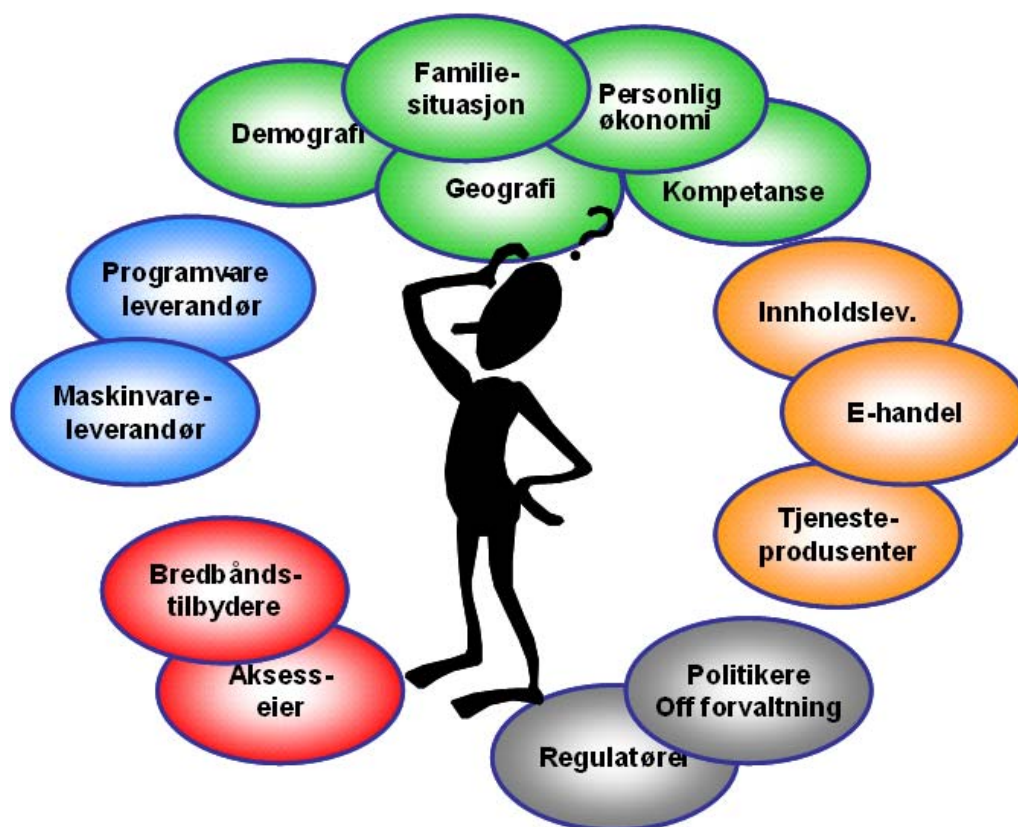


TELEINFO

"Hvorfor kjøper ikke flere folk bredbånd?"

Delrapport om Eldre og Bredbånd



Prosjekt initiert av
Fornyings- og administrasjonsdepartementet
og Norsk Telecom AS

August 2008

© NORSK TELECOM AS

www.teleinfo.no



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



Bidragstyttere

Excotel

TNS Gallup

Norsk Telecom

Norsk Telecom AS

Norsk Telecom AS er et frittstående selskap som på selvstendig og uavhengig grunnlag produserer og distribuerer telekomorientert statistikk, prognoser og analyser til det norske og internasjonale markedet.

Rapportene kan kjøpes enkeltvis, eller via et TeleInfo-abonnement.

Norsk Telecom AS tilbyr også konsulentbistand og seminarer.

Norsk Telecom AS ble etablert i 1999.

Selskapet er registrert i Brønnøysundregisteret med org nr 980 509 419 MVA.

Andre analyser produsert i 2004-08 inkluderer bl a:

TeleInfo Mobil

TeleInfo Bredbånd

Lønnsomhetsanalysen 2000-2003

Voice over Bredbånd

Norske Bredbåndsaktører

TeleInfo Kobber

TeleInfo Voice I / II

"More for Less" TeleInfo bredbåndstelefon

TeleInfo TV

TeleInfo Bredbånd

TeleInfo Fast Telefontelefon

Konkurransesforholdene i mobilmarkedet

Investeringsprognose i det norske telemarkedet 2008-2010

"Hvorfor kjøper ikke flere folk bredbånd?"

TeleInfo Mobilt Bredbånd

Analyser under arbeide sommeren 2008

TeleInfo Triple Play

Trøbbel i eteren – om plassproblemer i bakkenettet

Fiber – kan man regne hjem fiberinvesteringene?

Mer informasjon på www.teleinfo.no

Norsk Telecom AS

Hasselbakken 5
1359 Eiksmarka
www.teleinfo.no
mail@teleinfo.no
Org nr 980 509 419 MVA
Bank 5005.06.51018

Telefon + 47 2168 6868
Telefaks + 47 6714 4218

Daglig leder:
Siviløkonom MBA Tore Aaronæs
E-post tore@teleinfo.no
Mobil +47 920 44 950

File: Rapport final 2.9.08



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



Innhold

1	SAMMENDRAG	5
1.1	INNLEDNING	5
1.2	BAKGRUNN	5
1.3	GJENNOMFØRT ARBEIDE	6
1.4	HVEM ER IKKE-BRUKERNE?	7
1.5	HVORFOR KJØPER IKKE FLERE BREDBÅND?	7
1.6	HVA SKAL TIL FOR AT FOLK VIL KJØPE BREDBÅND?	8
1.7	HVILKE FUNKSJONER OG TJENESTER VIL VÆRE SPESIELT NYTTIGE FOR NYE BRUKERE?	9
1.8	HVA KAN BRANSJEN GJØRE FOR Å ØKE NETTBRUKEN?	9
1.9	HVA KAN DET OFFENTLIGE GJØRE FOR ØKE NETTBRUKEN?	10
1.10	ER DET NOE POENG Å FÅ FLERE PÅ NETT?	10
1.11	SAMLEDE VURDERINGER	11
1.12	ANBEFALINGER	12
2	INNLEDNING	16
2.1	HOVEDRAPPORT OG DELRAPPORT	16
2.2	UTGANGSPUNKT	16
2.3	PROSJEKTBAKGRUNN	16
2.4	GJENNOMFØRT ARBEIDE	17
2.5	SLUTTPRODUKTER FRA PROSJEKTET	18
2.6	AKTUELLE BRUKERGRUPPER	18
2.7	FORBEHOLD	18
2.8	HVA HAR SKJEDD ETTER AT HOVEDRAPPORTEN BLE LAGT FREM?	18
3	DET NORSKE BREDBÅNDSMARKEDET	25
3.1	HISTORISK BAKTEPPE	25
3.2	FAKTISK UTBYGGING	25
3.3	DE HVITE FLEKKENE	26
3.4	UTBREDELSE	26
3.5	TJENESTEUTVIKLING	28
3.6	PRISER OG PRISUTVIKLING	28
3.7	OPPRINGT INTERNETT	29
3.8	BREDBÅND OG POLITIKK	30
3.9	DET DIGITALE SAMFUNN	31
4	HVEM ER IKKE-BRUKERNE?	36
4.1	INNLEDNING	36
4.2	ÅLDER	36
4.3	GEOGRAFI	37
4.4	UTDANNINGSNIVÅ	39
4.5	ARBEIDSSITUASJON	39
4.6	INNTEKT	40
4.7	ANDRE VARIABLE	40
4.8	SLUTTBRUKERUTRUSTNING	40
4.9	OPPRINGT LINJE	41
4.10	OPPSUMMERING	41
5	ELDRE OG INTERNETT	42
5.1	HVEM ER DE ELDRE?	42



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



5.2	ELDRE OG INTERNETT	43
5.3	SET BLIR STADIG FLERE ELDRE.....	44
5.4	TELE- OG DATATEKNIKK HAR GALOPPERT FREM.....	45
5.5	ANDRE ANALYSER OM 'ELDRE OG BREDBÅND'	47
6	RESULTATER FRA BRUKERKARTLEGGINGEN	48
6.1	HVORFOR KJØPER IKKE SENIORER BREDBÅND?	49
6.2	HVA ER VIKTIG FOR AT SENIORER SKULLE KJØPE BREDBÅND?	51
6.3	HVILKE TJENESTER ER MEST AKTUELLE FOR SENIORER?	53
6.4	HVA KAN BRANSJEN GJØRE FOR Å FÅ OPP BREDBÅNDSBRUKEN HOS SENIORS?	56
6.5	HVA KAN MYNDIGHETENE GJØRE FOR Å FÅ OPP BRUKEN AV BREDBÅND BLANT SENIORS?	57
6.6	HVA ER SAMFUNNSNYTTEN VED Å ØKE BREDBÅNDSBRUK HOS SENIORS	59
7	ANALYSE 61	
7.1	VURDERINGER	61
7.2	SITUASJONEN FOR SENIORENE	62
7.3	HVA MENER DE ELDRE?	64
7.4	HVA ER VIKTIG FOR DE ELDRE?	65
8	FORSLAG 75	
9	RESPONS FRA DELTAKERE I SPØRREUNDERSØKELSEN	79
9.1	HVORFOR KJØPER IKKE FOLK BREDBÅND?	79
9.2	HVA SKAL TIL FOR AT FOLK SKAL KJØPE BREDBÅND?	85
9.3	HVILKE TJENESTER ER MEST AKTUELLE FOR NYE BRUKERE?	87
9.4	HVA KAN BRANSJEN GJØRE FOR Å FÅ OPP BREDBÅNDSBRUKEN?	88
9.5	HVA KAN MYNDIGHETENE GJØRE FOR Å FÅ OPP BREDBÅNDSBRUKEN?	90
9.6	HVA ER SAMFUNNSNYTTEN VED Å FÅ FLERE PÅ NETT?	92
10	VEDLEGG 94	
10.1	SENIORNETT'S KOMMENTAR TIL HOVEDRAPPORTEN	94
10.2	POSITIV ALDRING – KRONIKK I AFTENPOSTEN AV ODD GRANN	95
10.3	OM SENIORNETT – SENIORNETTS HANDLINGSPLAN FOR 2009.....	99
11	SUPPLERENDE BETRAKTNINGER RUNDT ELDRE OG BREDBÅND	102
11.1	BRUK AV IKT SETT UT FRA SOSIALGERONTOLOGISKE TEORIER	105
11.2	INDRETYRT PERSPEKTIV OG ET YTRETYRT PERSPEKTIV	105
11.3	ALDRINGENS FORLØP VARIERER	106
11.4	HVA VISER FORSKNINGSRESULTATENE?	106
11.5	ELDRE OG MOBILBRUK.....	107
11.6	BRUK AV IKT HOS ELDRE SETT I LYS AV ALDRINGSTEORIENE	108
11.7	TO PARALLELLE SYSTEMER (DIGITALE OG MANUELLE) I TIDA FRAMOVER	111



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



1 SAMMENDRAG

1.1 INNLEDNING

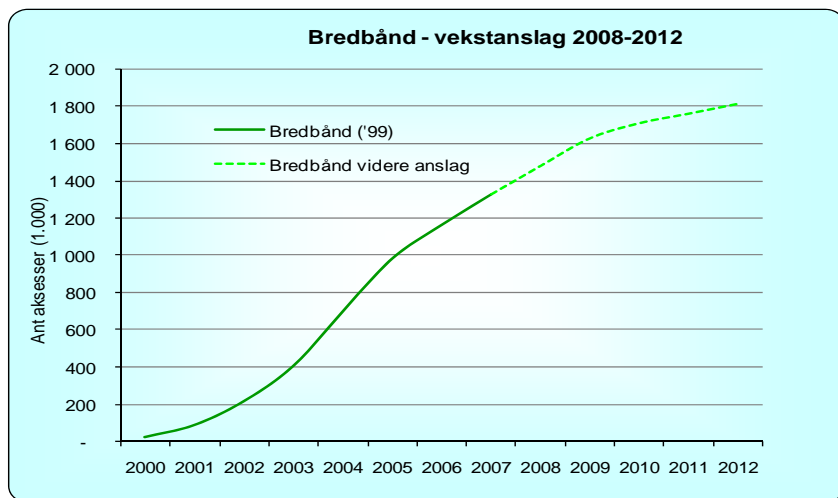
I mai 2008 slapp Fornyings- og administrasjonsdepartementet en relativt omfattende rapport om "Hvorfor kjøper ikke flere folk bredbånd?"¹. Rapporten var utarbeidet av analyseselskapet Norsk Telecom AS. Rapporten konkluderte med at den største gruppen av ikke-brukere av bredbånd er eldregenerasjonen – eller "seniors". Bredbåndstettheten synker klart ved økende alder.

Med dette utgangspunkt ble det bestemt å utarbeide en egen delrapport om aktuelle problemstillinger rundt "Eldre og bredbånd". Det er denne rapporten du nå holder i hånden.

Siden mange lesere kanskje ikke har skaffet seg et eksemplar av hoverapporten ("Hvorfor kjøper ikke flere folk bredbånd?"), er en god del materiale fra hovedrapporten inkludert inn i delrapporten om Eldre og Bredbånd. På denne måten skal det ikke være nødvendig for leseren å ha tilgang på hovedrapportene for at delrapporten skal gi et fullt utbytte. Denne rapporten står således stort sett 'på egne ben'.

1.2 BAKGRUNN

Innen bredbåndsmarkedet har politisk fokus de senere årene vært på utbygging, eller snarere mangel på utbygging av bredbånd i Norge. Pt har vi over 98% bredbåndstilgjengelighet, mens kun ca 65% av norske husstander har gått til anskaffelse av bredbånd. Mao har ca 750.000 norske husstander ennå ikke installert eller anskaffet bredbånd.



Det finnes i dag begrenset informasjon om hvem disse ikke-brukerne er – og ikke minst hva som er de underliggende årsakene til at disse ikke har anskaffet seg bredbånd. Videre finnes det lite informasjon om potensialet - både for aktørene i markedet – men også for samfunnet totalt sett ved økt bruk av bredbånd og nettet som sådan.

¹ Rapporten "Hvorfor kjøper ikke flere folk bredbånd?" kan lastes ned fra Fornyings- og administrasjonsdepartementet sitt nettsted → <http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/pressesenter/pressemeldinger/2008/ikt-bransjen-mangler-kunnskap-om-de-som-.html?id=513803>



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASjonsBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



Utbygging av bredbånd har vært et naturlig mål for politikerne fra 2000 og frem til i dag. Gitt denne prioriteringen har en samtidig i mindre grad fokusert på det faktum at overraskende mange potensielle brukere/husstander ikke har tatt bredbånd i bruk. Mao "bygges det motorveier, men folk kjøper ikke bil".

Man kan derfor undres litt på hvorfor utbyggingsmålet har stått så vidt fast i disse årene. Trolig kan man finne forklaringen langs flere akser...:

- Politikk med distriktsprofil har lett for å få gjennomslag i Norge
- Utbygging er relativt lett målbart
- Det er mulig (for politikere) å påvirke måloppnåelsen gjennom egne bevilgninger
- Det har vært et "populært" tiltak blant bransjeaktører – som får drahjelp og økonomisk støtte til egen virksomhet

Men er fortsatt fokus på bredbåndsutbygging fornuftig offentlig pengebruk? Kunne ressursbruken resultere i større samfunnsnytte hvis de ble brukt på en annen måte – f eks til kompetanseutvikling, tilgjengeliggjøring av offentlig informasjon, effektivisering mm? Dette er spørsmål politikere bør stille seg, når det viser seg at 1/3 av norske husstander ennå ikke har knyttet seg til nettet gjennom egne bredbåndsforbindelser.

Fornyings- og administrasjonsdepartementet (FAD) ga høsten 2007 Norsk Telecom AS i oppdrag å utarbeide en frittstående analyse av dette problemkomplekset. Hovedfokus for analysen skulle være å få frem mer håndfast informasjon om dette området – samt å presentere anbefalinger for hvorledes situasjonen kan utbedres. Sekundært ville en slik analyse kunne bidra til å få økt fokus på denne problemstillingen – både fra politisk hold, men også fra bransje- og fra brukerhold.

1.3 GJENNOMFØRT ARBEIDE

Norsk Telecom AS har i samarbeide med TNS Gallup gjennomført en spørreundersøkelse blant ikke-brukere, brukere og bransjeaktører. I alt har ca 1.100 personer deltatt i undersøkelsen, som har bestått av utfylling av et spørreskjema med i alt 51 enkeltspørsmål fordelt på 6 hovedområder...:

1. Hva er årsaken til at du ikke har installert bredbånd hjemme?
2. Hva ville vært viktig for deg dersom du skulle anskaffet deg bredbånd?
3. Hvilke funksjoner og tjenester mener du vil være til størst nytte for deg som ny nett-bruker?
4. Hva kan bransjen gjøre for å få opp bredbåndstettheten og -bruken i det norske samfunnet?
5. Hva kan det offentlige gjøre for å få opp bredbåndstettheten og -bruken i det norske samfunnet?
6. Hvorfor er det så viktig at flest mulig har bredbånd/er tilknyttet nettet?

Prosjektgruppen har i løpet av arbeidet samlet inn et betydelig grunnlagsmateriale – både gjennom spørreundersøkelsen, og gjennom møter med ulike grupperinger i markedet. Resultatene fra arbeidet er delt opp i en hovedrapport og en tilleggsrapport rettet spesielt mot "eldre og bredbånd".



”ELDRE OG BREDBÅND”

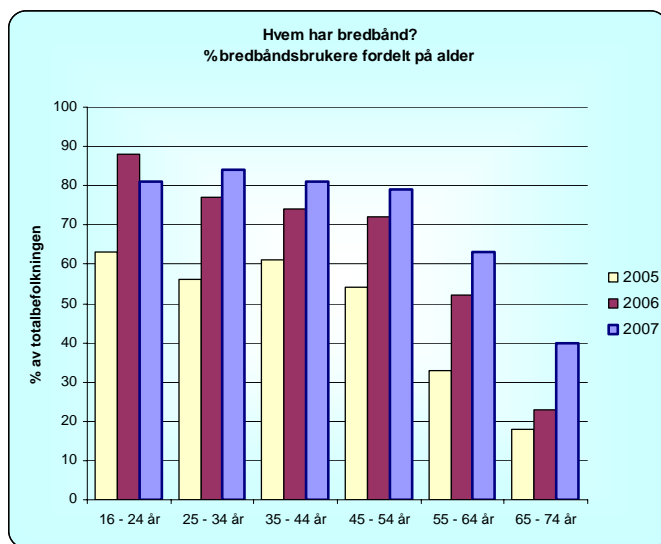
DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



1.4 HVEM ER IKKE-BRUKERNE?

Ca 35% av norske husstander er ved årsskiftet 2007/2008 ikke tilknyttet internett gjennom en fast linje (bredbånd). Det er stor forskjell mellom ulike segmenter blant sluttbrukere. Flg grupper skiller seg ut med større andeler ikke-brukere enn gjennomsnittet...:

- De eldre – i aldersgruppen 65-74 er det kun 40% bredbåndsbrukere
- Personer i distriktene – det er en klar sammenheng mellom antall husstander i en kommune og bredbåndstettheten – det er ca 190 kommuner med < 50% bredbåndstetthet i Norge – av disse ligger ½-delen fra Møre og Romsdal og nordover.
- Familier uten barn er vesentlig mindre på nett enn de med barn
- Familier med de laveste inntektene er de minst ivrige nettbrukere



Tallene viser at "de eldre" utgjør den klart største gruppen av ikke-brukere. Som grafen viser er det kun ca 40% av personer 65 år eller eldre som er tilknyttet bredbånd i hjemmet. Dette utgjør ca 270.000 personer og er den klart største enkeltgrupperingen av ikke-brukere. Siden mange eldre bor alene representerer dette en relativt stor husstandsandel.

1.5 HVORFOR KJØPER IKKE FLERE BREDBÅND?

Det synes derfor som om nybegynnernes behov er meget grunnleggende – mange har liten kompetanse, synes utstyret er komplisert – og er usikre på hva de skal bruke internett til – og hvilken nytte en kan ha av å "være på nett". Samtidig møter de en lite imøtekommende IKT-bransje.

Det er til dels sammenfallende funn, men også en viss spredning på resultater i nyere sammenliknbare undersøkelser rundt dette tema:

SSB (Q2 2007)

1. Bredbånd ikke tilgjengelig i området (38%)
2. Har ikke behov (34%)
3. Har tilgang andre steder (10%)
4. For dyrt (9%)
5. Andre årsaker (13%)

Teleplan (sept 2007)

- De har ikke pc (57%)



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



- De bruker internett sjelden (48%)
- De trenger ikke bredbåndshastighet (44%)
- Det er for dyrt (42%)

Norsk Telecom (vinteren 2008)

- At det ikke er tilgjengelig bredbånd der de bor (56%)
- At de heller bruker oppringt linje (33%)
- At bredbånd er for dyrt (26%)
- At det er for komplisert – nye brukere mangler kompetanse (12%)

Trolig er den manglende kompetansen og opplevet kompleksitet på sluttbrukerutstyret – kombinert med en moderat interesse for nettbruk - avgjørende for at mange fremdeles ikke bruker bredbånd.

På dette spørsmål har eldre brukere og ikke-brukere har ofte overraskende forskjellige oppfatninger av ikke-brukerne. Det er også stort sprik mellom bransjeaktører og 'de eldre'. De mest markerte forskjellene synes å være...:

- De eldre bruker oftere oppringt linje
- De eldre synes bredbånd er for dyrt
- De eldre ikke-brukere har pc hjemme (mens brukere og bransjen tror at ikke-brukere ikke har pc hjemme)
- Ikke-brukere gir ofte uttrykk for at det er så vanskelig å installere og ta i bruk utstyret

1.6 HVA SKAL TIL FOR AT FOLK VIL KJØPE BREDBÅND?

Hovedbildet for nybegynnerne er et ønske om enklere og stabile produkter, mer brukerstøtte og lavere priser. Få om noen bredbåndsaktører har i dag "entry" produkter i sitt sortiment – fokus er primært på økt båndbredde, og salg av tilleggstjenester. Trolig er likevel utviklingen av brukernes kompetanse og en god porsjon "voksenoppplæring" om hva man kan benytte internett til – og opplysning/oppfatning av den faktiske nytten ved slik bruk, som er den største terskelen. Her har både samfunnet, det offentlige og bransjen store utfordringer!

Fra resultatene svarer seniorene at de er mer opptatt enn resten av befolkningen når det gjelder...:

- Pris – lavere pris på bredbåndproduktene vil kunne føre til økt utbredelse og bruk
- Utstyret må også bli rimeligere – flere seniorer skriver inn til oss om at deres utrustning er for gammel og svak
- Det eldre man er, det mer installasjonshjelp er ønskelig
- Eldre brukere er mer opptatt av sikkerhet på utstyr og installasjon

Svarene viser klart at det er behov for tilpassede produkt- og tjenesteløsninger for seniorsegmentet. Graden av tilpasning må øke i takt med målgruppens alder.

Fra fristil-svarene hos seniorene kommer det klart frem at bransjeaktørene må være mer imøtekomende og serviceinnstilt overfor seniorsegmentet. Mange eldre oppfatter f eks at det ikke er tilbud om bredbånd i deres område, selv om analyser som er bestilt av Fornyings- og administrasjonsdepartementet viser



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



det motsatte. Et sentralt moment er videre at ikke-brukere mangler kunnskap og kompetanse om hvilke fordeler det er ved å være tilknyttet internett gjennom en bredbåndsforbindelse.

1.7 HVILKE FUNKSJONER OG TJENESTER VIL VÆRE SPESIELT NYTTIGE FOR NYE BRUKERE?

De mest populære tjenestene er naturlig nok generell surfing, e-post og nettbank. For øvrig finnes trolig ingen "rette svar". Brukerne er forskjellige, og de underliggende behovene er ofte ikke slik bransjen forventer seg. Ikke-brukere er spesielt forskjellige, og det vil derfor være å plukke fra den samlede tjenesteflora som vil være attraktivt.

På tjenestesiden er det store avvik mellom senior ikke-brukere og senior brukere. Likeledes er bransjens oppfatning til dels et godt stykke unna de eldre ikke-brukerne. Sistnevnte problemstilling har trolig bakgrunn fra at bransjen ikke har vært klar over at det er så mange eldre som ikke har bredbånd. Bransjens oppfatning omkring attraktive tjenester avspeiler derfor trolig ikke seniorenens behov.

Fra dybdeintervjuer på eldresentra erfarer vi at noen vil lese lokalaviser, noen vil kommunisere med familien, noen vil "lese om gamle dager", noen vil spille bridge eller sjakk, noen vil drive med slektsforskning og noen vil få seg nye venner... Fellesnevneren er imidlertid at kompetansemangel og teknologifrykt er "show stoppers" for mange potensielle brukere.

1.8 HVA KAN BRANSJEN GJØRE FOR Å ØKE NETTBRUKEN?

Bransjen må bli flinkere til å informere om sine produkter og ikke minst om den faktiske utbygging/dekning i de ulike områder. Det er få om noen bredbåndsaktører som i dag har tilbud tilpasset nybegynnerne – enten det går på pris, funksjonalitet eller "pakkeløsning". Det er betydelig rom for å komme nybegynnerne i møte her – og Norsk Telecom AS vil anta at dette bør bli et generelt satsningsområde for de toneangivende bredbåndsaktørene.

De eldre er svært enige om momentene rundt pris på hhv bredbånd og utstyr. Bransjen har trolig ikke fanget opp dette momentet. Fra resultatene ser vi at seniorenene er mer opptatt flg problemstillinger – ift resten av befolkningen ...:

- Lavere pris – her kan bransjen være mer imøtekommende – eldre brukere vil trolig representere en vesentlig mindre nettbelastning, slik at en lavere pris bør kunne rettferdiggjøres
- Tilbyder må inkludere installasjonshjelp i produktet – med generelt lavere kompetanse kombinert med 'teknologifrykt' vil installasjonshjelp kunne være et viktig salgsargument
- Ellers er de eldre unisont er opptatt av at bransjen lager produkter og løsninger som er tilpasset nye brukere

Fra fristil-svarene ser vi at mange eldre ikke oppfatter at det er bredbåndsdekning der de bor. Om dette er korrekt eller feil er ikke så godt å si. Økt informasjon om faktiske tilbud i de ulike områdene vil trolig kunne gi resultater. Mange mener også at bransjen har et for komplisert språk i kommunikasjonen med ikke-brukere.



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



1.9 HVA KAN DET OFFENTLIGE GJØRE FOR ØKE NETTBRUKEN?

Mange av respondentene føler at bredbånd bør kunne likestilles med tilgjengeligheten av strøm, vann og telefon – og at bredbånd med grunnleggende hastighet derfor på sikt bør være et lavt priset 'samfunnsgode', der det offentlige kan ta et økt ansvar. Man er tilnærmet samstemt om at alle offentlige informasjonstjenester bør forefinnes på nett, samtidig som det må være mulig for personer med nettilknytning å besvare alle offentlige henvendelser via nettet. Det trekkes også frem at offentlige tjenester bør videreutvikles fra "å fylle ut skjemaer" til heller å arbeide med det offentlig i integrerte tjenester. Det må børstes støv av den gamle målsettingen om at det offentlige ikke skal spørre om informasjon man allerede har tilgjengelig internt.

Fra senior-svarene kan det se ut som om de eldre har skjønnet at myndighetene har et reelt ord med i laget på prising av innsatsfaktorer. Pris for bruk av Telenors kobbernett går igjen i flere av fristil-kommentarene. (*"Det offentlige bør arbeide for lavere priser generelt sett - hvorfor er f eks bredbånd mye billigere i Sverige?"*) De eldste seniorenene mener at det offentlige må bli flinkere til å tilrettelegge for elektronisk kommunikasjon.

Ellers er det delte meninger om det er en riktig trend å legge opp til at stadig flere tjenester i første rekke tilbys elektronisk – mange ønsker muligheten til å kunne benytte manuelle tjenester også i fremtiden.

1.10 ER DET NOE POENG Å FÅ FLERE PÅ NETT?

Konklusjonene fra arbeidet viser at det er to ulike hovedsynspunkter rundt problemstillingen om det er nyttig å få større deler av det norske samfunnet på nett...

- Den store gruppen som klart ser oppsiden i at flere kommer inn i det nettbaserte samfunnet – denne gruppen ser for seg store muligheter ved økt nettbruk
- ...og den lille gruppen som mener at det ikke bør være noe press på å bli nettbasert – "vi klarer oss godt som det er" – naturlig nok inkluderer denne gruppen en del av "de eldre" – som allerede er på utsiden av nettsamfunnet – og det finnes nok av de som "ikke tør".

Det er svært mange fordeler ved å øke utbredelsen av nettbruk til større deler av folket - dette både på ...:

- en effektivisering av en rekke daglige aktiviteter,
- økonomiske besparelser ved innkjøp av varer og tjenester via nettet,
- man får tilgang på et enormt informasjonstilfang – slik at man kan holde seg orientert og på en lettvinnt måte kan tilegne seg kunnskap om "ting som foregår"
- og sist men ikke minst gir nettilknytning muligheter til sosial kontakt både med slekt og venner – nært og fjernt, og med nye interessante bekjenskskaper, for næring, kunnskap, fornøyelse eller sosial aktivitet

Basert på mottatte senior-svar ser det ut til at de eldre brukerne og ikke-brukere har skjønnet at det er verdifullt å være tilknyttet internett for å holde seg



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008

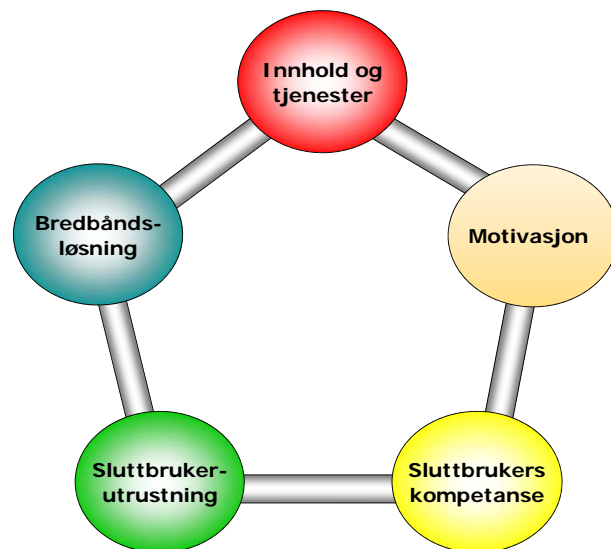


orientert. På 4 av 6 spm er eldre ikke-brukere klarere i sine responser enn både eldre brukere og bransjen for øvrig, omkring viktigheten av å være på nett.

1.11 SAMLEDE VURDERINGER

Prosjektet har avdekket at dette er en sammensatt problemstilling, der ulike grupperinger har forskjellige årsaker for hvorfor de evt ikke har gått til anskaffelse av bredbånd. Samtidig ser vi at det er et betydelig sprik i oppfatningene rundt ikke-brukere – når vi f eks sammenlikner med registrerte svar fra bransjeaktører og ”vanlige bredbåndsbrukere”.

I et forsøk på å identifisere ”toppen av isfjellet” har prosjektet kommet opp med fem grunnpillarer som trolig kan danne basis for fremtidige løsninger. Disse punktene er relevante for alle kategorier av ikke-brukere – også seniors.



Viktigst...

- Sluttbrukers kompetanse – eller mangel på sådan – vi ser at flere grupper vegrer seg for å komme i gang med bredbåndsbruk og bruk av tjenester og innhold på nettet – trolig er manglende kompetanse (og ditto kunnskap/informasjon om mulighetene) hovedgrunnen til at så vidt mange ennå ikke har trådt fullt inn i det digitale samfunn.
- Sluttbrukers utrustning (maskin- og programvare) viser seg også å være et vesentlig moment for å ”komme i gang” – utstyr og programvare er ofte dyrt og unødvendig komplisert – sett med nybegynnerøyne. Det er også et tilbakevendende problem at det kommer stadig nye versjoner av operativsystem og programvare – noe som krever mye tid hos nybegynnere. Mange potensielle nybegynner er også redd for at man ”ikke får det til”.
- Sluttbrukeres motivasjon og ønske om ”å komme på nett” er variabel, og synker i dag med alderen. Eldre nettbrukere opplever imidlertid betydelige fordeler ved å være på nett, og det er nå en utfordring å anskueliggjøre disse plussfaktorene også for ikke-brukerne.

Mindre viktig

- Selve bredbåndsløsningen synes ikke å være et vesentlig problem for å få flere på nett – analysen viser at det trolig er en generell misoppfatning omkring den faktiske bredbåndsdekning og tilbudet ”der en bor” – dette er først og fremst en bransjeutfordring – men går også på brukernes kompetanse og evne til å identifisere de aktuelle bredbåndstilbudene.



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



- Innhold og tjenester på nett synes i mindre grad å være en medvirkende årsak til at mange ikke er på nett. For å imøtekomme "nybegynnerne" vil det imidlertid trolig være hensiktsmessig at det utformes spesielle portaler og/eller spesielle grensesnitt for nybegynnere.

For seniorsegmentet er de mest fremtredende observasjoner seniorenas manglende kunnskap og kompetanse omkring IKT og nettbruk. Dette kombinert med en kompleks og teknologiorientert bransje – som i liten grad fokuserer eller tilpasser seg ikke-brukeresegmentet; er trolig "show stoppers" for økt bruk av bredbånd og internett blant seniorer. Stikkordsmessig kan dette oppsummeres som flg...:

Seniorene

- Vet ikke nok om hva bredbånd og internett kan brukes til
- Kan ikke nok om teknikk og utstyr – redd for å ikke få det til
- Lite kunnskap om tilgjengelige løsninger (er det bredbånd her?)
- Synes det er for dyrt – samlede kostnader for utstyr og bredbånd (ift antatt nytte)
- En del ønsker ikke/ser ikke poenget med å bli bredbåndsbrukere

Telekombransjen

- Har liten kunnskap om (og interesse omkring) ikke-brukere og de eldre
- Har få om noen produkter tilpasset denne gruppen
- Trenger å gjøre nytenkning mot denne gruppen – produkter, kundestøtte, service

1.12 ANBEFALINGER

Basert på den gjennomførte analysen har Norsk Telecom AS identifisert en rekke tiltak som kan være med på å utbedre situasjonen. Disse favner forsøksvis over flere aktuelle brukergrupperinger, slik at effekten av disse vil kunne falle godt ut både for eldre og andre "nybegynnere".

Sluttbrukerutrustning

"Norgespakken"

Det bør utformes en standardisert minimumsløsning rettet mot nye brukere – slike nybegynnerløsninger bør være et "pakketilbud" av både maskinvare, programvare og bredbåndsløsning, standard "desktop", installasjon og oppsett mot "nybegynnerportaler". Det må legges vekt på at pakkens innhold er tilpasset nybegynnere – altså er det ikke nødvendig med programvare for håndtering av komplekse problemstillinger – men kun grunnleggende funksjonalitet. Nybegynnerpakken bør også inkludere mulighet for "fjernsupport" rett på dataskjermen. Forslaget har fått arbeidstittelen "Norgespakken", og både bransjeaktører, representanter for ulike brukerkategorier (f eks Seniornett), Senter for fri programvare og andre interesserte og berørte aktører bør kunne samarbeide om å utvikle en felles



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



standardisert spesifikasjon for "alt i en boks"-pakke for nybegynnere.

Bruk Telepriser.no Det bør så arbeides for at alle større tilbydere har en slik standardisert nybegynnerpakke i sitt produktsortiment. Likeledes bør f.eks. nettstedet www.telepriser.no kunne benchmarke priser og vise brukertester av slike pakker – slik at nye brukere får god og nøytral hjelp i å vurdere de tilbudene fra de forskjellige aktørene.

Bruk fri programvare Offentlig støtte til og utvikling av fri programvare bør intensiveres – slik at kostnadene for nybegynnerløsninger kan reduseres – "Norgespakken" bør i størst grad utnytte fri/gratis programvare.

Sluttbrukers kompetanse

Pensjonistopplæring Det må gjøres et krafttak for å øke kompetanse blant ikke brukerne – spesielt gjelder dette for "eldresegmentet" (pensjonister og de som er på vei til å bli pensjonister). Slik kompetanseutvikling bør gjennomføres av offentlige og private arbeidsgivere før personene går over i pensjonsalderen. Dette tiltaket bør innarbeides i næringslivet og i offentlig forvaltning som et generelt "samfunnsansvar" – alle arbeidstakere bør i god tid før pensjonsalder bringes opp på et minimums kompetansenivå i nettbruk og håndtering av pc/digitalt verktøy. Dette vil også kunne muliggjøre at eldre arbeidstakere, som ønsker å få jobbe forbi "AFP-alderen", kan kvalifisere seg for nye arbeidsoppgaver og dermed kan være en del av en løsning på problemet med ressursmangelen i arbeidslivet.

Støtt Seniornett Støtten til Seniornett og kompetanseøkende organisasjoner bør intensiveres. Ressurser må benyttes både til opplysningsvirksomhet og konkret opplæring.

Utstyr på eldrecentre Støtte til datautrustning og programvare for eldre/eldrecentre bør økes og flyttes fra Hjelpemiddelsentralene/sosialbudsjett og over til mer hensiktsmessige og kompetansetunge organisasjoner/myndigheter. Bruk av midler bør reflektere utvikling og introduksjon av "Norgespakken" og satsning på både informasjonsvirksomhet og konkret opplæring/bruk. Som et eksempel bør alle eldrecentre ha datautrustning tilkoblet storskjerm, slik at opplæring og informasjon kan gjennomføres for et større publikum.

Motivasjon og informasjon

Motivasjonstiltak "Markedsføring" og informasjonsvirksomhet rundt nettbruk og brukerfordeler må intensiveres – både



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



aktører, myndigheter og f eks NRK bør ta del i en "informasjonsdugnad" for å gi ikke-brukere et bedre innblikk i de fordeler bruk av bredbånd/internett kan innebære – vinklingen må rettes mot bruk av basisprodukter og tjenester (avanserte og "fancy" tjenester får nok oppmerksomhet likevel...)

Informasjon

Informasjon om grunnleggende nettbruk og "smarte" nettbaserte tjenester mm må kjøres på offentlige kontorer, bibliotek, eldresentra osv

Offentlige terminaler Alle offentlige kontorer bør etablere "on-line stands" der brukerne kan få assistanse i "digital selvbetjening" – på denne måten vennes man til å benytte on-line tjenester raskest mulig.

Bredbåndsløsning

Info om faktiske tilbud Opplysningsvirksomhet rundt faktiske bredbåndstilbud pr region/område må forbedres – det må arbeides aktivt for å fjerne oppfatningen av at "bredbånd ikke er tilgjengelig" dersom det motsatte er tilfelle – dette er innledningsvis en oppgave for tilbyderne (operatørene), men bør på sikt kunne være en informasjonsoppgave for den enkelte kommune.

Honnørrabatt

Bransjen bør innrømme seniorsegmentet en "Honnørrabatt" ved installasjon og abonnement på bredbånd, eldre bredbåndsbukere vil trolig være moderate i sin bruk av nettet, og en rabatt til dette segmentet bør derfor kunne rettferdiggjøres – både ut i fra en sosial profil, men også ut i fra moderate operatørkostnader ved moderat trafikk.

Innhold og tjenester

Inngangsportaler

Både operatører, tunge tjenestetilbydere (bank/offentlig) og myndigheter bør delta i utforming av et begrenset antall standard inngangsportaler (komme i gang-portaler) for nye brukere, der de aller mest vanlige tjenester og funksjoner ligger – tiltaket kan gjerne sys sammen med oppsettet i "Norgespakken".

Forenklet grensesnitt

Innholds- og tjenesteleverandører på nettet bør innarbeide et standardisert (forenklet) grensesnitt for nye brukere – grensesnittet kan f eks aktiveres med en knapp eller bryter på portaler med høy trafikk.

Fjernhjelp

Det bør utarbeides konsepter/abonnementsordninger der brukere kan abonnere på "Fjernhjelp" direkte på egen pc. Primært bør dette være bredbåndstilbyderens ansvar, men konseptet bør kunne benyttes hos alle større tjeneste- og produkttilbydere (bank, forsikring, reisebyrå, programvare leverandører ol).



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



De 14 forslagene ovenfor – som alle ble presentert i hovedrapporten "Hvorfor kjøper ikke flere folk bredbånd?" – vil i praksis alle i større eller mindre grad kunne være relevante og gjeldende også for seniorsegmentet. Det er her mulighet både for det offentlige, for bredbåndsbransjen, IKT-leverandører, arbeidsgivere og ulike interesseorganisasjoner å delta i en dugnad for å få opp nettbruken blant våre seniorer. Ingen av forslagene er spesielt kostnadskrevenende, men noen av de (f eks "Norgespakken") krever samarbeide og koordinering på tvers av ulike miljøer.

I forhold til problematikken rundt seniorsegmentet vil en trolig få størst effekt av å prioritere forslagene..:

Sluttbrukerutrustning

- 1 "Norgespakken"** .
- 2 Bruk Telepriser.no
- 3 Bruk fri programvare

Sluttbrukers kompetanse

- 4 Pensjonistopplæring**
- 5 Støtt Seniornett**
- 6 Utstyr på eldrecentre** .

Motivasjon og informasjon

- 7 Motivasjonstiltak**
- 8 Informasjon**
- 9 Offentlige terminaler

Bredbåndsløsning

- 10 Info om faktiske tilbud**
- 11 Honnørrabatt**

Innhold og tjenester

- 12 Inngangsportaler
- 13 Forenklet grensesnitt
- 14 Fjernhjelp



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



2 INNLEDNING

2.1 HOVEDRAPPORT OG DELRAPPORT

I mai 2008 slapp Fornyings- og administrasjonsdepartementet en relativt omfattende rapport om "Hvorfor kjøper ikke flere folk bredbånd?"². Rapporten var utarbeidet av analyseselskapet Norsk Telecom AS. Rapporten konkluderte med at den største gruppen av ikke-brukere av bredbånd er eldregenerasjonen – eller "seniors". Bredbåndstettheten synker klart ved økende alder.

Med dette utgangspunkt ble det bestemt å utarbeide en egen delrapport om aktuelle problemstillinger rundt "Eldre og bredbånd". Det er denne rapporten du nå holder i hånden.

Siden mange lesere kanskje ikke har skaffet seg et eksemplar av hovedrapporten ("Hvorfor kjøper ikke flere folk bredbånd?"), er en god del materiale fra hovedrapporten inkludert inn i delrapporten om Eldre og Bredbånd. På denne måten skal det ikke være nødvendig for leseren å ha tilgang på hovedrapportene for at delrapporten skal gi et fullt utbytte. Denne rapporten står således stort sett 'på egne ben'.

2.2 UTGANGSPUNKT

I bredbåndsmarkedet er vi nå ferdig med den initielle markedsveksten – og våren 2008 hadde ca 60%+ av norske husstander anskaffet bredbåndsaksesser. Bransjen fokuserer nå på neste trinn i prosessen, der mulige veivalg kan inkludere et eller flere av de alternative valgene nedenfor...:

- Leveranse av hi speed / superbredbånd
- Utvide tjenestespekteret – f eks til Triple Play (tv, bredbånd og fasttelefoni i en pakke)
- Fokusskift fra aksess til tjenester?
- Kjøre på et lavprisalternativ
- Eller... fokusskift fra 'raskere og bedre' til nybegynnerpakker?

Trolig vil morgendagens marked være atskillig mer diversifisert enn det vi ser i dag – noen vil være storbrukere, mens andre klarer seg med et 'basisabonnement'. For operatørene må veivalget stakes ut og nettverket tilpasses den valgte strategi.

2.3 PROSJEKTBAKGRUNN

Innen bredbåndsmarkedet³ har politisk fokus de senere årene vært på utbygging, eller snarere mangel på utbygging av bredbånd i Norge. Pt har vi over 98% bredbåndstilgjengelighet, mens kun ca 65% av norske husstander

² Rapporten "Hvorfor kjøper ikke flere folk bredbånd?" kan lastes ned fra Fornyings- og administrasjonsdepartementet sitt nettsted →

<http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/pressesenter/pressemeldinger/2008/ikt-bransjen-mangler-kunnskap-om-de-som-.html?id=513803>

³ Definisjon av bredbånd er basert på Regjeringens, slik den fremkommer i IKT Meldingen (St.meld. nr. 17 (2006-2007) Eit informasjonssamfunn for alle) og bredbåndsmeldingen (St.meld. nr. 49 (2002-2003) Breiband for kunnskap og vekst)...: "Bredbånd er toveis kommunikasjonsnett som kan overføre ulike former for data som tekst, lyd, og levende bilder og som må kunne bære nye tjenester og tillate at mange bruker nettet samtidig".



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



har gått til anskaffelse av bredbånd (Post- og teletilsynet – H1 2007). Mao har ca 750.000 norske husstander ennå ikke installert eller anskaffet bredbånd.

Det finnes i dag begrenset informasjon om hvem disse ikke-brukerne er – og ikke minst hva som er de underliggende årsakene til at disse ikke har anskaffet seg bredbånd. Videre finnes det lite informasjon om potensialet - både for aktørene i markedet – men også for samfunnet totalt sett ved økt bruk av bredbånd og nettet som sådan.

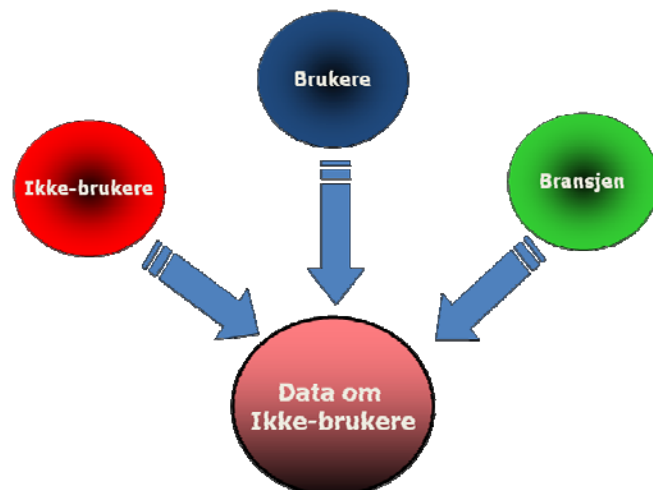
Fornyings- og administrasjonsdepartementet (FAD) har derfor gitt Norsk Telecom AS i oppdrag å utarbeide en frittstående analyse av dette problemkomplekset. Hovedfokus for analysen vil være å få frem mer håndfast informasjon om dette området – samt å presentere anbefalinger for hvorledes situasjonen kan utbedres. Sekundært vil en slik analyse kunne bidra til å få økt fokus på denne problemstillingen – både fra politisk hold, men også fra bransje- og fra brukerhold.

2.4 GJENNOMFØRT ARBEIDE

Norsk Telecom AS har i samarbeide med TNS Gallup gjennomført en spørreundersøkelse blant ikke-brukere, brukere og bransjeaktører. I alt har ca 1.100 personer deltatt i undersøkelsen, som har bestått av utfylling av et spørreskjema med i alt 51 enkeltspørsmål fordelt på 6 hovedområder...:

1. Hva er årsaken til at du ikke har installert bredbånd hjemme?
2. Hva ville vært viktig for deg dersom du skulle anskaffet deg bredbånd?
3. Hvilke funksjoner og tjenester mener du vil være til størst nytte for deg som ny nett-bruker?
4. Hva kan bransjen gjøre for å få opp bredbåndstettheten og -bruken i det norske samfunnet?
5. Hva kan det offentlige gjøre for å få opp bredbåndstettheten og -bruken i det norske samfunnet?
6. Hvorfor er det så viktig at flest mulig har bredbånd/er tilknyttet nettet?

Spørsmålsstillingen var for alle de spurte vinklet slik at man svarte hva man mente/trodde om ikke-brukere. I tillegg har det vært mulig for respondentene å komme med egne kommentarer pr hovedspørsmål. Undersøkelsen er gjennomført på web, eller ved manuell utfylling av papirskjemaer.





”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



Undersøkelsen er supplert med informasjon innhentet gjennom intervjuer og møter med brukergrupper, ikke-bruker-grupper, representanter for senior-bevegelsen og i innvandrer miljøet, og dialog med aktører i det norske telekommarkedet mm.

2.5 SLUTTPRODUKTER FRA PROSJEKTET

Prosjektgruppen har i løpet av arbeidet samlet inn et betydelig grunnlagsmateriale – både gjennom spørreundersøkelsen, og gjennom møter med ulike grupperinger i markedet. Resultatene fra arbeidet blir delt opp slik..:

Hovedrapport

Hovedrapporten vil presentere de viktigste funn og konklusjoner fra arbeidet. Hovedrapporten presenterer også overordnede forslag.

Delrapport

Med utgangspunkt i Hovedrapporten er det utarbeidet en egen rapport (denne rapporten) – der "Eldre og bredbånd" er tema.

English Summary

Det er i tillegg utarbeidet et English Summary av hovedrapporten.

2.6 AKTUELLE BRUKERGRUPPER

Bredbåndsmarkedet inkluderer og berører en rekke aktører/tilbydere – enten som aktører/operatører – eller som spillere som benytter bredbånd i tjenesteleveransene. Rapporten er utformet med tanke på grupperinger både innenfor og utenfor det norske telekommarkedet – og er derfor forsøkt skrevet på et språk som bør være forståelig for ulike aktuelle brukergrupper....:

- Bredbåndsaktører
- Innholdsprodusenter
- Teleaktører
- Politikere og offentlig forvaltning
- Infrastrukturleverandører
- Bank og finansnæringen
- Media og nyhetsbransjen

2.7 FORBEHOLD

Norsk Telecom AS er et norsk aksjeselskap som på selvstendig og uavhengig grunnlag har utarbeidet denne analysen. Rapporten er en frittstående vurdering av det underliggende tema, som lesere kan benytte sammen med egne observasjoner og vurderinger, og andre eksterne analyser. Norsk Telecom AS har intet ansvar for konsekvenser ved andres bruk av informasjonen i denne rapporten. Kundens bruk av informasjon og konklusjoner presentert i rapporten er derfor helt og holdent kundens ansvar, også overfor en evt 3dje part.

2.8 HVA HAR SKJEDD ETTER AT HOVEDRAPPORTEN BLE LAGT FREM?

Arbeidet med hovedrapporten ble avsluttet i slutten av april 2008, og rapporten ble sluppet en måned senere. Dette betyr at rapporten ikke har fanget opp de aller nyeste trender i det norske bredbåndsmarkedet – nemlig at salget av tradisjonelt bredbånd faller kraftig i forhold til tidligere, samtidig som salget av mobilt bredbånd/trådløst bredbånd nå skyter kraftig i været.



”ELDRE OG BREDBÅND”

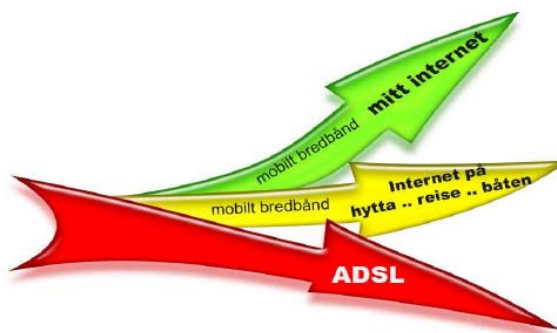
DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



2.8.1 MOBILT BREDBÅND

Mobilt bredbånd vil mao kunne bli et meget lovende marked, både for tilbydere, men også for brukerne. Det å kunne ha sitt 'personlige internett' med seg alltid synes ikke lenger som utopia. Det norske prisenivået er fremdeles høyt, og høyere enn i Norden for øvrig, slik at markedsverdien av det fremtidige trådløse bredbåndsmarkedet kan bli betydelig.

Samtidig er mobilt bredbånd en trussel for tradisjonelle trådbundne bredbåndstilbydere – dvs xDSL, kabel og faste trådløse forbindelser (FWA⁴). Vi ser i dag at hastigheten i de mobile bredbåndnettene innen 1-2 år vi kunne 'ta igjen' middelshastigheten på 'vanlig bredbånd' – dvs 1-2 Mbit/s. Med fordelene om også å kunne være mobil, representerer denne produktkategorien etter hvert en reell trussel for 'vanlig bredbånd' – illustrert ved figuren nedenfor (lånt av ice.net)...



Bredbånd har typisk vært en tjeneste som har blitt forbundet med en trådbunden overføring – enten via xDSL-basert linjer eller via tv-kabel og/eller fiberbaserte aksesser. I noen deler av landet er internettforbindelsene også realisert ved hjelp av permanente trådløse aksesser – også kalt FWA.



Tradisjonelt trådløst internett oppsto først gjennom oppkobling av en mobiltelefon sammen med en bærbar pc. Hastighetene var svært langsomme

⁴ FWA = Fixed Wireless Access – trådløse 'fastsamband' – f eks til husstander som ikke kan nås av xDSL eller kabel – mest vanlig på Vestlandet og i Nord-Norge.



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



(9,6 – 14,4 Kbit/s), og kostnadene var høye. Etter hver dukket ulike trådløse soner (også kalt WLAN, WiFi eller HotSpots) opp – gratis eller med en betalingsløsning.

De siste par årene har forbrukerne sett innledningen av det som vil komme innen mobilt bredbånd. Med mobilt (vs trådløs) menes her at det er mulig å bevege seg over større avstander samtidig som en er koblet til nettet.

Utviklingen fra trådløst bredbånd mot mobilt bredbånd er til dels glidende.

- Stasjonært bredbånd** Allerede tidlig i bredbåndshistorikken etablerte aktører FWA – altså trådløse løsninger rettet mot faste installasjoner – hos bedrifter eller i privatmarkedet.
- Nomadisk bredbånd** Etter hvert ble sluttbrukerutstyret mindre og mer portabelt – hvilket gjør at brukeren kan ta med seg utstyret og koble seg opp på forskjellige lokasjoner (hytta, båten, hotell, konferansesenter mv)
- Mobilt bredbånd** Dagens løsninger gir også mulighet for reell mobilitet – dvs at utstyret virkelig er mobilt, og fortrinnsvis at brukeren kan ha et samband opp selv om han forflytter seg over større avstander (dvs som for en mobiltelefon)

Fra et **brukerperspektiv** er det i dag det største behovet ofte i den midterste gruppen – man trenger nettilknytning og man er ikke hjemme og ikke på jobben, og man forholder seg rolig. Utstyret må imidlertid være praktisk ift hvorledes man beveger seg – og hva man praktisk sett kan ha med seg. For en noe mindre brukergruppe er det viktig å være på nett også under bevegelse, f eks i en taxi, på toget, i bussen ol. På sikt vil trolig mobilt bredbånd i form av bredbånd på mobilen (iPhone ol) eller en ultraportabel pc bli en trend for mange – altså 'internett i lomma'....

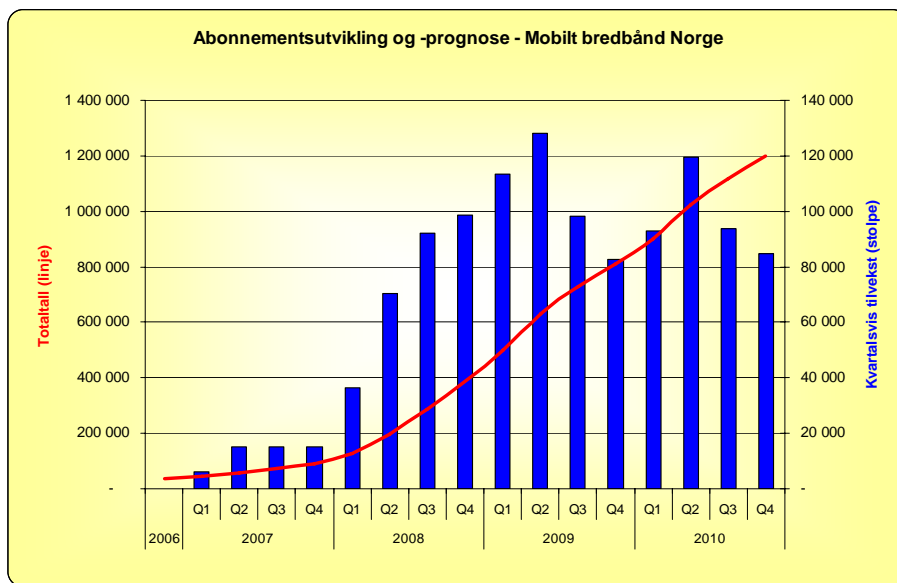
Fra en **teknisk synsvinkel** er forskjellene vesentlige. FWA innebærer ofte en fastskrudd og retningsinnstilt utvendig antenne – denne er i høyeste grad ikke portabel. Virkelig mobilitet inkluderer 'handover' (overføring av sambandet fra en basestasjon til en annen uten brudd). Likeledes begrenser mulighetene seg mht å kunne utstyre en mobil løsning med tilstrekkelig antennekapasitet – slik at maksavstand mellom basestasjon og sluttbruker for slike løsninger som regel blir vesentlig mindre enn for nomadiske løsninger. For mobile løsninger må det også finnes hensiktsmessig og prismessig akseptabelt sluttbrukerutstyr i markedet. Dette er ikke nødvendigvis tilfelle for alle de aktuelle standardene som ønsker å få fotfeste i markedet for mobilt bredbånd.

Norsk Telecom AS har utarbeidet en prognose for abonnementsutviklingen av trådløst/mobilt bredbånd tom 2010. Vårt estimat konkluderer med at vi vil ha ca 1,2 mill brukere i det norske markedet for mobilt bredbånd innen utløpet av 2010 – og at millionen brukere passeres tidlig i 2010. Dette innebærer en brukertetthet i 2010 på ca 25%.



”ELDRE OG BREDBÅND”

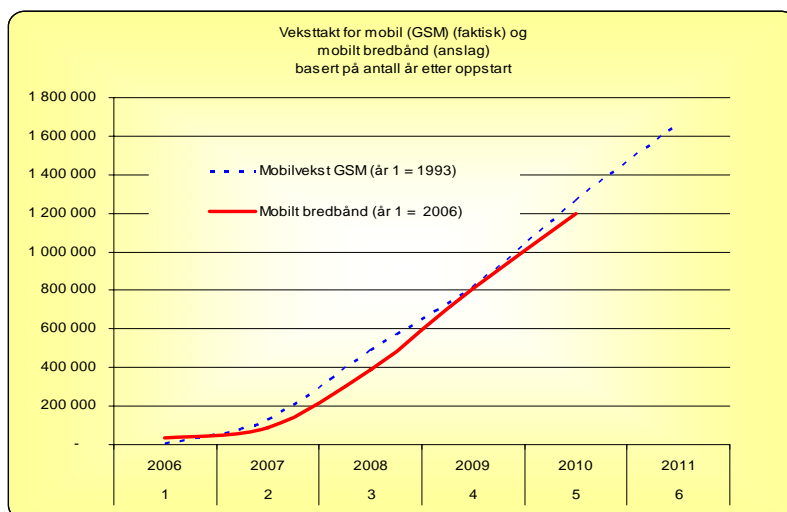
DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



Med et marked i startfasen vil utviklingen i stor grad bli påvirket av produktutforming og – prising, samt tilgjengeligheten på brukervennlig sluttbrukerutstyr. Utviklingen i våre to naboland viser at etterspørselen etter mobilt bredbånd definitivt er til stede, bare prisene er markedstilpasset.

Om vi de facto får se en HI- eller LO-utvikling vil i stor grad påvirkes av aktørene og deres produkter og priser.

Om vi sammenholder Norsk Telecom AS' vekstprognoser for mobilt bredbånd med den tilsvarende abonnementsutviklingen innen GSM, så vil vi se at disse to utviklingsrekkene er til dels godt sammenfallende...:





”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008

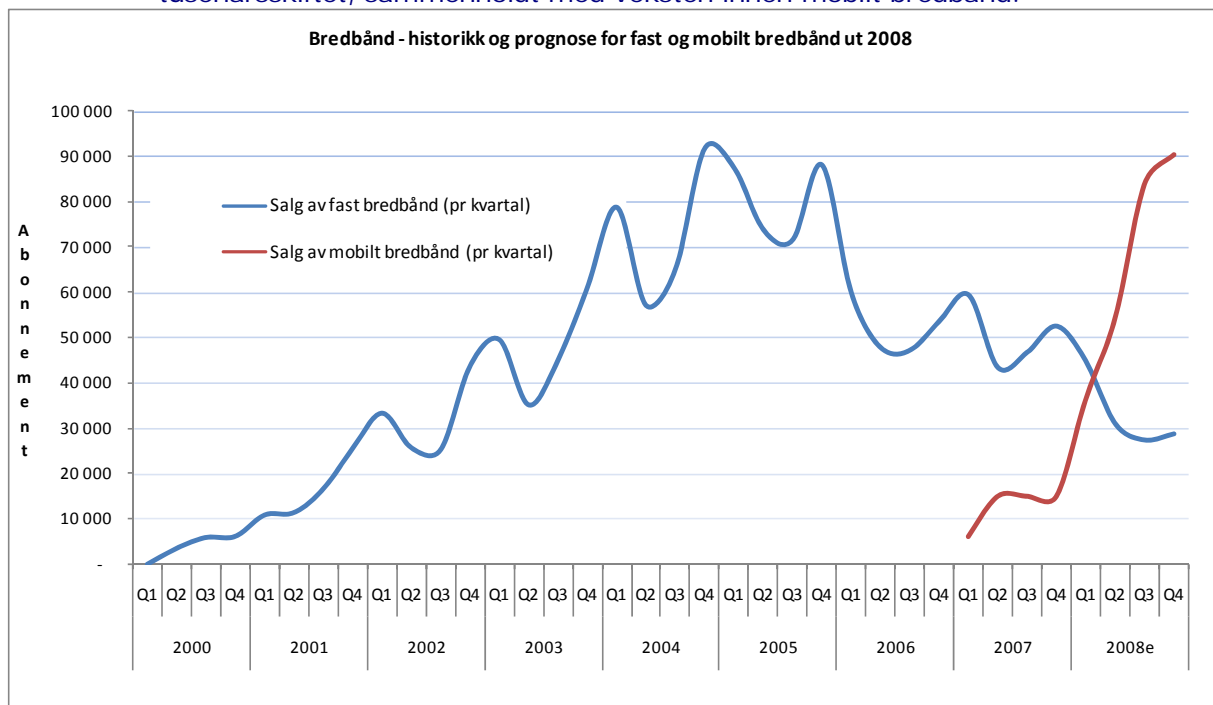


2.8.2 UTFLATING AV VEKST I NYSALG AV TRADISJONELT BREDBÅND

Salget av tradisjonelt bredbånd hadde en vekst på kun 1,5% (31.000 abonnenter) i 2. kvartal 2008. I markedet for mobilt bredbånd ble det i 2. kvartal 2008 solgt mellom 50-60.000 abonnement på mobilt bredbånd – altså nesten dobbelt så høyt salgstall som for tradisjonelt trådbunden bredbånd. Hvem skulle vel trodd at salget av mobilt bredbånd skulle overstige salget av tradisjonelt bredbånd allerede nå?

Norsk Telecom AS slapp nylig en rapport om mobilt bredbånd, der det spås at mobilt bredbånd vil bli en ny salgssuksess. Selskapet ser for seg en vekst til over 1 million kunder på mobilt bredbånd innen 2010, og mener at vi vil se stadig raskere og billigere produkter, samtidig som det vil skje mye på terminalsiden. iPhone er ett eksempel som vil bane vei for vekst innen mobilt bredbånd, men også på ultramobile pc'er – med solid kapasitet kombinert en vekst på under 1 kilo – vil vi se mye spennende det neste halve året hevder Norsk Telecom.

Grafen viser salgsutviklingen for tradisjonelt bredbånd siden oppstarten ved tusenårsskiftet, sammenholdt med veksten innen mobilt bredbånd.



Norsk Telecom AS ser for seg en utvikling av markedet for mobilt bredbånd som på sikt vil representere en trussel for aktører som tilbyr tradisjonelt trådbunden bredbånd – i det en stadig økende andel av befolkningen trolig vil være best tjent med kun et abonnement på mobilt bredbånd, som man kan ta med seg over alt.

2.8.3 ELDRETILBUD HOS NEXTGENTEL

Bredbåndsaktøren NextGenTel har i samarbeid med Seniornett lansert en egen Seniorpakke – nedenfor vises NextGenTel egen pressemelding om dette tilbudet (juni 2008):



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



Skreddersyr bredbåndspakke for seniorer

Gjennom et nytt samarbeid ønsker nå Seniornett og bredbåndslleverandøren NextGenTel å tilby en bredbåndspakke som er tilpasset seniorer. – Vi håper bedre brukerservice og gunstige priser vil få flere seniorer på nett, sier leder i Seniornett Tore Langemyr Larsen og salgsdirektør i NextGenTel Lars Christian Dahle.

Det nye samarbeidet innebærer at seniorer vil bli tilbudt en bredbåndspakke der produktene er tilpasset det som seniorer selv etterspør. Blant annet er det fokusert på hjelp til installering, bedre brukerservice, sikkerhet og rabatterte priser.

- Vi ønsker å samarbeide med Seniornett fordi vi trenger deres kompetanse og nettverk for å skreddersy et bredbåndsopplegg for seniorbrukerne i samfunnet. I dag er det fortsatt 700 000 husstander som ikke har bredbånd, og seniorene er kraftig overrepresentert i denne gruppen. Klarer vi å tilfredsstille deres ønsker gjennom en skreddersydd pakke, og slik sikre flere brukere av nettet, kan vi skape en vinn-vinn-vinn situasjon mellom seniorer, Seniornett og NextGenTel, sier Lars Christian Dahle.

Installering og service

Et av de viktigste elementene i samarbeidspakken mellom Seniornett og NextGenTel er fokusert på brukerservice og installeringshjelp. - Dette er områder våre medlemmer etterspør, og som mange leverandører i dag ikke har vært gode nok på, sier daglig leder i Seniornett Tore Langemyr Larsen. Gjennom det nye samarbeidet håper han at flere vil tørre å kaste seg ut i den nye teknologiverdenen.

- Vi ser at stadig flere eldre brukere ønsker å komme seg på nettet, men sliter med selve innstillingen. Derfor har vi nå laget en ordning der Seniornetts medlemmer kan få en kyndig installatør, en såkalt bredbåndshjelper, hjem til seg. Bredbånd blir installert, og senioren er på nett. Dette blir gjort for 350 kroner, som er godt under halvparten av markedspris. Videre har vi lagt opp til en servicetelefon, der seniorene kan ringe en kompetent PC-konsulent for spørsmål om generelle ting som e-post, oppsett og surfing på nettet, sier Lars Christian Dahle.

Ifølge Dahle forteller undersøkelser at NextGenTel i løpet av de to siste årene har tatt steget fra å være blant landets dårligste til å bli blant landets beste på kundeservice, uansett bransje, og at dette er en posisjon de ønsker å kjempe for å beholde.

- Kanskje spesielt blant seniorer er dette viktig, så dette blir en utfordrende gruppe å bryne seg på, påpeker han.

Sikkerhet og gunstige priser

Også innen andre områder mener Dahle at NextGenTel har kompetanse som er relevant for Seniornett og dets brukere.

HEI BESTEMOR!
NÅ HAR PRIKKEN FÅTT
VÅLPER, TIPPER DU
GJERNE VIL SE BILDENE!
KAN JEG MAILE DEM
TIL DEG ?

EH, NEI... KAN
DU SENDE DEM
I POSTEN ?

PÅ TIDE Å KOMME SEG PÅ NETT?

SÅ ENKELT ER DET:

- 1 Ring oss på 07 97 9, så finner vi abonnementet som passer for deg.
- 2 Koble til utstyret du får fra oss. Det er lett! Eller du kan få besøk av våre bredbåndshjelpere som gjør alt for deg (kr 349,-)
- 3 DU ER PÅ NETT!

Med bredbånd fra NextGenTel har du nok kraft til alt du vil gjøre på Internett: Sende og motta bilder på epost. Bruke nettbanken. Bestille ferier. Lese nyheter. Og mye, mye mer.
Vi har bredbånd fra kr 199,- pr. mnd.

*Oppgi kode 120568 når du bestiller.

TLF 07979 www.nextgentel.no

NextGenTel
SKIKKELIG KRAFTIG BREDBÅND



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



- Blant annet innen datasikkerhet sitter vi på mye kunnskap og kompetanse som vi gjerne deler med Seniornett. Jeg ser gjerne for meg at vi holder foredrag for medlemmene om sikkerhet og hva som bør fokuseres på innenfor dette området. Også prismessig vil Seniornetts medlemmer komme gunstig ut av samarbeidet, gjennom rabatter på alle våre abonnementspakker. Seniornett sentralt og de lokale klubbene vil få tilbud om gratis bredbånd, understreker Dahle.

2.8.4 POST- OG TELETILSYNET VARLER KRAV OM LAVERE PRISER I KOBBERNETTET

Post- og teletilsynet følger kontinuerlig opp de priser og betingelser som Telenor setter på produkter som tilbys andre teleaktører (det såkalte grossistmarkedet). Et meget sentralt produkt når det gjelder bredbånd er priser og betingelser for å leie plass i det såkalte aksessnett (kobbernettet). Med lavere grossistpriser i dette nettet vil andre tilbydere kunne senke sine sluttbrukerpriser tilsvarende.

Fra Post- og teletilsynets hjemmesider har vi klippet inn flg.:

24.07.2008

PT varsler vedtak i markedene for LLUB og Bredbåndsaksess

PT varsler vedtak med pålegg om særskilte forpliktelser mot Telenor i grossistmarkedene for full og delt tilgang til faste aksessnett (LLUB) og bredbåndsaksess tjenester.

PT har vurdert at Telenor fremdeles har sterk markedsstilling i markedene for LLUB og Bredbåndsaksess, og for å hindre misbruk av markedsrett vil tilsynet fortsatt pålegge Telenor særskilte forpliktelser.

PT har i den oppdaterte markedsanalysen for disse markedene lagt til grunn markedsdefinisjonene i EU-kommisjonens reviderte Anbefaling om relevante markeder (2007). Det er ventet at EFTA Surveillance Authority (ESA) vil komme med sin reviderte Anbefaling i løpet av høsten 2008, og at denne ikke vil avvike vesentlig fra EU-kommisjonens.

Den viktigste endringen i forhold til vedtak og markedsanalyse av 20. februar 2006, er at LLUB-markedet ikke lenger er avgrenset til kun å omfatte kobberaksessnett. PT har i tråd med EU-kommisjonens reviderte Anbefaling definert LLUB-markedet til å være teknologinøytralt. Dette har blant annet fått konsekvenser for beregningen av markedsandeler, men PT har likevel besluttet å kun regulere tilgang til kobberaksessnett.

PT varsler at de særskilte forpliktelsene som ble pålagt Telenor i vedtakene av 20. februar 2006, i stor grad videreføres. Det varsles imidlertid at nivået og omfanget for enkelte av forpliktelsene endres. Maksimalpris (pristak) for full LLUB-tilgang varsles nedsatt fra kr. 105 til kr. 95 pr. aksess, mens maksimalpris for delt tilgang skal være halvparten av prisen for full tilgang, justert for særkostnader. Videre varsles utvidelser av forpliktelsen om standardtilbud og offentliggjøring for både LLUB- og Bredbåndsaksessmarkedet.



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



3 DET NORSKE BREDBÅNDSMARKEDET

3.1 HISTORISK BAKTEPPE

Moderne bredbånd for massemarkedet (privatmarkedet) ble i Norge i første rekke introdusert gjennom kabelselskapet UPC i annen halvdel av 90-tallet. Opptaket av nye brukere gikk imidlertid sent, og medio 2001 var det kun ca 25.000 internettbrukere i kabelnettene. Dette utgjorde ca 3,5% av kabelnettenes totale abonnentmasse.

Høsten 2000 introduserte Telenor ADSL, men denne introduksjonen ble ikke fulgt opp av markedsmessige tilbud og kampanjer. Etter hvert satte den økende fokus på den langsomme introduksjonen av bredbånd fart i dette markedet. Norsk Telecom AS påpekte da at det labre tempoet i den markedsmessige utrullingene bl a skyldtes at innføring av bredbånd ville føre til en betydelig inntektsnedgang for de toneangivende tellerskrittaktørene.

I august 2001 utarbeidet Norsk Telecom AS en egen bredbåndsrappport for Nærings- og handelsdepartementet, som bl a påpekte at de politiske mål om bredbånddekning av skoler, sykehus, folkebibliotek og kommunesentra innen utløpet av 2002 ikke ville bli nådd med den faktiske utbyggings- og tilbudstakt.

Myndighetene har deretter kontinuerlig vært på banen for å motivere operatørene til rask utbygging, og djerve målsettinger har kommet og gått i takt med skiftende regjeringer.

Utfordringene med at utbyggingen har 'ligget foran' brukeropptaket har vært kjent lenge, og denne problemstillingen finner vi igjen i både fast- og mobiltelefoni, datakommunikasjon mv.

3.2 FAKTISK UTBYGGING

Fornyings- og administrasjonsdepartementet følger opp den faktiske bredbåndsutbyggingen i Norge gjennom eksterne analyser. Den nyeste analysen er fra april 2008 og er utført av konsultentselskapet Teleplan. Nedenfor gjengis Fornyings- og administrasjonsdepartementets presentasjon av den nyeste rapporten på departementets hjemmesider...:

99,8 prosent får tilgang til bredbånd i løpet av året

99,8 prosent vil ha ett eller flere bredbåndstilbud ved utgangen av året. Dette viser en ny rapport. – Bredbåndssatsingen til regjeringen gir nå resultat. 96000 husstander som ellers ikke ville hatt bredbånd har fått tilkobling takket være offentlige bevilgninger, sier fornyings- og administrasjonsminister Heidi Grande Røys.

- Bredbåndstilgang over hele landet er en forutsetning både for det eksisterende næringslivet og for nye kunnskapsbaserte virksomheter i distriktene. Det er også en forutsetning for et fullverdig elektronisk tjenestetilbud til alle innbyggerne våre uansett hvor de bor i landet. Det å gi alle et bredbåndstilbud er nøkkelen til et samfunn hvor all kan delta, sier Grande Røys.

Rapporten Bredbånd – dekningsanalyse 2008 estimerer at 99,8 prosent vil ha et bredbåndstilbud, fast eller mobilt, ved utgangen av året. 96 000 husstander som



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



ellers ikke ville fått bredbånd levert av markedet, får nå et bredbåndstilbud. 98,8 prosent vil ha tilgang til fast aksess.

- I Soria Moria-erklæringen lovte regjeringen bredbånd til alle. Dette løftet er vi nå i ferd med å innfri, sier Grande Røys.

Regjeringen bevilget 119 millioner kroner i 2006 og 377 millioner kroner i 2007 til bredbåndsutbygging. Tilskuddene fra Regjeringen har samlet utløst investeringer for totalt 850 millioner kroner til bredbånd i landet. Dette inkluderer egeninnsats fra næringsliv, kommuner og fylker.

Rapporten anslår kun virkningen av 2006- og 2007-bevilgningene. De nær 190 millioner kroner Regjeringen har satt av til bredbåndsutbygging på 2008-budsjettet er ikke medregnet. Disse midlene forventes å få full effekt først i 2009.

3.3 DE HVITE FLEKKENE

På tross av iherdig innsats blant landets ca 150 bredbåndstilbydere, samt med djerpe politiske mål og til dels med statlige/offentlige bevilgninger er det områder av landet som ennå ikke har bredbåndstilbud..:

Hvite "hull" Dette er områder som ennå ikke er utbygget – ofte i disktrikts- og utkant-Norge. Årsaken kan være svakt kundegrunnlag kombinert med høye utbyggingsomkostninger

Hvite "prikker" Dette er områder der det "offisielt" er bredbåndsdekning, men der enkeltpersoner/husstander av ulike årsaker ikke kan få installert bredbånd – slike områder kan forekomme i byer og tettbygde strøk.

Ett av virkemidlene for å fylle de hvite hullene er bevilgninger gjennom ulike Høykom-ordninger. Gjennom Høykom er det blitt gitt direkte støtte til infrastrukturinvesteringer, for å øke bredbåndstilgjengeligheten i utkant-Norge.

3.4 UTBREDELSE

Veksten i bredbåndsmarkedet er nå i ferd med å flate noe ut. Samtidig jobbes det energisk med utbygging av fiberbaserte aksesser – gjerne koblet med leveranse av såkalt Triple Play (samlet leveranse av tv, bredbånd og fasttelefoni). På toppen av dette ser vi nå et voksende tilbud og etterspørsel etter trådløst/mobilt bredbånd⁵ – der den teknologiske utvikling nå går så raskt at trådløse aksesser snart kan konkurrere på lik linje med "vanlig bredbånd".

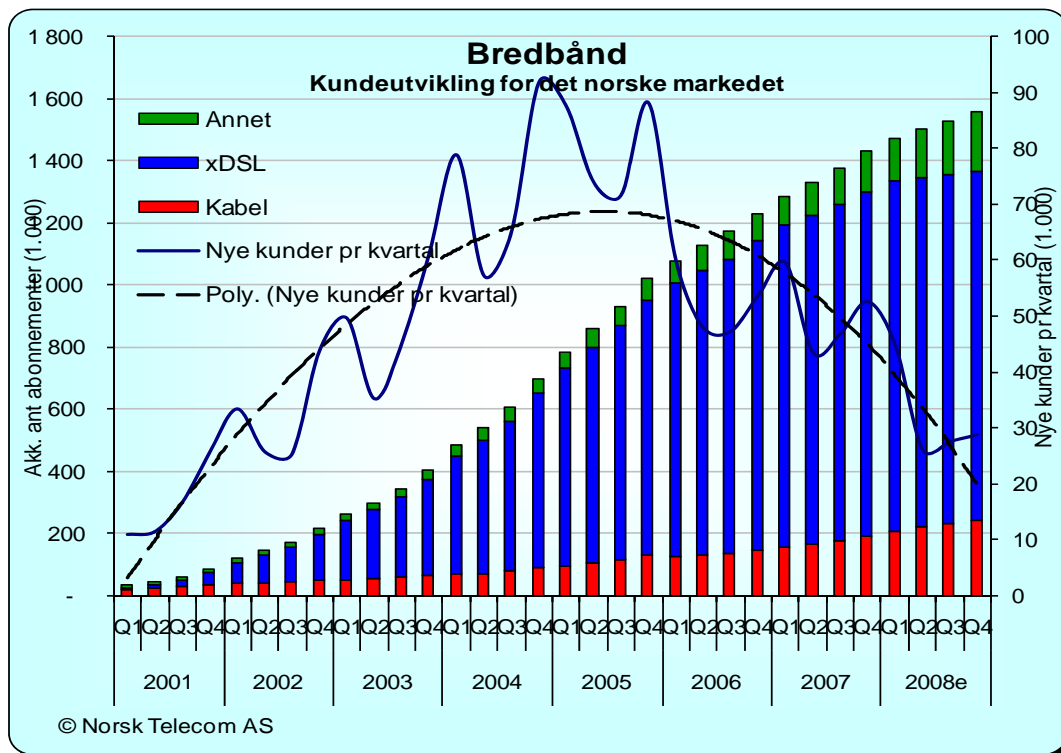
Grafen nedenfor illustrerer utviklingen for salg av tradisjonelt bredbånd de siste årene...:

⁵ Trådløst/mobilt bredbånd tilbys nå av både ICE, NetCom, Telenor Mobil og Tele2.



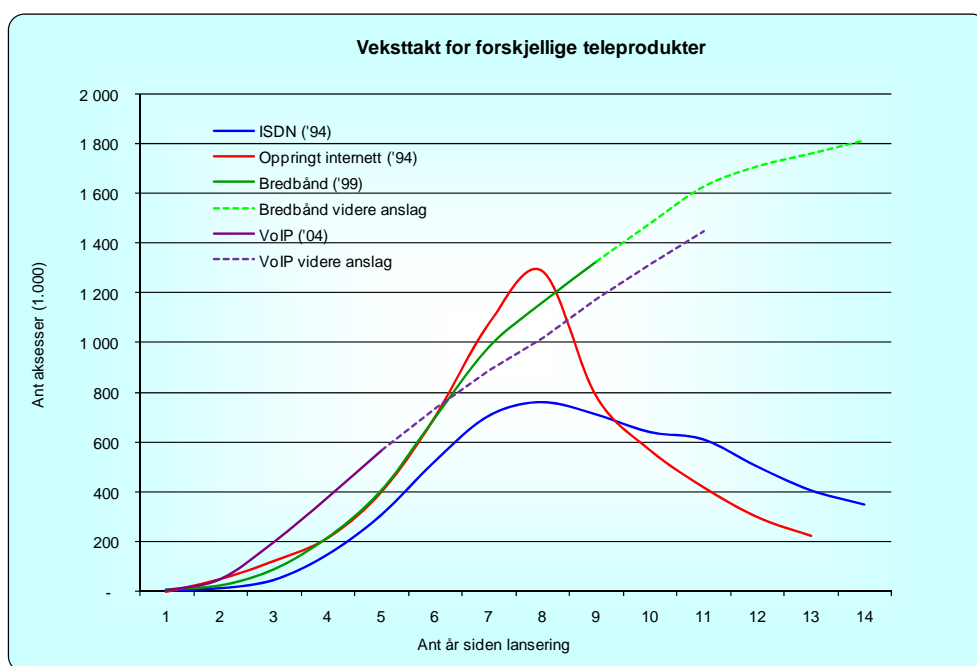
"ELDRE OG BREDBÅND"

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



Vi ser at det kvartalsvise salget har avtatt markert de siste kvartaler.

Brukeropptaket på denne tjenesten har gått fort, men ikke raskere enn for andre "moderne teletjenester". Grafen nedenfor viser hvor raskt brukeropptaket har vært for en del teletjenester, der "antall år fra lansering" vises i x-aksen. Vi ser at kundeopptak for bredbånd følger trenden fra f eks oppringt internett, ISDN privat og VoIP (bredbåndstelefoeni)..:





”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



3.5 TJENESTEUTVIKLING

Bredbåndsaktørene er kontinuerlig på leting etter å lansere nye tjenester og øke sitt inntekstpotensiale, ofte på bekostning av tilbydere av slike tjenester – levert på en annen plattform. To hovedkandidater synes å være taletelefoni (evt videotelefoni) og tilbud av tv/film, men trolig finnes mange flere.... Samtidig jobbes det med videre utvikling av en stor flora bredbåndsbaserte tjenester – der bl a offentlig forvaltning, næringslivet og skoleverket er viktige aktører.

Hvilke tjenestekategorier som vil være avgjørende for dimensjonering av aksessene er uklart – da alle husholdninger benytter en miks av ulike tjenester – det vil derfor være et samlet båndbreddekonsum hos den enkelte sluttbruker som vil være utslagsgivende for valg og dimensjonering av aksess.

Det miljømessige aspekt vil etter hvert bli mer fremtredende i de fleste bedrifter. Det finnes trolig intet enkelt moment som bedre kan redusere utslipp mm enn telekom – trolig vil vi fremover se en rekke utspill fra telekomsektoren, der dette moment trekkes frem.

Sett i forhold til de til dels store ikke-brukergruppene av bredbånd er det imidlertid lite aktivitet for utvikling av enkle tjenester og 'startpakker' for lavende-delen av markedet. I arbeide med dette prosjektet – "Hvorfor kjøper ikke flere folk bredbånd?" – har Norsk Telecom AS ikke klart å identifisere noen konkret "startprodukter" som er rettet mot ikke-brukere/nybegynnere.

Bredbånd er oppsummert en stadig større maktfaktor i det norske innholds- og kommunikasjonsmarkedet..:

1. bredbånd overtar stadig større andeler av taleabonnement og –trafikk – det er ca 20% bredbåndstelefonitetthet i Norge – nesten dobbelt så høyt som f eks i USA.
2. Programmert (lineært) fjernsyn som medium mister markedsandeler – mer innhold formidles over nettet – NRK har f eks en massiv satsning for å gjøre sitt innhold tilgjengelig på nettet
3. regulært fjernsyn går i økende omfang over bredbånd
4. film- og musikkbransjen opplever redusert omsetning – P2P⁶-aktører 'herjer' med etablerte strukturer
5. aviser og media taper markedsandeler og opplagstall – tendensen for mange avishus synes å bli "*if you can't beat them – join'em*"
6. reklamepengene kanaliseres i stadig større grad via internett/portaler

3.6 PRISER OG PRISUTVIKLING

De økonomiske hovedtrendene for bredbåndsbransjen ligger relativt fast – dvs at omsetningen øker, men antall aksesser øker mer. Den årlige reduksjonen av ARPU⁷ synes imidlertid å ha flatet ut de siste årene. Dette kan ha sammenheng med at det nå leveres flere tjenester enn regulært bredbånd fra bredbåndsaktørene – slik at totalinntekten pr kunde holder stand mot fallende priser på enkeltprodukter...

⁶ P2P = Peer to Peer → brukere kobler seg sammen og utveksler innhold og informasjon uten at en sentral aktør er involvert

⁷ ARPU = Average Revenue Per User / snittinntekt pr kunde



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008

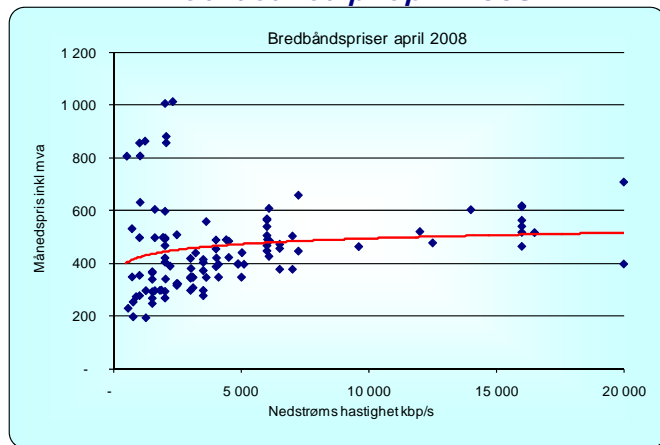


På prissiden er det en klar tendens at denne holder seg relativt stabil, på tross av økte hastigheter. Mao synker den effektive prisen på høyere hastigheter. I praksis kan en si at det ikke er betydelig betalingsvilje for høyere båndbredder i dagens marked.

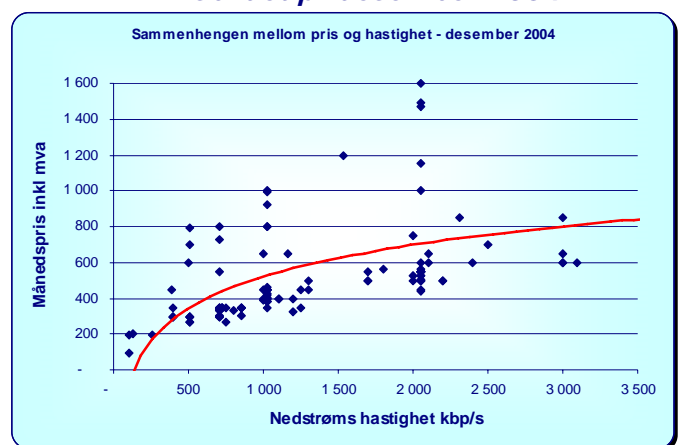
Etter hvert som markedet mettes er det på sikt en reell fare for at markedet kan stagnere hvis ikke operatørene klarer å utvikle og selge nye (tilleggs)tjenester.

Det norske prisbildet er preget av at priskurven flater ut etter hvert som båndbredden øker. Grafene nedenfor viser prisbildet for en del bredbåndsaksesser for to ulike tidspunkter..:

Prisbildet ved pr april 2008



Prisbildet pr desember 2004



Vi ser tydelig at det har vært et markert prisfall i perioden, spesielt på de høyere hastighetene. Likeledes ser vi at det nå finnes et stort antall produkter med høyere hastigheter. Endelig ser vi at den gjennomsnittlige priskurven er blitt mye flatere – det koster altså ikke så mye mer å anskaffe ”bredere” bredbånd, og det er prisene for de raske hastighetene som har falt mest.

3.7 OPPRINGT INTERNETT

Oppringt internett har vært utgangspunktet for bruken av internett her i landet. På ”middagshøyden” var det ca 1,2 mill husstander og bedrifter som benyttet denne kommunikasjonsformen. Med fallende brukerskare synker naturlig nok også trafikkvolumet for denne brukerkategori. Norsk Telecom AS anslår imidlertid at det i 2007 likevel ble surfet i om lag 1 mrd minutter over oppringt linje.

Ved årsskiftet 2007/08 er det trolig om lag 65.000 abonnenter (3%+ av alle norske husstander) som fremdeles benyttet oppringt linje i Norge. Dette kan bli a ha sammenheng med et visst ”etterslep” av gamle abonnementer, men også det faktum at det en rekke steder i landet ikke er mulig å få bredbånd – f eks pga at sentralene er fulle, eller at man bor for langt unna en sentral eller et kabelnett. For noen representerer nok et analogt oppringt abonnement også en form for back up løsning, for de tilfellene hvor bredbånd ”går ned”. Trolig representerer det relativt høye tallet oppringte internettabonnement et etterslep av husstander som ikke har valgt å gå over til bredbånd. Fra vår



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



undersøkelse ser vi at det er en overvekt av eldre internettbrukere som fremdeles benytter oppringt linje til sin internettilknytning. En skal imidlertid ha i mente at i alle de brukerundersøkelser som er kjørt, så er det mange som svarer at "bredbånd er ikke tilgjengelig her". Så spørres det om "kunden alltid har rett" eller om det er aktørene som er dårlige til å markedsføre sine produkter og sin tilgjengelighet.

Det er Norsk Telecom AS' vurdering at bruk av oppringt linje for generell surfing og bruk av internettbaserte tjenester gir en mindreverdige brukeropplevelse. F eks er i dag i praksis alle nettaviser mm tilpasset bredbåndshastigheter for tidsmessig overføring av tekst, bilder og levende bilder. Det vil derfor kreve en betydelig tålmodighet dersom en bruker av oppringt internett ønsker å benytte de vanligste nettstedene - f eks avisenes hjemmesider.

3.8 BREDBÅND OG POLITIKK

Myndighetene har i en rekke år hatt en aktiv bredbåndspolitikk – i første omgang med offensive (ønske)mål for utbyggingshastighet og deknings-%. Parallelt har det initielt vært et politisk mål at bransjeaktørene skal forestå bredbåndsutbyggingen – uten statlig finansiering eller medvirkning.

Allerede i 2000 var det offensive mål på bredbåndsutbyggingen i Norge. Handlingsplanen for bredbånd skulle den gangen i korte trekk bidra til:

- *«Gode markedstilbud om tilknytning til bredbåndsnett til alle grunn- og videregående skoler, folkebibliotek, sykehus og kommune-administrasjoner innen utløpet av år 2002.»*
- *«Gode markedstilbud om tilknytning til bredbåndsnett for alle norske husstander innen utløpet av 2004.»*
- *« I løpet av de kommende fire årene skal Norges befolkning ha tilbud om tilknytning til bredbåndsnett og ha tilgang til bredbåndstjenester i arbeid, utdanning og hjem til rimelige priser.»*

Det gikk ikke akkurat slik som politikerne ønsket seg, men etter hvert er Norge blitt et ledende land i verdensmålestokk – når det gjelder bredbåndsutbygging og -tilgjengelighet. Arbeidet med å dekke de siste "hvite flekkene" på kartet forsetter imidlertid – senest gjennom direkte bevilgninger til utbygging av hvite flekker – gjennom ulike Høykomordninger.

Etter hvert har andre politiske mål for nettutbygging og –bruk kommet opp. I St. meld nr 17 (2006-07) "Eit informasjonssamfunn for alle"⁸ gjengis flg politiske mål fra SoriaMoria-erklæringen...:

«alle må få tilgang til kunnskap og innsikt som gjør det mulig å delta i de demokratiske prosessene,» og at det skal satsast på «ny universell utformet teknologi og en offensiv IKT-politikk i offentlig sektor».

Med bakgrunn i dette ser regjeringa behov for blant anna:

- *å sikre heile landet eit tilbod om tilknytning til breibandsnett,*
- *å satse på universelt utforma teknologi,*
- *å styrkje satsinga på digital kompetanse i befolkninga, og*
- *å styrkje satsinga på IKT i utdanninga.*

⁸ St mld 17 2006-07 kan lastes ned fra FADs hjemmesider på www.regjeringen.no/fad



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



St mld 17 kommer opp med i alt ca 50 tiltak som det nå jobbes med – flere av disse treffer problemstillingen med "Hvorfor kjøper ikke flere folk bredbånd?".

3.9 DET DIGITALE SAMFUNN

Det digitale samfunn byr på både muligheter og utfordringer. Debatten omkring hva som må gjøres, hva som er viktig mm pågår. Begreper som ofte brukes når en skal diskutere bevegelsen mot det digitale samfunn er ...:

- Digital allemannsrett
- Digitale skillinjer
- Digital kompetanse

Nedenfor presenteres disse begrepene nærmere. Gitt dynamikken i det digitale samfunnet, og det faktum at mange mennesker fremdeles står utenfor dette samfunnet, gjør trolig vil det være hensiktsmessig å gjennomgå eller fornye definisjon og innhold i disse begrepene. Dette må ikke minst ses i lys av at de initiale utbyggingsmålene er i ferd med å nås, mens en står til dels langt tilbake mht bruk, brukeropptak og utvikling av den digitale kompetanse. Parallelt vil det trolig være nødvendig å vurdere utbyggingsmålene opp mot behovet for stadig økende overføringskapasitet – det er kanskje kun et tidsspørsmål før "fiber til alle norske hjem" blir det nye folkekravet...?

3.9.1 DIGITAL ALLEMANSRETT

Digital allemannsrett er et uttrykk som etter hvert blir benyttet i ulike sammenhenger. Uttrykket ble opprinnelig lansert av daværende kommunalminister Odd Roger Enoksen tilbake i 1999 – altså før vi hadde det første bredbåndsnett opp i Norge. Den gangen var begrepet knyttet til fremføring av bredbånd til alle husstander i Norge, til lik pris og samtidig.

Fortolkningen av digital allemannsrett varierer nå mellom det at bredbånd gjøres tilgjengelig til alle husstander og bedrifter, til det at alle i praksis har mulighet (inkl forutsetninger/kompetanse) for å kunne nyttegjøre seg innhold og tjenester via bredbånd og internett.

Etter hvert har nok digital allemannsrett blitt stadig oftere benyttet ifm utbygging av bredbånd – "for å sikre kommunens innbyggere tilgang på bredbånd", på samme måte som utbygging av strøm og telefon ble gjort tidligere. På Samferdselsdepartementets hjemmesider kan vi f eks lese...:

Bredbånd er en viktig forutsetning for å sikre bosetting og virksomhet i hele Norge og gjøre det mulig å videreutvikle et kunnskapsbasert næringsliv i alle deler av landet. Regjeringen har et mål om "digital allemannsrett". Det betyr at alle skal ha tilgang til grunnleggende teletjenester av høy kvalitet og til rimelige priser. Dette oppnår en ved virksom konkurranse i markedet. I Norge er markedet er preget av få, store aktører, til dels vanskelige fysiske forhold for utbygging og spredt bosetting. Myndighetene regulerer markedet for elektronisk kommunikasjon for blant annet å sikre at konkurrerende tilbydere får tilgang til nett eid av aktører med sterk markedsstilling.

Det er Fornyings- og administrasjonsdepartementet som har ansvaret for e-norge-politikken, mens Samferdselsdepartementet regulerer de såkalte framføringsvegene for teletjenester og vurderer tiltak for å stimulere utbygging av bredbånd i alle deler av landet.



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



Bredbånd er en viktig innsatsfaktor i det moderne norske samfunnet. Bredbånd hjelper til å redusere avstandsure og sikrer aktivitet og bosetting. Regjeringen har som mål at hele landet skal ha tilgang til bredbåndstjenester innen utgangen av 2007.

Nedenfor følger eksempel på alternativ tolkning av Digital allemannsrett – sakset fra innlegg på www.nrk.no..:

En god del voksne mennesker har i dag ikke digital kompetanse. Det er en utfordring. Venstre i Kristiansand ønsker å arbeide for en digital "allemannsrett". Det betyr at alle byens innbyggere må ha rett til nødvendig hjelp når en trenger å bruke digitale hjelpemidler i forholdet til det offentlige. Alle må få tilbud om grunnopplæring. Og alle må kunne knytte seg til bredbånd i eget hjem. Til dette siste, så er prosjektet Det Digitale Agder i full gang med målsetning om å gi alle på Agder et slikt tilbud.

Digital allemannsrett betyr også at alle elever må ha tilgang til PC. Det er et problem mange elever ikke kan sitte hjemme å gjøre sine lekser på PC. Dette skaper klasseskille. Fra i år av innføres gratis PC til alle elever i videregående skole. Også elevene i ungdomsskolen bør får egen bærbare PC. Til utlån - men helst til odel og eie.

I dagens samfunn har mange unge stor digital kompetanse. Hvorfor benytter ikke samfunnet denne ressursen bedre? På min arbeidsplass er elevbedriften "Fiskå kompetanse EB" etablert. 15-åringene har siste skoleåret holdt kurs for voksne i bruk av internett og e-post. En fin gjeng har holdt kurser i bruk av mobiltelefon; SMS, MMS, ta bilder, lagre telefonnummer osv, i samarbeid med eldresenteret i Vågsbygd. Seks av de dyktigste elevene har på kveldstid undervist lærere i "Its learning", Kristiansandskolenes pedagogiske basisprogram. I dagens kunnskapssamfunn har ungdom noe å tilby den voksne generasjon. Ungdom er bedre enn sitt rykte og må brukes i samfunnsbyggende arbeid. Det er meningsløst at 16 og 17-åringene ikke får lov til å være med å bestemme hvem som skal styre byen eller bygda de bor i. gi dem stemmerett fortest mulig!

Vi ser altså at Digital allemannsrett fremover kan inkludere flere momenter...:

- Utbygging og bredbåndsdekning
- Kompetanse og forutsetninger for bruk av bredbånd og Internett mm
- Evner til å nyttegjøre seg tjenester og innhold på nettet
- Fremskaffe utstyr og programvare til "de som ikke har"
- Øke bredbåndsbruken

3.9.2 DIGITALE SKILLELINJER

Et annet og etter hvert viktigere begrep i debatten vil trolig bli de såkalte digitale skillelinjer. Disse skillelinjene illustrerer forskjeller i samfunnet vårt...:

- De som har og ikke har
- De som kan og ikke kan
- De som vet og ikke vet
- De om "er med" og de som "er utenfor"

I tillegg til det å kunne tilbys bredbånd/nettilknytning vil den digitale kompetansen være et sentralt moment i den videre utvikling av "det digitale samfunn". En egen Stortingsmelding⁹ tar for seg bl a denne problemstillingen – der kan vi lese bl a :

⁹ St.meld. nr. 16 (2006-2007) "... og ingen sto igjen - Tidlig innsats for livslang læring"



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



Digitale skillelinjer

En SSB-undersøkelse fra 2006 viser at blant familier med barn har 92 prosent av husholdningene PC hjemme, mens 86 prosent har tilgang til Internett. Videre viser undersøkelsen at barn fra husholdninger med høye inntekter har bedre tilgang til PC og Internett enn barn fra husholdninger med lavere inntekter. Barn i familier med høye inntekter har jevnt over høyere båndbredde enn lavinntektsfamilier. Andelen husholdninger med tilgang til PC og Internett øker med foreldrenes utdanningsnivå.

Meldingen har imidlertid hovedfokus på opplæring via skoleverket, og tar i mindre grad for seg den/de grupper som står utenfor det digitale samfunnet – f.eks. eldre/ pensjonister.

3.9.3 DIGITAL KOMPETANSE

Mulighetene for aktiv deltakelse i informasjonssamfunnet er avhengig av både tilgang til, men også kunnskap om den digitale hverdag og de digitale verktøy. Det er fremdeles betydelige deler av den norske befolkningen som ikke har de nødvendige ferdigheter for å kunne ta del i dette samfunnet. En utjevning av digitale skillelinjer er nødvendig for å sikre alle deltakelse i et moderne arbeids- og samfunnsnivå. På mange nivåer i samfunnslivet forutsettes det i dag grunnleggende kunnskap om digitale verktøy for å kunne delta som en aktiv borger i samfunnet.

Den digitale kompetansen i Norge er høy ift tilsvarende tall fra andre land. I februar 2008 presenterte Fornyings- og administrasjonsdepartementet tall fra en europeisk undersøkelse på dette området..:

Nordmenns digitale kompetanse på europatoppen

Nordmenn er mer avanserte brukere av Internett enn de fleste andre europeere. Selv om digitale skiller fortsatt finnes i Norge er generasjonskløften mindre i Norge enn i EU. Dette viser ny statistikk fra EU.

Statistikken som er utarbeidet av Eurostat, sammenlikner internettbruken i 29 europeiske land. Undersøkelsen viser at eldre i Norge – og eldre kvinner spesielt – ligger i europatoppen når det gjelder bruk av Internett. 54 prosent av norske kvinner over 55 år bruker Internett ukentlig, mot 19 prosent i EU-landene. Andelen norske menn i samme aldersgruppe som bruker Internett, er 61 prosent, mens det i EU er 31 prosent. Fortsatt er det de unge som bruker Internett mest. 95 prosent i aldersgruppen 16 til 24 år bruker Internett ukentlig, mens 79 prosent av unge innbyggere i EU gjør det samme.

- Statistikken viser at vi i Norge har kommet langt i arbeidet med å inkludere alle i informasjonssamfunnet. Dette er bra, men mye arbeid gjenstår fortsatt. Arbeidet vil være høyt prioritert av denne regjeringen også i tiden som kommer, sier fornyingsminister Heidi Grande Røys.

Problematikken rundt eldre og bredbånd – og kompetansen som kreves for å kunne utnytte bredbåndsbaserte tjenester og innhold er for øvrig omtalt i en rekke offentlige dokumenter de siste årene...:

St.meld. nr. 17 (2006-2007)
Eit informasjonssamfunn for alle



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSE HJEM PRIMO 2008



Tilråding frå Fornyings- og administrasjonsdepartementet av 15. desember 2006, godkjent i statsråd same dagen. (Regjeringa Stoltenberg II)

".....Men forskjellar i alder spelar viktigare rolle. Aldersgruppa 55+ omfattar i dag vel 1,2 millionar nordmenn. Av desse er drygt 800 000 ikkje-brukarar av IKT og Internett. Ei «yngre seniorgruppe», 55–74, tel i alt cirka 830 000. Av desse er cirka 500 000 ikkje IKT-brukarar, og dei skal leve i 10–30 år til. Tre av fire i aldersgruppa 65–74 er ikkje-brukarar av Internett³⁶.

Innst.S.nr. 158 (2006-2007)

Innstilling fra transport- og kommunikasjonskomiteen om eit informasjonssamfunn for alle

4. Digital infrastruktur - tilgang, universell utforming og kompetanse for alle,

Digital kompetanse

"Digital kompetanse i heile befolkninga er essensielt. Regjeringa vil derfor auke fokuset på digital kompetanse, og leggje betre til rette for utsette grupper som eldre og dei utanfor arbeidslivet, grupper som i dag heng etter når det gjeld tilgang til elektroniske løysingar.Men samtidig er det viktig å fokusere også på andre arenaer for tileining av kompetanse. Frivillige organisasjonar spelar ei nøkkelrolle i dette arbeidet, det same gjer biblioteka og offentlege kontor som eksempelvis NAV. Digital kompetanse er ikkje noko ein tileignar seg ein gong for alle, slik som det å sykle eller symje.

Godt digitalt innhald er ein nøkkel til kunnskap, og Regjeringa vil derfor fokusere på slik tilgang. Det er viktig å gjere tilgangen til innhald, eksempelvis frå Nasjonalbiblioteket, NRK og andre kunnskapskjelder, så enkel som mogleg.

4.2 Komiteens merknader

"...Komiteen mener samtidig at det er viktig i et samfunn med økt bruk av teknologi, og der tjenester fra offentlig og privat sektor blir mer og mer digitalisert, å sørge for at alle aldersgrupper har nødvendig digital kompetanse til å delta. Det er derfor nødvendig også å legge til rette for livslang læring og tilgang til utstyr og veiledning av kompetente veiledere som er til stede. Det er store grupper seniorer som ikke er brukere av IKT, eller som har gått ut av arbeidslivet, og som ikke klarer å « henge med » i utviklingen fordi kompetansenivået ikke opprettholdes og utvikles gjennom jevnlig bruk og ny læring, eller som ikke har råd til å betale for dette selv. I tillegg har vi grupper som av andre grunner ikke er brukere av IKT. Det er viktig at disse gruppene også kan ha tilgang til manuelle tjenester og serviceformer når de blir etterspurt, slik at de ikke blir ekskludert fra tjenestene.

Komiteen vil vise til Storbritannia der den britiske regjeringen har etablert et nasjonalt prosjekt for tilrettelegging av digital inkludering, gjennom blant annet opprettelse av kommunale sentra der innbyggerne kan benytte utstyr og få veiledning i bruken av det, og opprettelse av « Home Access Taskforce », i samarbeid med næringsliv og organisasjoner.

Komiteen mener at frivillige organisasjoner, blant annet Seniornett, har en viktig rolle i å fremme digital inkludering og er glad for at Regjeringen støtter opp om dette arbeidet.

Komiteen vil peke på at det digitale biblioteket vil være et viktig samfunnsbyggende prosjekt som både styrker IKT-kompetansen og biblioteket som en arena for kunnskap, kultur, inkludering og samhandling.

Komiteen vil vise til at tilgangen til PC og Internett i hjemmene er svært høy i



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



Norge, men ikke alle har utstyr og kompetanse til å bruke det hjemme. For å sikre digital inkludering der ingen faller utenfor, er det viktig å legge til rette for offentlige møteplasser der alle som ønsker det, kan få tilgang til utstyr og veiledning i å bruke det.

Komiteens flertall, alle unntatt medlemmene fra Fremskrittspartiet, vil peke på at en møteplass for digital inkludering kan for eksempel være bibliotekene i kommunene der gratisprinsippet rå.

Komiteens medlemmer fra Fremskrittspartiet vil peke på at møteplasser for digital inkludering kan for eksempel være NAV-kontorene og bibliotekene i kommunene...."



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



4 HVEM ER IKKE-BRUKERNE?

4.1 INNLEDNING

SSB kartlegger jevnlig bredbåndstettheten i Norge. Kartleggingen gjennomføres basert på telefonintervjuer og på opplysninger fra operatørene. Parallelt kartlegger Post- og teletilsynet en del elementer mht bredbåndsutbredelse – basert på tall fra operatørene.

Norsk Telecom AS bemerker at det fra tid til annen er avvik mellom tall for den faktiske bredbåndstettheten fra disse aktørene – avhengig av hvilken undersøkelse som legges frem, varierer tallet for "faktisk bredbåndstetthet" noe...:

- SSB – "IKT i husholdningene"¹⁰ 67% pr Q2 2007
- SSB – "Internettmålingen"¹¹ 64% pr Q4 2007
- Post- og teletilsynet – "Halvårsrapport" 59% pr H1 2007

Trolig er Post- og teletilsynets anslag mer presis, siden dette er basert på faktiske abonnements tall fra bredbåndsoperatørene.

Norsk Telecom AS anslår derfor at vi pr årsskiftet 2007/2008 trolig hadde ca 750.000 husstander i Norge (35%) som ikke var tilknyttet internett gjennom en fast kobling (bredbåndstilknytning).

I dette kapitlet gjennomgås og analyseres tallene med kildemessig utgangspunkt i SSBs tallbase pr Q2 2007.

4.2 ALDER

Av de mange variablene som SSB benytter i sine kartlegginger viser tallene at alder er den klart mest utslagsgivende variabel når vi skal identifisere hvem ikke-brukerne er.

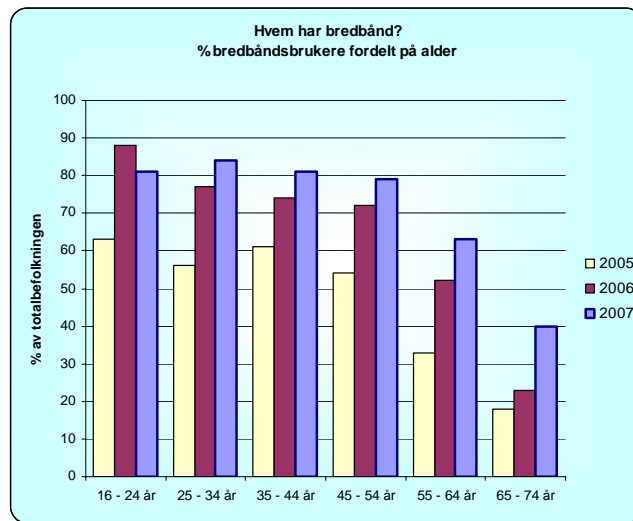
¹⁰ Denne undersøkelsen er basert på telefonintervjuer av ca 2.000 personer våren 2007 – undersøkelsen inkluderer personer i alderen 16-74 (det er ca 355.000 personer i Norge som er eldre enn 74 år) – tallene herfra blir således noe misvisende og ikke direkte sammenliknbare med tall der hele befolkningen tas med.

¹¹ Denne undersøkelsen baserer seg på informasjon fra bredbåndsaktørene, men inkluderer kun private abonnement, dvs at om en husstand har sitt bredbåndsabonnement via arbeidsgiver, så vil dette ikke telle med. Mao er tallet trolig noe under det reelle bredbåndstallet for private husholdninger.

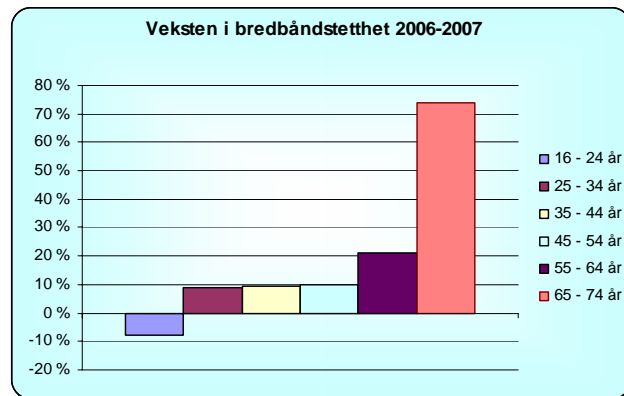


”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSE HJEM PRIMO 2008



Tallene viser at "de eldre" utgjør den klart største gruppen av ikke-brukere. Som grafen viser er det kun ca 40% av personer 65 år eller eldre som er tilknyttet bredbånd i hjemmet. Dette utgjør ca 270.000 personer og er den klart største enkeltgrupperingen av ikke-brukere. Siden mange eldre bor alene representerer dette en relativt stor husstandsandel.



Siden 2006 har vi sett en god vekst i bredbåndsbruken hos de eldre, med klart sterkest %-vis vekst fra 2006 → 2007. Med den utflating vi nå ser i nysalget av trådbunden bredbånd kan vi trolig ikke forvente en fortsatt kraftig vekst innen senior-segmentet de kommende år.

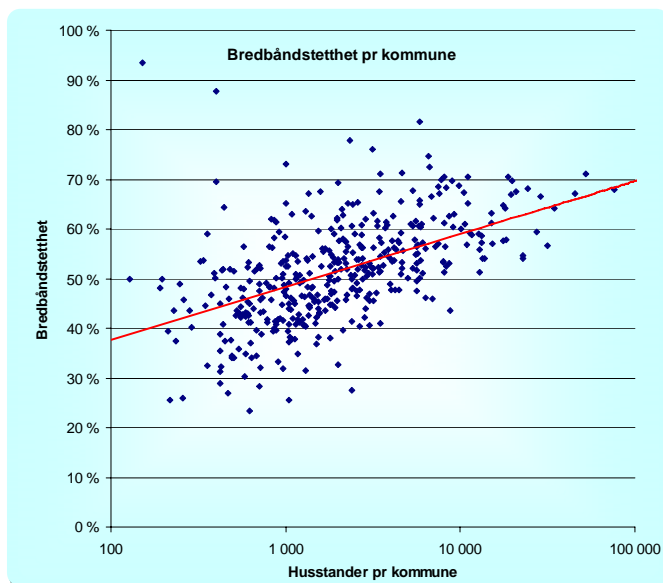
4.3 GEOGRAFI

I vårt langstrakte land er det som oftest regionale forskjeller innen ulike tjenestetilbud og bruk. Så også mht bredbånd. Kartlegginger viser at det er til dels markerte forskjeller mellom "by og land" når det gjelder utbredelse av bredbånd i hjemmet.



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSE HJEM PRIMO 2008

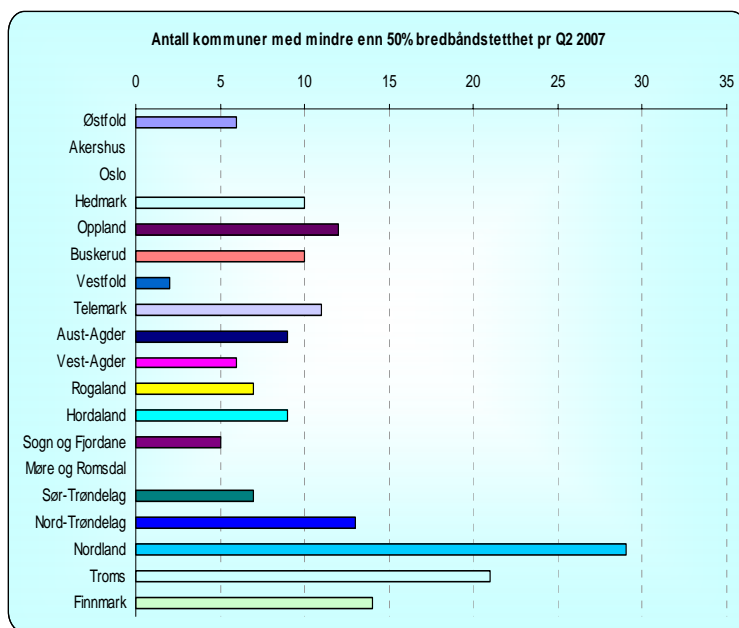


Grafen viser sammenhengen mellom bredbåndstetthet og kommunestørrelse.

Vi ser klart at bredbåndstettheten er større i kommuner med mange husstander.

OBS – X-aksen i diagrammet er på logaritmisk skala.

Grafen nedenfor viser hvor mange kommuner pr fylke som har mindre enn 50% bredbåndstetthet pr Q2 2007. Totalt utgjør dette ca 180 av Norges vel 430 kommuner – altså hadde 41% av kommunene en bredbåndsutbredelse på mindre enn 50% pr Q2 2007.



Vi ser en klar trend hvor bredbåndstettheten blir dårligere det lenger nord i landet en kommer.

Om vi legger sammen tallene f.o.m. Møre og Romsdal og Romsdal og nordover finner vi halvparten av de kommunene som har < 50% bredbåndstetthet.

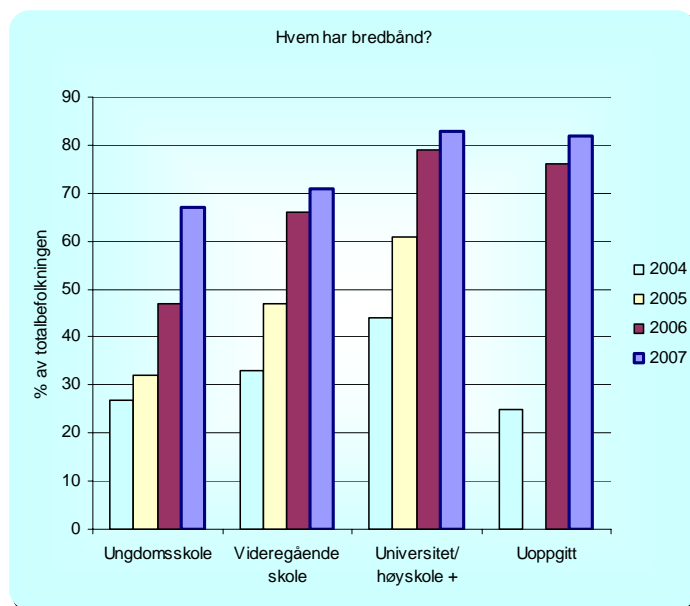


”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSE HJEM PRIMO 2008

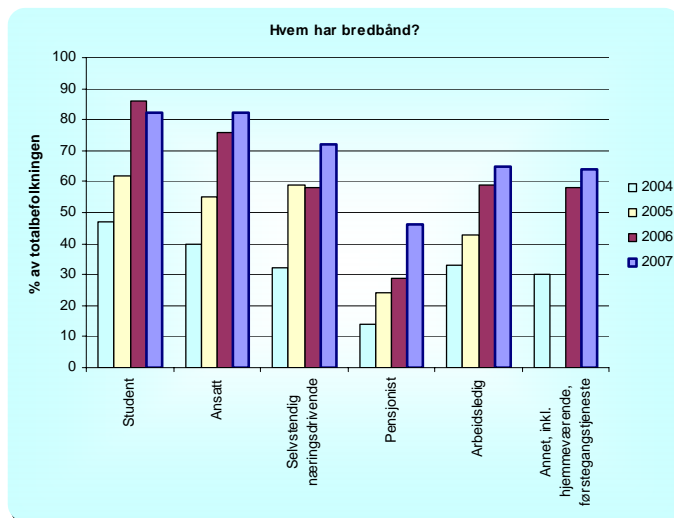


4.4 UTDANNINGSNIVÅ



Om vi splitter bredbåndsbrukerne på utdanning så ser en ikke overraskende at det er personer med høy utdanning som er de ivrigste bredbåndsbrukerne. Forskjellene er imidlertid etter hvert ikke så store, og i snitt har 67% av personer med ungdomsskole som høyeste utdanning tatt i bruk bredbånd/internett i hjemmet.

4.5 ARBEIDSSITUASJON



Når vi ser på arbeidssituasjonen ser vi klart at pensjonistene faller bak mht bredbåndsbruk. For øvrig ser vi at det ikke er en stor forskjell mellom personer som er i arbeid og personer som er arbeidssøkende.

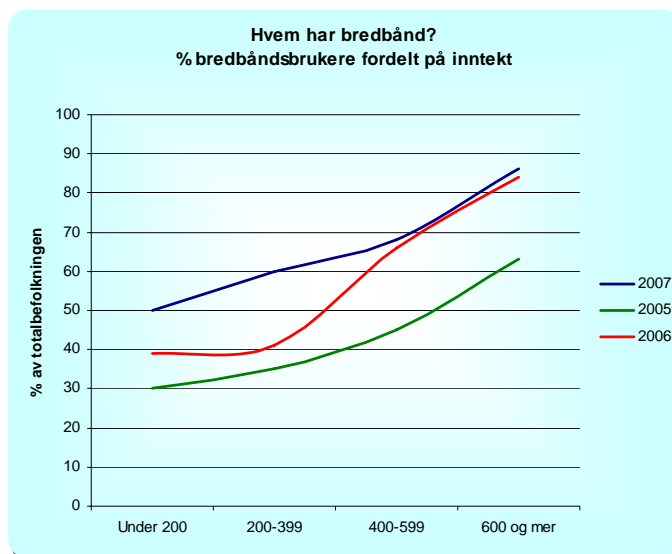


”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



4.6 INNETEKT



Ikke overraskende er det personer med høy inntekt som er de ivrigste bredbåndsbukerne. Vi ser imidlertid at det i løpet av det siste året har det vært en markert økning av brukere hos personer i de laveste inntektsklassene.

Fordelingen kan indikere at pris er en viktig variabel når husstander vurderer kjøp av pc/bredbånd i hjemmet.

4.7 ANDRE VARIABLE

Kjønn er en variabel som slår ut – pr Q2 2007 fordelte bredbåndsbukeren seg slik mellom kjønnene...:

- Menn – 78%
- Kvinner – 70%

Familiesituasjon – dvs familie m/u barn slår klart ut. Bildet pr

- Familie m barn – 80%
- Familie uten barn – 59%

SSBs tallinnsamling fanger ikke opp hvorledes situasjonen er for enslige.

En annen svakhet ved SSBs kartlegging er at en ikke spør om etnisk bakgrunn hos respondentene. Dette gjør at man ikke kan fange opp om det er forskjeller i bredbåndsbuk hos etniske nordmenn og våre nye landsmenn. Norsk Telecom AS' vurdering er at innvandrere er overrepresentert blant ikke-bukere av hjemmeinstallert bredbånd. Dette kan bli underbygges med at mange internettkaféer hovedsaklig benyttes av innvandrere. Likedes er innvandrere ofte de ivrigste brukerne av internettilknyttede pc'er på bibliotekene rundt omkring.

4.8 SLUTTBRUKERUTRUSTNING

En forutsetning for å kunne bruke bredbånd er at en har en egen pc i hjemmet. Ca 18% av husholdningene hadde pr Q2 2007 ikke tilgang til egen pc i hjemmet. Av husstander med en inntekt på under 200.000 var det ca 34% som ikke hadde pc. For familier uten barn var andelen 23%.

Denne gruppen er naturlig nok ikke bredbåndsbukere pt. Norsk Telecom AS anslår i tillegg at en god del hjem har pc'er som de facto er teknologisk utdatert – og derfor ikke kan eller er lite egnet til å benytte sammen med en bredbåndstilknytning.



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



4.9 OPPRINGT LINJE

Ca 11% av de hjem som ikke har bredbånd installert benyttet pr Q2 2007 oppringt linje (analog/ISDN) for å komme i kontakt med nettet. Mange bredbåndsbrukere har i tillegg fremdeles sine abonnement på oppringt linje aktive (avhengig av abonnement koster det jo ofte ingen ting å ha et oppringt internettabonnement).

Ved årsskiftet 2001/2002 hadde vi anslagsvis oppunder 1,2 mill husstander på nett. Av disse benytter ca ½-parten ISDN. I Norge hadde vi da ca 1,9 mill husstander – hvilket indikerer en privatpenetrasjon på noe over 60%.

4.10 OPPSUMMERING

Ca 35% av norske husstander er ved årsskiftet 2007/2008 ikke tilknyttet internett gjennom en fast linje (bredbånd). Innen denne gruppen benytter fremdeles ca 11% av husstandene oppringt linje (ISDN/analog telefon) for å benytte internettbaserte tjenester.

Det er stor forskjell mellom ulike segmenter blant sluttbrukere. Flg grupper skiller seg ut med større andeler ikke-brukere enn gjennomsnittet...:

- De eldre – blant aldersgruppen 65-74 er det kun 40% bredbåndsbrukere
- Personer i distriktene – det er en klar sammenheng mellom antall husstander i en kommune og bredbåndstettheten – det er ca 190 kommuner med <50% bredbåndstetthet i Norge – av disse ligger ½-delen fra Møre og Romsdal og nordover.
- Familier uten barn er vesentlig mindre på nett enn de med barn
- Familier med de laveste inntektene er de minst ivrige nettbrukere

SSB, som gjennomfører periodiske kartlegginger av brukere og ikke-brukere, har hittil ikke inkludert *etnisk bakgrunn* som en variabel i sine undersøkelser. Norsk Telecom AS er av den oppfatning at det er grunn til å anta at bredbåndstettheten blant innvandrerfamilier er lavere enn landsgjennomsnittet – bl a basert på den inntektsmessige bakgrunnen for dette segmentet.



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



5 ELDRE OG INTERNETT

De eldre er en stor gruppe blant dem som enda ikke har skaffet seg bredbånd. Tall fra SSB viser at de eldre er klart overrepresentert i ikke-brukere-gruppen når det gjelder bredbånd og bruk av internett. Norsk Telecom AS' anslag tyder på at dette kan dreie seg om et potensiale på over 400.000 nye bredbåndstilknytninger.

5.1 HVEM ER DE ELDRE ?

Oftest regnes alder helt fra 50 år å tilhøre seniorbefolkningen i samfunnet¹², men denne gruppen er svært nyansert og deles gjerne opp på ulike vis i de forskjellige oversikter. Ulike aktører som arbeider med 'Seniorproblematikk' inkluderer personer fra 55+ og oppover i seniorsegmentet.

De "middelaldrende" kan kanskje være fra 50 år til førtidspensjonistenes aldersgrense 62 år, mens "de yngre eldre" er 63-66 år og "de eldre" er 67-79 år. Fra 80+ år finner vi "de eldste", og det hevdes av mange at data og bredbånd ikke er aktuelt for disse siste. Dog finnes glitrende eksempler, slik som 82-åringen som spiller sjakk over nettet med over 30 partnere globalt, eller 86-åringen som trosser vær og føre og to buss-strekninger for å delta på PC kurs to ganger i uken, eller 90-åringen som sender elektroniske fotobrev til sine barnebarn i utlandet.

Vi har hentet inn denne sammenstilte tabellen for aldersfordeling utarbeidet av Statistisk sentralbyrå:

Tabell 4 Befolkningstall per 1.1.2006 (SSB 2006c)

Alder	Menn	Kvinner	sum	%
0-9	303697	289794	593491	12,8 %
10-29	598899	576415	1175314	25,3 %
30-54	837901	810956	1648857	35,5 %
50-66 (middelaldrende)	463386	455106	918492	19,8 %
67-79 (yngre eldre)	177678	212656	390334	8,4 %
80+(eldste eldre)	73790	142086	215876	4,7 %
50+	714854	809848	1524702	32,9 %
Alle nordmenn	2301981	2338238	4640219	100,0 %

De nyeste data offentliggjort av SSB for 1.1.2007 (tabell 34) gir nær de samme tall. Vi har gjort en sammenstilling av sivilstandene gitt i i denne tabellen som vist for:

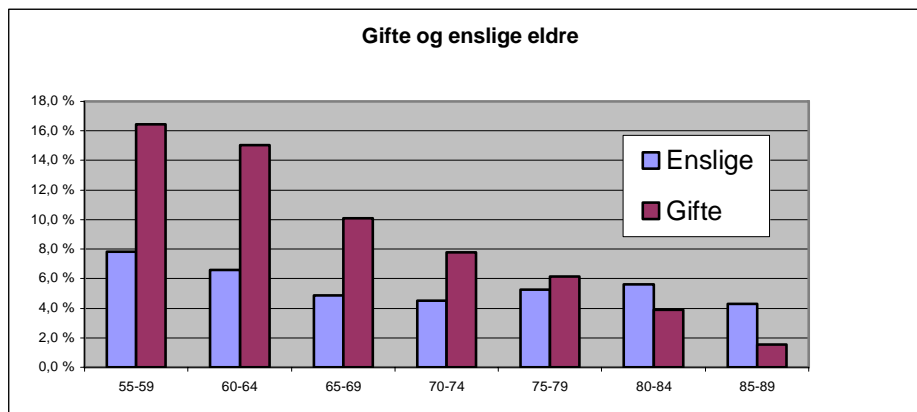
Giftet vs. enke/enkemann + ugifte + skilte + separerte.

¹² Statistisk sentralbyrå: "Seniorer i Norge" 2005



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



Prosenttallene er relativt til alle eldre 55-100 år (1,21 millioner) i tabell 34, slik at eksempelvis 16,5% av alle 55-59 år gamle er gift, mens 7,8% er enslige. Inntil slutten av 60-års alder lever 2/3 av den eldre befolkningen i parforhold og vil normalt dele husholdning, og sannsynligvis eventuell bredbåndtilgang. I 70-års alderen blir det forholdsvis flere enslige, slik at mange får en ny livssituasjon. Samtidig øker antall syke og dødsfall. - Den yngre aldersgruppen 55-64 år utgjør i alt 45,9% (555.000) av de eldre, mens gruppen 65-79 år er på 38,6% (467.000) .

5.2 ELDRE OG INTERNETT

Seniorbefolkningen er kraftig underrepresentert i statistikkene for brukere av PC, Internett og bredbånd, og med klart fallende tendens med alderen. Vanlige svar er "blitt for gammel til å lære nytt" eller "ingen vits i å streve i den tid som er igjen". Både for den enkelte og for samfunnet blir det trolig et tap at de nye mulighetene som bredbånd tilbyr ikke blir utnyttet av en 33 % stor, og økende, andel av befolkningen.

Ved overgang til pensjonsstatus skal man få "nyte sitt otium" etter mange år med utdanning og arbeid og familie og stadige omstillinger i tilværelsen. Gradvis vendes blikket bakover i tiden, til minnene, fremfor å skue etter fremtidige muligheter. Dagens eldre har gjennomlevd enorme forandringer, langt ut over det de kunne forestille seg som unge. En 70-åring i dag har opplevd revolusjoner som at transistorradio og svart-hvitt TV, video opptakere og CD ankom, at flyreiser ble vanlig for folk flest, telefon og så mobiltelefon til alle, likeså massebilisme, plastbåter og bad og wc, mens hest og kjerre forsvant fra sentrale bygater og veier og åkrer. Dagens 80-åring ble tenåring mens fiendens soldater marsjerte gjennom landet, og flyalarmer og eksplosjoner og arrestasjoner var vanlig, med hard rasjonering, mager kost og mye sunn mosjon.....

Kanskje de eldre er blitt slitne av alt det nye som måtte tillæres, av alle omstillingene?

I sin tid har nok den allmenne utbredelsen av telegrafjenester og telefoni hatt like revolusjonerende innvirkning på samhandlinger i samfunnet som Internett i dag. Men i dagens samfunn er påtrykket av oppmerksomhetskrevede informasjonsflommer blitt enormt, fra dusinvis norske radio- og TV-kanaler, fra



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



kjøpte og gratis aviser og blader, fra alskens reklamekampanjer i postkasse og over telefon og e-post.

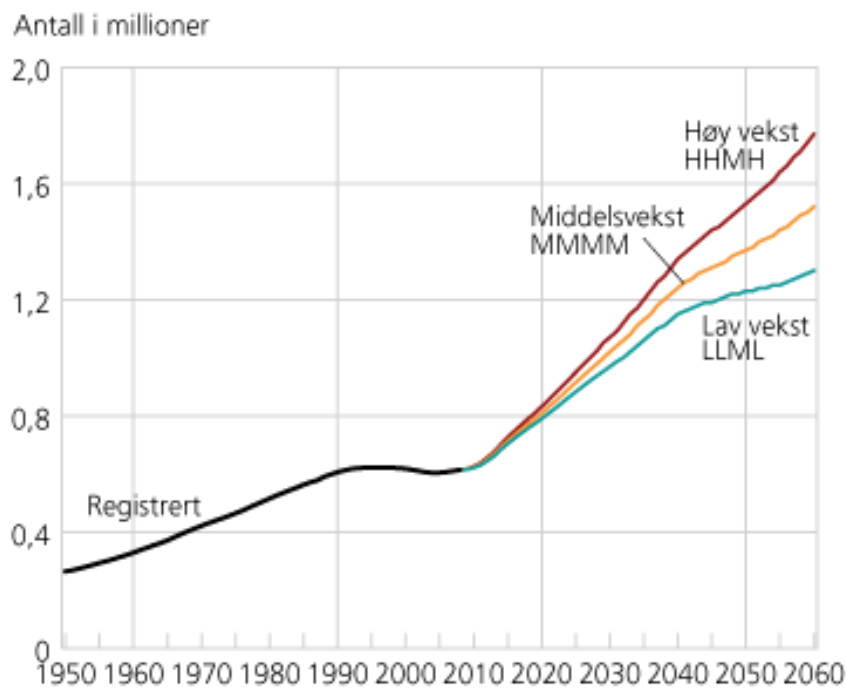
Kanskje den gigantiske informasjonsmaskinen som Internett nå er blitt kan være godt i overkant for mye å hankses med for de eldre, på toppen av dagens påtrykk?

5.3 SET BLIR STADIG FLERE ELDRE...

I SSBs fremskrivninger for befolkningen i Norge vokser gruppen 'over 65' raskt. Innen 30 år vil denne være dobbelt så stor som i dag. Dette fører til at det blir stadig færre 'bidragsyttere' som økonomisk skal underholde eldregenerasjonen. Dette vil bli en stadig økende samfunnsutfordring. På den annen side vil eldregenerasjonen kunne bli en økende samfunnsressurs, dersom 'kortene spilles riktig'.

Figurene nedenfor gir et bilde av hvorledes SSB ser for seg den videre utvikling..:

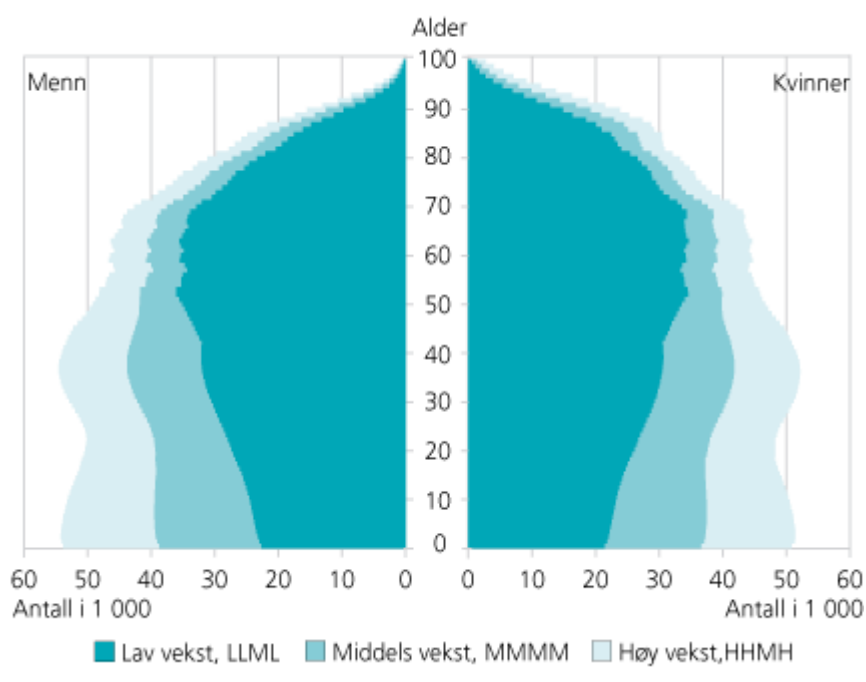
Antall personer i aldersgruppen 67 år og over



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008

Folkemengden etter alder og kjønn, framskrevet til 2060



5.4 TELE- OG DATATEKNIKK HAR GALOPPERT FREM

Og så er "bredbånd" nå ankommet, hva er nå dette og hva kan det gjøre for de eldre?

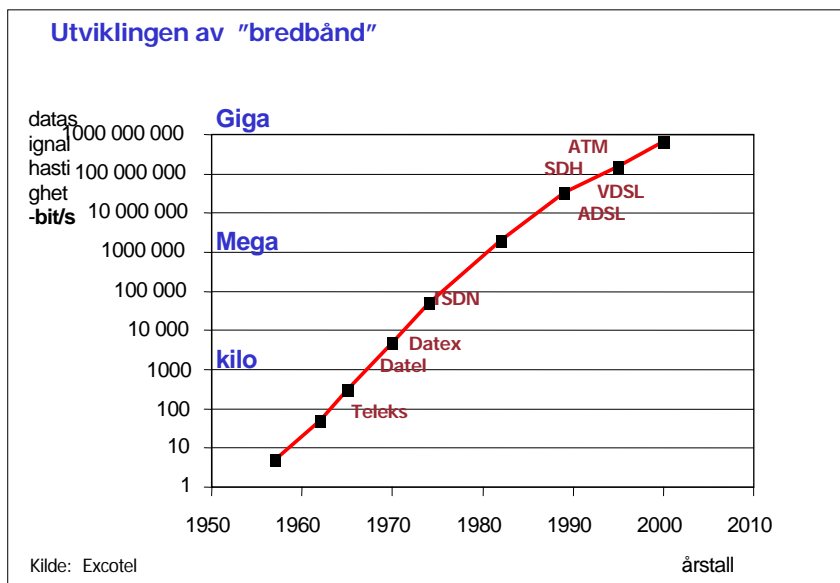
Det teknologiske svaret er at det åpner for at stadig større informasjonsmengder kan lastes stadig kjappere ned brukerne. Over tid har bredbåndsutviklingen vært dramatisk, og de fiberoptiske kablene som nå rulles ut setter ingen praktisk øvre grense for fremtiden. Tekst og tale og grafikk, bilder og TV blir fremført i et felles teknisk system muliggjort av den fantastiske utviklingen i mikroelektroniske kretser, nå nesten ned på atomnivå.

Dagens pensjonerte teleingeniører vil ha opplevd en serie av bredbåndstjenester med stadig høyere overføringshastigheter, som skissert i figuren nedenfor. Her er bredbåndsutviklingen satt i en "menneskelig" sammenheng ved å relatere kapasiteter til den informasjonshastigheten som en dyktig telegrafist en gang i tiden kunne prestere. Mens disse dataoverføringstjenestene tidligere ble utnyttet kun av virksomheter i arbeidslivet, så er det i dag vanlig at private kjøper i tjenester i Mega-klassen eller 10 Mega-klassen. Det ventes at om få år blir det tilbud også i 100 Mega-klassen, med høykvalitet, kanskje 3-Dimensjonal TV fremvisning.



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



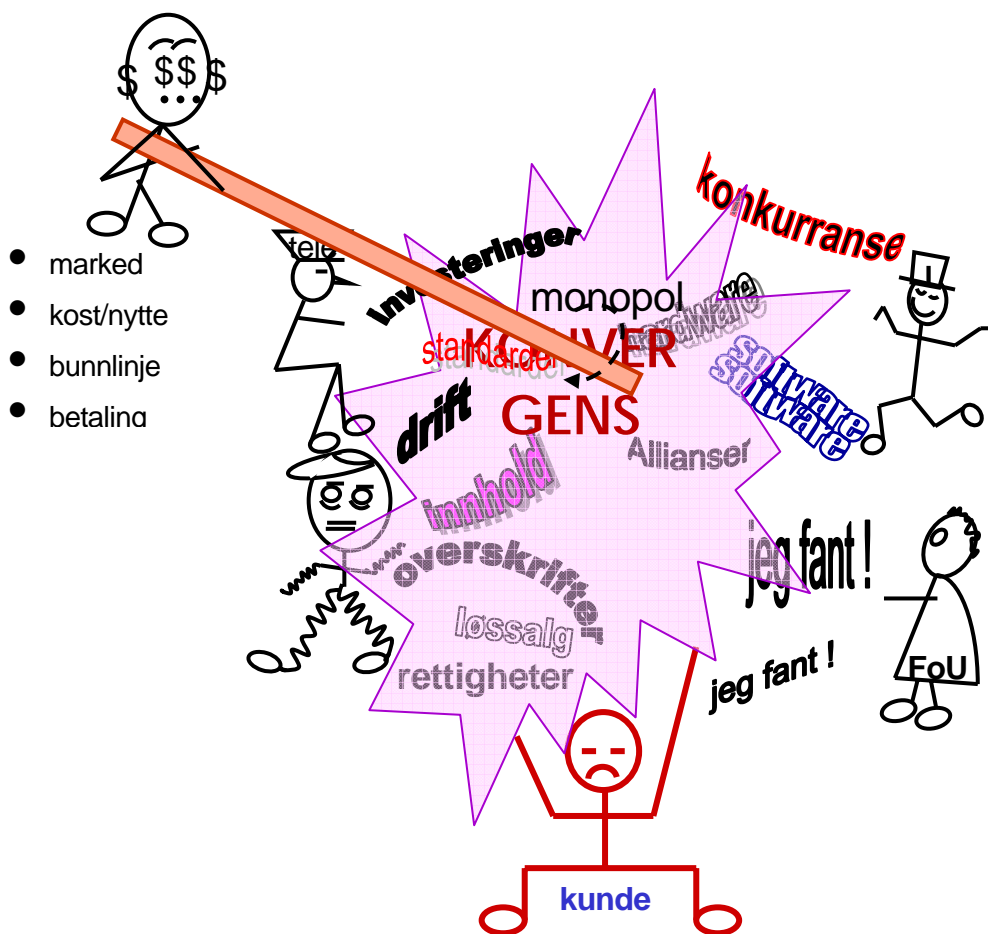
I tidligere år var de enkelte tjenester vel sorterte og presise. Telefonapparatet for seg, bedriftens dataterminal på bordet med vel definerte funksjoner, TV-program og radio kom ut fra sine særskilte bokser. Men allerede de første fagrapportene ved etableringen av Telegrafverkets forskningsinstitutt i 1967 skisserte vyer om et fremtidig teknisk konvergent nettverkssystem av tele og data. Nå er det her! Data sendes via telefonnettet, og telefonsamtaler sendes via datanett, mens video og e-post sendes gjennom mobilapparatet. TV-programmer kommer på PC, datamaskiner snakker og lytter, og videosnutter dukker opp i dokumenter.

Det stilles enorme krav til eldre som ønsker å få oversikt over og beherske denne konvergente IKT-verden. Mange kan føle seg som tapere og gi opp.

For et godt voksent menneske vil dagens IKT-bransje i et konkurranseintensivt liberalisert marked måtte fortone seg som et forvirrende konglomerat. Hvordan velge en bra bukett av tjenester, hvordan finne den beste leverandør, hvordan få en koordinert support og service, og hvordan ordne løpende bruksrutiner og driftsoppgaver? Hva slags språk snakker disse salgsmenneskene?

”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



5.5 ANDRE ANALYSER OM 'ELDRE OG BREDBÅND'

Prosjektet "Hvorfor kjøper ikke flere folk bredbånd?" har gjennomført en omfattende spørreundersøkelse basert på et papir- og/eller web-basert skjema. De resultater derfra som er inngitt fra seniorgruppen 55+ presenteres i kapittel 6 nedenfor.

Vi har dessuten gått gjennom et antall tidligere rapporter som legger frem undersøkelser av de eldres forhold til Internett og PC:

- (IHNO) "IKT i husholdningene" fra Statistisk sentralbyrå 2007
- (KENO) "De kompetente eldre" fra Høgskolen i Lillehammer v/Ø. Nøhr 2006
- (TNNO) "Eldre og IKT" fra Telenor R&I v/ R.Halvorsrud et al 2006
- (BIDK) "Borgernes IKT-færdigheter i Danmark" fra Teknologisk Institut 2007
- (SISV) "Svenskarna og Internet" fra World Internet Institute v/O. Findahl 2007

Utvalgte resultater fra disse rapporter gjengis også i det følgende for sammenlikning og supplement.

I kapittel **Feil! Fant ikke referanseilden.** presenterer høyskolelektor Øystein Nøhr ved Høgskolen i Lillehammer for øvrig en del betraktninger rundt denne problemstillingen 'anno høsten 2008'.



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



6 RESULTATER FRA BRUKERKARTLEGGINGEN

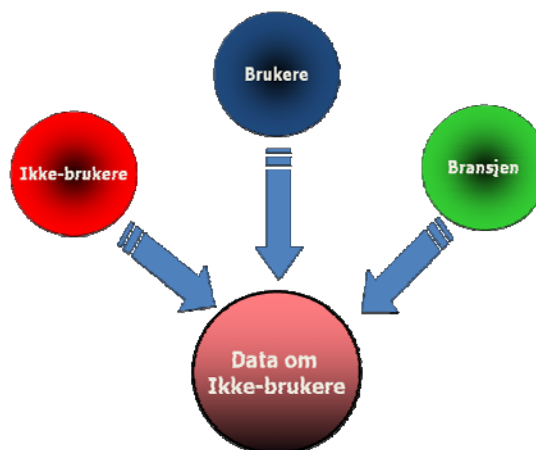
Norsk Telecom AS har i samarbeid med TNS Gallup gjennomført en spørreundersøkelse blant ikke-brukere, brukere og bransjeaktører. I alt har ca 1.100 personer deltatt i undersøkelsen, som har bestått av utfylling av et spørreskjema med i alt 51 enkeltspørsmål fordelt på flg 6 hovedområder...:

1. Hva er årsaken til at du ikke har installert bredbånd hjemme?
2. Hva ville vært viktig for deg dersom du skulle anskaffet deg bredbånd?
3. Hvilke funksjoner og tjenester mener du vil være til størst nytte for deg som ny nett-bruker?
4. Hva kan bransjen gjøre for å få opp bredbåndstettheten og -bruken i det norske samfunnet?
5. Hva kan det offentlige gjøre for å få opp bredbåndstettheten og -bruken i det norske samfunnet?
6. Hvorfor er det så viktig at flest mulig har bredbånd/er tilknyttet nettet?

Spørsmålsstillingen var for alle de spurte vinklet slik at man svarte hva man mente/trodde om ikke-brukere.

I tillegg har det vært mulig for respondentene å komme med egne kommentarer pr hovedspørsmål – og det er mottatt ca 1.500 'fristil' kommentarer. Undersøkelsen er gjennomført på web, eller ved manuell utfylling av papirskjemaer.

Undersøkelsen er supplert med informasjon innhentet gjennom intervjuer og møter med brukergupper, ikke-brukere, referansepersoner i senior-bevegelsen og i innvandremiljøet, hos teleaktører mm.



I dette kapitlet presenteres og analyserer resultatene fra undersøkelsen – med fokus på personer >54 år. I tillegg presenteres tall og betraktninger rundt "hvem er ikke-brukerne"? Dette gjøres fortrinnsvis som flg.:

- En sammenlikning mellom hva eldre (>64 år) med og uten bredbånd har svart – sammenholdt med hva bransjen mener/tror om ikke-brukere generelt
- En nærmere analyse av hva ikke-brukere i ulike aldersgrupper har svart

I hovedrapporten er det primært forskjeller i oppfatning hos bransjen, brukere og ikke-brukere som er i fokus.

Fristil-kommentarer for de eldre (ca 200) er lagt i et eget kapittel (se kapittel 9 nedenfor), da mange av senior-repondentene har vært flinke til å skrive inn tilleggskommentarer. I hovedrapporten vises og analyseres også forskjeller i oppfatning om ikke-brukeres situasjon mellom bransjens egne representanter, brukere av bredbånd og ikke-brukere av bredbånd.



"ELDRE OG BREDBÅND"

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



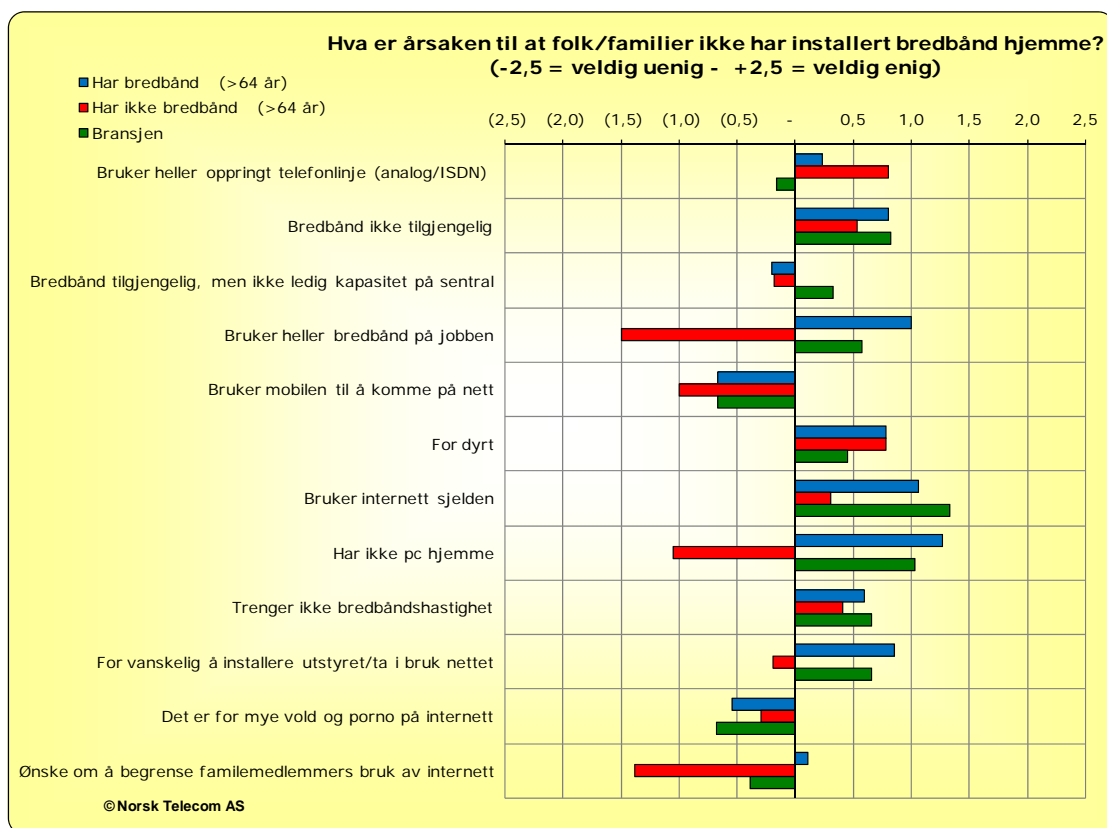
Vi har registrert i alt 285 svar for personer over 54 år..:

- Mellom 55-64 år – 184 personer
- Mellom 65-74 år – 84 personer
- Over 74 år – 17 personer

Ut i fra rent statistiske betraktninger antallet respondenter i den siste kategorien for lavt for å trekke bastante konklusjoner. I grafikken for hver spørsmålsgruppe har vi likevel valgt å ta med separate tall for hver av kategoriene ovenfor – og sammenholdt disse med tall for de øvrige respondentene – dvs personer <55år.

6.1 HVORFOR KJØPER IKKE SENIORER BREDBÅND?

Den sentrale problemstillingen i prosjektet "Hvorfor kjøper ikke flere folk bredbånd?" får vi svar på i denne spørsmålsgruppen. Fra grafen nedenfor ser vi at det er et betydelig 'sprik' i svarene mellom brukere og ikke-brukere over 64 år. Samtidig ser vi at respondenter fra bransjen synes å ha en helt annen oppfatning av ikke-brukere enn det brukere og ikke-brukere selv har.



Eldre brukere og ikke-brukere har ofte overraskende forskjellige oppfatninger av ikke-brukerne. Det er også stort sprik mellom bransjeaktører og 'de eldre'. De mest markerte forskjellene ovenfor synes å være..:

- De eldre bruker oftere oppringt linje
- De eldre synes bredbånd er for dyrt
- De eldre ikke-brukere har pc hjemme (mens brukere og bransjen tror at ikke-brukere ikke har pc hjemme)

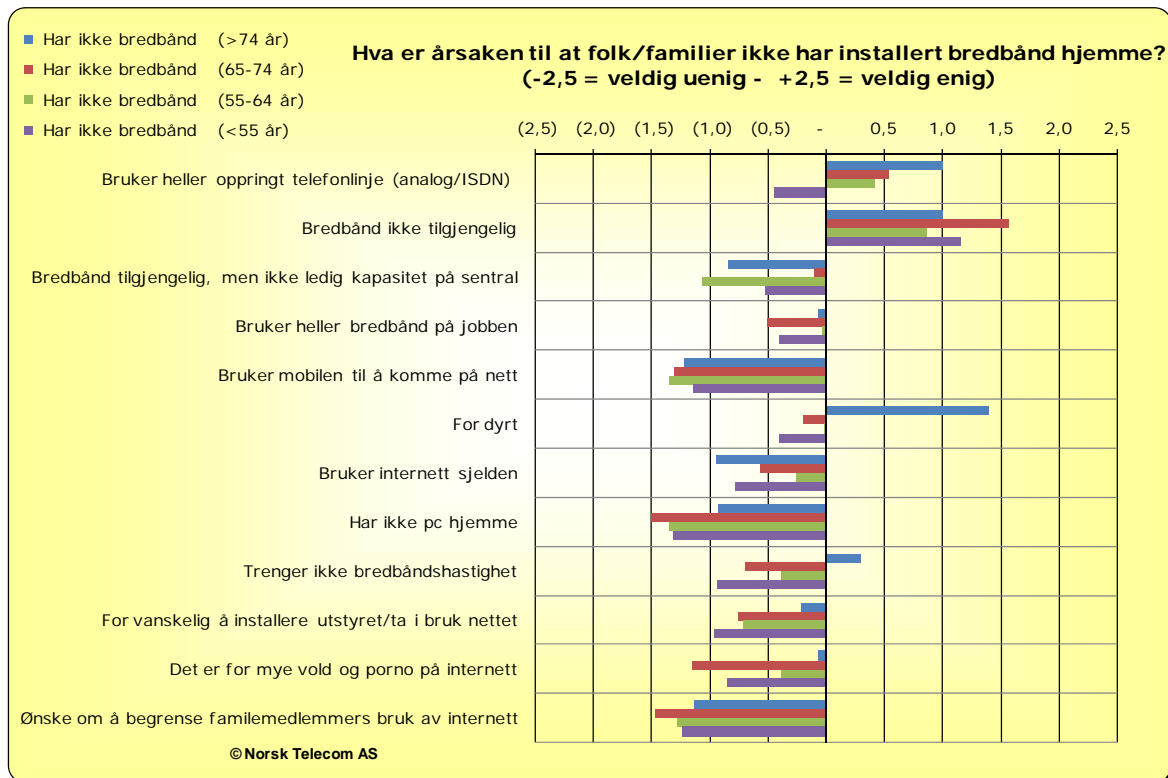


”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



- Ikke-brukere gir ovenfor uttrykk for at det ikke er så vanskelig å installere og ta i bruk utstyret – i dybdeintervjuer og i analysearbeidet for øvrighar vi fått et motsatt inntrykk



Vi ser at det ikke er betydelig avvik mellom de ulike aldersgrupperingene. Ikke overraskende er det seniorene som i størst grad benytter oppringt linje (analog/ISDN) for å komme seg på nett. Etter Norsk Telecom AS' vurdering er dette en teknisk løsning som gir et klart mindreverdig utbytte ift en tradisjonell bredbåndstilknytning.

Utviklingen viser også at det eldre man blir, da endrer responsen seg for f eks.:

- Pris – de eldre synes bredbånd er for dyrt
- Har ikke datautrustning hjemme
- Trenger ikke bredbåndshastighet
- Synes det er for komplisert å installere bredbånd/pc
- Er opptatt av problemene rundt økende vold og porno

I vårt prosjekt har vi også notert verbale synspunkter levert samtidig med avkrysningene på spørreskjemaet. Et representativt utvalg av meningsytringer (fra alle aldre) på spørsmålet "Hva tror du er årsaken til at folk/familier ikke har installert bredbånd hjemme?" er som følgende:

- Har ikke forstått bruken av Internett, tror at det kun er til å lese VG og betale regninger. Har brevgiro og da behøver en ikke internett



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



- Har snakket med flere som sier at Internett blir en erstatning for virkelig menneskelig nærhet. Som å ha roboter på aldershjem. Det vil de ikke være med på.
- Noen sier også nei p.g.a. religiøse hensyn.
- Ser ikke behovet for bredbåndstilknytning - eller bruk av internett
- Det oppfattes som vanskelig å komme i gang, mye kan gå galt ved installasjon, vanskelig å velge type bredbånd.
- Relativt nytt, spesielt over noen deler av landet.
- Surfer på naboens nett
- Ikke behov for mengden informasjon. Ikke tid, har for mye annet å drive med
- Alder, og "frykt for dingser". Ingen å spørre i nær omkrets
- Manglende lav-terskeltilbud. Greit nok å betale 300 i måneden for storbrukere. For bestemor som leser e-posten sin to ganger i uka blir det dyr e-post.
- Læringskurven blir for bratt for de gamle, og "you can't teach an old dog new tricks". Bestemora mi har nok problemer med å bruke fjernkontrollen. En PC blir alt for vanskelig.

En tilleggskommentar fra et intervjumøte ved et Seniorsenter var:

"Hva er brukernes basis-interesser som motiverer for data og Internett? Viktig å bringe forståelse for hva systemet kan gi til virkelig nytte/glede for brukeren i vedkommendes interessesfære. Slektsforskning, kunstsamlinger, videosamtaler med barnebarn i fjerne land, TV-repriser, fotokunst i gruppesamhandling, nettbasert sjakkspill, bridge og andre spill, osv."

Fra et intervjumøte ved et annet senter noterte vi:

- Har ikke interesse fordi man vet ikke hva det kan gjøre, hva det eventuelt skulle brukes til.
- For vanskelig å begynne med i høg alder, ingen vits å lære mer nytt.
- For sent for 80+ å lære data, er for langsomme i hodet, husker dårlig eller er blitt svaksynte.
- Noen har arbeidet med data i tidligere jobb, stadig flere blir pensjonert av disse, snart kan de fleste eldre nok data.
- Bedriftenes systemer kan ofte være spesialiserte for virksomheten og totalt uavhengig av Internett og egen PC.
- Bedriftene burde gi sine vordende pensjonister dataopplæring; - et slag "honnørkurs" før de blir sendt ut for seg selv.
- Viktig å få frem hva som er til virkelig nytte/glede for brukeren . Datateknikk i seg selv er ikke interessant for de aller fleste.

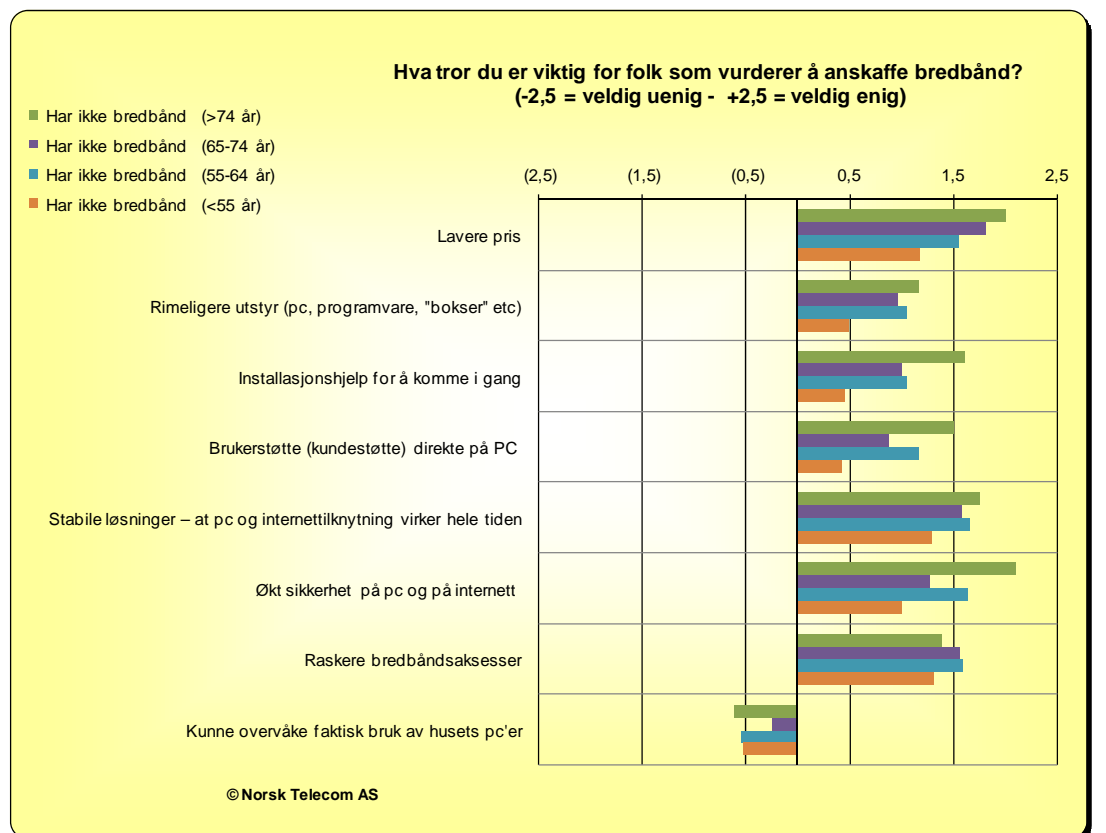
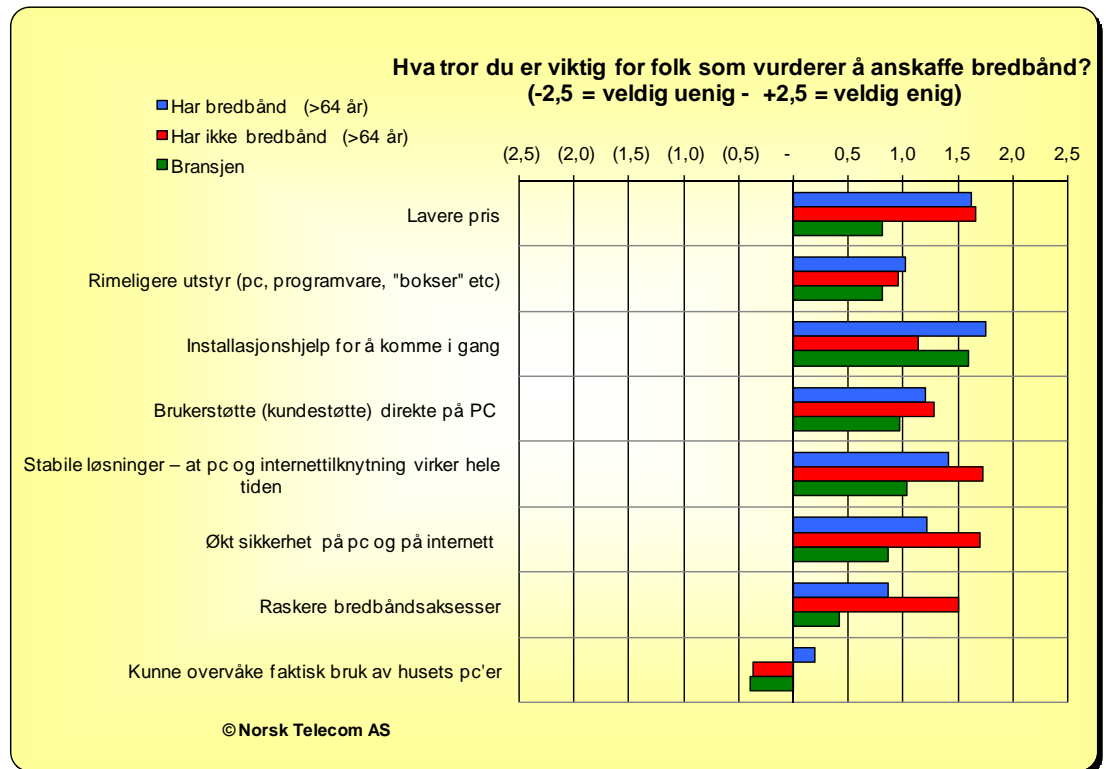
6.2 HVA ER VIKTIG FOR AT SENIORER SKULLE KJØPE BREDBÅND?

Vi ser igjen at det er betydelig sprik mellom bransjens oppfatning av ikke-brukere og de eldres tilsvarende responser. Mange eldre mener klart at pris er viktig for å ta i bruk bredbånd. På spm om teknisk stabilitet og sikkerhet er det også stor forskjell på senior-brukere og ikke-brukere.



"ELDRE OG BREDBÅND"

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008





”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBIKKE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



Fra resultatene ovenfor ser vi at seniorenne er mer opptatt enn resten av befolkningen når det gjelder...:

- Pris – lavere pris på bredbåndsproduktene vil kunne føre til økt utbredelse og bruk
- Utstyret må også bli rimeligere – flere seniorer skriver inn til oss om at deres utrustning er for gammel og svak
- Det eldre man er, det mer installasjonshjelp er ønskelig
- Eldre brukere er mer opptatt av sikkerhet på utstyr og installasjon

Svarene viser klart at det er behov for tilpassede produkt- og tjenesteløsninger for seniorsegmentet. Graden av tilpasning må øke i takt med målgruppens alder.

Fra fristil-svarene kommer det klart frem at bransjeaktørene må være mer imøtekommande og serviceinnstilt overfor seniorsegmentet. Mange eldre oppfatter f.eks. at det ikke er tilbud om bredbånd i deres område, selv om analyser som er bestilt av Fornyings- og administrasjonsdepartementet viser det motsatte. Et sentralt moment er videre at ikke-brukere mangler kunnskap og kompetanse om hvilke fordeler det er ved å være tilknyttet internett gjennom en bredbåndsforbindelse. 'Voksenopplæring' vil mao. være et begrep det kan børste støv av...

6.3 HVLKE TJENESTER ER MEST AKTUELLE FOR SENIORER?

På tjenestesiden er det store avvik mellom senior ikke-brukere og senior brukere. Likeledes er bransjens oppfatning til dels et godt stykke unna de eldre ikke-brukerne. Sistnevnte problemstilling har trolig bakgrunn fra at bransjen ikke har vært klar over at det er så mange eldre som ikke har bredbånd. Bransjens oppfatning omkring attraktive tjenester avspeiler derfor trolig ikke seniorennes behov.

Responser fra ikke-brukere bærer trolig også preg av at man ikke fullt ut har kunnskaper om hva bredbånd/internett kan brukes til.... Kommentaren fra en respondent uten bredbånd (men med faglig innsikt) belyser dette..:

"Det er pussig at man bruker uttrykket "fyller ut skjema" - vis-à-vis offentlig sektor er det nødvendig med mer integrerte (ferdigutfylte) tjenester (a la Min side) slik at man får færre skjemaer å fylle ut. Oversikt over status i offentlige prosesser og andre former for enklere byråkrati vil øke nytten for den gruppen som ennå ikke har skaffet bredbånd."

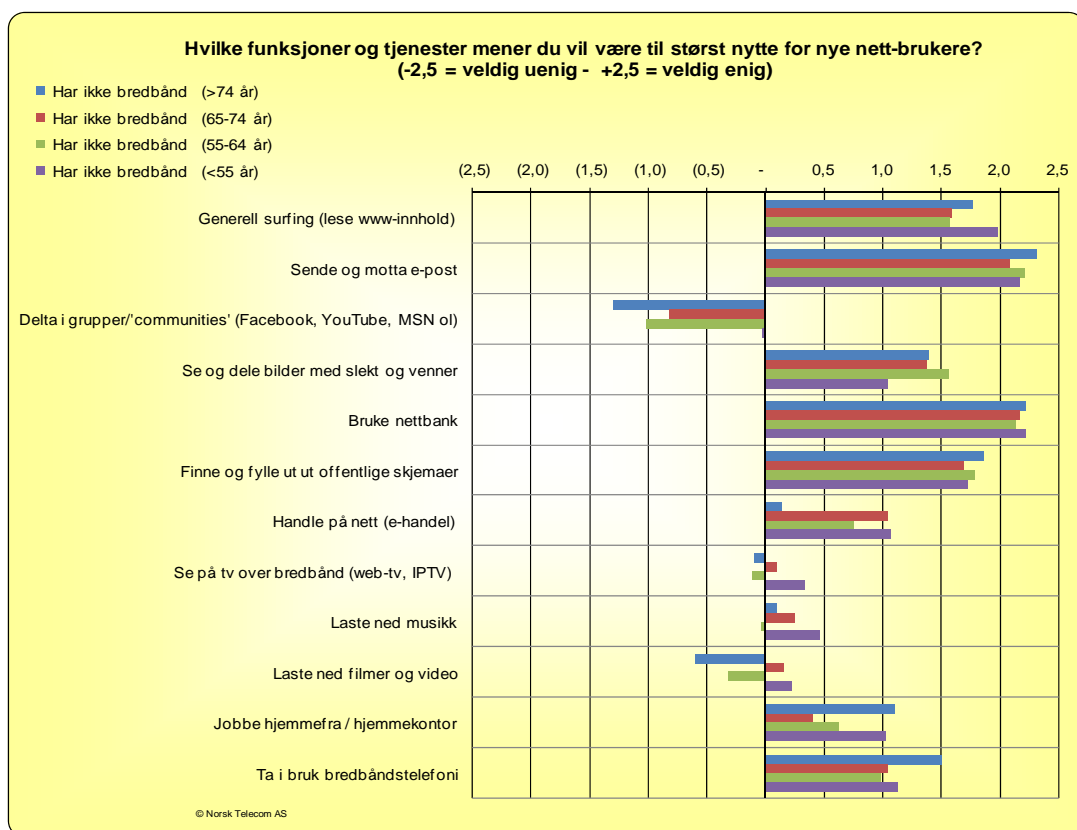
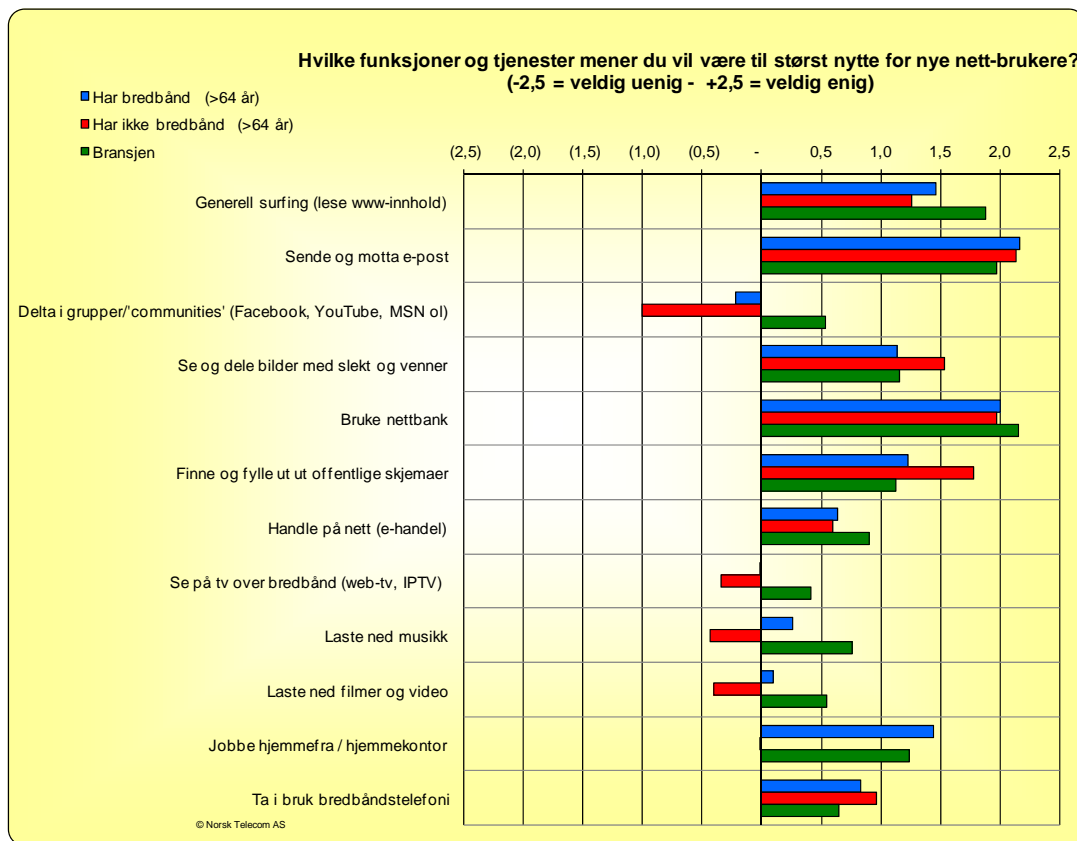
Når det gjelder gode tjenester for ikke-brukere så er det en nødvendighet å få presentert slike på en konkret og lettforståelig måte for ikke-brukere – da det her ligger et betydelig voksenopplæringsbehov (vise frem hva man kan få til – f.eks. "mormor lager fotoalbum til barnebarna). Slike presentasjoner kan etterfølges av en grei forklaring på funksjonell løsning (hvordan hun fikk til dette). Dessuten bør det iverksettes serier av slike presentasjoner i eldre-medier ("Vi over 60" tidsskriftet, TV-programsnutter, etc). Myndighetene kunne bidra med eksempler på nyttig bruk av sine tjenester, kanskje drive et eget nettsted for dette (bør ikke glemme tiltak ifm omsorgstjenester), i tillegg til skrankehjelp.

Det må være gode nyheter for aktører innen bredbåndstelefoner at eldre brukere og ikke-brukere ser på bredbåndstelefoner som en attraktiv tjeneste.



"ELDRE OG BREDBÅND"

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008





”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



Det er tilstedeværelsen av relevante og tilpassede brukertjenester på Internettet som først og fremst motiverer til anskaffelse av bredbånd, sammen med de kommunikasjonsfunksjoner som nettverket tilbyr og som er behandlet ovenfor. Fra intervjumøtene ved seniorsentrene ble notert disse synspunktene:

- Lesing av aviser er aktuell bruk.
- Spill og underholdning vekker interesse, vil ha moro, gjerne spille bridge eller sjakk over nettet.
- Følge med på møter (Storting, kommune, etc) via video i PC vekker interesse.
- Data og Internett er en helt ny type verden for mange eldre. Et vell av informasjoner tilbys i alle retninger, og et forgrenet kjempetre av funksjonsmuligheter finne i dataprogrammer og Web-sider. Lett å komme langt ut på en gren og ikke finne veien tilbake.
- Viktig å presentere brukerne en trappetrinnsutvikling med forenklet bruksbetjening i starten.
- Ellers finnes det portaler som bør være viktig for eldre :
- NAV Akershus, kommunens hjemmeside, Finansportalen, Yr.no, Biblioteket, Skatten, Oslo Luft, Brønnøysundregisteret
- De offentlige ønsker å legge ut mest mulig på nettet av skjemaer, søknader, osv), men de rasjonaliserer da over til brukernes byrde, slik som nettbankene. Er ingen viktig motivasjon for å kjøpe bredbånd.
- Lite kjent nye muligheter som eksempelvis videosamtaler til utlandet, visuell fjernundervisning, gjennomblad av originaldokumenter (kirkebøker, tingbøker, etc), bilde-"besøk" til kunstsamlinger rundt i verden, repriser av TV-programmer, osv.

Spesielt ble diskutert om det er interessant å lage portaler særskilt tilpasset brukerne interesser? Staten tilbyr "Min side", "Norge.no" etc, og det finnes websider særlig for eldre:

www.seniornett.no/
<http://norlag.nova.no/>
www.seniorpolitikk.no/

og sosial- og helsedirektoratets lenkesamling for seniorer

[www.shdir.no/vp/template/ver10/printAndreNettsteder.jsp?articleId=76039§ionId=9310,](http://www.shdir.no/vp/template/ver10/printAndreNettsteder.jsp?articleId=76039§ionId=9310)

...men det ble konkludert med at disse er neppe nok til å motivere eldre brukere til å gå i gang med anskaffelse og opplæring. Med analogien om veier og biler kan man kanskje konkludere med at det viktige er å lære seniorene å kjøre bil, mens tilpasning av veinettet er mindre viktig – dette klarer seniorene å finne frem i selv – bare de får 'lappen'!

Eksempler på verbale synspunkter gitt til vår spørreundersøkelse for spørsmålet. *Hvilke funksjoner og tjenester mener du vil være til størst nytte for nye nettbukere?* var:

- Forberedelse av reiser og oppslag på gule sider i det besøkende land.
- Videosamtaler med slekt og venner.
- Spill! Online rollespill. e-læring, delta på kurs osv.



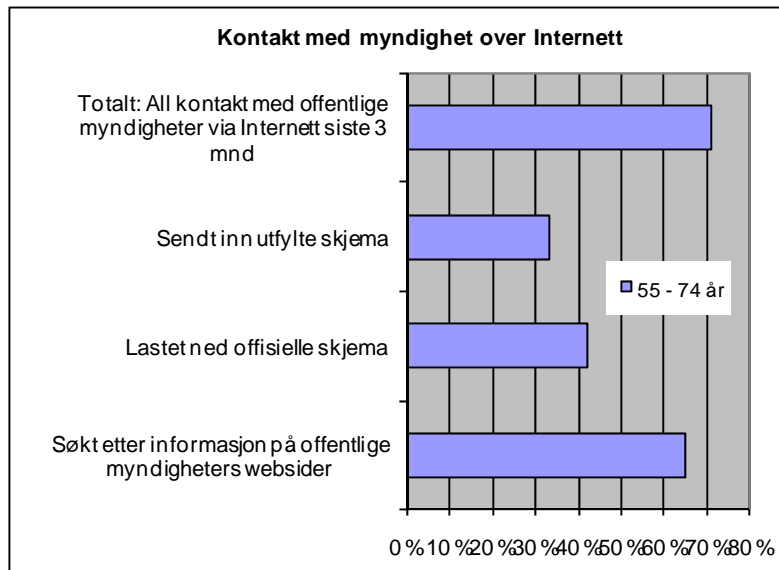
”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



- Lese aviser, bruke søkemotorer, f eks Google.
- Slektforskning - kartbruk - ubegrensede fakta-opplysninger
- Finne informasjon fra offentlige etater og andre om hvem man skal kontakte

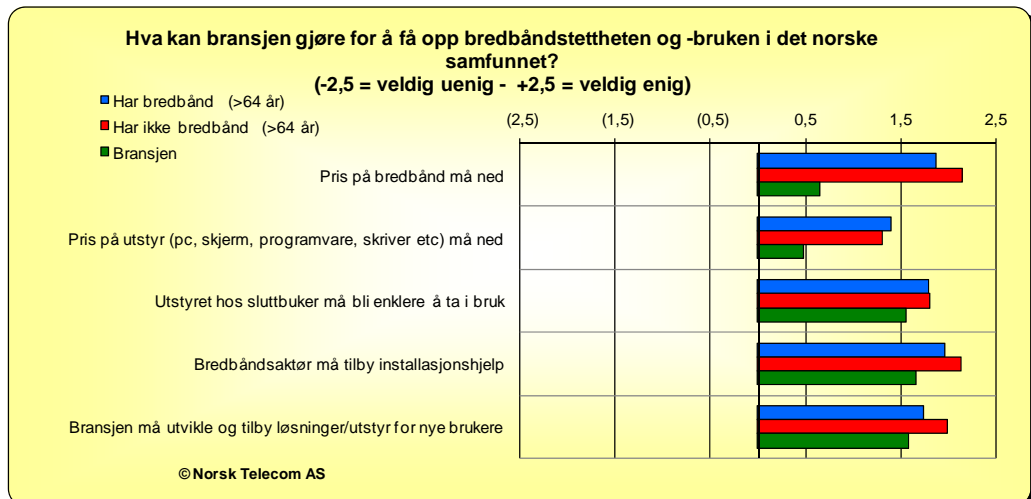
Blant ytringene ovenfor var henvisningen til kontakt med myndighetene via Internett. Her finnes data fra (IHNO), som presentert i diagrammet nedenfor. Brukere av Internett utnytter forholdsvis flittig mulighetene til å få ordnet sine saker over nettet, en oppmuntring til å fortsette å utvikle offentlige brukertjenester rettet også mot privatsektoren.



2007 © Statistisk sentralbyrå

6.4 HVA KAN BRANSJEN GJØRE FOR Å FÅ OPP BREDBÅNDSBRUKEN HOS SENIORS?

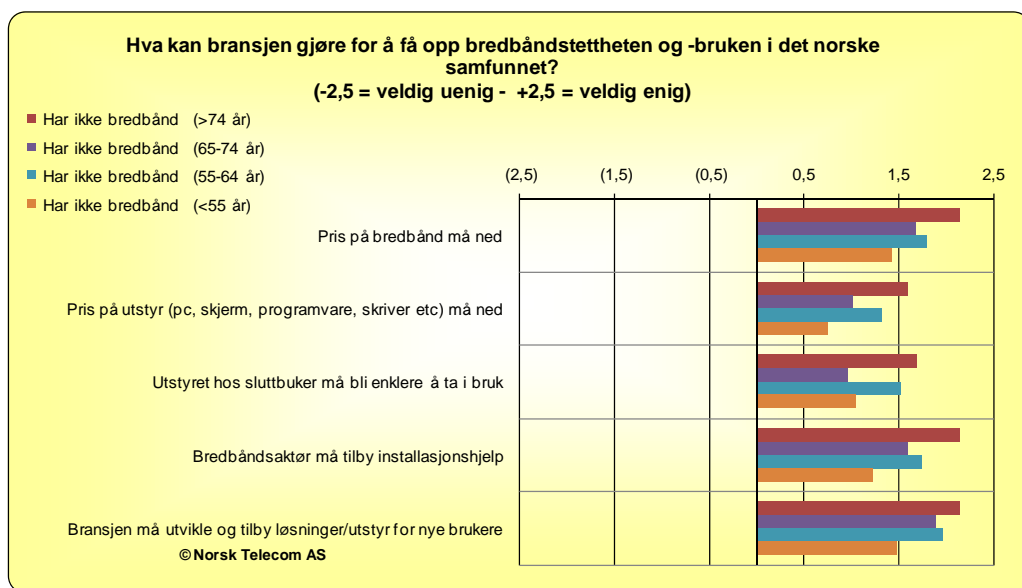
De eldre er svært enige om momentene rundt pris på hhv bredbånd og utstyr. Bransjen har trolig ikke fanget opp dette momentet. I det hele tatt er det tilnærmet 'full score' på spørsmålene nedenfor i seniorgruppen...





”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



Fra resultatene ovenfor ser vi at seniorene er mer opptatt flg problemstillinger – ift resten av befolkningen ...:

- Lavere pris – her kan bransjen være mer imøtekommende – eldre brukere vil trolig representere en vesentlig mindre nettbelastning, slik at en lavere pris bør kunne rettferdiggjøres
- Tilbyder må inkludere installasjonshjelp i produktet – med generelt lavere kompetanse kombinert med 'teknologifrykt' vil installasjonshjelp kunne være et viktig salgsargument
- Ellers ser vi at de eldre unisont er opptatt av at bransjen lager produkter og løsninger som er tilpasset nye brukere

Fra fristil-svarene ser vi at mange eldre ikke oppfatter at det er bredbåndsdekning der de bor. Om dette er korrekt eller feil er ikke så godt å si. Økt informasjon om faktiske tilbud i de ulike områdene vil trolig kunne gi resultater. Mange mener også at bransjen har et for komplisert språk i kommunikasjonen med ikke-brukere → en mottatt kommentar skriver dette om bransjen

"Slutte å bruke alle de tekniske begrepene som de aller fleste seniorer ikke har peiling på. Dette gjelder både ved kjøp av utstyr (PC osv) og tjenester som bredbåndsinstallasjon".

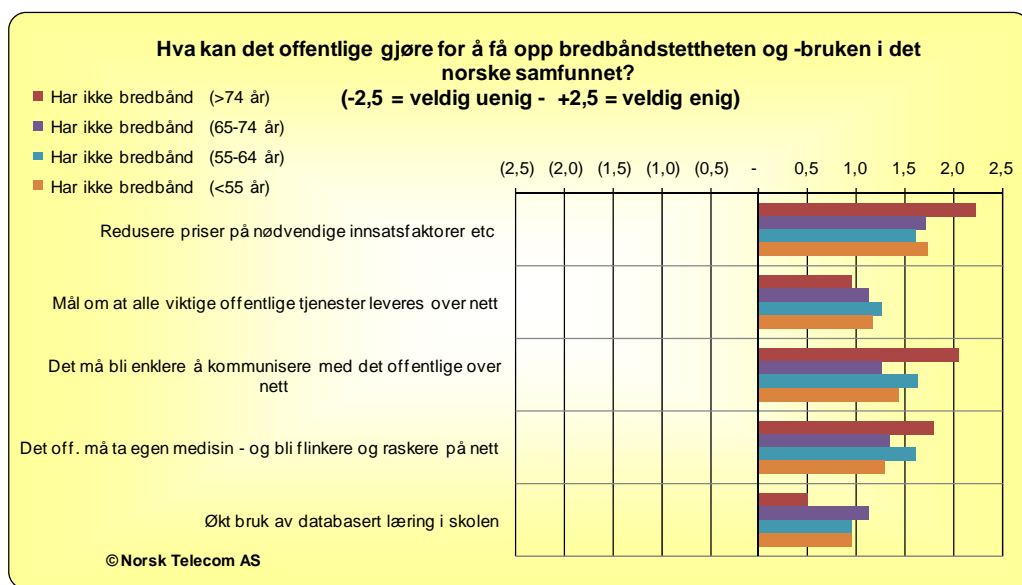
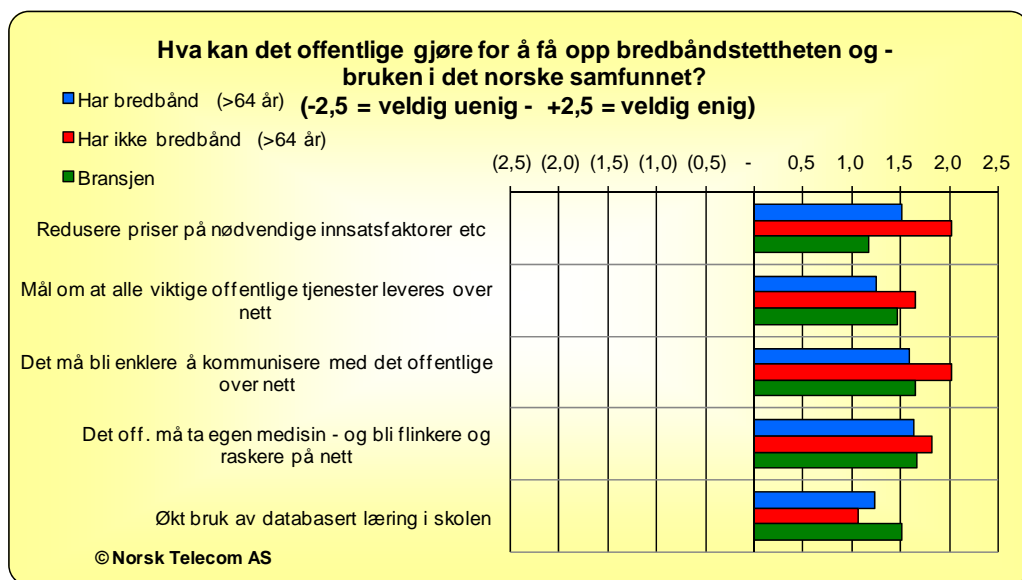
6.5 HVA KAN MYNDIGHETENE GJØRE FOR Å FÅ OPP BRUKEN AV BREDBÅND BLANT SENIORS?

Også på dette området har senior ikke-brukere jevnt over sterkere meninger enn tilsvarende andre kategorier. Det er interessant å registrere at eldre ikke-brukere er mer interessert enn andre i at offentlige tjenester må leveres over nett!



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



Fra svarene kan det se ut som om de eldre har skjønnet at myndighetene har et reelt ord med i laget på prising av innsatsfaktorer. Pris for bruk av Telenors kobbernett går igjen i flere av fristil-kommentarene. ("Det offentlige bør arbeide for lavere priser generelt sett - hvorfor er f eks bredbånd mye billigere i Sverige?") De eldste seniorene mener at det offentlige må bli flinkere til å tilrettelegge for elektronisk kommunikasjon.

Ellers er det delte meninger om det er en riktig trend å legge opp til at stadig flere tjenester i første rekke tilbys elektronisk – mange ønsker muligheten til å kunne benytte manuelle tjenester også i fremtiden. En av respondentene skriver f eks →



”ELDRE OG BREDBÅND”

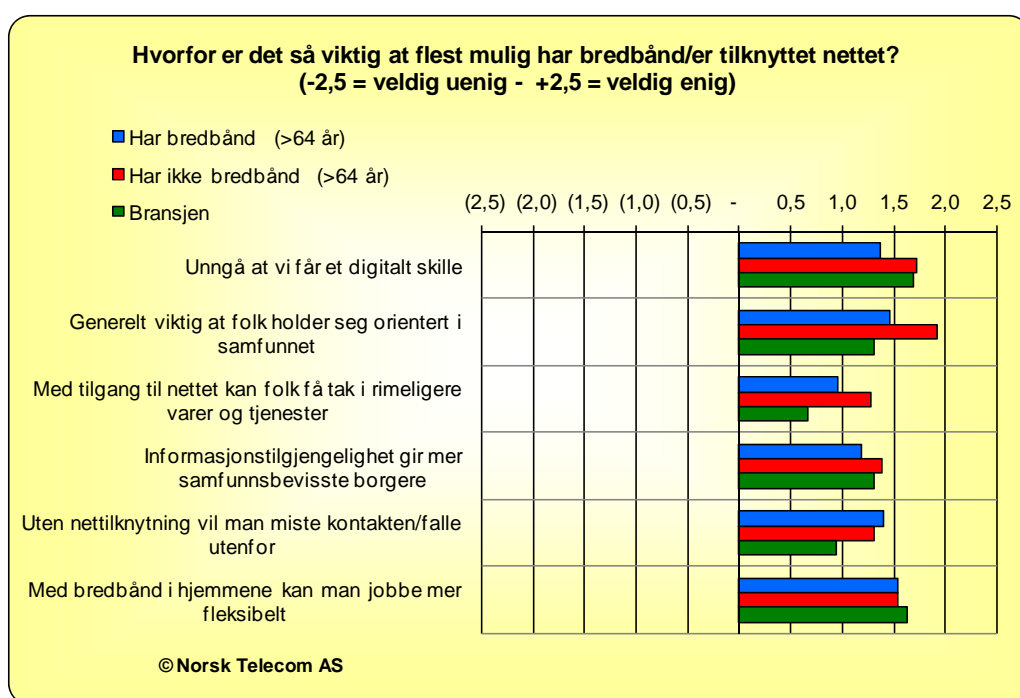
DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



”Bidra til at bredbåndsleverandørene oppfattes som og er tjenesteleverandører, og ikke som nå trer fram som pengemaskiner som prøver å pushe bredbånd på innbyggerne gjennom tvang fra det offentlige gjennom at digitale tjenester bygges ut og allmenne tjenester gjøres mindre tilgjengelige”.

6.6 HVA ER SAMFUNNSNYTTEN VED Å ØKE BREDBÅNDSBRUK HOS SENIORS

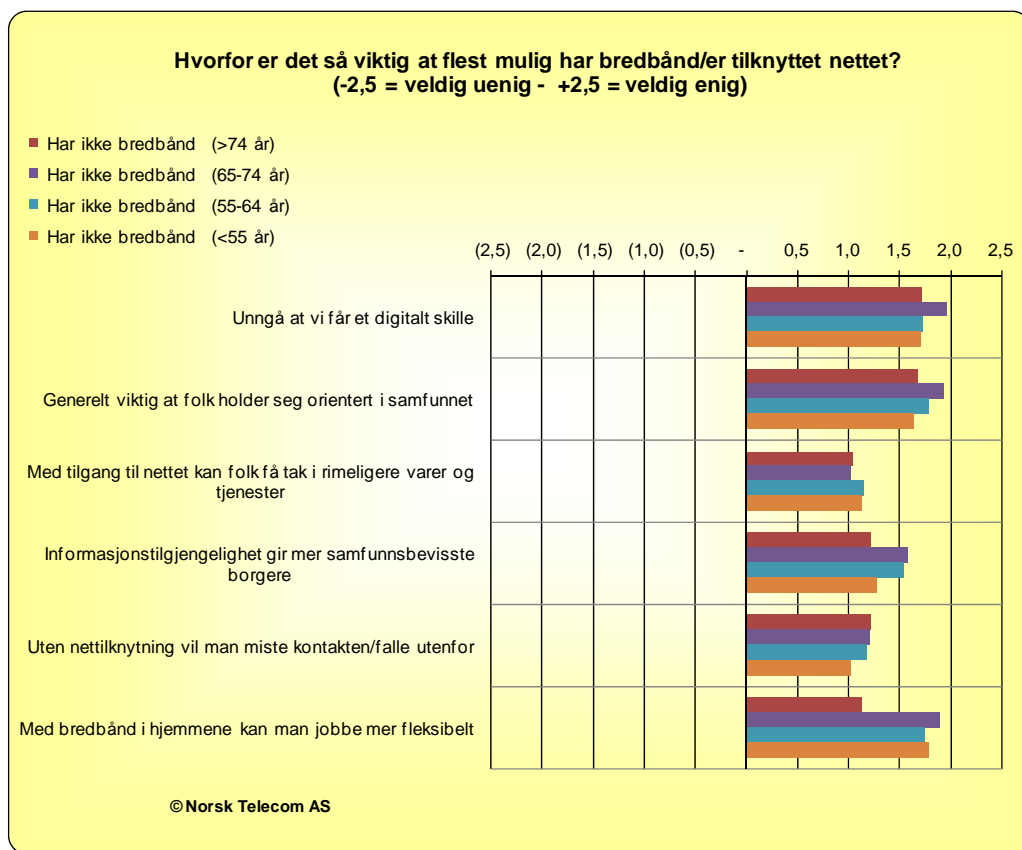
Basert på mottatte svar ser det ut til at de eldre brukerne og ikke-brukere har skjønnet at det er verdifullt å være tilknyttet internett for å holde seg orientert. På 4 av 6 spm er eldre ikke-brukere klarere i sine responser enn både eldre brukere og bransjen for øvrig.





”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



I denne spørsmålsgruppen er det ikke store forskjeller mellom 'de eldre' og øvrige befolkningsgrupper. I fristil-kommentarene kommer det imidlertid frem forskjellige oppfatninger om nettets viktighet..:

- Tror nettet vil bli mye mere dominerende i fremtiden. Vil styre meget av vår tid. Handel og kommunikasjon vil foregå på nett. (Hurtig respons og kommunikasjon)
- Jeg er ikke enig med spørsmålet; Det er ikke nødvendig å ha bredbånd for å holde seg orientert i samfunnet, etc.
- Bredbånd er etter hvert like nødvendig som fast telefon var før mobiltelefonen kom. Både offentlig og privat tjenestetilbud forutsetter mer og mer at innbyggerne har tilgang til Internett.



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



7 ANALYSE

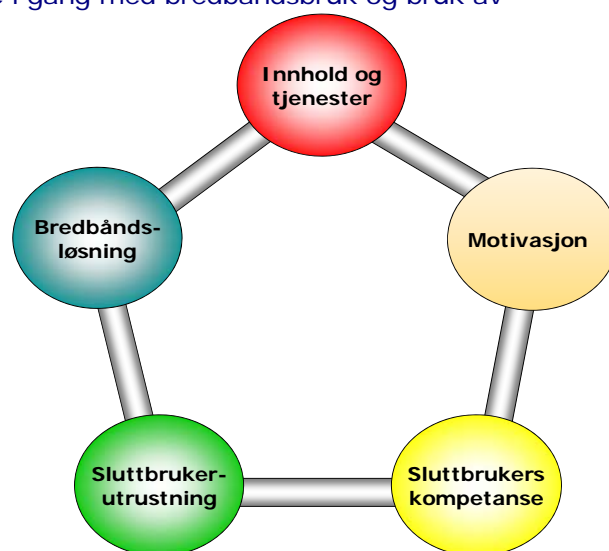
7.1 VURDERINGER

Prosjektet "Hvorfor kjøper ikke flere folk bredbånd?" har avdekket at dette er en sammensatt problemstilling, der ulike grupperinger har forskjellige årsaker for hvorfor de evt ikke har gått til anskaffelse av bredbånd.

I et forsøk på å identifisere "toppen av isfjellet" har prosjektet kommet opp med fem grunnpillarer som trolig kan danne basis for fremtidige løsninger. Alle de fem punktene nedenfor synes relevante for seniorsegmentet.

Viktigst...

- Sluttbrukers kompetanse – eller mangel på sådan – vi ser at flere grupper vegrer seg for å komme i gang med bredbåndsbruk og bruk av tjenester og innhold på nettet – trolig er manglende kompetanse (og ditto informasjon om mulighetene) hovedgrunnen til at så vidt mange ennå ikke har trådt fullt inn i det digitale samfunn.
- Sluttbrukers utrustning (maskin- og programvare) viser seg også å være et vesentlig moment for å "komme i gang" – utstyr og programvare er ofte dyrt og unødvendig komplisert – sett med nybegynnerøyne. Det er også et tilbakevendende problem at det kommer stadig nye versjoner av operativsystem og programvare – noe som krever mye tid hos nybegynnere. Mange potensielle nybegynner er også redd for at man "ikke får det til".
- Sluttbrukers motivasjon og ønske om "å komme på nett" er variabel, og synker i dag med alderen. Eldre nettbrukere opplever imidlertid betydelige fordeler ved å være på nett, og det er nå en utfordring å anskueliggjøre disse plussmomentene også for ikke-brukerne



Mindre viktig

- Selve bredbåndsløsningen synes ikke å være et vesentlig problem for å få flere på nett – analysen viser at det trolig er en generell misoppfatning omkring den faktiske bredbåndsdekning og tilbudet "der en bør" – dette er først og fremst en bransjeutfordring – men går også på brukernes kompetanse og evne til å identifisere de aktuelle bredbåndstilbudene.



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



- Innhold og tjenester på nett synes i mindre grad å være en medvirkende årsak til at mange ikke er på nett. For å imøtekomme "nybegynnerne" vil det imidlertid trolig være hensiktsmessig at det utformes spesielle portaler og/eller spesielle grensesnitt for nybegynnere.

7.2 SITUASJONEN FOR SENIORENE

Fra hjemmesiden til Senter for seniorpolitikk (www.seniorpolitikk.no) leser vi:

*"Forventer opptur for IT blant eldre.
Seniornett Norge opplever at interessen for kommunikasjon øker med alderen.
Deres erfaring er at det er manglende kunnskap og overdreven respekt for
teknologien som hindrer IKT-bruk blant eldre. 2007-03-28"*

Fra våre egne undersøkelser synes det som om kjernespørsmålene når det gjelder de eldres interesse for å skaffe seg Internett med bredbåndstilgang til hjemmene er:

- **Motivasjon;** - hva kan det/skal det brukes til, hvilken nytte/glede kan det gi?
- **Kompetanse;** - hvordan håndtere system og utstyr, være sikker på at det fungerer?

Svar på begge disse kjernespørsmålene inneholder opplæring i mange former, fra demonstrasjon og opplysning, via ferdighetstrening i bruk og tilsyn, til dypere kunnskap om systemets egenskaper og virkemåter. Som nevnt tidligere finnes her en rekke avsatser som kan defineres.

Dette har en rekke ideelle virksomheter tatt tak i gjennom å tilby kurs rettet mot eldre mennesker. *Seniornett Norge* har fått etablert et 50-tall lokale Seniornett-klubber rundt i landet, som både driver kursvirksomhet og sørger for et lokalt brukermiljø der eldre kan treffes og støtte hverandre. Deres mål er å få frem minst en klubb i hver av landets kommuner. Organisasjonen legger stor vekt på at brukerne har kort avstand til sine møtesteder. *Biblioteker* har engasjert seg i kursvirksomhet og stiller dessuten til disposisjon datautstyr for besøkende. På *eldresentre* har lokale krefter mange steder fått til undervisningstilbud.

Ofte sliter kursarrangørene med å fremskaffe datautstyr for kursene og finansiering av lærekrefter. Sponsing fra leverandører, med tilhørende bindinger, er en kilde, og avlagt utstyr fra kommuner og bedrifter er en annen. Betaling fra kursdeltakerne inngår også.

Myndighetenes uttalte holdning til digital kompetanse hos eldre,

- er dels fokusert på forlengelse av seniorennes nyttebarhet i arbeidslivet,
- dels på hvordan omsorgsklienters sosiale og kulturelle behov ivaretas.



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



St.meld. nr. 6 (2006-2007) "Om seniorpolitikk" er primært rettet mot spørsmål knyttet til de eldre i arbeidslivet. Men i avsnitt 8.7 "Kompetanse og livslang læring" sies bl.a.:

".....IKT-kunnskaper blir berre meir og meir nødvendige i arbeidslivet og i samfunnet elles. Seniorar treng digital opplæring meir enn andre aldersgrupper ettersom det er kompetanse mange ikkje har fått opplæring i tidlegare.....Det kan gjere det meir attraktivt å stå lenger i jobb. Sidan opplæring i IKT-kompetanse i arbeidslivet også kan komme til nytte i tilværet som pensjonist, bør det vere lett å motivere for slik opplæring. Digital opplæring er ein del av Kunnskapsdepartementet sitt program for basiskompetanse i arbeidslivet....."

og videre i samme avsnitt:

"....Kunnskapsdepartementet har i 2006 starta eit program for å styrkje basiskompetansen til arbeidstakarar og til arbeidslause som treng dette for å komme i arbeid. Program for basiskompetanse i arbeidslivet er ei offentleg finansieringsordning som skal stimulere og gjere det enklare for verksemder å setje i gang opplæring i grunnleggjande kunnskaper. Verksemder kan søkje programmet om økonomisk stønad. I 2006 vart det tildelt midlar til 64 verksemder. I 2007 er programmet styrka med 10 millionar kroner, slik at fleire verksemder kan få støtte til slik opplæring."

Fra pleie- og omsorgssektoren, utenfor arbeidslivet, sies det i St.meld. nr. 25 (2005-2006) "Mestring, muligheter og mening" avsnitt 2.2 "Dagens omsorgstilbud":

".....Omsorgstjenestene har i dag over 200 000 brukere, hvorav 40 000 bor i sykehjem og mer enn 160 000 mottar hjemmetjenester i omsorgsbolig eller eget hjem. Tallet på brukere under 67 år er fordoblet de siste 10 år og utgjør nå 50 000. I 2005 ble det utført om lag 110 000 årsverk, halvparten i sykehjem og halvparten som hjemmetjenester og i omsorgsboliger....."

og videre at:

".....En rekke undersøkelser tyder på at det er på det sosiale og kulturelle området dagens kommunale omsorgstjeneste først og fremst kommer til kort. Økningen i antallet yngre brukere og mangelen på sosial og kulturell aktivitet illustrerer at omsorgstjenesten er mer enn bare pleie og eldreomsorg."

Videreutdanning for de eldre som er kommet utenfor arbeidslivet er i praksis et lite påaktet tema i offentlig politikk og privat næringsliv. Kommunenes engasjement er rettet mot i første rekke behovet for fysisk pleie og omsorg, så midler til opplæring av eldre i IKT får erfaringsmessig lav prioritet. I arbeidslivet er det gjerne de høyere utdannede som prioriteres for slik allmenn opplæring, for å øke nyttepotensialet.

Så hva kan myndigheten gjøre for fremme den digitale kompetansen i hele seniorbefolkningen?

I St.meld. nr. 17 (2006-2007) "Eit informasjonssamfunn for alle" uttrykkes at :

".....Digital kompetanse i heile befolkninga er essensielt. Regjeringa vil derfor auke fokuset på digital kompetanse, og leggje betre til rette for utsette grupper som eldre og dei utanfor arbeidslivet, grupper som i dag heng etter når det gjeld tilgang til elektroniske løysingar....."



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSE HJEM PRIMO 2008



Det fastsettes her som "Tiltak 4.9: *Offentlege verksemder skal bidra til digital kompetanseutvikling*". Og det presiseres i Stortingsmeldingens avsnitt 4.4.3. "Utfordringer" at:

"... Det frivillige Noreg vil kunne ha ei nøkkelrolle i mobiliseringa av ein del av dei aldersbestemte gruppene vi ser fell utanfor i dag. Regjeringa ved Fornyings- og administrasjonsdepartementet og Kunnskapsdepartementet støttar tiltak som Seniornett økonomisk, og ønskjer framover å halde fram med støtte til ideelle organisasjonar som ønskjer å medverke til å auke den digitale kompetansen i den vaksne delen av befolkningen. Offentlege tenesteyterar bør i større grad inngå i samarbeid med både arbeidslivet og ideelle verksemder for å betre den digitale kompetansen i den vaksne delen av befolkninga...."

7.3 HVA MENER DE ELDRE?

Fra (KENO) er hentet ut svar i en spørreundersøkelsen om hvorfor eldre ikke bruker automatiske tjenester som nettbank. Svarene har vi her delt inn i tre hovedgrupper som vist (en del har gitt flere svar):

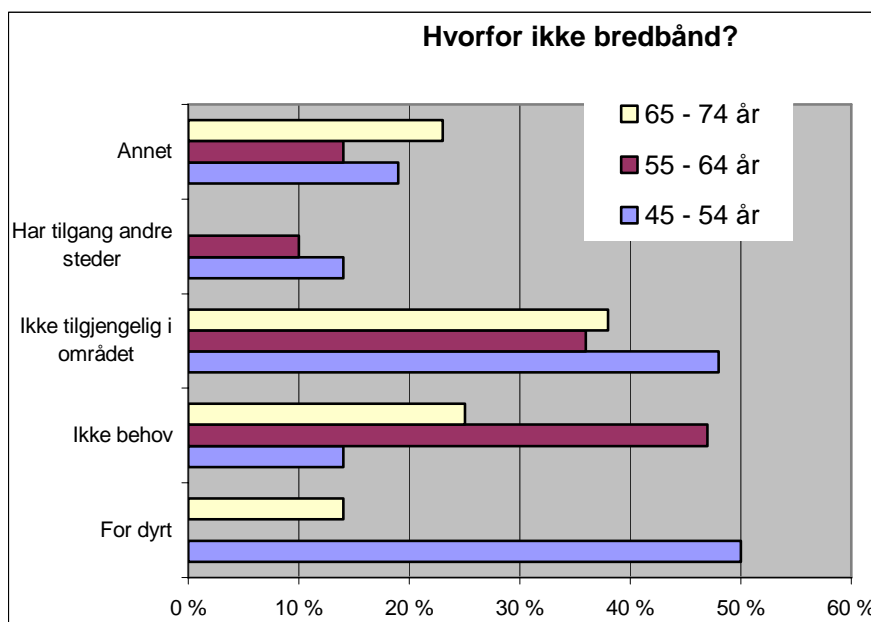
Svarene	Antall	Vi må anta en grunnholdning:
Enklere å gjøre det slik jeg alltid har gjort	250	<i>Ønsker ingen forandring i sin tilværelse</i>
Liker å ha et menneske å snakke til	86	
Vant til de manuelle tjenestene	83	
Husker ikke / redd for å glemme koder	29	<i>Fryktsom for ny/ukjent teknologi</i>
For dårlig sikkerhet	27	
Skeptisk ovenfor ny teknologi	24	
For dårlig opplæring	17	<i>Mangler kunnskap</i>
For vanskelig	13	
Dårlig informasjon fra banken	9	

De tre grunnholdningene er nok gjeldende også i spørsmål om å anskaffe bredbånd, men det er dessuten påfallende at mange tror at det ikke finnes mulighet til å få levert bredbånd der de bor, som data fra (IHNO) viser.



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



2007 © Statistisk sentralbyrå

7.4 HVA ER VIKTIG FOR DE ELDRE?

Seniorennes forhold til PC, Internett og bredbånd bør, som for alle andre, vurderes langs en kjede av stadig mer spesifikke momenter:

1. Hva er den grunnleggende interesse og mål for å ta slikt i bruk, hva skal det brukes til? Korrespondanse, informasjonstilgang, institusjoner og sakskontakter, marked og bestillinger, underholdning, medvirkning, spill?
2. Hvor mye vil det koste, og hvordan holde kontroll på kostnader? Hvordan blir betaling ved fravær som følge av sykdom eller pensjonistophold i utlandet?
3. Hvordan få anskaffet og satt i drift passende system av PC nettverkstilgang og tilleggsutstyr. Hva er passende? Hvem tar ansvar for problemer som opptrer, hvor kjapt?
4. Hva slags leverandør skal velges, for alt sammen eller for hvert delsystem?
5. Hva slags brukerkompetanse må opparbeides, hvordan? Hvilken støtte kan innhentes når problemer opptrer, hvordan kan kunnskapen utvikles videre? Hva gjør jeg når det stanser opp, ikke kommer videre, alt låser seg?
6. Hvordan finne frem til de ønskede brukertjenestene, hvordan bruke disse?
7. Er det sikkert å kople seg til Internett og utføre bestillinger og betalinger og kontakter her? Kan noen komme og "innvadere" mitt utstyr, eller kanskje endog mitt hjem?



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



8. Vil det kunne komme mye uønsket og anmassende informasjon og anrop til meg fra nettverket?

I særlig grad vil de eldre ønske klare og pålitelige svar på dette.

7.4.1 LEVERANDØRER

Forbrukerinstusjoner bør presentere leverandører som garanterer gode løsninger, og som beviser det i praksis. Ikke minst er det interessant å få kjennskap til om hvem som påtar seg et totalansvar for at hele systemet virker sammen, slik som Televerket for telefontjenesten i sin tid. Løpende kvalitetsrapportering vil være en stor fordel.

Enkel, godt forståelig forklaring på hva leveransene omfatter og innebærer er viktig i denne sammenheng. Når brukeren selv er ansvarlig for systemintegrasjon av elementer fra ulike leverandører, samt nødvendige konfigureringer, stopper det lett opp. Og selv profesjonelle bedrifter opplever den frustrerende situasjonen at involverte leverandører alle hevder at deres delsystem fungerer utmerket bra.

7.4.2 SIKKERHET

Når alderen løper på så vil mennesker føle seg stadig mer svekket i forhold til trusler som opptrer. Det er naturlig å skaffe seg gode låser og alarmstøtte. Historiene i medier og samtaler om sikkerhetsproblemene ved Internett unngår ingen.

Det er selvsagt nødvendig å utvikle sikkerhetsforståelse også i den elektroniske verden, og dette gjelder ikke alen for seniorbefolkningen. Post og teletilsynet driver systematisk informasjons- og kunnskapsformidling via sine nettsider, i likhet med andre kilder.

Men samtidig bør det pålegges leverandørene av nettverkstjenester et klart ansvar for å maksimere sikkerheten på Internett. E-komloven med forskrifter har tydelige paragrafer om leverandørenes ansvar, uten at dette kan observeres å være oppfylt i imponerende grad. Her bør myndighetene legge et tyngre og bedre koordinert press på nettverks- og innholdsleverandører.

De store aktørene, som Telenor og bankene, har allerede gjennomført betydelige tiltak for å bedre sikkerheten mot virus, spam, osv, og de spesielle programvareselskapene for sikkerhet har et stykke på vei utviklet funksjonalitet som er effektiv. Men hele feltet er komplekst, og en offentlig sikkerhetsinstusjon rettet mot de privates interesser burde iverksette løpende og koordinerende tiltak.

Et særlig område er den mangel på ansvar som redaktørene for nettaviser utøver i forhold til de debattinnlegg som opptrer på deres hjemmesider. Sikkerhet er ikke kun et teknisk spørsmål, det dreier seg også om liv og helse, herunder alminnelig anseelse for den enkelte.



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



7.4.3 MOTIVASJON

”Vet ikke hva jeg skal bruke det til” er et vanlig svar fra ikke-brukere. Så visning, presentasjon, demonstrasjon, ved alle anledninger som passer, er viktig. Det må vises eksempler knyttet til mest mulig attraktive behov i de eldres praktiske situasjoner. Noen eksempler kan være:

- Terminal med veiledning i alle offentlige skranker, til støtte for aktuelle funksjoner der.
- PC plassert i fellesareal hos eldrecentre, med enkle knappvalg for å hente nyheter, skrive en tekst, og sende en e-post.
- Jevnlige innslag i TV-programmer, magasiner, aviser rettet mot eldre.
- Diskusjonsprogrammer med fokus på tilfeller, i klubber og media tilpasset eldre.
- Godt tilpasset brosjyremateriale.

7.4.4 UTSTYR

Over de senere 10-år har vi opplevd at datakraft og hukommelse i PC har vokst trinnvis enormt. Samtidig har programvaretilbudene fått stadig mer omfattende og komplekse funksjoner, som krever økende maskinkapasitet. Mengden av lagrede brukerdata vokser også hurtig, med økende krav i tekstdokumentene, for fotosamlinger og til video opptak. Programvare, innholdsdata og maskinvare jager hverandre oppover i en spiral, der nye generasjoner, ispedd med nye versjoner, kjapt etter hverandre lempes ut fra leverandører og markedsførere.

IKT-bransjen får også saftige tilsig av unge nye fagfolk, mer eller mindre kyndige fra de siste datakursene og ofte uten erfarne veiledere som ser de større sammenhenger. Stammespråket blir kjapt og detaljfiksert, rettet innad mot bransjen selv og mot profesjonelle miljøer i næringsliv og forvaltning.

Mangler det dyktige fagfolk som kan snakke forståelig til alminnelige mennesker?

I våre intervjumøter på seniorsentrene var det en del klare meldinger:

- Generasjonsskifter som XP til Vista-programmer er belastning, krever ny opplæring, medfører forvirring hos brukere.
- Får kun kjøpt nyeste generasjon med programmer, ikke kompatibilitet bestandig mellom generasjonen.
- Mange eldre/avlagte PC-utstyr i bruk, gitt som gave fra firma etc. Kan være utstabil/utdatert.
- Tilleggsbetalt garantiservice omfatter ikke brukerstøtte.
- Brukerfeil fører til at PC låser seg, omstart ofte nødvendig, trøbbel og heft.
- Alt for kompliserte programmer for nybegynnere, går vill i menyer og kommandoer.
- Må starte med å lære seg enkel tekstbehandling.
- Nødvendig med stadig driftsarbeid som oppdatering av sikkerhet, av programmer, ta backup, få rettet feilsituasjoner, alt slikt krever mye tid fra annen virksomhet.
- PC med sitt tilknyttede utstyr er en ”datasentral i hjemmet”
- Ønsker en enklest mulig brukerterminal som gir tilgang til sentraliserte tjenester, der alle driftsoppgaver ivaretas sentralt, der brukerne kan



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



- abonnere på det knippe av tjenester som de ønsker (tekstbehandling, arkiv, billedbehandling, fotolagring, regneark, e-postprogram, osv).
- For kompliserte programmer for nybegynnere, går vill i menyer og kommandoer, eldre har problemer med å innøve sekvenser av tastetrykk (må skrives ned).
- De ikke-datakyndige bør få et sett ikoner/"knapper" på skjerm-skrivebordet som gir snarvei direkte til det de er interessert i og som kan aktiveres ved museklikk.
- Antar at det er nødvendig med en form for lokalt lagringsmedium, dersom en innfører en forenklet brukerterminal.
- Mange eldre har dårlig syn, bør kunne få skjermer med forstørret tekst/grafikk, med tastatur med sorte bokstaver mot hvit bakgrunn.
- Ting skjer ofte for kjapt for eldre på PC .
- Dyrt å anskaffe system en ikke vet hva skal brukes til, eller hvor mye.

I vår spørreskjemaundersøkelse spesifikt for bredbånd kom det også en del verbale synspunkter på spørsmål B. Hva tror du er viktig for folk som vurderer å anskaffe bredbånd? :

- "Simplicity": Det burde være like enkelt som man i 'gamle dager' plagget inn en ny telefon.
- At det er en seriøs leverandør. At oppsettet er enkelt og at man ser nødvendigheten av bredbånd. Billige pakkeløsninger med billig PC/Mac og billig bredbånd i ett tror jeg vil lokke mange bredbåndsinkere
- At man har kontroll over utgiftene og at man får den tjenesten man forventer å få
- Enkel informasjon om tekniske løsninger og betingelser for abonnement
- Tjenestebehovet. Det må være flere grunner enn å bare surfe på internett for å betale for en ganske dyr tjeneste.
- At tilbudet av innholdstjenester som krever mer båndbredde øker

7.4.5 KOMPETANSE

En av konklusjonene fra et intervju møte ved et seniorsenter var :

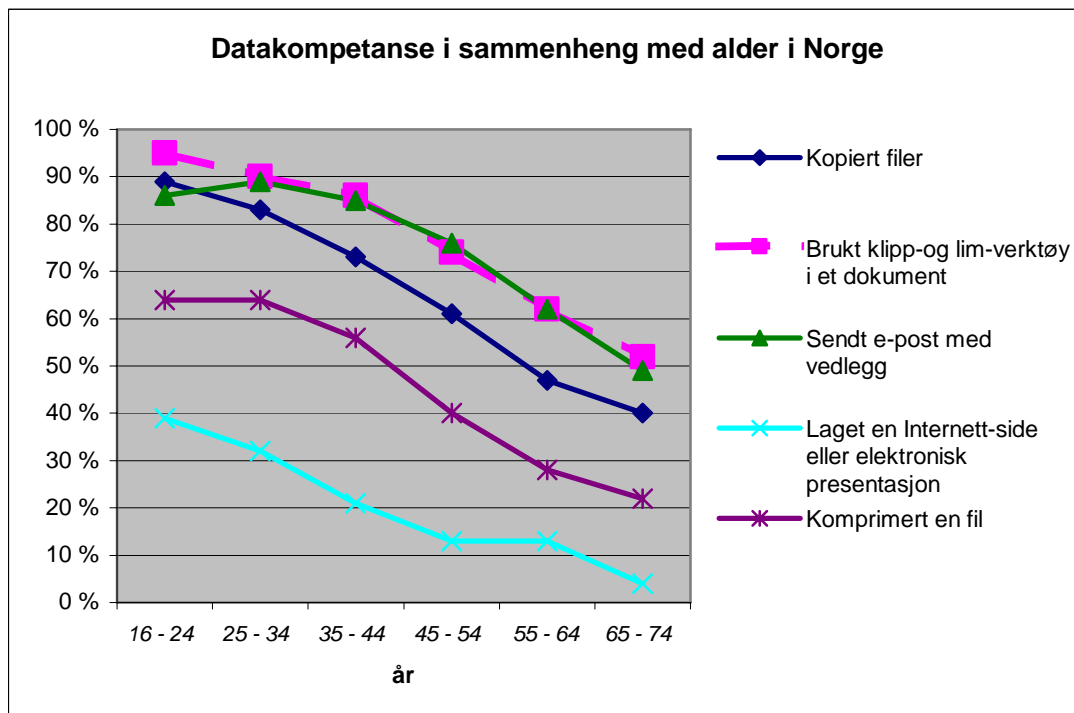
"Tilførsel av kompetanse til de eldre er kjernen i problemstillingen."

For situasjonen her er det gitt data hos (IHNO), som i grafisk form kan presenteres som nedenfor.



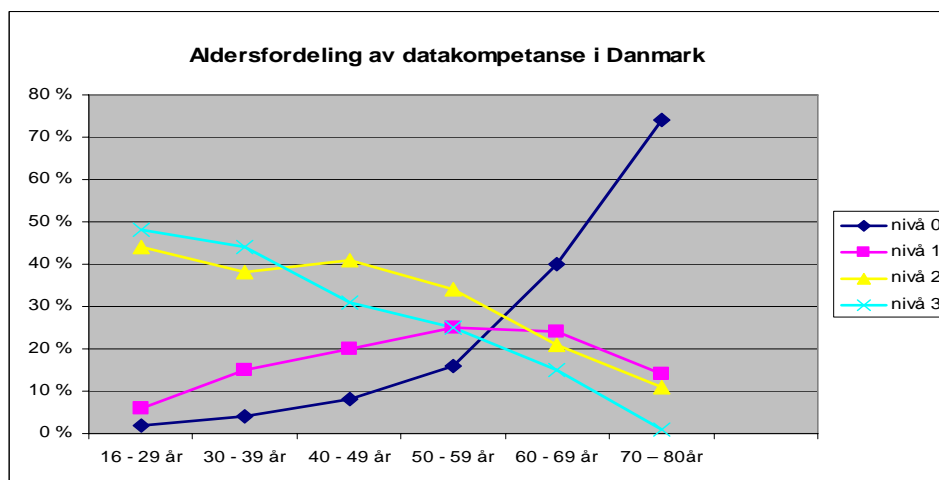
”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



2007 © Statistisk sentralbyrå

Tendensen kan vi også i en tilsvarende graf for data hentet fra (BIDK), der datakompetansen hos 1547 personer har vært undersøkt via deres scores på i alt 34 ulike elementer av data-ferdighet. Våre sydlige naboer har vært inspirert av sin forretningsmessige teft til å tilordnet kompetansenivået til 4 avsatser. Så har de beregnet frem en gevinst på 79 milliarder kroner på. år for samfunnet dersom alle bringes opp på nivå 3, samt innsatskostnad på mellom 61,5 og 103,4 milliarder kroner for å få til dette for alle i aldersgruppen 15-66 år. Andre alternativer er også beregnet.



Kilde: Teknologisk Institut, Danmark

Konklusjonen i den danske utredningen er at man faktisk står overfor en temmelig lønnsomt investering.....

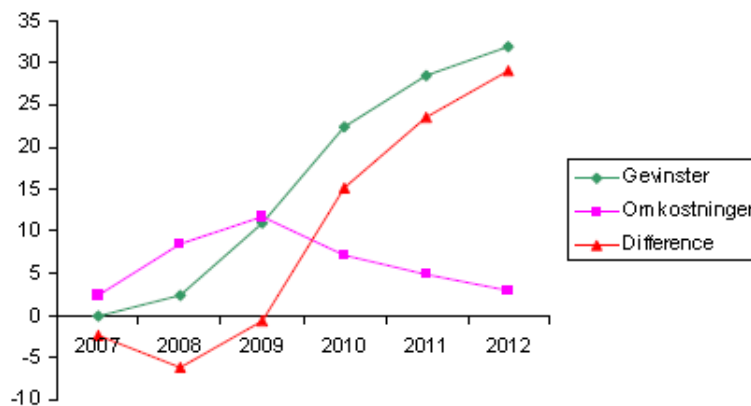


”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



Figur 10: Utviklingen i gevinster, omkostninger og netto-benefits. Realistisk scenario, opkvalifisering av alle 16-66 i arbeidsstyrken, som ikke har niveau 3 i IKT-færdigheder



Med den antagne investeringsplan og antagelsen om, at gevinsterne ved IKT-opkvalifisering viser sig 1 år efter investeringen, er der en positivt netto-benefit fra 2010, hvis investeringen startes i 2007. Herefter vokser den positive netto-benefit markant.

Kilde: Teknologisk Institut, Danmark

Ferdighetene som ble forutsatt for nivå 1 og nivå 3 er vist slik:

Nye teknologier, som danske borgere på niveau 1 og niveau 3 har sat sig ind i indenfor det seneste år	
Borgere med svage IKT-færdigheder (niveau 1)	Borgere med stærke IKT-færdigheder (niveau 3)
<ul style="list-style-type: none">• Computer og internet generelt• E-mail• Computer, kabaler• "Åt gå ind på firmæers hjemmesider"• Digitalt kamera• Mobiltelefon• Kameratelefon• DVD-optager• Bestille billetter via internet• Patientsystemer• Lagerstyring• Søge hus via internet• Netbank• PD A'er• Skype, telefoni over nettet• Musik på computer• iPod, Mp3-afspiller	<ul style="list-style-type: none">• E-mail over mobil• E-rooms, hvor man holder møder• "Har gjort hjem med trådløst"• Trådløse netværk• Digital signatur• Synkronisering mellem telefon og computer• 3D-programmer, tegne- og visualiseringsprogrammer• Bluetooth• Design af hjemmesider• GPS Navigation• Håndtering af PBS-filer• USB-stik• Videoredigering• Web-cam• Wikipedia

En del synspunkter fra eldre fikk vi frem under intervjumøter på seniorsentre:

- Det er stor spennvidde i startkompetanse på data for eldre som vil ha kurs.
- Stadig flere eldre vil være vant med datasystemer fra sitt arbeidssted, men disse systemene kan ofte være spesialiserte for virksomheten og totalt uavhengig av Internett og egen PC.



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



- Mange eldre 55+ står i fare for å måtte forlate jobben pga manglende kunnskap og ferdighet i data.
- Det er kø av eldre som gjerne vil lære data, men ikke tilstrekkelige ressurser til å imøtekomme ønskene (utstyr, hensiktsmessige lærekrefter tilpasset eldre med språk, passende små trinn, repeteringer, etc).
- Opplæringsvirksomhet må ofte skje på avdanket utstyr fra bedrifter, med gammel og unødig kompleks programvare, ofte spesialisert for forretningsvirksomhet ("Professional")
- Bedrifter og offentlige virksomheter burde gi sine pensjonister opplæring i data som avskjedspresent (fengselsfanger for jo mange tilbud....)
- Hva er brukernes basis-interesser som motiverer for data og Internett? Viktig å bringe forståelse for hva systemet kan gi til virkelig nytte/glede for brukeren i vedkommendes interessesfære. Slektsforskning, kunstsamlinger, videosamtaler med barnebarn i fjerne land, TV-repriser, fotokunst i gruppesamhandling, nettbasert sjakkspill, bridge og andre spill, osv.
- Eldre har ikke ønske om å bli datanerder, ikke motiverende.
- Stat og kommune bruker ikke mye midler på utdanning av eldre 55+.
- For vanskelig å begynne med i høy alder, ingen vits å lære mer nytt.
- For sent for 80+ å lære data, er for langsomme i hodet, husker dårlig eller er blitt svaksynte.
- Noen har arbeidet med data i tidligere jobb, stadig flere blir pensjonert av disse, snart kan de fleste eldre nok data.

7.4.6 BRUKERKOMPETANSE

Skalaen for nødvendig brukerkompetanse går langs en strikk, fra det å utløse funksjoner fra enkle knapper, til å manipulere fotos og tegninger og lage interaktive hjemmesider. Her er åpenbart nødvendig å tenke via en avsatsvis kunnskapsoppbygging.

En første avsats i den opplæringen som Seniornett tilbyr er eksempelvis det å beherske enkel form for tekstbehandling (f eks WordPad). Da er det lagt grunnlag for behandling av tastaturet på PC-utstyret og forståelse av grunnleggende logikk i lagring og gjenfinning av informasjon. I senere avsatser kan en lære å bruke Internett med e-post, web og chatting, og derpå blir det ofte av interesse å fokusere på særskilte emner som besøk til gallerier og museer, reiseliv, offentlige skjemaer, osv.

Et mål bør være å holde klart for seg hele tiden at brukeren ikke skal bli ekspert på datateknologi, noe som i blant kan synes vanskelig for IKT-bransjen å akseptere. TV-titter og bilfører er i meget liten grad eksperter på respektive teknologier, mens PC-ens brukergrensesnitt for den alminnelige mann kan synes temmelig underutviklet enda.

7.4.7 INNHALDSKOMPETANSE

Det ble beskrevet for oss at å søke etter informasjon på Internett er som å klatre oppetter grenene på et tre. Man vet ikke på forhånd hvor man ender, og mister lett oversikt over hvor en har vært og hvordan komme til utgangspunktet. Eldre mennesker er litt glemske i blant og blir lett forvirret.



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



Innholdskompetanse kommer selvsagt med øvelse, og bokmerking er et effektivt redskap. Men særskilt kursvirksomhet for informasjonssøking, sammenstilling og arkivering kan være til stor nytte for mange eldre, som eksempelvis slektsforskning. Dette emnet er populært blant seniorenne og er blitt vesentlig effektivisert som følge av at stadig mer kildeinformasjon legges tilgjengelig via Internett. En egen interesseforening, DIS – Databehandling i Slektsforskning, er aktiv i opplæring, kontaktforum og annen tilrettelegging.

Slike etableringer av interessegrupper er meget verdifulle og bør gis all mulig støtte. Seniornett-organisasjonen tilhører samme kategori, med ikke bare kursvirksomhet, men også et stort antall klubber der medlemmene hyppig kan komme sammen og stadig utveksle nye kunnskaper, løsninger og ideer.

Et interessant eksempel på interessegruppe finnes i Tønsberg, der hjemmepleiende pårørende til demenslidende fikk PC med faglig programvare og data, samt toveis videokommunikasjon til et støttesenter. Ideen var å styrke de pårørende i en slitsom situasjon, så de ikke ble utbrent. Dette utviklet seg til en virksom kontaktgruppe mellom de medvirkende, der råd og støtte ble effektivt utveksles mellom deltakerne. I bakgrunnen ligger de store kostnadene ved å måtte overføre de lidende til sykehjem.

7.4.8 **BREDBÅNDSLØSNING**

Selve bredbåndsløsningen er neppe den største hemskoen for videre bredbåndsvest innen seniorsegmentet. Verbale synspunkter levert i sammen med vår spørreskjemaundersøkelse var, i tilknytning til spørsmålet D *Hva mener du bransjen kan gjøre for å øke andelen med bredbånd hjemme?:*

- Slutte å bruke alle de tekniske begrepene som de aller fleste seniorer ikke har peiling på. Dette gjelder både ved kjøp av utstyr (PC osv) og tjenester som bredbåndsinstallasjon.
- Hurtigere levering. Flere ukers leveringstid etter bestilling er altfor lenge.
- Man må lage tilleggstjenester man ikke vil være foruten.
- Lavere pris på bredbåndstilknytning. Spesialpakker (installasjon/utstyr) tilpasset eldre og folk med datavegring.
- Enklere informasjon om tekniske løsninger og betingelser for abonnement
- Tilby enkle PC-løsninger som ikke nødvendigvis kan gjøre alt, men har helt grunnleggende funksjoner: internett og e-post og fotolagring. Pris og enkelhet må bli deretter.
- Bedre dekning av bredbånd

Dette kommer fra hele populasjonen av svarere, og er for så vidt råd til IKT-bransjen fra alle deres kunder, men dog ikke minst fra seniorbefolkningen.

Objektive eksempler på totalpriser bør sirkulere i de eldres medier. Post- og teletilsynet og Forbrukerrådet har sentrale roller her.

Eldre mennesker har opplevd kostbare telleskritt for telefoni i sin tid, og dette førte til en innlæring av forsiktighet med å bruke telefon (og overført til ISDN).



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



Pensjonister reiser ofte bort i perioder. Ulike abonnementsbetingelser bør belyses.

7.4.9 INNHold OG TJENESTER PÅ INTERNETT

Fra våre intervjumøter ved seniorsentre er notert utsagn som beskriver eldres holdninger overfor *nettverkstjenester*:

- Selgere av bredbånd gir ikke tilbud om kosteffektiv løsning til kundene. Man får mer enn det er bruk for og må betale for dette. Praksis i markedsføring og salg må bli mer rettviss overfor ukyndige kunder.
- Tilbud fra mange operatører vanskelig å sette sammen til total løsning. E-post adresser hos en, internett tilgang hos en annen, telefon/ISDN fra en tredje. Flytting av abonnement dyrt og vanskelig.
- Må satse på stor operatør (Telenor) for å kunne stole på at ting funksjonerer sammen.
- Operatørene er ofte veldig trege til å levere etter at de har lovet bredbåndstilgang.
- Hva kan egentlig oppnås ved å gå over fra ISDN til bredbånd? ISDN er billigere enn bredbånd, betaler delvis etter forbruk (tellerskritt), kan gjerne vente på nedlasting av e-post og internett stoff. Men det blir stadig lagt inn mer data og reklame i Web-sidene, så nedlastingen går saktere.
- IKT-bransjen tilpasser seg ikke de eldres behov ("honnørabonnement"). Eldre kan ofte være lenge bortreist og vil ikke da betale fastavgift for bredbånd.
- Er nettverkene sikre nok, kan nettbanktjenester bli kompromittert?
- Hva med tap og misbruk av egen identitet på nettet? Spam sendt fra din egen adresse?
- Slipper man inn en "trojaner" på sin PC kan en bli slave i et kriminelt "botnet".
- Nødvendig med brukerkunnskaper om sikring.
- Er nettverkene sikre nok?
- Kan man få installert bredbånd på telefonlinjene hos brukere, eller må det legges ny kabel til dem?
- Mulig tiltak kunne være å sette opp en PC i fellesrommet, eventuelt koplet mot stor TV-skjerm eller prosjektør, med veiledning i en daglig periode, for å hjelpe ukyndige interesserte til å hente ut informasjon og ulike tjenester, og evt. med rullerende presentasjoner ellers. Demonstrasjonseffekten kunne føre til at flere ville satse på opplæring.

Data hentet fra (IHNO) som vist i nedenstående diagram viser interessene for de diverse nettverksfunksjonene. Samme oppstilling for den yngre gruppen 55-54 år viser svært liten forskjell, bortsett fra at "Tilegne seg fagkunnskap" her er øket til om lag det dobbelte.

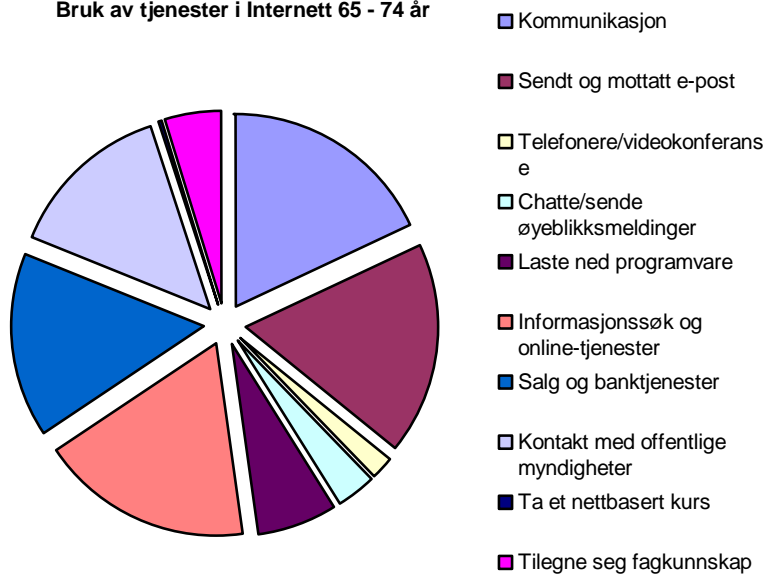


”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



Bruk av tjenester i Internett 65 - 74 år



2007 © Statistisk sentralbyrå



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



8 FORSLAG

Basert på den gjennomførte analysen har Norsk Telecom AS identifisert en rekke tiltak som kan være med på å utbedre situasjonen beskrevet i denne rapporten. Disse favner forsøksvis over flere aktuelle brukergrupperinger, slik at effekten av disse vil kunne falle godt ut både for eldre og andre "nybegynnere".

Sluttbrukerutrustning

1 "Norgespakken"

Det bør utformes en standardisert minimumsløsning rettet mot nye brukere – slike nybegynnerløsninger bør være et "pakketilbud" av både maskinvare, programvare og bredbåndsløsning, standard "desktop", installasjon og oppsett mot "nybegynnerportaler". Det må legges vekt på at pakkens innhold er tilpasset nybegynnere – altså er det ikke nødvendig med programvare for håndtering av komplekse problemstillinger – men kun grunnleggende funksjonalitet. Nybegynnerpakken bør også inkludere mulighet for "fjernsupport" rett på dataskjermen. Forslaget har fått arbeidstittelen "Norgespakken", og både bransjeaktører, representanter for ulike brukerkategorier (f eks Seniornett), Senter for fri programvare og andre interesserte og berørte aktører bør kunne samarbeide om å utvikle en felles standardisert spesifisering for "alt i en boks"-pakke for nybegynnere.

2 Bruk Telepriser.no

Det bør så arbeides for at alle større tilbydere har en slik standardisert nybegynnerpakke i sitt produktsortiment. Likeledes bør f eks nettstedet www.telepriser.no kunne benchmarke priser og vise brukertester av slike pakker – slik at nye brukere får god og nøytral hjelp i å vurdere de tilbudene fra de forskjellige aktørene.

3 Bruk fri programvare

Offentlig støtte til og utvikling av fri programvare bør intensiveres – slik at kostnadene for nybegynnerløsninger kan reduseres – "Norgespakken" bør i størst grad utnytte fri/gratis programvare.

Sluttbrukers kompetanse

4 Pensjonistopplæring

Det må gjøres et krafttak for å øke kompetanse blant ikke brukerne – spesielt gjelder dette for "eldresegmentet" (pensjonister og de som er på vei til å bli pensjonister). Slik opplæring bør gjennomføres av offentlige og private



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



arbeidsgivere før personene går over i pensjonsalderen. Dette tiltaket bør innarbeides i næringslivet og i offentlig forvaltning som et generelt "samfunnsansvar" – alle arbeidstakere bør i god tid før pensjonsalder bringes opp på et minimums kompetansenivå i nettbruk og håndtering av pc/digitalt verktøy. Dette vil også kunne muliggjøre at eldre arbeidstakere, som ønsker å få jobbe forbi "AFP-alderen", kan kvalifisere seg for nye arbeidsoppgaver og dermed kan være en del av en løsning på problemet med ressursmangelen i arbeidslivet.

5 Støtt Seniornett

Støtten til Seniornett og kompetanseøkende organisasjoner bør intensiveres. Ressurser må benyttes både til opplysningsvirksomhet og konkret opplæring.

6 Utstyr på eldresentre

Støtte til datautrustning og programvare for eldre/eldresentre bør økes og flyttes fra Hjelpemiddelsentralene/sosialbudsjett og over til mer hensiktsmessige og kompetansetunge organisasjoner/myndigheter. Bruk av midler bør reflektere utvikling og introduksjon av "Norgespakken" og satsning på både informasjonsvirksomhet og konkret opplæring/bruk. Som et eksempel bør alle eldresentre ha datautrustning tilkoblet storskjerm, slik at opplæring og informasjon kan gjennomføres for et større publikum.

Motivasjon og informasjon

7 Motivasjonstiltak

"Markedsføring" og informasjonsvirksomhet rundt nettbruk og brukerfordeler må intensiveres – både aktører, myndigheter og f.eks. NRK bør ta del i en "informasjonsdugnad" for å gi ikke-brukere et bedre innblikk i de fordelene bruk av bredbånd/internett kan innebære – vinklingen må rettes mot bruk av basisprodukter og tjenester (avanserte og "fancy" tjenester får nok oppmerksomhet likevel...)

8 Informasjon

Informasjon om grunnleggende nettbruk og "smarte" nettbaserte tjenester mm må kjøres på offentlige kontorer, bibliotek, eldresentra osv

9 Offentlige terminaler

Alle offentlige kontorer bør etablere "on-line stands" der brukerne kan få assistanse i "digital selvbetjening" – på denne måten vennes man til å benytte on-line tjenester raskest mulig.

Bredbåndsløsning



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



10 Info om faktiske tilbud Opplysningsvirksomhet rundt faktiske bredbåndstilbud pr region/område må forbedres – det må arbeides aktivt for å fjerne oppfatningen av at "bredbånd ikke er tilgjengelig" dersom det motsatte er tilfelle – dette er innledningsvis en oppgave for tilbyderne (operatørene), men bør på sikt kunne være en informasjonsoppgave for den enkelte kommune.

11 Honnørrabatt Bransjen bør innrømme seniorsegmentet en "Honnørrabatt" ved installasjon og abonnement på bredbånd, eldre bredbåndsbukere vil trolig være moderate i sin bruk av nettet, og en rabatt til dette segmentet bør derfor kunne rettferdiggjøres – både ut i fra en sosial profil, men også ut i fra moderate operatørkostnader ved moderat trafikk.

Innhold og tjenester

12 Inngangsportaler Både operatører, tunge tjenestetilbydere (bank/offentlig) og myndigheter bør delta i utforming av et begrenset antall standard inngangsportaler (komme i gang-portaler) for nye brukere, der de aller mest vanlige tjenester og funksjoner ligger – tiltaket kan gjerne sys sammen med oppsettet i "Norgespakken".

13 Forenklet grensesnitt Innholds- og tjenesteleverandører på nettet bør innarbeide et standardisert (forenklet) grensesnitt for nye brukere – grensesnittet kan f.eks. aktiveres med en knapp eller bryter på portaler med høy trafikk.

14 Fjernhjelp Det bør utarbeides konsepter/abonnementsordninger der brukere kan abonnere på "Fjernhjelp" direkte på egen pc. Primært bør dette være bredbåndstilbyderens ansvar, men konseptet bør kunne benyttes hos alle større tjeneste- og produkttilbydere (bank, forsikring, reisebyrå, programvare leverandører ol).

De 14 forslagene ovenfor – som alle ble presentert i hovedrapporten "Hvorfor kjøper ikke flere folk bredbånd?" – vil i praksis alle i større eller mindre grad kunne være relevante og gjeldende også for seniorsegmentet. Det er her mulighet både for det offentlige, for bredbåndsbransjen, IKT-leverandører, arbeidsgivere og ulike interesseorganisasjoner å delta i en dugnad for å få opp nettbruken blant våre seniorer. Ingen av forslagene er spesielt kostnadskrevende, men noen av de (f.eks. "Norgespakken") krever samarbeide og koordinering på tvers av ulike miljøer.



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



I forhold til problematikken rundt seniorsegmentet vil en trolig få størst effekt av å prioritere forslagene som er uthevet nedenfor...:

Sluttbrukerutrustning

1 "Norgespakken" .

2 Bruk Telepriser.no

3 Bruk fri programvare

Sluttbrukers kompetanse

4 Pensjonistopplæring

5 Støtt Seniornett

6 Utstyr på eldresentre .

Motivasjon og informasjon

7 Motivasjonstiltak

8 Informasjon

9 Offentlige terminaler

Bredbåndsløsning

10 Info om faktiske tilbud

11 Honnørrabatt

Innhold og tjenester

12 Inngangsportaler

13 Forenklet grensesnitt

14 Fjernhjelp



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



9 RESPONS FRA DELTAKERE I SPØRREUNDERSØKELSEN

I tabellene nedenfor har vi klippet inn kommentarer og innspill fra alle respondenter med alter fra 55 og oppover. Responsene er sortert etter alder – de yngste først og de eldste (>74) til slutt. Innspillene står slik de ble registrert av respondentene.

9.1 HVORFOR KJØPER IKKE FOLK BREDBÅND?

<i>Spørsmålsgruppe 1 - "Hvorfor kjøper ikke folk bredbånd?"</i>	
<i>Respondentkategori</i>	<i>Kommentar</i>
<i>Har bredbånd</i>	<ol style="list-style-type: none"><i>1. Telenor refused to give us any kind of account as we are not Norwegian citizens. Also they will not accept our visa cards, being from other countries</i><i>2. Spesielt eldre (60+) tror internett er komplisert.</i><i>3. Ser ikke behovet for bredbåndstilknytning - eller bruk av internett</i><i>4. Sameiet har ikke villet installere bredbånd; hver beboer må ordne det selv, og da har man allerede telefonlinjen inn i huset.</i><i>5. Mange eldre vet ikke hva en pc og bredbånd kan brukes til. Noen synes det er noe nymotens tull.</i><i>6. Høres komplisert ut.</i><i>7. For eldre som ikke har yngre familiemedlemmer eller kjente til å bistå, blir det for teknisk uten erfaring. tror disse benytter seg av sønner og døtre etc til å logge seg inn på nettbank, levere selvangivelse og sånt.</i><i>8. Etter at jeg installerte bredbånd, virket det ikke alltid, og da brukte jeg biblioteket for å få ut e-post</i><i>9. Elendig informasjon og service fra bredbåndsleverandørene. Uklare avtaler og produkter, og for dårlige garantier og oppfølging</i><i>10. Det er en ubalanse mellom kostnadene ved å ta i bruk et nytt verktøy/den løpende bruken av det og kvaliteten på tilbudet på nettet/nytteten det oppleves av å ha tilbudet tilgjengelig.</i><i>11. De fleste familier med skolesøkende barn har vel installert bredbånd??</i><i>12. Alder, og "frykt for dingser". Ingen å spørre i nær omkrets</i><i>13. 1.Tror det er vanskelig å lære tekno-redsel 2.Tror ikke de trenger det - går i banken 3.Må ha hjelp for å sette opp - økonomi 4.Har ikke råd til PC-økonomi</i>



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



TeleInfo

<i>Spørsmålsgruppe 1 - "Hvorfor kjøper ikke folk bredbånd?"</i>	
<i>Respondentkategori</i>	<i>Kommentar</i>
	<p>5. Har ingen anelse om hva de skal bruke internett til - holder avis</p> <p>14. Ønsker å beskytte barna, samt religiøst tro at det er synd.</p> <p>15. Teknologiske barrierer. Har hørt mye dårlig om bredbåndsleverandørene. Dårlig service. Mange problemer.</p> <p>16. så lenge PC og tlf. virker - selv om det går sent - "funker det med min PC/tlf." - Men en rakett for å få installert bredbånd, er når voksne barn, venner, kolleger el viser vedkommende fordeler og fart ved bredbånd.</p> <p>17. Ser ikke behov for internett før internett er tatt i bruk. (høna og egget)</p> <p>18. Noen er rett og slett ikke interessert i hverken PC eller Internett - og hvorfor skulle de da betale dyrt for det? (Og dette er en grei holdning som vi skal respektere.)</p> <p>19. Mange har ikke fått muligheten til å prøve ut hvilke muligheter der er.</p> <p>20. Mange eldre mennesker har aldri brukt en PC og tør ikke gi seg i kast med disse. Innen f eks Lions har vi en del eldre medlemmer uten e-post adresse, selv om de oppfordres til å skaffe seg dette.</p> <p>21. Kanskje mange er fornøyde med livet som det er, de vil ikke bli dyttet til forandringer og utgifter og tidsbruk som virker unødvendige for dem.</p> <p>22. Generelt at det er vanskelig å velge mellom ulike tilbud</p> <p>23. Det fins mye annet å bruke fritiden til, og man har da fortsatt telefon og direktekontakt</p> <p>24. Dere tar for gitt at alle skjønner hva bredbånd innebærer. Jeg tror de fleste som ikke har det, er ikke-internett-brukere. Terskelen for å komme inn er for stor for mange, særlig seniorer.</p> <p>25. De tror ikke de har behov for det. "Det er bra som det er" "Bredbånd - hva er det?"</p> <p>26. De mener hverdagen fungerer greit nok uten - er lite villig til å betale for installering og utstyr og opplæring.</p> <p>27. Vet ikke om mitt abonnement på internett via TV-kabel er bredbånd, men det er dyrt nok!</p> <p>28. venter på fiber -</p>



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



TeleInfo

<i>Spørsmålsgruppe 1 - "Hvorfor kjøper ikke folk bredbånd?"</i>	
<i>Respondentkategori</i>	<i>Kommentar</i>
<i>Har ikke bredbånd</i>	<p>29. Ønsker Canal digital for å se deres tilbud, men de er ikke opp på vårt hjemsted forløpig</p> <p>30. Ønsker bredbånd, men er bare tilgjengelig som trådløs. Det er for dyrt for en enslig pensjonist.</p> <p>31. Uoversiktlig personlig situasjon, økonomisk, yrkesmessig, etc. Har ikke greid å bestemme meg, for leverandør, tidspunkt, hastighet, etc</p> <p>32. Telenor nekter å installere</p> <p>33. Tele2 som er min leverandør av fasttelefon tjenester kan ikke levere bredbånd. Jeg er i ferd med å inngå avtale med annen leverandør som kan levere i mitt område</p> <p>34. Tele2 kan ikke levere. Telenor kan ikke levere.</p> <p>35. Skal snart flytte til sted hvor jeg får</p> <p>36. Nei, kun pris. Er minstepensjonist vært siden 1987 - 38 år gammel den gangen - og har aldri hatt mulighet til å legge meg opp noen penger.</p> <p>37. Nei, jeg vil installere bredbånd når det blir tilgjengelig</p> <p>38. Nei, er bare i "tenkeboksen", skal-skal ikke</p> <p>39. Nei har forsøkt flere ganger mot installatørselskaper, men svaret er dessverre ingen ledige linjer i sentra (Vi har fasttelefon, kabel og bare isdn</p> <p>40. Minste måneds pris på bredbånd har samme pris som mitt forbruk er med analogt modem på 2-3 måneder</p> <p>41. MEGET DÅRLIG SERVICE/OPPFØLGING VED TELEFONSALG. INGEN KAN GI DEN INFO JEG ER UTE ETTER. KAN IKKE SENDE TILBUD. UINTERESSERT I MEG SOM KUNDE</p> <p>42. Levrandøren holdt ikke avtale. Etter bestilling, blev prisen dobblet. ???</p> <p>43. Leier bolig og har ikke lyst til å ha utgiften med å få lagt det inn, da vi ikke vet hvor lenge vi blir boende</p> <p>44. Kun Telenor kan levere halve hastigheten av mini abonnement, grunnen er det lange strekket på telefon linja til sentralen. Har etterspurt i to år om det ikke snart skal monteres inn forsterker på linja, MEN INGENTING RESPONS</p> <p>45. Kommunen finner ikke midler til å få framført bredbånd til vår bolig</p> <p>46. Jeg ønsker bredband men for bestandig svar at for tiden er det ikke mulig, jeg venter og venter !!!.</p>



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



<i>Spørsmålsgruppe 1 - "Hvorfor kjøper ikke folk bredbånd?"</i>	
<i>Respondentkategori</i>	<i>Kommentar</i>
	<p>47. Jeg tenker at trådløs tilknytning vil bli en grei mulighet innen rimelig tid og litt tung i rompa</p> <p>48. Jeg har flere ganger blitt oppringt fra Telenor og spurt om jeg er interessert i bredbånd. Det har jeg sagt at jeg er. To ganger i fjor trodde jeg at jeg hadde bestilt bredbånd fra den som ringte, men selv om jeg ble forespeilet å få bredbånd omkring nyttår har jeg ennå ikke hørt et pip etter telefonsamtalen da en dame registrerte hva slags abonnement som passet for meg osv. Samtalen med henne var etter purring fra meg fordi jeg ikke hadde hørt noe etter at forrige tilbyder som var oppringing fra Telenor selv</p> <p>49. ikke utbygd her</p> <p>50. Hittil har jeg ikke hatt muligheten for å få. Nå har jeg bestilt og venter på å få innlagt</p> <p>51. Har søkt om bredbånd siden 03 uten at telenor kan skifte en kabel som gir nok kapasitet. Dette gjør at heller ingen andre leverandører kan installere bredbånd hos meg. Dette er skammelig av et monopolselskap!</p> <p>52. Har mobilt bredbånd men kunne ønske meg hjemme også dersom det var billigere og lettere å installere.</p> <p>53. Har ikke bredbånd der eg bor</p> <p>54. Har gammel datamaskin.</p> <p>55. Har blitt lovet bredbånd av Nextgentel og Ventelo og fått tilsendt modem men de skylder på gammel linje fra Telenor og får ikke lagt inn??</p> <p>56. Har bestilt på tele2, for en drøy måned siden. Ikke levert. Fått besked fra telenor tidligere at det ikke går an da vi har delt telefonlinje. Er lei av at ting går sakte!</p> <p>57. Har bestilt fra Direct Connect (radiobasert) og ikke hørt noe siden. Nettet er fortsatt ikke utbygd der jeg bor.</p> <p>58. Har bedt om å få dette men det er ikke tilgjengelig hos oss.</p> <p>59. Har bare ikke blitt noe med meg</p> <p>60. Får beskjed om at det ikke er tilgjengelig på tross av utallige henvendelser</p> <p>61. Føles komplisert , pluss at jeg bruker internett lite hjemme</p> <p>62. fordi i dette pottitlandet skrikes det om alle skal ha bredbånd men ingen gidder gjøre noe med det!!!!!!!!!!!!</p> <p>63. For tiden er det billegare for meg å bruka</p>



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBLIDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



<i>Spørsmålsgruppe 1 - "Hvorfor kjøper ikke folk bredbånd?"</i>	
<i>Respondentkategori</i>	<i>Kommentar</i>
	<i>analogt samband.</i>
	<i>64. Det påstås att vi er påkoblet utjevninglinje. Naboen som er 3 Meter unna kan få, men er ikke interessert.</i>
	<i>65. Bruker PC-kort. Enkelt og greit. Dekning alle steder jeg er. Utland, innland</i>
	<i>66. Bredbånd kommer i løpet av etterm vinteren, skal installere da. Har skrevet kontrakt med lokalt selskap</i>
	<i>67. Bor i Nordmarka.</i>
	<i>68. Bor i alt for "grisgrent" område (Oslo vest)..!! Det firmaet som fikk det norske telenettet i gave av politikerne har ingen konkurrenter og dermed antakelig ikke noe behov for å investere i teknologi som er på vei ut.</i>
	<i>69. Alle tilbyr oss bredbånd bare for å finne ut at det ikke går likevel. Frustrerende. Er omgitt av bredbåndbrukere.</i>
	<i>70. Venter til jeg har kjøpt ny PC.</i>
	<i>71. Ønsker ikke 24 timer eksponering. Sikkerhet. Ønsker ikke IP-telefoni pga dårlig kvalitet og ustabil tjeneste. Mistenksomhet. Medfører endret/utvidet forbruksmønster.</i>
	<i>72. Vi skal flytte til våren og da er det kanskje aktuelt med bredbånd</i>
	<i>73. Vi er i utgangspunktet interessert i å få bredbånd, og har derfor gjentatte ganger forsøkt å få tilsendt et tilbud fra Tele2 uten resultat.</i>
	<i>74. Tele2 har ikke sentral som gir mulighet for oppkobling der vi bor. Vi må i tilfelle gå over til et annet selskap.</i>
	<i>75. Skal snart flytte til ny adresse og vil gå over til bredbånd da</i>
	<i>76. Nedlagt fiberoptisk kabel i kant av eiendommen, men selskapet vet ikke når det vil komme tilbud om tilkobling. Venter på at noe skjer.</i>
	<i>77. Kommunen har lagt fiberkabel fram til alle ssentralar, men telenor har ikkje klart å byggje ut sentralane. Dei vil ikkje åpne for tilgang med fiberkabel til heimar og bedrifter sjølv om det er interesse for det.</i>
	<i>78. Ingen kan levere bredband på min adresse</i>
	<i>79. Ikke tilgjengelig ifølge bredbåndsguiden.</i>
	<i>80. Har vær usikker på kvaliteten av mobilt bredbånd. Har nå bestilt bredbånd via NMT-nett</i>
	<i>81. Har tenkt å installere i år.</i>
	<i>82. har forsøkt å få bredbånd, men det vises til</i>



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



<i>Spørsmålsgruppe 1 - "Hvorfor kjøper ikke folk bredbånd?"</i>	
<i>Respondentkategori</i>	<i>Kommentar</i>
	<p><i>problemer på linje mellom sentral og min adresse. eneste mulighet for øyeblikket er trådløst abonnement</i></p> <p><i>83. Foreløbig fordi at forbruk pr. dato ligger mellom kr. 12.- og kr. 2.- pr. mnd. Bredbånd er tilgjengelig i borettslaget som har avtale med leverandør, men ikke fra den leverandøren jeg har pr. dato. Vurderer å gå over til borettslagets leverandør.</i></p> <p><i>84. For liten kapasitet på sentralen. (Haugsbygd-Hvalsmoen)</i></p> <p><i>85. DEt har ikke vært tilgjengelig</i></p> <p><i>86. Det er nærmest huseieren som bestemmer</i></p> <p><i>87. Den p.c.-en jeg har, har for lite internminne for ADSL, eller bredbånd. Om noen måneder får jeg en ny p.c. med minst 1GB internminne. Da skal jeg bestille ADSL.</i></p> <p><i>88. Bredbånd var bestilt av telefonselger 22.11.7 med install og montasje av montør innen 4 uker. fikk ingen info fra TELE2 bortsett fra den info jeg selv måtte ringe å få. Etter 7 uker og evt ytterligere venting på montør, avsluttet jeg det hele med denne leverandøren.</i></p> <p><i>89. Bor delvis i utlandet</i></p> <p><i>90. Klarer meg godt som det er</i></p> <p><i>91. I min alder bruker jeg ikke datamaskin og sjelden mobil</i></p> <p><i>92. Bruker nettet for lite</i></p>



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



9.2 HVA SKAL TIL FOR AT FOLK SKAL KJØPE BREDBÅND?

<i>Spørsmålsgruppe 2 - "Hva skal til for at folk kjøper bredbånd?"</i>	
<i>Respondentkategori</i>	<i>Kommentar</i>
<i>Har bredbånd</i>	<ol style="list-style-type: none">1. Rett og slett kunnskap om alt en PC kan brukes til. Gratis nybegynnerkurs på noen timer til alle som vil (bibliotek f.eks.) Mange mell. 50 og 60 som ikke kan bruke PC, ikke alle er pensjonister, f.eks. hjelpepleiere.2. Mengden tjenester, brukergrensesnittet og til dels kvaliteten på de tjenestene som det offentlige legger ut er ikke god nok. => Det oppleves ikke som nødvendig/kostnadseffektivt å ha.3. Fast lav pris4. At sameiet installerer og betaler; at sameiet oppgraderer kabeltv-en til å ha bredbånd/internett også.5. Access for non-Norwegians6. "Simplicity": Det burde være like enkelt som man i 'gamle dager' plugget inn en ny telefon.7. Unngå at det oppstår komplikasjoner med det øvrige telefonanlegg8. Leverandører av bredbånd og utstyr må bli mer fokusert på kundens primære behov - ikke først og freds egne salgsfremstøt9. Ingen kunnskap om dette10. Brukerstøtte over telefon. Bedre å snakke med personer enn en PC.
<i>Har ikke bredbånd</i>	<ol style="list-style-type: none">11. Vil gjerne ha, er lei av at alt går sakte!12. Viktigste er at leverandøren holder avtale. og ikke lover og lyg.13. Trådløs bredbånd er for dyrt. Jeg håper derfor at bredbånd blir tilgjengelig på den telefonsentralen jeg er tilknyttet.14. treghet15. Se forrige side16. Pris er viktig men ikke avgjørende (vil ha, men får ikke. Har Canal Digital, men de skaffer heller ikke?)17. NEI, jeg vil svært gjerne ha bredbånd18. Må bli tilgjengelig her vi bor19. mangler tilbudet20. Koster og bli av med ISDN linjen21. Jeg har til nå greid meg med ISDN, men synes den er for treg. (Kanskje det er noen "bugs" på



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSE HJEM PRIMO 2008



<i>Spørsmålsgruppe 2 - "Hva skal til for at folk kjøper bredbånd?"</i>	
<i>Respondentkategori</i>	<i>Kommentar</i>
	<i>PCen min?</i>
	<i>22. ikke tilgjengelig i området</i>
	<i>23. ikke behov</i>
	<i>24. Har kun ISDN idag, når det først skal legges inn bredbånd så må det være mere enn halv hastighet av mini abonnementet til Telenor</i>
	<i>25. Har ikkje tilgang til bredbånd - for langt frå sentral</i>
	<i>26. Har ikkje moglegheit til å få breiband, men håpet er der.</i>
	<i>27. Har ikke en bruk på nettet som gjør at jeg har følt behov for bredbåndshastighet.</i>
	<i>28. Har ikke den muligheten</i>
	<i>29. har bruk for det</i>
	<i>30. Det mangler bare at telenor ordner det de flere ganger har lovet!!!!</i>
	<i>31. At man kan få levert flere tjenester fra samme leverandør. Altså TV, Internett, telefoni og nyere tjeneste. Fiber er eneste mulighet.</i>



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



9.3 HVILKE TJENESTER ER MEST AKTUELLE FOR NYE BRUKERE?

Spørsmålsgruppe 3- "Hvilke tjenester er mest aktuelle for nye brukere av bredbånd?"

<i>Respondentkategori</i>	<i>Kommentar</i>
<i>Har bredbånd</i>	<ol style="list-style-type: none">1. Finne informasjon om alt man trodde man ikke trengte å vite. Trafikkinfo, flybilletter/charter særlig.2. Slektsforskning - kartbruk - ubegrensede faktaopplysninger3. Lese aviser, bruke søkemotorer, feks Google.4. Jeg kan vanskelig vite stort om andres behov-- svarer derfor utfra egne motiv (og jeg har bredbånd i heimen, men pc'en min er i øyeblikket ute av funksjon--og jeg avventer at "en eller annen" slektning/venn dukker opp og diagnostiserer/reparerer/reinstallerer....
<i>Har ikke bredbånd</i>	<ol style="list-style-type: none">5. Søke og finne informasjon om "alt mulig"6. Jeg har modem, og bruker nettet daglig7. Det er ikke nødvendigvis Web-tv eller IP-TV som er løsningen. Dette går tross alt utover bredbåndst hastigheten jeg faktisk kan få. Kabel-TV over coax eller G(E)PON er bedre.8. Er bruker av nettet.9. Enkel informasjon om bredbåndstelefonti - fordeler og bakdeler10. Har ISDN-linje Bruker bl.a. nettbank



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



9.4 HVA KAN BRANSJEN GJØRE FOR Å FÅ OPP BREDBÅNDSBRUKEN?

<i>Spørsmålsgruppe 4 - "Hva kan bransjen gjøre for å få opp bredbåndsbruken?"</i>	
<i>Respondentkategori</i>	<i>Kommentar</i>
<i>Har bredbånd</i>	<ol style="list-style-type: none">1. TV-program: " Slik kommer du i gang".2. Tilby enkle PC-løsninger som ikke nødvendigvis kan gjøre alt, men har helt grunnleggende funksjoner: internett og e-post og fotolagring. Pris og enkelhet må bli deretter.3. STOP YOUR RACIST POLICIES OF MAKING THINGS DIFFICULT FOR NEWLY ARRIVED PEOPLE4. Kapaiteten per krone må gå opp - vil utløse er bruk av videobaserte tjenester5. Gjøre det enklere å installere ip-telefon6. Bygge nok tilgang til bredbånd!!!!7. Bransjen må innse at behovene for nye brukere er helt forskjellig fra etablerte nettbrukere - med ditto kompetanse8. Tilbud om alternativer mht brukeropplæring bør inkluderes i en pakkepris som dekker PC, skriver/skanner/kopimaskin og bredbånd, samt vanlige applikasjoner som tekstbehandling, regneark, eventuelt også bildebehandling, i tillegg til generell opplæring i bruk av Internett.9. Slutte å bruke alle de tekniske begrepene som de aller fleste seniorer ikke har peiling på. Dette gjelder både ved kjøp av utstyr (PC osv) og tjenester som bredbåndsinstallasjon.10. oppfølging og vennlig servgice det første året!11. Mye raskere bredbånd (uten vesentlig pristillegg).12. Hva med opplysning på tv. vise hvordan innstalere bredbånd - ip telefon13. Fokusere på bruk av enkle løsninger og lave priser. Brukere med avanserte behov er allerede på nettet, delvis fordi arbeidsgiver finansierer det hele.14. ALT NYTT PÅ MARKEDET KAN SKAPE ENGSTELSE HOS NOEN.
<i>Har ikke bredbånd</i>	<ol style="list-style-type: none">15. Øke utbyggingstakten16. Utbygging så ein får tilgang17. Utbygging i distriktene18. Tilgjengelig19. Stadig jobbe med å øke sikkerheten for handel



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



Spørsmålsgruppe 4 - "Hva kan bransjen gjøre for å få opp bredbåndsbruken?"

Respondentkategori	Kommentar
	<p>på nettet</p> <p>20. Slutte med bare å gi bruker støtte til egenleverte dupper og annet utstyr.</p> <p>21. overtale Telenor til å skifte ut gamle linjer?</p> <p>22. Markedsfører tilbud/ekstra hjelp til "nye" pensjonister!</p> <p>23. Leverandørene må tilby linekapasitet fram til boligen Leverandørene må tilby linjer med tilstrekkelig kapasitet.</p> <p>24. HAR ikke bruk for dette, så jeg vet ikke</p> <p>25. Gi mulighet for de som ønsker bredbånd</p> <p>26. De må "få fingeren ut" og sette i gang å jobbe i steden for å sitte å ringe om igjen og om igjen uten å gjøre en døyt praktisk!!</p> <p>27. Bygge ut tilgangen til bredbånd</p> <p>28. bransjen må få rævva i gir</p> <p>29. Bedre informasjon om hva bredbånd er og hvilke fordeler det kan gi for familien.</p> <p>30. Stabilt nett</p> <p>31. Installasjonskostnadene er i enkelte tilfeller for høy - synes jeg - varierer mye fra leverandør til leverandør. Har ikke sjekket i det siste om dette er en riktig oppfatning.</p> <p>32. Være raskere til å utbedre feil på linjesystemet og uten kostnader for bruker</p>



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



9.5 HVA KAN MYNDIGHETENE GJØRE FOR Å FÅ OPP BREDBÅNDSBRUKEN?

Spørsmålsgruppe 5 - "Hva kan myndighetene gjøre for å få opp bredbåndsbruken?"

<i>Respondentkategori</i>	<i>Kommentar</i>
<i>Har bredbånd</i>	<ol style="list-style-type: none">1. Igjen, pris og enkelhet.2. Gratis prøveperiode, i samarbeid med leverandører/kurs, etc Billige pc-er man evt kan overta etterpå. Har man først kommet på nett, blir man der.3. Eldre som ikke har bredbånd idag kommer ikke til å anskaffe seg det. De aller fleste benytter barns og andre kjentes linjer og pc utstyr. i framtida vil ikke dette være noe problem, da har de som går inn i alderdommen ett helt naturlig forhold til internett. Og bredbånd blir en selvfølge.4. Det offentlige bør arbeide for lavere priser generelt sett - hvorfor er f eks bredbånd mye billigere i Sverige?5. Familier med skolebarn har et naturlig behov for bredbånd, mens godt voksne må "selges" på denne ideen. Her bør det offentlige trolig benytte pisk og gulrot.6. Det hjelper seniorer lite at det blir mer databasert læring i skolen. Vi må nås på andre måter.7. Bidra til at bredbåndsleverandørene oppfattes som og er tjenesteleverandører, og ikke som nå trer fram som pengemaskiner som prøver å pushe bredbånd på innbyggerne gjennom tvang fra det offentlige gjennom at digitale tjenester bygges ut og allmenne tjenester gjøres mindre tilgjengelige.8. Økt bruk av databasert læring v/ seniorsentrene
<i>Har ikke bredbånd</i>	<ol style="list-style-type: none">9. Ta kobbernettet fra Telenor10. Sørge for tilgjengelighet av bredbånd til ALLE.11. Skaffe tilbud til alle12. Ser ikke behov for bruk av pc/internett, så jeg vet egentlig ikke13. Må først og fremst gjøre det mulig å installere det.14. komme ut av steinalderen15. Igjen, utbygging!16. Gjøre stabilt bredbånd (fiber) tilgjengelig for alle i hele Norge. Utkantene har vell så stor nytte av bredbånd som sentrale strøk. Vi har lenger vei til ALLE tjenester.



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



Spørsmålsgruppe 5 - "Hva kan myndighetene gjøre for å få opp bredbåndsbruken?"

<i>Respondentkategori</i>	<i>Kommentar</i>
	<p>17. Det offentlige må ikke basere tjenester på nettet før momopolisten Telenor (det er de som har kontroll med linjenettet i distriktene) blir tvunget til å bygge ut også i utkantnorge. I vår del av kommunen trengs det kun en forsterker på linjene.</p> <p>18. De må pålegge leverandørene å komme i gang og ikke bare drive å tulle!!!</p> <p>19. Bidra med midler til å forsterke linjenettet slik at "alle" kan få tilbud om bredbånd !</p> <p>20. Subsidiere bru av bredbånd</p> <p>21. Subsidiere bredbånd der kommersielle leverandører ikke leverer slike tjenester</p>



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



9.6 HVA ER SAMFUNNSNYTTEN VED Å FÅ FLERE PÅ NETT?

<i>Spørsmålsgruppe 6 - "Hva er samfunnsnyttene av å få flere på nett?"</i>	
<i>Respondentkategori</i>	<i>Kommentar</i>
<i>Har bredbånd</i>	<ol style="list-style-type: none">1. Tror nettet vil bli mye mere dominerende i fremtiden. Vil styre meget av vår tid. Handel og kommunikasjon vil foregå på nett. (Hurtig respons og kommunikasjon)2. Samle Norge til et rike :-)3. Internett er/kan bli "alt". Radio, TV, cd-spiller, kino, rådgiver, oppslagsverk, osv.4. Stabilt bredbånd kan brukes bærer for alarmer, strømavlesning vannmåling etc. (Krever egentlig ikke bredbånd, men har man form for standardisert lokalnett i hjemmet så er det mye lettere å gjennomføre.5. Jeg er ikke enig med spørsmålet; Det er ikke nødvendig å ha bredbånd for å holde seg orientert i samfunnet, etc.6. Det hører ikke til de viktige tingene i livet!7. Bredbånd er etter hvert like nødvendig som fast telefon var før mobiltelefonen kom. Både offentlig og privat tjenestetilbud forutsetter mer og mer at innbyggerne har tilgang til Internett.
<i>Har ikke bredbånd</i>	<ol style="list-style-type: none">8. Viktig at folk slipper å føle seg "utestengt" p.g.a. at linjennettet er for dårlig der du bor. Dette har ikke noe med distriktpolitikk å gjøre. En finner slike feil ganske nær "sentra".9. Letter når en blir eldre og utføre tjenester fra hjemmet.10. Holde kontakt med barn, barnebarn og venner.11. JEg synes ikke det er viktig at alle har bredbånd hjemme12. gjøre det mulig å bo litt utenfor Karl Johan13. Forskjellen mellom de som har bredbånd og de som ikke kan få det installert blir større og større jo flere tjenester som kommer på nettet.14. En MÅ jo snart ha dette for å få ordnet banktjenester, levert selvangivelse osv osv.15. Det går så utrolig tregt med bare en vanlig telefonlinje, og da kan det bli veldig dyrt. Man kan ikke styre posten man får, må man være tilkoblet i 1 time og 45 min. for å få det inn, blir det veldig dyrt.16. Det burde ikke være stedet du bor på som avgjør å ta i bruk bredbånd.17. Kommentar: Bredbånd er ikke nødvendig for å



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



<i>Spørsmålsgruppe 6 - "Hva er samfunnsnyttene av å få flere på nett?"</i>	
<i>Respondentkategori</i>	<i>Kommentar</i>
	<i>holde seg orientert. Modem er tilstrekkelig (ca 5 kb/s)</i> <i>18. Er det virkelig så viktig?</i> <i>19. At folk i alle aldre kan få del i fordelene</i>



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



10 VEDLEGG

10.1 SENIORNETT'S KOMMENTAR TIL HOVEDRAPPORTEN

Noen refleksjoner til rapporten:

"Hvorfor kjøper ikke flere folk bredbånd?"

21.05.08 Teleinfo

Fra Seniornett Norge

15.08.2008

Dette er en grundig og komplett rapport og Seniornett Norge er enig i både innhold og konklusjoner.

I det daglige arbeidet til vår forening blant seniorer, så er det i vår erfaring motivasjonen det skorter mest på: *Hvorfor i all verden skal jeg bruke tid og krefter på å lære meg PC og Internett?* Det er en utfordring da det viser seg å være ganske ulike ting som motiverer de forskjellige. Lese aviser, nettbank, bestille sydenreiser, e-post, slektsforskning, foto, offentlige tjenester osv. Motivasjonskampanjer via media oa. vil hjelpe stort. Seniorene er ofte irritert på: "Vil du vite mer om saken så logg deg inn på nrk.no/nyheter". Snu irritasjon til aksjon ... Innhold og tjenester, synliggjøring av disse, vil også være en viktig motivasjonsfaktor.

Sluttbrukerutrustning	særlig forslaget om Norgespakken er en glimrende ide. En <u>enkel</u> (og rimelig) grunnutrustning vil senke terskelen for å lære seg faget, komme seg på nett.
Kompetanse	Ja. Det er også en satsningssak i Seniornett: gi seniorene opplæring i PC og internett <u>før</u> de forlater arbeidslivet (istedenfor gullklokka!) Dette vil også kunne forlenge senioresens yrkesaktive liv, "unggå" AFP. Skape en mer aktiv pensjonsalder når den tid kommer.
Bredbåndsløsning	Igjen definér en "Norgespakke" eller en pakke godt egnet for seniorer. Disse trenger ofte ikke høye hastigheter og mye tilleggstjenester. Det hadde også vært en fordel å frikoble bredbåndet fra telefonen dvs. at man slipper å betale for fast telefonlinje i tillegg. Mange mener da at de kan like godt kjøre på oppringt løsning. Selv om det svært ofte blir en dyrere løsning totalt. For seniorer så er enkle forklaringer, avmystifiseringer sentrale punkter.
Øke støtten til Seniornett	kan vi ikke være uenige i. Som en organisasjon av frivillige (450 i dag, ca. 700 om et år) så er



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



støtten til oss meget kostnadseffektiv. I 2008 vil "Seniornett systemet" direkte lære opp ca. 7000 seniorer i PC og Internett. Vi lærer opp kjernen i alle klubbene våre (75 i dag) og hvert enkelt medlem i kjernen vil så lære opp mange andre osv. slik at det blir en pyramide spredning av kunnskap og kompetanse. Vi er stolt av dette!

TOP 5 FORSLAG?

1. Kjøre opplysnings- og motivasjonskampanjer i nrk og Frikanalen (finansiere dette)
2. Sette opp et insentivprogram som gjør det attraktivt for private og offentlige virksomheter å lære opp sine seniorer/ansatte i PC og internett (skattelette? Andre gullerøtter?) Seniornett kan være med og hjelpe til!
3. La seniorer som ikke er i arbeid lenger kunne få trekke fra investeringer til PC og bredbåndsutstyr på skatteseddelen slik ansatte i firmaer har muligheter til innen visse grenser (10 000 kr.?)
4. Åpne skolenes datarom for opplæring av seniorer uten kostnader. Seniornett har frivillige instruktører.
5. Gi eldre PCer som skal byttes ut til Seniornettklubber
6. Sats på bibliotekene som en sentral opplæringsinstitusjon i nærmiljøet. Sørg for at de har PCer, bredbånd og en ansatt som kan bruke noe av sin tid til (data-) veiledning. Igjen så kan Seniornett hjelpe til i nærmiljøet.
7. Øke bevilgningene til Seniornett !!
8. Gi Seniornett, som en frivillig organisasjon, momsfrigat!

10.2 POSITIV ALDRING – KRONIKK I AFTENPOSTEN AV ODD GRANN

Alder er ingen trussel

DISKRIMINERING. Negativ omtale av eldre er en diskriminering som også har helsemessige konsekvenser. Etter å ha levd 76 gode år kjenner jeg meg ikke igjen i elendighetsbeskrivelsene.

ODD GRANN, tidligere generalsekretær i Norges Røde Kors, medlem av Det Sentrale Eldreråd i Oslo (31.08.2008)



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



Negativt forverrer. Harvard-universitetet har gjennomført forsøk som viser at negativ stereotyp oppfatning av det å bli eldre forverrer folks hukommelse og selvtillit, mens positiv oppfatning styrker både husk og selvfølelse.

Det vil personlig og samfunnsmessig være bedre å erstatte det negative med informasjon som fremmer holdninger om "Positiv aldring".

Det blir lett "selvoppfyllende profetier" når man tror at det å bli eldre betyr sykdom og omsorg. Forskningen viser at selv friske personer begynner å gå langsommere, litt mer lut og ustødig.

Hver fjerde nordmann.

Det er 1,3 millioner eldre (55+) i Norge i dag, det vil si mer enn en fjerdedel av Norges befolkning; en betydelig ressurs i samfunnet som er friskere, sprekere, erfarne, mer velutdannet og rikere enn noen generasjon før oss.

For dem er ikke "Positiv aldring" å finne på noe å slå tiden ihjel med. Det er heller ikke bare de superspreke seniorer på fjelltur, de golfspillende eller eldre i Syden.

Middelalderbunnen.

Seniorer flest har det bra, sier mange lands undersøkelser om folks tilfredshet med tilværelsen. Rapportene viser en grafisk U-kurve, der unge og eldre utgjør toppene på tilfredshet, på hver sin side av livsløpet, mens det er folk i middelalderen, 40-50 år, som er på bunnen.

Folk er mest fornøyd med tilværelsen i livsfasene før og etter tiden da all energi går med til oppdragelse av barn, inntektsjag og karriere. Fra begynnelsen av 50-årene og til opp i 70-årene er det bare oppgang, deretter flater tilfredsheten litt ut, ofte fordi helsen svekkes. For alle dem som holder seg noenlunde friske, varer tilfredsheten mye lenger - for mange hele livet ut. Det skyldes engasjement, kunnskap, trygghet og sosialt nettverk.

Lite å grue seg til.

Det å bli eldre er lite grue seg til. De fleste opplever en positivt utviklende periode av livsløpet, som utgjør en tredjedel av mitt voksne liv.

"Positiv aldring" medfører at vi forblir selvhjulpne lenge. Det vil nok også kunne bli nødvendig. Familiesituasjon og ansvarsforhold forskyves fordi det fødes færre barn enn før, og vi lever lenger. Det har medført at de fleste av dagens par i "middelalderen" har flere foreldre enn barn.

Ikke omsorgsansvar.

I vår kultur er man mest opptatt av barnas beste, mens andre kulturer har mest fokus på de eldres ve og vel. Det kan derfor ikke ventes at vår generasjons barn vil se det som en selvfølge, eller ha kapasitet til, å overta omsorgsansvaret for sine foreldre. Holdninger preget av "Positiv aldring" vil gjøre livet lettere for yngre generasjoner også.

Norges eldste mann, Jørgen B. Rustad sa på sin 108-årsdag 12. august at han trodde han hadde levd så lenge fordi humør og latter hadde fulgt ham gjennom livet.

Også når sykdom rammer, hjelper det med positiv innstilling og humør.



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



Lo seg tilbake til livet.

Skribent og fredsforkjemper Norman Cousins (USA) ble, 50 år gammel, dødssyk. Da han fikk beskjed om at han bare hadde noen måneder igjen å leve, forlot han sykehuset og tok inn på et hotell. Der forsynte han seg selv med store doser av både C-vitaminer og humor (Filmer med Chaplin, Helan og Halvan osv.)

Sakte, men sikkert kom han seg og ble helt frisk. I avisene het det at han "lo seg tilbake til livet", men selv sier han at humor var en viktig del av en større prosess.

Ekspertene er enige om at bruk av humor gir "Positiv aldring". Latter bringer oksygen til hjernen og frisker opp tenkeevnen, senker kortisonnivået, som igjen styrker immunsystemet.

Frodig og vitalt liv.

I tidsskriftet "Aktiv aldring" sier dr. Roger Landry: "Positiv aldring handler ikke om å søke trygghet, forberede seg på å dø eller unngå risikoer. Vellykket aldring handler om å leve et så frodig og vitalt liv som mulig, det vil si med stor grad av aktivitet".

Begrepet "Å vokse seg eldre" er mer aktivt enn det passiverende "å bli eldre".

Det er kjent at folk med trygg økonomi og god utdanning har bedre helse, lever lenger og er mest tilfreds med tilværelsen.

Økonomien er noenlunde trygg for de fleste i Norge, men ikke engang all verdens penger kan gi meg god helse, gode venner og et langt, godt liv.

Hjernen må brukes.

Utdanning kan vi skaffe oss gjennom hele livet, fordi hjernen er slik at den kan gjøre god nytte for seg hele tiden. Intelligensen når sin topp i 30-årsalderen, og den holder seg stabil der resten av vår levealder, bare den brukes.

Mange 70-åringere er faktisk mer intelligente i dag enn de var som 30-åringere, fordi de har brukt hjernen og lagt til den livsvisdom som kommer med årene.

Enslig, ikke ensom.

"Positiv aldring" forebygger ensomhet, ikke minst fordi forholdet til familie og annen sosial tilhørighet er en så viktig del. Det å være enslig behøver ikke å bety ensomhet. Det vet de fleste av den tredjedel av befolkningen som er over 70 år, og som er enker. Menn dør tidligere, slik at de fleste gjenlevende av dem har sine koner i live.

FNs tidligere generalsekretær Kofi Annan sa en gang: "Et samfunn for alle generasjoner betyr at forholdene legges til rette for deltagelse og engasjement over hele livsløpet". Han advarte mot å se på eldre som pensjonister og pasienter, men heller se på dem som aktive deltagere i en utviklingsprosess - både for samfunn og individ.

Være på nett.

Vårt samfunns utviklingsprosess medfører at offentlig kommunikasjon digitaliseres. Det må legges til rette for at seniorer blir deltagere i denne



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



utvikling. "Positiv aldring" betyr å holde seg oppdatert om det som skjer rundt oss, og den enkleste måten å gjøre det på er å bli nettbruker. Regjering og storting har i en stortingsmelding sagt at forholdene vil bli lagt til rette for at særlig eldre får lære seg dette.

Dette er teorien. Handling betyr at det er vi eldre selv som må møte denne utfordringen, bli fullverdige samfunnsborgere ved å bli nettbrukere.

Ubrukte ressurser.

Langt over halvparten av landets seniorer er fortsatt ikke på nett. Det er alvorlig for vårt samfunn, også fordi eldre har så mange ubrukte ressurser.

Det å delta i samfunnet ved å være på nett er ikke bare en mulighet, det er like mye en plikt, først og fremst overfor oss selv. Dessuten vil det bli nødvendig

Nettet er vår nye møteplass. Det er både kunnskapskilde, og det byr på sosiale nettverk.

All verdens samlede kunnskap finnes her, også om "Positiv aldring".

Min erfaring er at "Det er bedre å være inngått på data, enn utgått på dato!"



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



10.3 OM SENIORNETT – SENIORNETTS HANDLINGSPLAN FOR 2009

10.3.1 SENIORNETT NORGE



Seniornett er en landsdekkende ideell forening av frivillige. Seniornett har i 9 år arrangert "SeniorSurfdagen", på i alt 650 ulike møteplasser over hele landet. Over 38 000 eldre har på denne måten fått en første innføring i bruk av PC og Internett. Disse årlige arrangementer har vært og er en stor suksess og øker i antall deltakere og antall møteplasser for hvert år.

Men det er et opplagt behov også for et løpende og lokalt tilbud til titusener av eldre potensielle IKT-brukere. Data fra SSB (sept. '07), viser at fortsatt er det ca 560 000 eldre (55+) ikke deltar på Internett, og det samme gjelder nesten 350 000 av et yngre utvalg (55-74).

Den nasjonale utfordring er å få disse hundretusener av eldre til å oppdage og ville delta i dataverdenen – få samme tilgang til informasjon og muligheter som den yngre del av befolkningen, deltakelse – unngå utestengelse – unngå et demokratisk problem.

Seniornett arbeider derfor med og har som hovedmål å etablere hundrevis av lokale klubber, minst én i hver kommune. Her kan seniorer lære og praktisere databruk, delta på opplæring både i klubben og hos samarbeidende kursleverandører - i et tempo og med anvendelser tilrettelagt for de eldre årganger.

10.3.2 VÅR VISJON ER:

” Seniorer (55+) i Norge skal være fortrolige med informasjonsteknologien, som de bruker jevnlig i kontakt med familie og samfunn og arbeidsliv, og for å forenkle hverdagen og berike livet”

- med andre ord: *”hjelp alle seniorer i landet til å komme seg på nett”*

Denne ambisiøse visjon forutsetter at eldre har den nødvendige IKT-kompetanse: at de får tilbud om opplæring, at de har adgang til tekniske ressurser og noe assistanse, og at de er kjent med det store tilbud av offentlige og private anvendelser og tjenester, hvorav mange vil være av særlig interesse for eldre - og: at de motiveres til å delta!

10.3.3 STATUS:

Vår forening har arbeidet mot vårt mål i 11 år. Det er først i de senere år at vi har hatt økonomi til å sette et tempo som gir betydelige utslag. Det håper vi å kunne fortsette med og øke.

Erfaringen har vist at etablering av **klubber** over hele landet er en svært effektiv måte å drive vårt arbeid fremover på: Seniorene trenger lokale tilbud, der hvor de bor. Det må være tilpasset seniorennes måte å tilegne seg ny kunnskap på, dvs. noe roligere tempo, mange instruktører og hjelpelærere, mye øvelser og repetisjoner. Det må være et miljø av "likesinnede" der de kan



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



øve, lære og inspirere hverandre. Der vil også de som lærer seg PC og internett gjerne være med å lære opp nye deltakere i klubben. Denne modellen viser seg å være selvgående bare kjernen i klubben kommer i gang. Og denne kjernen læres opp av Seniornett sentralt.

Medio 2008 har Seniornett etablert 75 klubber over hele landet. Fra Alta og Kirkenes i nord til Arendal i sør. Ved inngangen til 2009 regner vi med å ha etablert 100 klubber totalt. I løpet av året 2008 vil Seniornett "systemet", med klubber og kurs, lære opp ca. 7000 seniorer. Opplæringen er alt fra individuell opplæring, en-til-en, i klubbene og til fulle eBorger-nivå kurs over 20 timer med opp til 18 elever i klassen gitt av Seniornett sentralt og lokale kurstilbydere i samarbeid med klubbene.

Foreningen har sitt hovedkontor i Oslo med 4 fast ansatte. I tillegg er det en stab på 2 personer som avholder og administrerer (oppstarts-) kurs. De 75 klubbene driftes av 450 helt frivillige personer. Videre har foreningen 4000 medlemmer. Medlemskap er i dag ikke et krav for å kunne delta i tilbudene til klubbene og Seniornett.

10.3.4 SENIORNETTS MÅL FOR 2009:

Avhengig av oppnådd finansiering av Seniornett (servicekontoret), så har vi de følgende mål og prosjekter for 2009:

- Øke antall klubber fra 100 til 150
- Øke antall frivillige fra 450 til 700 på landsbasis
- Øke antall møteplasser og deltakere på SeniorSurf
- Lære opp minst 10 000 seniorer gjennom Seniornett "systemet"
- Intensivere PR og media eksponeringen, avis, nettsted
- Utvide antall samarbeidspartnere med bl.a. bibliotekene
- Ta "Kragereø-prosjektet" videre ut i landet
- Etablere en helpdesk a lá "Skolehjelpen" for alle landets seniorer

10.3.5 BAKGRUNN:

Denne store samfunnsoppgaven forutsetter bred deltakelse av de fleste store leverandører av informasjonssamfunnets tjenester, så vel offentlige som private. Fra å stort sett operere på egen hånd, med støtte fra noen få, er Seniornetts strategi nå å fortsette det påbegynte samarbeide med toneangivende aktører som har interesse av at de eldre er reelle brukere; i offentlig sektor for å oppnå de ønskede forbedringer og besparelser; i privat sektor å oppnå økede forretningsmessige leveranser til den store eldregruppen.

Seniornett har et nært samarbeid med Norsk Pensjonistforbund og Nasjonalforeningen for Folkehelsen. Disse samarbeider har resultert i etableringen av flere titalls klubber i disse miljøene til nå. Vi samarbeider med og er sponset av Microsoft og NextGenTel. Microsoft gir bl.a. gratis programvare til alle klubbene og NextGenTel forsyner alle klubber med gratis bredbånd og gir rabatter på samme til Seniornett medlemmer. Internettbutikken mpx.no gir gode rabatter på utstyr til alle Seniornetts klubber og medlemmer. Betydelige midler fra Sparebankstiftelsen DnB NOR har satt oss i stand til å hjelpe nye klubber med å anskaffe utstyr.

Bidragene fra offentlige departementer og direktorater har vært kjernen i foreningens finansiering og har satt oss i stand til å oppnå de resultatene vi har



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBIKKE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



hatt til nå. Dette er finansieringen av selve motoren i Seniornett. Støtten fra private selskaper er svært viktig for å hjelpe klubber i gang.

Vår oppfatning av "seniormarkedet" er at ca halvparten av målgruppen som ikke bruker IT og nett har nok kjøpekraft for å delta, men mangler kunnskap og motivasjon. Dette bekrefter det store forretningsmessige potensialet for privat sektor. Videre forventes at store grupper ikke er økonomisk i stand til å delta, noe som burde bevege myndighetene i tillegg til digital kompetanseheving å skaffe bedre IT-tilbud på servicetorg, biblioteker, eldresentre og ved offentlige "skranker".

"Kragerø-prosjektet" er et pilotprosjekt i samarbeid med Senter for seniorpolitikk og Datakortet, finansiert av Fornyings- og administrasjonsdepartementet. Prosjektet lærer opp seniorer i en privat bedrift og i en offentlig virksomhet i grunnleggende IKT-kunnskap slik at de kan stå lenger i jobben sin, forlenge sine yrkesaktive liv. Dette gjør senioren til en attraktiv og oppdatert ressurs og motvirker derved for tidlig fratreden med for eksempel AFP. Prosjektet avsluttes ultimo 2008 og Seniornett vil i samarbeid og i et prosjekt søke å ta modellen og erfaringene fra prosjektet ut til mange andre selskaper og virksomheter i landet.

"Skolehjelpen" er et tilbud til alle lærere og elever i skolevesenet i Norge. Dette er et samarbeid mellom KS, Kunnskapsdepartementet, Microsoft og OpenOffice.org. Tjenesten er tilgjengelig via telefon eller nettet og tilbyr gratis programvarehjelp og støtte. Seniornett vil søke i et prosjekt å utvide dette tilbudet til også å inkludere landets seniorer.

De siste 2 årene har Seniornett bidratt med IKT opplæringsartikler i hvert eneste nummer av bladene "ViOver60" og "Pensjonisten". Dette har vært godt mottatt av lesekretsene, og arbeidet vil fortsette i 2009.

Det er blitt utgitt Seniornettavisen hvert år, med noe faglig stoff, artikler om forskjellige bruksområder, og eksempler på fornøyde eldre brukere. Avisene har alltid vært gode og etterspurte, dette bekreftes også for 2008-utgavene. For 2009 planlegger vi å utgi en tilsvarende publikasjon flere ganger.

10.3.6 HVA TRENGER SENIORNETT FOR Å FORTSETTE SITT ARBEID?

Vi er overbevist om at det er mulig å rekruttere de nødvendige frivillige medarbeidere og ildsjeler, forutsatt at Seniornett får tildelt de begrensede midler og ressurser som trengs for å opprettholde vår kjerneorganisasjon, og for å støtte de mange lokale miljøer som vil sørge for å inkludere titusensvis nye eldre borgere i det norske informasjonssamfunnet.

Som vårt budsjett for 2009 viser, så har kjerneorganisasjonen med 4 ansatte et finansieringsbehov fra offentlige midler på **kr. 2 700 000,-**. Vår kursaktivitet med 2 ansatte personer er i noen grad selvfinansierende og har kun behov for et lite tilskudd fra kjerneorganisasjonen (kr. 100 000,-). Seniornetts private sponsorer er 100% knyttet direkte opp mot klubbene og hjelper disse med programvare, utstyr og bredbånd.



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?"
SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER
OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



11 SUPPLERENDE BETRAKTNINGER RUNDT ELDRE OG BREDBÅND

Høgskolelektor Øyvind Nøhr ved Høgskolen i Lillehammer har i flere år forsket på eldre og internettbruk. I 2006 slapp Høgskolen/Nøhr forskningsrapporten..:

"De kompetente eldre - Aldring og digital kompetanse – konflikt eller lykke?".

Fra rapportens sammendrag har vi hentet flg..:

Vi er på full fart inn i samfunn hvor det er en forventning om at alle landets innbyggere har digital kompetanse. Det er i dag digitale skiller mellom "yngre" og "eldre" eldre. Det antas at dette skyldes en generasjonseffekt og at forskjellene vil bli mindre i årene framover. Hovedfokuset i dette forskningsprosjektet har vært å se på hvordan den eldre generasjon forholder seg til IKT. Vi har foretatt seks fokusgruppeintervjuer som er blitt fulgt opp av et spørreskjema som har blitt besvart av 650 eldre. Vi finner at det er minst fire grupper av eldre.

- *De som kan IKT og vet å bruke det.*
- *De som ikke kan så mye om IKT – og vet at de ikke følger med i denne utviklingen.*
- *De som har brukt IKT for eksempel i en jobbsammenheng, men som har et bevist valg på ikke å bruke IKT når de pensjoneres.*
- *De som aldri har brukt IKT og som sier de aldri vil ta det i bruk uansett betingelser mht. kjøp og support etc.*

Det skjer også perspektivendringer mht. syn på egen aldring når man eldes. De blir mindre opptatt av materiell ting og mer opptatt av åndelige verdier. Dette kan evt. forklare noe av ulike interesse og bruk av IKT. Om de digitale skillelinjer skyldes en generasjonseffekt eller en aldringseffekt bør man undersøke ved en longitudinell studie. Myndighetene bør legge til rette for opplæring i bruk av data for de som ønsker det og motivere eldre til bruk. Samtidig tenke på de 500.000 over 60 år som ikke bruker data og ikke stigmatisere denne gruppen.

Norsk Telecom AS har bedt høgskolelektor Nøhr om å kommentere situasjonen for de eldre mht data- og internettbruk anno høsten 2008. Nedenfor er hans innspill:

Techno-animisme – Styres eldre bevisst unna den teknologisk kraft?

v/ Høgskolelektor Øyvind Nøhr
Høgskolen i Lillehammer

Denne artikkelen skal handle om hvordan vi kan forstå hvorfor mange av dagens eldre velger å ikke ta i bruk IKT i sin hverdag. Det være seg å bruke PC-en til tekstbehandling, bildebehandling og informasjonssøking på Internett, men også at de bruker mobiltelefonen på en litt annen måte enn yngre generasjoner. Noe av det vi vil reflektere rundt er om disse forskjellen er generasjonsbestemt eller om det også vil være forskjeller i bruken av IKT når nye generasjoner eldes og blir en del av de grå tsunamier – et uttrykk som blir benyttet for å beskrive økning i antall eldre i de vestlige samfunn de neste 40-50 årene. Refleksjonene er basert på en undersøkelse som ble publisert i 2006 (Nøhr: De kompetente eldre - Aldring og digital kompetanse – konflikt eller lykke?) og som baserer sine data fra 6 fokusgruppeintervjuer samt ca 700 svar fra eldre med en gjennomsnittsalder på 75 år.

Teknologi er rundt oss på alle områder i dagens samfunn. Begrepet teknologisk animisme er introdusert av bl.a. Seniorwatch – et prosjekt innen EU som jobber med ulike prosjekter knyttet opp mot eldre og bruk av IKT. Animisme (fra latin *anima*, ånd) er et begrep innenfor teologien som betegner en religiøs oppfatning om at alt i naturen har sjel. Man tror på at alt har en sjel eller ånd, både døde og levende ting. Hvert tre eller innsjø har en egen kraft (for eksempel nøkken i en innsjø).

Animismen er nært beslektet med panteismen. Panteisme er en metafysisk filosofi og religiøs lære som hevder at *Gud er alt* og *Alt er Gud*. Den vil dermed også hevde at alt er en enhet, dvs. uendelig, altomfattende samt evigvarende, og på en eller annen måte guddommelig selv om guddommen er immanent.

Techno-animism eller hvordan eldre oppfatter og påvirkes av det stigende antall av datamaskiner/teknologiske objekter (for eksempel teknologi for å ivareta kommunikasjon mellom mennesker eller teknologi for å hjelpe eldre funksjonshemmede til å bo hjemme lenger ved at de får digitale hjelpemidler) som inngår i vår hverdag. Hvordan påvirker disse teknologier eldres opplevelser av ensomhet, utestenging og isolasjon? Spørsmål som adgang, brukervennlighet og relevans er her viktige spørsmål å drøfte.

Seniorwatch hevder at IKT hjelper eller understøtte eldres aktiviteter på mange områder. Vi nevner

- På arbeid
- Bli værende aktive og produktive lengre
- Bedre kvalitet på arbeidet og balanse i arbeidslivet
- Mer aktive samfunnsborgere
- Overvinne ensomhet og isolasjon
- Opprettholde sosiale nettverk
- Bedre tilgang til offentlige tjenester
- Bedre livskvalitet
- Uavhengighet, autonomi og verdighet

Til tross for disse opplagte fordelene så viser statistikken oss at de eldste av oss ikke tar i bruk IKT i sin hverdag. Gruppen 50+ i Europa er mer polarisert enn kanskje noen gang tidligere.

- 57% har tilgang til en datamaskin hjemme, 43% har ikke tilgang.
- 47% har Internett tilgang hjemme, 53% har ikke Internett hjemme

Gruppen som ikke tar i bruk IKT i Europa har holdt seg noenlunde stabil siden 2001, mao. i de siste 7 årene har ikke nye grupper av middelealdrende og eldre tatt i bruk IKT i like stor grad som andre aldersgrupper.

Disse tallene har bl.a ført til at EU de neste årene vil gi midler til 30 ulike prosjekter (totalt 300 millioner kroner) for å finne hvorfor middelaldrende og eldre ikke bruker IKT som mange tror de skulle gjøre og for det andre ønsker de å finne ut hvordan modne mennesker bruker IKT i det moderne samfunn.



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



I Norge er det tatt ulike initiativ for å få eldre mer interessert i IKT. Den årlige SeniorSurf-dagen er et slikt eksempel. Dagen arrangeres av Seniornett Norge i samarbeid med lokale møteplasser og klubber. Et flott tiltak som mer enn 10.000 godt voksne benytter seg av. Dette er et bra tall, men hvor er alle de andre eldre? Det finnes jo flere enn 600.000 personer over 67 år i Norge. Mangler de PC eller tilgang til Internett? Savner de digital kompetanse, eller kan dette forklares med at eldre vil fylle sine dager med andre gjøremål som er mer viktig for dem?

I Stortingsmelding nr. 17 (2006–2007): "Eit informasjonssamfunn for alle" sier dagens regjering at de vil øke fokuset på digital kompetanse, og legge bedre til rette for utsatte grupper som eldre og de utenfor arbeidslivet, grupper som i dag henger etter når det gjelder tilgang til digitale medier. Dette er fine mål, men hvor lette er de å oppfylle?

Vi er på full fart inn i samfunn hvor det forventes at alle landets innbyggere har digital kompetanse. Digital kompetanse er sagt å være den 5. basiskompetanse og er den kompetansen som bygger bro mellom ferdigheter som å lese, fortelle, skrive og regne, og den kompetansen som kreves for å ta i bruk nye digitale verktøy og medier på en kreativ og kritisk måte. Det digitale samfunn preges ikke bare av økende bruk av digital teknologi som PC, Internett, mobiltelefon, men også banktjenester, betalingsautomater, adgangskontroll, handel og bestilling av offentlige tjenester skjer i økende grad over nettet. Dette krever tilgang til teknologi med tilstrekkelig båndbredde, som koster penger, og forutsetter kompetanse til å håndtere teknologien.

Allerede nå, med fritt sykehusvalg, har de som kan søke etter sykehusstilbud på nettet et fortrinn. Borgernes rettigheter kan på den måten komme til å bli mer avhengig av teknologisk kompetanse enn til nå. Dette kan være med å forsterke skillene og skape en urettferdig fordeling av goder – både offentlige og private. På den annen side kan tilgang til nettbaserte tjenester også gjøre det enklere for svake grupper å gjøre sine rettigheter gjeldende. De kan f.eks. slippe å møte opp på offentlige kontorer – eller hos legen. Men uansett interaksjonsmetode vil mange syke, gamle være avhengig av gode hjelpere.

Mer enn 500.000 over 60 år innehar ikke digital kompetanse. Tall fra Statistisk Sentralbyrå viser at 65% i alderen 67 år ikke har brukt PC, og 72% har ikke brukt Internett. Det å oppnå målsettingen om at vi alle skal være e-borgere innen 2009 blir derfor helt urealistisk. 5 av 10 menn og 6 av 10 kvinner sier de ikke følger med i utviklingen innen data- og informasjonsteknologi.

Ivar Frønes mener at dette skyldes en generasjonseffekt, og at forskjellene vil bli mindre i årene framover. Vi ønsker i denne artikkelen, på bakgrunn av egne forskningsresultater, å drøfte hvorfor eldre bruker IKT mindre enn yngre. Vår analyse baserer seg på seks fokusgruppeintervjuer som er blitt fulgt opp av et spørreskjema som har blitt besvart av 650 eldre. Finner vi forklaringen mht. forskjeller i digital kompetanse utelukkende som en generasjonseffekt eller spiller også perspektivendringer inn som kan være vel så viktige forklaringer? Har eldre mennesker teknofobi, eller mangler de motivasjon?

Før vi går inn og drøfter disse sentrale spørsmålene så vil vi se litt på sentral sosialgerontologisk teori som kan kaste lys over de forskningsfunn vi skal vise til som da er i samsvar med nasjonale og internasjonale tall når det gjelder eldre og bruk/ikke bruk av IKT



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



11.1 BRUK AV IKT SETT UT FRA SOSIALGERONTOLOGISKE TEORIER

Det har kommet tydelig fram av de undersøkelsene vi har vist til at jo eldre man er jo mindre deltar man i ulike aktiviteter, i vår tilfelle bruk av data og mobiltelefon og automatiserte tjenester innen f.eks. bank. Levekårsundersøkelser med fokus på ulike kulturelle og politiske aktiviteter bekrefter også dette som vist tabellen under.

Deltakelse i ulike kulturelle aktiviteter etter alder.

Kulturelle aktiviteter

	45-66år	67-79 år	80+
Som går i i teater/opera	35	18	13
Som går på på kino	35	9	4
Deltar i en organisasjon/forening	57	47	36
Aktiv i politisk parti	5	3	1
Aktiv i velforening/borettslag	9	6	1

Kilde: Levekårsundersøkelsen SSB 2004

Det kan være mange grunner til at det er slik, bl.a svekket helse, perspektivendringer på egen aldring, endret holdning til deltakelse etc, men uansett så har dette og liknende funn inspirert sosialgerontologer siden 1960 til å lansere ulike teorier som kan forklare denne årsakssammenhengen.

Det finnes i dag mellom 15-20 sosialgerontologiske teorier. (Daatland og Solem 1995) som med utgangspunkt i samme empiri prøver å forstå disse forskjellene i aktivitet mellom eldre generasjoner og yngre generasjoner.

Sosialgerontologiske teorier om aldring kan inndeles i tre hovedtyper etter hvilken vekt de legger på at aldersrelaterte forandringer er (1) styrt innenfra organismen, (2) styrt av påvirkning fra omgivelsene eller (3) skjer i et samspill mellom indre og ytre faktorer. Så den klassiske grunddiskusjonen innen sosialgerontologisk teori går mellom et:

11.2 INDRETYRT PERSPEKTIV OG ET YTRESTYRT PERSPEKTIV

eller mellom primær og sekundær aldring, eller mellom arv og miljø. Solem (1995)

Riegel (1977) inndeler psykologiske utviklingsteorier etter tre grunnleggende paradigmer.

- Det mekanistiske paradigmet -omgivelsens kraft
- Det mentalistiske paradigmet -utviklingskraften kommer innenfra individet
- Det dialektiske paradigmet - Utviklingen skjer i et samspill mellom primær og sekundær aldring.



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



De fleste teorier henger ikke rendyrket fast i et enkelt paradigme. I aktivitetsteorien modifiseres omgivelsenes kraft, i dette tilfellet tilbudet av roller, av individets historie, interesser og motivasjon. I tilbaketrekningsteorien og teorien om gerotranscendens modifiseres den indre kraft av de muligheter kulturen gir for tilbaketrekning eller transcendens. I dialektiske teorier er det imidlertid større balanse mellom de indre og ytre krefters (og de ytre krefter som etter hvert blir indre) innflytelse på utviklingen. (Solem 1995)

De fleste vil være enig i at menneskers utvikling gjennom livsløpet formes i et samspill mellom individet og omgivelsene. Individet kan påvirke og til dels velge sin egen utvikling, men er på den ene side avhengig av de muligheter eller begrensninger omgivelsene gir og på den annen side av de muligheter og begrensninger som ligger i sine egne genetiske forutsetninger. Det er altså også krefter som kommer innenfra individet som en selv ikke har noen direkte styring med.

11.3 ALDRINGENS FORLØP VARIERER

I alderdommen ser vi resultatene av denne lange utviklingsprosessen som startet allerede før fødselen. (Solem 1995) Et av de mest sentrale trekk ved aldringen er variasjon. Aldringen fortøner seg forskjellig fra individ til individ, vi ser ulike aldringsforløp i ulike kulturer, og selv innen hvert enkelt individ er det ulike aldringsprosesser på gang. Som vi vet kan en skrøpelig kropp ha et vitalt og kreativt intellekt. Og selv mellom ulike deler av kroppen kan det være betydelige forskjeller. All den variasjonen vi finner mellom mennesker som har kommet over sin første ungdom skyldes imidlertid ikke aldring. Noe er situasjonsbestemt og et resultat av erfaringer som ikke har noe med aldring å gjøre. Ulike samfunnsendringer; velstandsøkning, arbeidsløshet, miljøforurensning, setter ulike preg på ulike generasjoner. Dessuten har hver enkelt varierende individuelle erfaringer som setter sine ulike preg. Har oppvekstvilkår, arbeidsvilkår og i det hele tatt levekårene gjennom livet vært belastende og nedbrytende eller har de vært vekstfremmende?

Kort oppsummert – disse sosialgerontologiske teoriene – som mer eller mindre springer ut fra det samme empiriske grunnlag, prøver alle å gi sin forklaring på hvorfor eldre er mindre med i sosiale og offentlige sammenhenger. Bruk/ikke bruk av IKT er en aktivitet som også kan forstås og tolkes ut fra disse teoriene og etter å ha presentert noen funn så vil vi drøfte de opp mot sosialgerontologiske teorier.

11.4 HVA VISER FORSKNINGSRISULTATENE?

Forskningsresultatene fra egne undersøkelser viser at det finnes i alle fall fire ulike måter eldre forholder seg til IKT på:

1) De som kan IKT og vet å bruke det. 2) De som ikke kan så mye om IKT – og vet at de ikke følger med i denne utviklingen. 3) De som har brukt IKT for eksempel i en jobbsammenheng, men som har gjort et bevisst valg på ikke å bruke IKT når de pensjoneres. 4) De som aldri har brukt IKT og ikke vil ta det i bruk uansett betingelser.

Til gruppe 1 finner vi eldre som er veldig aktive brukere av IKT. De er innom Internett flere ganger om dagen og laster ned programmer, sender e-post, driver med digital



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



bildebehandling, sender lynmeldinger, bestiller reiser over nett, leser aviser fra det fjerne utland etc. eller laster ned offentlige dokumenter.

Til gruppe 2 finner vi eldre som kan noe om data, som kanskje har prøvd det litt hos barn eller barnebarn. De har ikke nødvendigvis egen PC hjemme, og er veldig usikre om de skal investere i en og hvilken nytte de evt. kan få av dette. De er også usikre på hva bredbånd er, hva det f.eks. koster, og på hvilket nivå de skal legge seg når de skal investere.

I gruppe 3 finner vi ofte byråkrater som har brukt PC f.eks. innen regnskap eller saksbehandling på et offentlig kontor. De kan ha brukt programvare som er beregnet på å løse de arbeidsoppgaver de står overfor i jobben, men ofte ikke Internett eller tekstbehandlingsprogrammer.

I gruppe 4 finner vi de som kjenner godt til hva man kan utføre med en PC og som kanskje har prøvd litt. De klarer seg godt uten PC, og er svært bevisste på at uansett om de fikk en PC gratis, med full support, gratis oppkobling mot nettet og andre fasiliteter så er de ikke interessert. De vil sette sin egen dagsorden og være uavhengige. De rutiner de har i dag rundt innlevering av selvangivelse, kontakt med banken etc. fungerer bra, og de ser ikke noen grunn til å investere i noe som ikke beriker deres liv.

Som man ser så forholder de eldre seg til IKT på ulike måter – og sikkert er det flere måter enn de 4 fire vi har klassifisert de inn i, men som et utgangspunkt for refleksjon og analyse tjener denne inndelingen sitt formål.

11.5 ELDRE OG MOBILBRUK

Mormor, farfar og bestemor har alle mobiltelefoner. Allikevel er det ikke ofte det er summetone i telefonen. Eldre skruer av mobilen mer enn hva andre aldersgrupper gjør – særlig ungdommer.. De eldre slår på mobilen først når de skal ut. Noen gjør det for selv å føle seg tryggere, mens andre slår den på fordi barna deres ønsker at de gjør det.

Av de eldre som har deltatt i undersøkelsene oppgir 85 prosent av mennene og 72 prosent av kvinnene at de har egen mobiltelefon. Ifølge rapporten skruer svært mange eldre på mobiltelefonen først når de forlater huset som et trygghetsselement.

- Dessverre kan det for mange være snakk om en falsk trygghet. Mange eldre er ikke i stand til å bruke mobilen de har. Dersom ulykken er ute og de sklir på isen og trenger hjelp så kan de dermed få problemer. Har de ikke brukt mobilen på en måned så er det ikke sikkert de er i stand til å ringe etter hjelp.

De færreste eldre er det mobiloperatørene vil kunne kalle gullkunder. I tillegg til at få bruker mobiltelefonen til å ringe med, oppgir 80 prosent at de ikke har skrevet tekstmeldinger. 44 prosent av mennene og 37 prosent av kvinnene har sendt sms. Jo eldre brukerne blir, jo mindre er sjansen for at de har skrevet sms. Rapporten viser at bare 8 prosent av de over 85 har gjort det.



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



Hva sier så de eldre selv er grunnen til at de er så ”passive” i forhold til hvordan de bruker IKT?

11.6 BRUK AV IKT HOS ELDRE SETT I LYS AV ALDRINGSTEORIENE

I vårt materiale kan vi finne empiri som kan både avkrefte og bekrefte deler av de teorier som vi har valgt å bruke for å forstå hva våre informanter har fortalt oss. Hvis vi ser på i hvor stor grad de eldre er med i ulike aktiviteter så synker jo aktiviteten for hver aldersgruppe i vårt utvalg. Særlig markant er forskjellen mellom aldersgruppen 80-84 år mot aldersgruppen 85 år og over. Særlig gjelder dette f.eks. dugnadsarbeid, kinobesøk og reiser. Forklaringen på dette kan forstås som et ønske om mer ro og stillhet og mindre engasjement i ting som skjer rundt en, men det kan også ha sin forklaring i at dette kan være fysisk krevende aktiviteter som gjør at de ikke mestrer dem rent fysisk. Det er for eksempel bare 22% som sier at de trives best når de kan være i fred og ro for alle. Disse tallene gir jo lite støtte til tilbaketrekningsteorien for eksempel.

Tilbaketekningsteorien som forklarer tallene vi finner med en indre kraft, et behov som melder seg vanligvis omtrent samtidig med at en når pensjonsalderen i arbeidslivet. I så fall, hvis individets behov for tilbaketrekning melder seg omtrent samtidig med samfunnets behov for at personen skal slutte i arbeid, vil tilbaketrekning føre til trivsel. En vil trives som gammel ved å søke mindre kontakt og bruke mer av sin energi på sitt indre liv. Det å kjøpe, lære seg og ta i bruk datamaskiner er da ikke særlig aktuelt i henhold til denne teorien.

Aktivitetsteorien ser sosial tilbaketrekning som en reaksjon på at mulighetene for delta (tilbudet av roller) blir dårligere når en blir eldre. Denne teorien finner forklaringen i omgivelsene, i en sosial utstøtning og spørsmålet vi må stille da er om de eldre opplever at det kan være grunnen til at de ikke er bruker IKT mer enn hva de gjør. Det er flere momenter som kan trekkes inn her for å belyse teorien gyldighet i forhold til vårt materiale. Økonomi kan være en årsak til at man ikke går til innkjøp av datamaskin og vi finner jo helt klart en sammenheng mellom egen inntekt og bruk av datamaskin.

Teorien om Gerotranscendens bygger jo på Disengagementsteorien bl.a og teorien henter fram perspektiver fra tilbaketrekningsteorien (den indre naturlige drift) men avviser at denne indre kraft må føre til sosial tilbaketrekning.

Teorien postulerer at aldring, eller det å leve, medfører en prosess hvor graden av transcendens øker. Prosessen er innebygd i menneskets natur og kulturfri, men kan modifieres av kulturen -stimuleres eller hindres. Det betyr at ved å legge press på eldre om at de skal være aktive så vil de ikke transcendere.

I vår undersøkelse brukte vi noen av de samme spørsmål som Tornstam har gjort, bl.a. disse

- Etter hvert som jeg blir eldre aksepterer jeg meg selv i større grad som jeg er
- Etter hvert som jeg blir eldre er jeg mer opptatt av å dyrke mine nære venner
- Etter hvert som jeg blir eldre er jeg mer interessert i å søke nye venner og bekjente



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008

- Etter hvert som jeg har blitt eldre er jeg blitt mer opptatt av mitt indre liv
- Etter hvert som jeg blir eldre er jeg blitt mindre opptatt av materiell ting
- Etter hvert som jeg blir eldre betyr åndelige verdier mer for meg

Noe av forklaringen til at så få eldre bruker PC kan være at det skjer perspektivendringer mht. syn på egen aldring når man eldes. Det er et klart flertall blant våre informanter som sier at disse påstandene stemmer helt eller delvis, særlig påstanden om at de er mer opptatt av å dyrke nære venner når de er eldre svarer over 8 av 10 bekreftende på. Det samme gjelder påstanden om at etter hvert som jeg blir eldre aksepterer jeg meg selv i større grad som jeg er. De blir mindre opptatt av materiell ting og mer opptatt av åndelige verdier. De er mer opptatt av å dyrke kontakt med gode venner. Vi ser også på alle disse påstandene at jo eldre våre informanter blir jo bedre stemmer påstandene. Dette kan tyde og tolkes dit hen at de er i ferd med å transcendere og er mer opptatt av sitt indre liv, mindre opptatt av materielle ting og at de åndelige verdier betyr mer og mer.

Etter hvert som de blir eldre så aksepterer de seg selv i større grad som de er og de skal realisere sine drømmer og sette egen dagsorden, noe de kanskje ikke har hatt muligheten for tidligere. På spørsmålet hvorfor de ikke bruker PC svarte noen at de følte seg for gamle til å lære noe nytt. Mange sier de klarer meg godt uten og vil bruke tiden til andre ting og at de vil leve så lenge de kan uten å bruke data. De vil ikke kaste bort den tiden de har igjen med å lære seg nye ting – de vil heller gjøre det de er gode på i dag

Teorien om Gerotranscends er omstridt og som bl.a. Solem (1995) peker på så svarer også yngre det samme som eldre på disse spørsmålene. Svarene er preget av at det er en økt interesse for sosial kontakt og for omsorg for andre mennesker. Det er økt interesse for andre mennesker som er mest framtrødende. Som Solem hevder så er det slik at hvis vi skal trekke en forenklet, praktiske konsekvens av dette er det viktigere å gi eldre mulighet for sosial aktivitet enn å gi mulighetene for gerotranscendens. I lys av Laura Carstensen's studier som hevder at Eldres tilbaketreking må forstås at eldre legger mer vekt på emosjonelt givende nettverk. Denne teorien finner man bekreftelse på i våre data, da som nevnt 81 % sier de er helt eller delvis enig i påstanden om de er mer opptatt av å dyrke nære venner. Overført til vårt område og IKT så kan det være slik at ut fra hva de eldre forteller oss her så kan data og de kontakter man evt. kan knytte seg der via chatroms etc. være et ukjent land for disse og at eventuelle nettkontakter blir for fjerne og for vanskelig å etablere

Selv om ikke aktivitetsteorien ikke er utformet som en systematisk teori men framstår mer som en kritikk av tilbaketrekingsteorien og handlingsperspektivet i denne teorigruppen er å gi eldre mulighet til aktivitet.

I følge Solem (1991) er det en del forutsetninger som skal være til stede for at eldre skal være med som deltakere i en eller annen form for aktivitet. Dette kan oppsummeres i fem sentrale punkter:

- At ens deltakelse er ønsket. Gi uttrykk for at en virkelig ønsker å ha vedkommende med



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008

- At en har mulighet for å påvirke det som skjer. F.eks gjennom eldreråd, økt politisk innflytelse etc.
- At det ikke er formelle eller fysiske hindringer for deltakelse
- At man ikke forklarer all passivitet som et resultat av aldringen
- At en selv har lyst til å delta

Det er viktig at eldre ikke føler et aktivitetspress men i vår undersøkelse sier 62% av de eldre seg svært enig eller enig i påstanden om at de må være aktive hele tiden. Det er her liten forskjell mellom aldersgruppene, mens det er flere av de aller eldste som har behov for ro enn de ”yngre” eldre.

Overført til bruk av IKT så er det viktig de eldre har lyst til å delta, at det er et ønske om at de er tilstede ved en opplæring og at det kanskje ikke føler at de må at det er press på at de skal være aktive på dette området.

Viktig er det også at det ikke er formelle eller fysiske hindringer på veien, da er vi over på den tredje gruppen av sosialgerontologiske teorier hvor bl.a Ressursmodellen (Solem1974) står sentralt. Det å motvirke passivitet eller gi mulighet for å velge aktivitet, blir etter denne modellen et spørsmål om å tilføre ressurser, eller å fjerne hindringer for bruk av egne ressurser.

Teknologi er jo en materiell ressurs som kan bety mye for manges livskvalitet og muligheten for å utfolde seg. Innkjøp av datamaskin med nettoppkobling kan gjøre at man får kontakt med personer man ellers ikke ville ha kontakt med, eller at man lettere kan ha kontakt med nære venner og familie via epost, lynmeldinger etc. Vi kjenner til flere eksempler hvor besteforeldre kan se sine barnebarn via web kamera, eller at de får tilsendt digitale bilder eller lenker til fotoalbum med bilder fra siste ferietur mellom annet. Dette kan kalles ”protese” aktiviteter, dvs. at en aktivitet kompenseres for en annen, men at man oppnår det samme bare handlingen er annerledes.

Ressurser i form av transport, i form av god support og støttende nært nettverk kan også være eksempler på viktig faktorer som spiller inn hvis man skal få flere eldre til å ta i bruk IKT.

Det å plassere forklaringene innen en eller flere av de sosialgerontologiske teoriene er ikke lett – og dette viser jo tydelig at det er flere måter å møte alderdommen på. Det at flere sier at de trives med å leve mer tilbaketrukket liv skal man ha respekt for, samtidig så skal jo de som ønsker det få lov til å ta nye utfordringer og ny teknologi i bruk selv om de er både 80 og 90 år gamle.

Dagens eldre tilhører en generasjon som har opplevd at mange teknologiske nyvinninger er innført der de arbeidet eller i hjemmet. Huslige nyvinninger som vaskemaskin, mixmaster, kjøkkenmaskin har de fleste mestret. Fjernkontroll til TV likeså. DVD er det langt færre eldre som bruker enn yngre. Det å si at eldre styrer



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



unna all ny teknologi som har dukket på med ulike mellomrom gjennom et langt liv er derfor en for enkel konklusjon.

Eldre som gruppe er spesielle ved at de har levd mesteparten av sitt liv uten å ha tilgang til PC og Internett. Derfor er det heller ikke så lett å se fordelene av det – ei heller fordelene kan være. Dog er det flere som sa ”Ikke mer .nett.no! Med det mener de at de ikke liker at det stadig blir henvist til nettstedet for at de skal få mer informasjon om program etc. , eller at programmet fortsetter på Internett etter at lampene er slukket i TV studioene. For eksempel så har jo NRK under OL i Beijing 4-6 kanaler på Internett som viser idrettsgrener som ikke kommer på TV eller som kommer på hovedkanalene en stund etter at øvelsene er avsluttet.

De er også vant til andre omgangsformer enn dagens generasjoner ved at de tradisjonelt går mer på besøk og ringer venner kanskje mer enn dagens generasjoner, de sosialiserer seg mao.på en litt annen måte. Vi har jo hørt om eldre som treffer andre eldre som de både blir kjærester med, gifter seg med og flytter sammen med, men disse er ennå i klart mindretall. Det er ikke så sannsynlig at dagens eldre generasjon vil investere i nye virtuelle relasjoner.

11.7 TO PARALLELLE SYSTEMER (DIGITALE OG MANUELLE) I TIDA FRAMOVER

Nye aldersgrupper av eldre vil antakeligvis være mer fortrolig med IKT, og vil ha det som en mer integrert del av sin hverdag. Teknologien vil med all sannsynlig være i endring og det blir viktig at mennesker i alle aldre får mulighet til kontinuerlig opplæring. Den teknologi man behersker i dag vil være uaktuell å bruke på samme måte om 20-30 år. Noen vil allikevel ikke mestre det, eller kanskje bestemme seg for å legge seg på det nivå som fungerer for de, og som de er komfortable med. Det blir derfor viktig å være oppmerksom på digitale skiller som gir ulikheter i fordeling av velferdsgoder og som kan hindre noen i å få tilgang til sine basisrettigheter.

Det er ingen grunn til at eldre skal være fortvilet hvis de føler de ikke henger med i den teknologiske utviklingen. Deres alderdom kan bli bra og utviklende uten at de innehar digital kompetanse. For de som ønsker å opparbeide eller styrke sin digital kompetanse blir det viktig å legge forholdene godt til rette for opplæring, ha støttefunksjoner og veiledning samt at programvaren kanskje er mer tilpasset denne brukergruppen. Med så mange eldre og også godt voksne som mangler digital kompetanse så kan man ikke myndighetene basere seg på at alle skal bruke nettbank eller at alle skal levere inn selvangivelse på nettet eller via SMS. Det må heller ikke være slik at alle søknader om trygd, byggesøknader, hjemmehjelp eller sosial trygd skal skje elektronisk. Vi må ha to parallelle ”systemer” som kan fange opp både de med og uten digital kompetanse. Dette vil også være til fordel for svakstilte grupper. Noen må fortsatt ha muligheter for å levere selvangivelsen i en konvolutt, de må også ha muligheter for å bruke brevgiro eller betale regninger ved å besøke banken. Det samme gjelder å ha noen å snakke med når de skal søke om hjemmehjelp eller trygdeytelser.

Barn og voksne lærer på ulike måter, men det er ikke noe grunnlag for å si at voksne og eldre lærer på ulik måte. Det skjer ikke noen endringer i de kognitive funksjoner som tilsier at man lærer på en annen måte når man blir eldre. Da handler det mer om den didaktiske tilnærmingen og hvordan man tar hensyn til at de deltakerne man skal lære noe bort til er



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



godt voksne. Det er dog viktig hvordan man legger opp opplæringen av IKT for eldre som ønsker å bli flinke på dette. Stikkord her er fokus på didaktikk, voksenpedagogikk, gode læremidler, sosiale møtesteder og god support.

Eldre trenger ingen begrunnelse for å ta de valg de gjør på sine gamle dager. De som ønsker å skape og bygge sin identitet og verdier rundt andre ting enn digitale medier må for all del respekteres. Veien til en vellykket aldring går gjennom at man tar bevisste valg basert på de grunnholdninger man har om hvordan det gode liv skal leves. Da bør ikke kravet om digital kompetanse stå i veien, hvis man føler man ikke trenger det. Hvordan nye generasjoner vil opprettholde sine vaner rundt bruk av IKT gjenstår å se og for å få vite mer om dette trenger vi mer spennende forskning rundt et viktig tema.

Referanser:

- Brandtzæg, Petter Bae SINTEF IKT (2006). Et informasjonssamfunn for alle - eller noen få? Foredrag på SINTEF-seminar 4. oktober 2005.
- Carstensen, L. (1991). Socioemotional selectivity theory: Social activity in life-span context. Annual review of Gerontology and Geriatrics, 11, 195-217.
- Campell, Robert J and Wabb, James.(2003) The elderly and the Internet. A case Study. Internet Journal of Health; 2003, Vol 3 issues 1, p2, 16 p, 4 bw.
- Cumming, E & Henry, W. (1961) Growing old. New York. Basic Books.
- Daatland, S.O og Per Erik Solem. (1995).Aldersforskning i kritisk lys /. - Oslo : Norsk gerontologisk institutt.
- Daatland, S.O. og P.E. Solem (2000). Aldring og samfunn. En innføring i sosialgerontologi. Bergen: Fagbokforlaget.
- Eldres IT vaner i Norge. (2005) En undersøkelse gjennomført av Microsoft Norge. Notat. eNorge 2009. (2004) Det digitale spranget. Moderniseringsdepartementet.
- Fotland, Margaret Louise. (2006). "Seniorers digitale hverdag. En studie av mennesker over 60 år og deres forhold til Internett. Hovedoppgave i kulturhistorie. Universitetet i Oslo.
- Frønes, Ivar (2002): Digitale skiller. Oslo: Fagbokforlaget.
- Guntvedt, Odd H., Per Erik Solem [redaksjon: Åse Sevaldson.] (1981) Aldring : sosiale og psykologiske synsmåter /;. - Oslo : NKS-forlaget : i samarbeid med Norsk gerontologisk institutt, cop.
- Ingebretsen, Reidun og Tor Endestad (1993). På skolebenken i eldre år? : en kartlegging av interesse for kurs og studievirksomhet . - Oslo : Norsk gerontologisk institutt.
- Møller, Kurt Wissendorf. 2000. Ældrepædagogik – et postindustrielt design. Fredrikshavn: Dafolo.
- Nøhr, Øyvind N.: "De kompetente eldre : aldring og digital kompetanse - konflikt eller lykke?" Forskningsrapport 128:2006. Høgskolen i Lillehammer
- Nøhr, Øyvind N (1993). Gerontologisk oppslagsbok. Ord og uttrykk om eldre og aldring. Kommuneforlaget.
- Program for digital kompetanse 2004-2008. (2003) Utdannings- og forskningsdepartementet.
- Regeringens proposition1999/2000:86. (2000). Ett informationssamhälle för alla. Stockholm den 28 mars 2000.
- Slagsvold Britt og Per Erik Solem. Morgendagens eldre.(2005) En sammenligning av verdier, holdninger og atferd blant dagen middelaldrende og eldre. NOVA Rapport 11/05.
- Solem, Per Erik (1974). Tilgang til ressurser og sosial deltagelse blant eldre : særtrykk fra Nordisk psykologi, 26. Oslo : Norsk gerontologisk institutt, 1974. - s.137-144.



”ELDRE OG BREDBÅND”

DELRAPPORT FRA PROSJEKTET "HVORFOR KJØPER IKKE FLERE FOLK BREDBÅND?" SITUASJONSBILDE OG ANALYSE AV BREDBÅNDSTILKNYTNINGER OG NETTBRUK I NORSKE HJEM PRIMO 2008



Solem, Per Erik og Thomas Hansen: (2005) Økt bruk av IKT - gjør det en forskjell for morgendagens eldreomsorg?. I: Slagsvold, Britt og Per Erik Solem: Morgendagens eldre. En sammenligning av verdier, holdninger og atferd blant dagens middelaldrende og eldre. Oslo. Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring: NOVA rapport nr. 11.

Solem, Per Erik. (2005). Alderisme, aldring og sosial deltakelse. *Nordisk Psykologi*, 57(1):47-63.

St.meld. nr. 30.(2003-2004) Kultur for læring.

Synnes, Oddgeir (2002) Kva er eldrepedagogikk, og kvifor treng vi det? *Artikkel i Norsk Pedagogisk Tidsskrift 1/2002*.

Søby, Morten . (2003) Digital kompetanse: Fra 4. basisferdighet til digital dannelse. ITU problemnotat.

Tornstam, L., (1994), Gerotranscendence - A Theoretical and Empirical Exploration, in Thomas, L.E., Eisenhandler, S.A., eds., *Aging and the Religious Dimension*, Greenwood Publishing Group, Westport.