

Mottakers navn vil bli flettet inn ved ekspedering.  
Evt. kontaktpersons navn vil også bli flettet inn her.

Deres referanse:

Vår referanse:  
17/6927-2, Ingrid Køhler Knutsen

Dato:  
04.04.2017

## Brev til landets kommuner og kommunale eldreråd - Folkebibliotekene og eldres digitale deltakelse

Statens seniorråd har som sitt mandat å gi råd til offentlige myndigheter og instanser på nasjonalt nivå om forhold som angår seniorbefolkningen. Både tidligere og nåværende regjering har lagt stor vekt på utvikling innen informasjonsteknologi og digital kommunikasjon og har gitt føringer om at kommunikasjon mellom det offentlige og innbyggerne i hovedsak skal være digital. Statens seniorråd er svært bekymret for den manglende oppmerksomhet fra myndighetenes side rundt eldres digitale deltakelse. Det er også et betydelig engasjement fra flere organisasjoner og i media for eldre som ikke henger med i omleggingen til digital kommunikasjon.

I *Meld. St. 27(2015-2016)*) anbefales det at kommunene skal ha et betydelig ansvar for å sikre økt digital deltakelse:

*For å unngå digitale skiller i befolkningen, mener regjeringen at alle kommuner bør ha et veiledningstilbud til innbyggere som har behov for hjelp til digital deltakelse. Dette kan for eksempel være en del av folkebibliotekenes generelle veiledningstilbud, kommunens servicekontor eller veiledning fra kommunale fagavdelinger. Meldingen varsler at regjeringen vil inngå en samarbeidsavtale med KS om et slikt konsept.*

### Folkebibliotekenes rolle

Svært mange eldre er daglige brukere av informasjonsteknologi, men bruker det i mindre grad til kommunikasjon med det offentlige<sup>1</sup>. Det er også slik at over 60 % over 60 år oppgir de trenger hjelp fra familie og venner ved installasjon, oppdatering og feilretting og 48 % trenger hjelp til kjøp av utstyr. Tall fra Difi fra april 2016 viser at det er i underkant av 30 % av befolkningen som har tatt i bruk digital postkasse, mens andelen synker betydelig etter fylte 70 år<sup>2</sup>. Organisasjonen Seniornett, som driver betydelig undervisning rettet mot denne

<sup>1</sup> Dag Slette-meås (2014): Eldres bruk av digitale verktøy og internett: En landsdekkende undersøkelse av mestring, støttebehov, motivasjon og hindringer. Oppdragsrapport nr. 5 - 2014

<sup>2</sup> <https://www.difi.no/rapporter-og-statistikk/nokkeltall-og-statistikk/digitalisering#4300>

målgruppen, mener tallene fra slike undersøkelser er vel optimistiske. Dette begrunnet med at det er stor forskjell på å ha en PC der man kanskje betaler nettbank, og det å oppleve at man er rimelig fortrolig med digital kommunikasjon og informasjonsteknologi.

Statens seniorråd er enig i at folkebibliotekene i kommunene må spille en vesentlig rolle i gjennomføring av den digitale hverdag. De bør tilføres ekstra ressurser for å sikre eldre og andre utsatte grupper den nødvendige opplæring og brukerstøtte. Folkebibliotekene bør samarbeide med de frivillige organisasjonene som så langt har stått for opplæring av seniorer. Disse organisasjonene har en bred kontaktflate mot seniorgruppene og kan ved økte tilskudd nå og motivere mange som fortsatt står utenfor.

Folkebibliotekene bør være det naturlige sted for veiledningstjenester i kommunen og som samarbeidsarena for de forskjellige tjenestetilbyderne. Publikum må kunne henvende seg hit for å få hjelp når de står fast i bruken av digitale tjenester.

Behovet for support og bistand ved tekniske problemer er en stor utfordring. Som tallene viser, er det et stort behov for bistand til installasjon, oppdatering og feilretting. Ikke alle har tilgang til slik hjelp fra familie og venner. Kommunene bør derfor ta denne utfordringen på alvor og mobilisere lokalt næringsliv, skoleungdom og studenter med tilknytning til kommunen til også å bidra med denne type hjelp og bistand. Bibliotekene og/eller kommunens servicetorg må gis ansvar for koordinering og informasjon om slike tilbud.

Statens seniorråd ber med denne henvendelsen alle landets kommuner og kommunenes eldreråd om å ta tak i disse utfordringene for å unngå større digitale skiller i befolkningen.

Vennlig hilsen



Wenche Frogn Sellæg  
leder  
Statens seniorråd

Kopi:  
Kommunenes sentralforbund (KS)