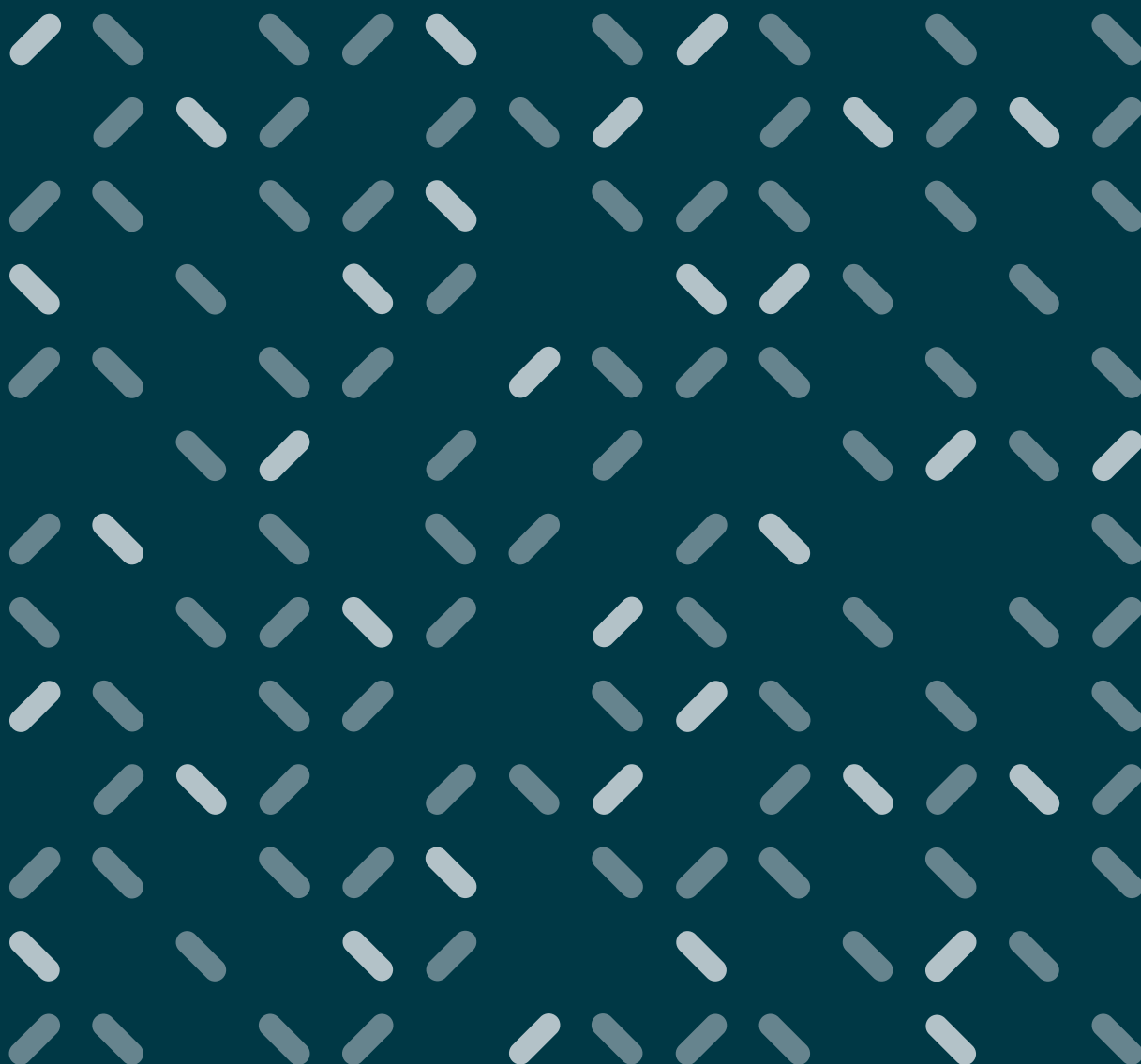


Sosial digital kontakt – et år etter

Mobilisering mot ensomhet blant eldre

Holm I.M., Fagerlund Johansen A.



Sosial digital kontakt – et år etter

Mobilisering mot ensomhet blant eldre

Rapportnummer

02-2019

Prosjektleder

Inger Marie Holm

Forfattere

Inger Marie Holm/Asbjørn Fagerlund Johansen

ISBN

978-82-8242-091-4

Dato

15.02.2019

Antall sider

15

Emneord

Eldre, e-helse, m-helse, sosial kontakt, ensomhet, teknologi, mobil, nettbrett, digitale verktøy, digitalt gap, eldre og ulikhet, repetisjonskurs

Oppsummering

Rapporten ser på hvordan opplæring i bruk av teknologi kan bidra til å styrke eldre sine muligheter til å opprettholde sosiale nettverk. Begrepene opplæring og kurs brukes her om den opplæring, utvikling, veiledning og oppfølging som foregår i organisasjonene som dette prosjektet omhandler. Vi har sett på hvilken nytte eldre har hatt av å delta på kurs, et år etter deltakelse. Sentrale tema er generell teknologikompetanse og sosiale konsekvenser av teknologibruk.

Kunnskapsgrunnlaget er erfaringer fra kursdeltakere i prosjekter som omfattes av tilskuddsordningen «utvikling og utprøving av teknologiske verktøy for å mobilisere mot ensomhet blant eldre». Undersøkelsen peker på en rekke muligheter som kan bidra til å utvikle teknologikompetansen i den eldre delen av befolkningen. Betydningen av å inkludere alle i tillegg til å tilby repetisjonskurs løftes frem.

Utgiver

Nasjonalt senter for e-helseforskning

Postboks 35

9038 Tromsø

E-post: mail@ehealthresearch.no

Internett: www.ehealthresearch.no

Sammendrag

Direktoratet for e-helse og Helsedirektoratet har i Nasjonalt velferdsteknologi-program satt i gang prosjektet «Sosial, digital kontakt for å mobilisere mot ensomhet blant eldre.» Kortrapporten oppsummerer undersøkelsens tredje prosjektår; Langtidseffekten et år etter kurs i bruk av teknologi, og nytten av opplæringstiltak. Å studere langtidseffekten av IKT-opplæring har vært mulig fordi samtlige studiedeltakere som ble intervjuet i 2017 samtykket til nytt intervju i 2018, et år etter kurset.

Sentrale spørsmål som undersøkelsen søker å besvare er: Har kursdeltakere fortsatt å bruke teknologien de har fått opplæring i et år etter kurs? Hva skal til for at eldre skal fortsette å bruke teknologi? Har opplæring i bruk av teknologi bidratt til redusert ensomhet et år etterpå?

De senere år har Helsedirektoratet i samarbeid med frivillige organisasjoner gjennomført kurs for eldre teknologibrukere. Målet har vært å styrke og vedlikeholde eldres sosiale nettverk, for å redusere ensomhet. Resultatene fra undersøkelsen «Sosial digital kontakt», i regi av Nasjonalt senter for e-helseforskning i 2016 [1, 3], viser at denne felles innsatsen har gjort at flere eldre i Norge kan mestre relevante teknologiske verktøy. Mange forteller at de daglig kjenner på mestringsfølelsen av å kunne bruke kommunikasjonsverktøy som for eksempel mobiltelefon og lesebrett.

I Sosial digital kontakt 2017 [2] var både kursdeltakere og kursledere særlig opptatt av å inkludere eldre som ikke har deltatt på kurs. En bekymring var det økende gapet mellom eldre som henger med i teknologisamfunnet og de som faller utenfor. Det er en fare for at de som ikke lærer å bruke teknologiske verktøy for kommunikasjon blir mer ensomme. Samtidig ble det poengtert at eldre ikke er en homogen gruppe, og at teknologikompetansen er svært variert.

I 2018-undersøkelsen fant de ut at kursdeltakere ønsker seg repetisjonskurs eller andre former for jevnlig påfyll. Eldre er interessert i teknologi når de har et behov for å bruke det. Behovene kan være både praktiske og sosiale. Trygghet i teknologibruk er viktig, og henger sammen med muligheter til oppfølging etter kurs. Hindre for å fortsette å bruke teknologi etter kurs er redsel for å gjøre feil, manglende tilbud om repetisjon, følelsen av å være til bry i tillegg til økonomiske barrierer. Opplæring i bruk av teknologi kan gjøre eldre mer sosiale og mindre ensomme. Forutsetningen er at de kan få oppfølging, nødvendig utstyr og tilgang til ressurspersoner med faglig og pedagogisk kompetanse.

Mobilisering mot ensomhet blant eldre gjennom kurs i bruk av kommunikasjonsteknologi

– et år etter

Barrierer for å fortsette å bruke teknologi:

- Redsel for å gjøre feil
- Manglende tilbud om repetisjonskurs eller annen oppfølging
- Følelsen av å være til bry
- Ergonomi (for noen)
- Ny teknologi koster for mye

Mobilisering mot ensomhet blant eldre gjennom kurs i bruk av kommunikasjonsteknologi

– et år etter

Har kursdeltakere fortsatt å bruke teknologien de har fått opplæring i et år etter?:

- I noen grad

Mobilisering mot ensomhet blant eldre gjennom kurs i bruk av kommunikasjonsteknologi

– et år etter

Funn om ensomhet:

- Opplæring i bruk av teknologi kan ha en positiv sosial effekt for eldre, som i sin tur kan bidra til mindre ensomhet.
- Fordrer tilbud om kursing og repetisjon (helst én-til-én)
- Tilgjengelig utstyr
- Tilgang til ressurspersoner med faglig og pedagogisk kompetanse

Innholdsfortegnelse

Sammendrag	ii
1.1 Innledning	5
1.2 Frivillige organisasjoner i 2018-studien.....	5
Norges blindeforbund.....	5
Pensjonistforbundet.....	5
Norges Røde Kors.....	5
Seniorsaken.....	5
Seniorsmart.....	5
1.3 Oppsummering 2016 og 2017-undersøkelsene.....	5
2016-undersøkelsen.....	5
2017-undersøkelsen.....	6
1.4 Kunnskapsmål og forskningsspørsmål.....	6
2.0 Metode	7
2.1 Informanter i 2018-studien.....	7
2.2 Måling av ensomhet i telefonintervju.....	7
2.3 Analytisk rammeverk.....	8
2.4 Begrensninger.....	8
Deltakere.....	8
Tidsrammen.....	8
Telefonintervju.....	8
3 Resultater	8
3.1 Teknologibruk et år etter.....	9
3.2 Barrierer som er til hinder for bruk av teknologi et år etter kurs.....	11
3.3 Har opplæring i bruk av teknologi ført til redusert opplevd ensomhet et år etter kurs?....	12
3.4 Kunnskapsgrunnlag for videre satsing.....	14
4 Oppsummering	14
5 Litteratur	15

1.1 Innledning

Helsedirektoratet og Direktoratet for e-helse har i Nasjonalt velferdsteknologiprogram satt i gang prosjektet «*Sosial, digital kontakt for å mobilisere mot ensomhet blant eldre*». I 2016 og 2017 gjennomførte Nasjonalt senter for e-helseforskning to undersøkelser, for å bidra med kunnskap. I denne siste 2018-undersøkelsen har vi skaffet kunnskap om praktisk nytte og sosial verdi eldre har et år etter kurs.

1.2 Frivillige organisasjoner i 2018-studien

Kunnskapsbasen for denne rapporten er erfaringer fra kursdeltakere i prosjekter omfattet av tilskuddsordningen «*utvikling og utprøving av teknologiske verktøy for å mobilisere mot ensomhet blant eldre*», et år etter kurs hos Blindeforbundet, Pensjonistforbundet, Røde Kors, Seniorsmart eller Seniorsaken.

Frivillige organisasjoner i 2018-studien har fått støtte fra Helsedirektoratets tilskuddsordning «*utvikling og utprøving av teknologiske verktøy for å mobilisere mot ensomhet blant eldre*», tilsvarende som 2017-undersøkelsen. En kort oppsummering av kursbeskrivelser:

Norges blindeforbund

Norges blindeforbund har gitt opplæring i bruk av EziSmart-teknologien, for å finne ut om den kan gi mer sosial kontakt og deltakelse for synshemmede eldre. EziSmart-teknologien er et mobildeksel i kombinasjon med en applikasjon som gjør at blinde og svaksynte kan bruke smarttelefoner. Norges blindeforbund har kurset seks deltakere og fulgt de opp i to måneder, og har så evaluert nytten av opplæringen.

Pensjonistforbundet

Pensjonistforbundet videreførte prosjektet fra 2016 med å jobbe systematisk og landsdekkende for å gi eldre gratis opplæring i bruk av nettbrett og smarttelefon.

Norges Røde Kors

Røde Kors har et digitalt læringssystem som kan gjøre eldre selvstendige og i stand til å bruke nettbrett. Kursene er inndelt i tema og kjøres to ganger ukentlig i ti uker. Røde Kors videreførte satsingen fra 2016 og inkluderer ni lokalforeninger.

Seniorsaken

Seniorsaken videreførte prosjektet fra 2016. De har en modell med lokale trygghetspersoner for mobilisering mot ensomhet. Personene er i brukerens nettverk og kan bidra til mer sosial kontakt. Til dette bruker de en digital tjeneste (app) som heter CuraGuard, og samarbeider med Cura Service AS.

Seniorsmart

Seniorsmart-prosjektet har en mobilapp som i 2017 ble prøvd ut på brukere. Målet er å motvirke ensomhet ved hjelp av teknologiske verktøy. NTNU har vært ansvarlig for å utvikle appen.

Det er betydelig variasjon i opplæringsprosjektene. Felles er at de ønsker å påvirke eldressosiale adferd og bidra til mindre ensomhet. Resultatene fra 2018-undersøkelsen vil kunne vise nytten av å ha deltatt på kurs et år etter, men ikke rangere de forskjellige opplæringsformene etter hvor effektive de er.

1.3 Oppsummering 2016 og 2017-undersøkelsene

2016-undersøkelsen

Kunnskapen om bruk av digitale verktøy for å motvirke ensomhet blant eldre er sammenfattet i en oppsummering, «2016-undersøkelsen», publisert i 2017 [1]. Hovedfunn:

- Eldre som får opplæring deltar på kurs eller opplæring øker sin kunnskap om bruk av digitale verktøy.
- Økt kunnskap kan oppnås gjennom ulike typer opplæring.
- Trening i bruk av teknologi gjør at eldre bruker teknologien oftere, og øker sine ferdigheter ved å oppsøke informasjon på internett.
- Det er uklart om opplæring hjelper eldre til å styrke eller opprettholde sine sosiale nettverk.
- Det er ikke klart om teknologibruk har effekt på ensomhet blant eldre.
- Antallet studier er for få, så vi vet ikke om teknologioplæring for eldre kan gi mer samarbeid mellom generasjonene.

2017-undersøkelsen

Hovedfunn fra «2017-undersøkelsen», publisert i 2018 [2] er tematisk presentert som «suksesskriterier», «barrierer» og «ensomhet». Funnene kan oppsummeres slik:

Suksesskriterier for vellykket opplæring:

- Standardiserte og godt planlagte kurs
- Én-til-én-opplæring
- Pedagogisk kompetanse og tålmodighet hos kursledere og veiledere
- Mulighet for repetisjon, oppfølging og brukerstøtte, gjerne som drop-in-tjenester

Barrierer for vellykket opplæring:

- Redd for å gjøre feil
- Usikker på egne ferdigheter og om en klarer å lære noe nytt
- Brukervennlighet
- Holdning til sosiale medier
- Den enkeltes privatøkonomi og veiledning for innkjøp av teknologi

Ensomhet

Funnene knyttet til ensomhet er ikke entydige i 2018-publikasjonen. En tendens er at eldre ser på digital sosial kontakt som et *supplement* til fysisk sosial kontakt. Videre ser noen eldre verdien av å være med i interessegrupper på Facebook. Det er en mulig dreining mot at sosiale medier er i ferd med å bli mer akseptert i den eldre delen av befolkningen, og at økt bruk av sosiale media bidrar til mindre ensomhet. Dette forsøkte vi å finne svar på i 2018-undersøkelsen. Funnene presenteres i del 4 nedenfor:

1.4 Kunnskapsmål og forskningsspørsmål

Undersøkelsen har følgende kunnskapsmål:

- Gi kunnskap om de som har deltatt på kurs fortsetter å bruke teknologien et år etter.
- Gi kunnskap om hva som hindrer teknologibruk etter endt kurs.
- Gi kunnskap om opplæring i bruk av teknologi har ført til mindre ensomhet, et år etter.
- Gi et kunnskapsgrunnlag for å vurdere en videre satsning.

Med utgangspunkt i kunnskapsmålene er følgende spørsmål tatt med i intervjuguiden:

- Fortsetter de som har deltatt på kurs å bruke teknologien et år etter?

- Hva hindrer målgruppen i å bruke teknologien etter endt kurs?
- Har opplæring i bruk av teknologi ført til redusert ensomhet, et år etter kurset?

2.0 Metode

Studien er gjennomført som en kvalitativ intervjuundersøkelse. Gjennom telefonintervju med de samme kursdeltakere som ble intervjuet i forbindelse med 2017-undersøkelsen, har vi et år etter at kursene ble avsluttet (i 2018) undersøkt hvordan det har gått med deltakerne. Dette har gjort det mulig å undersøke langtidseffekten av å delta på kurs: Fortsetter eldre å bruke det de har lært? Fører teknologikunnskap til endringer i sosial omgang med familie og annet nettverk? Undersøkelsen har således et longitudinelt perspektiv.

Ved å studere langtidseffekten kan vi også undersøke *etter hvilket mønster* kunnskapen fra kurset beholdes eller mistes. Vi er interessert i endringer over tid i selvopplevd teknologikompetanse samt sosiale konsekvenser av å beherske teknologi. En revidert versjon av intervjuguide fra 2017, som er tilpasset undersøkelse av langtidseffekter, er benyttet. Intervjuene ble gjennomført i oktober-november 2018 og analysert i januar-februar 2019. Begrunnelsen for å bruke semistrukturert intervju som metode er lik foregående år. En drøfting av metoden kan leses i 2017-publikasjonen [2].

Et viktig forskningsetisk moment er å gjennomføre intervjuene med varsomhet. Dette fordi tema som ensomhet og utenforskap kan være belastende. Det er særlig nødvendig ved telefonintervju, siden man da ikke får fulgt opp informantene i etterkant. Dette var også vektlagt i 2017, men kan være enda viktigere i siste runde fordi deltakerne nå befinner seg tidsmessig lenger unna fellesskapet som kursdeltakelsen representerte.

2.1 Informanter i 2018-studien

For å få tilgang til kursdeltakeres erfaringer med langtidseffekter av å få teknologiopplæring, ble de som deltok i 2017-undersøkelsen spurt om å delta i oppfølgende intervju tolv til atten måneder etter kurs. De ble opplyst om at formålet ville være å kartlegge langtidseffekter av å delta på kurs. Samtlige takket ja til å bli oppringt. I 2018-studien deltok alle med unntak av en mann på ny intervjurunde, tilsammen fire kvinner og en mann.

2.2 Måling av ensomhet i telefonintervju

For å belyse *endringer* i det potensielt sensitive temaet ensomhet i 2018-undersøkelsen benyttet vi de samme spørsmålene som forrige år - en ikke-validert norsk oversettelse av *campaigntoendloneliness.org* (CTEL) [3]. Denne er vurdert som velegnet og tidseffektiv. Ordlyden i CTEL er positiv, og vekker trolig ikke skam eller ubehag. Våre erfaringer med å benytte denne i 2017 var udelt positive. Ingen informanter var negative til spørsmålene. Tvert imot ønsket flere å supplere sine tilbakemeldinger med personlige erfaringer med ensomhet og sosialt nettverk. Dette ble særlig tydelig i 2018-undersøkelsen, sannsynligvis fordi de nå var kjent med metodikken.

De positive erfaringene henger sannsynligvis også sammen med flere intervjutekniske faktorer. For det første har spørsmålene en myk innledning som forbereder informantene på temaet. Videre ble spørsmålene stilt såpass sent i intervjuet at deltakerne var blitt trygge i intervjusettingene, samtidig som at de ikke var så slitne at metningspunktet var nådd. Denne metodiske inngangen viser at det er mulig å snakke om det sårbare temaet ensomhet gitt at vinklingen er positiv og myk, i tillegg til at den introduseres til riktig tidspunkt.

Påstandene som skulle vurderes var de samme som i 2018:

1: Jeg er tilfreds med mine vennskap og relasjoner (*svært uenig / uenig / nøytral / enig / svært enig / vet ikke*)

2: Jeg har nok folk rundt meg som jeg føler jeg kan be om hjelp når jeg trenger det (*svært enig / enig / nøytral / uenig / svært uenig / vet ikke*)

3: Mine sosiale relasjoner er av en slik art som jeg ønsker at de skal være (*svært uenig / uenig / nøytral / enig / svært enig / vet ikke*)

2.3 Analytisk rammeverk

Analytisk rammeverk var framework theory [4], med utgangspunkt i samme kodeverksom ble benyttet for å kategorisere empirien i 2017. De transkriberte intervjuene ble kodet og lagt inn i analysematrisen fra 2017, og tok utgangspunkt i studiens effektmål. På denne måten ble det mulig å sammenligne funn i 2017 og 2018, slik at endringer kunne avdekkes. Data ble fortolket ved å trekke ut tematikk, deskriptive utsagn og beskrivelser av sammenhenger.

2.4 Begrensninger

Deltakere

Fra de fem frivillige organisasjonene ble det i 2018-undersøkelsen rekruttert 7 kursdeltakere. En kvinne og en mann fra tre organisasjoner, og en kvinne fra en organisasjon. Deltakerne var bosatt i by eller stor by, og hadde svak/moderat til meget god kompetanse i bruk av teknologi. En av organisasjonene formidlet ikke kursdeltakere til undersøkelsen. Det kvalitative datagrunnlaget er spinkelt. Til tross for at det dermed ikke er egnet til å generalisere, kan vi likevel peke på tendenser som kan brukes i senere studier. Det vil for eksempel være nyttig med et bredere empirisk felt for å svare ut CTEL-spørsmålene. Oppsummert er begrensningene få deltakere, samt liten demografisk spredning.

Tidsrammen

Undersøkelsen er gjennomført i et avgrenset tidsrom. Prosjektsamarbeidsavtale ble signert 15. oktober 2018. Datainnsamlingen startet i oktober og var ferdig siste dag i november. Intervjuene ble transkribert i desember og januar 2019. Koding, analyse og skrivefase var i januar og februar.

Telefonintervju

Telefonintervju har flere begrensninger. For det første er det en risiko knyttet til lyd kvalitet. Dette gjelder både underveis i intervjuet, men også i transkriberingsfasen. Lydene i disse intervjuene varierte fra god til moderat/dårlig kvalitet. Transkribentene rapporterte om dårlig lyd kvalitet i enkelte intervju. Dette fikk ikke en negativ effekt på resultatet fordi man heller forlenget skrivefasen ved å lytte gjennom opptakene flere ganger enn å gå videre før ordvekslingen ble forstått.

En annen begrensning er manglende tilgang til ansiktsmimikk, kroppsspråk, åndedrett og øyekontakt. Dette gjelder alle telefonintervju, som ofte oppleves som mer formelle enn intervju der man møtes fysisk. Begrensningene blir alltid veid mot fordelene, som sparte tid- og reisekostnader.

3 Resultater

Resultatene fra undersøkelsen knyttes til kunnskapsmålene:

- Gi kunnskap om de som har deltatt på kurs fortsetter å bruke teknologien omtrent et år etter.
- Gi kunnskap om hva som hindrer målgruppen i å fortsette å bruke teknologi etter kurs.
- Gi kunnskap om opplæring i bruk av teknologi har ført til redusert ensomhet, et år etter.
- Gi et kunnskapsgrunnlag for beslutning om utvidelse av satsningen.

Kulepunkt 4 besvares i konklusjonen i kapittel 4. De øvrige funnene følger her:

3.1 Teknologibruk et år etter

Teknologibruk i hverdagen henger sammen med teknologikompetanse og trygghet. Hvorvidt kompetansen man har tilegnet seg på kurs er tilstrekkelig til å ta i bruk teknologi i hverdagen og føle seg trygg på det avhenger av faktorene interesse, behov og mulighet for repetisjon.

Interesse henger sammen med behov

På spørsmål om teknologiinteresse det siste året svarer informantene jevnt over at interessen for teknologi har økt noe etter kurs, eller at den er på samme nivå som før. Ingen har fått mindre interesse for teknologi. En informant oppsummerer det slik: «Jeg er ikke mer interessert nå. Interessen er der fordi jeg må». Årsaker som oppgis til at informantene føler at de «må» ha en viss teknologiinteresse er at de må kunne beherske nettbank, lese nyheter og finne informasjon på internett. Noen opplyser også at de «må» ha interesse for å lære seg å bruke kommunikasjonsverktøy for å kunne kommunisere med barn og barnebarn. Slik uttrykkes dette hos en mann i 70-årene:

«Du kan få en litt, kan du si, ensommere hverdag hvis man er alene og bare skal forholde seg til TV-en. Det tror jeg nok. Jeg ser jo at jeg sitter mye alene her og så går jeg inn på nettet og så ser jeg litt på Facebook, og kommer med kanskje en kommentar på noe som ligger der».

Denne mannen er tydelig på at han i utgangspunktet er skeptisk til sosiale media, men er villig til å benytte Facebook for å kunne kommunisere på yngre familiemedlemmers arena. Selv om han nok ideelt sett kunne tenkt seg mer kontakt gjennom besøk, har han valgt å tilegne seg interesse for teknologi ved å ha en åpen, positiv og lærevillig tilnærming. Han forteller videre:

«Barnebarnet har lagt inn Facebook, og det er litt ålreit. Man må jo være begrenset og forsiktig med hva man legger ut da... Hvis du legger ut noe som du ikke skulle ha lagt ut så har du et problem. Hvis du skriver noe personlig til barna, og så trykker du på feil knapp, og så publiser du i stedet. Da kan det komme litt gærent ut».

Mannen har gjort seg noen erfaringer med å «trykke på feil knapp», og har fått tilbakemeldinger fra familiemedlemmer på det, men fordi det for han har en stor verdi å ha sosial kontakt med barn og barnebarn velger han å se på slike feiltrinn som god læring.

En annen informant har stor interesse for å lære seg skype fordi hun noen ganger ønsker å se sine familiemedlemmer når hun kommuniserer med dem. Også denne informanten tilpasser seg yngre familiemedlemmers kommunikasjonsformer, og behersker både sms og Facebook. Hun er imidlertid tydelig på at hun kun leser innlegg på Facebook. I redsel for å gjøre feil verken publiserer hun eller kommenterer på andres innlegg. Skype føler hun er en trygg kommunikasjonsplattform:

«Det er bra med skype for du ser jo hva det dreier seg om og hva som skjer i bakgrunnen og sånn, men telefoner fortsatt best – i alle fall på dagtid. På kvelden så har barna gjerne litt bedre tid, og da er det koselig med skype».

Informanter fra blindforbundet har etter kurs sett behov for å lære å bruke apper som gir tilgang til både aviser, lyd og blindeskrift fra biblioteket. Som svaksynt har tilgang til lyd stor verdi. Kursdeltakere som har lært hvilket potensiale som ligger i teknologiske verktøy, ser ut til å etablere en naturlig interesse for å lære mer. Dette fordi de har reelle behov i sin hverdag. En forteller: «Jeg har også fått lagt inn nye apper i ettertid med aviser i tillegg til lyd- og blindeskriftbiblioteket. Nå kan du få masse bøker der. Det er kjempebra! Jeg bruker det aktivt».

En annen informant som er svaksynt fikk større interesse av å bruke sin iPhone aktivt etter kurs fordi hun lærte å bruke Siri. Hun sier: «Funksjonen Siri er god å ha. Det er greit å kunne snakke med en person».

Trygghet henger sammen med mulighet til å repetere

Flere informanter sier at trygghet er viktig for å ta i bruk ny teknologi etter kurs. De som ikke fortsetter å bruke teknologi er jevnt over ikke uvillige. De vegrer seg fordi de enten ikke tør, eller fordi de ikke får til å ta den nye enheten i bruk - eller en kombinasjon. En informant uttrykker seg slik: «Jeg har jo prøvd, men det begrenser seg når jeg ikke klarer det, for å si det sånn. Jeg har virkelig forsøkt å bruke datamaskin, men den blir stående fordi jeg ikke får det til».

En annen kursdeltaker forteller at hennes kompetanse et år etter kurs fortsatt er dårlig: «Jeg finner ikke «gutset», og sliter med å finne trygghet. Det meste var nyttig, men jeg kom ikke nok inn i det. Det ble litt overfladisk. Jeg trenger å komme inn i det slik at jeg kan bruke nettbank og sånn».

For «å komme inn i det» nevner flere at det ikke er tilstrekkelig med bare et kurs. Informantene er enige om at repetisjon er nødvendig, i form av repeterende kurs eller jevnlig oppfølging. Noen ønsker å bli trygge på og vedlikeholde teknologikunnskapen, mens andre ønsker å videreutvikle sin kompetanse. Samtidig som at hele informantgruppen tydelig signaliserer behov for oppfølging forteller alle at de ikke har fått tilbud om repetisjonskurs etter kurset. En svarer slik på spørsmål om oppfølging: «Ingen oppfølging etter kurs. Det hadde vært litt ålreit med repetisjon, gjerne organisert som sist: At du fikk tilbud gjennom Pensjonistforbundet».

En informant som uttrykker stor usikkerhet og redsel for bruke teknologi tror et oppfølgende kurs hadde vært nyttig, fordi hun trenger tid på å tilegne seg ny kunnskap: «Jeg har ikke gått oppfølging. Men ønsker at jeg kunne ha fått være med en runde til, for jeg trenger tid på å lære meg ting».

En tredje informant etterlyser også tilbud om repetisjon: «Det har ikke vært oppfølging eller repetisjon i etterkant, men det skulle jeg gjerne hatt. Jeg var blitt vant til bruk av nettbrettet, men hjelp til å komme enda dypere i det hadde vært fint».

Et par informanter nevner at de ved kursavslutning fikk tilbud om å ta kontakt med kursleder dersom de trengte oppfølging. Informantene fra Blindeforbundet nevnte dette spesifikt: «Han som ledet kurset var en veldig fin kar, og jeg hadde noe kontakt med han senere. Men jeg har ikke fått noe videreføring, selv om det hjalp meg godt der og da. Synet er blitt dårligere i ettertid.»

Oppsummert etterlyses tilbud om repetisjonskurs eller andre former for jevnlig påfyll. Eldre teknologibrukere motiveres av faktiske behov for å lære og behovene kan være både praktiske og sosiale. Trygghet er viktig, og henger sammen med muligheter til repetisjon og oppfølging.

Pårørende som hjelpere

I 2017-undersøkelsen var et funn at kursdeltakerne hadde blandede følelser til å be pårørende om teknologihjelp. Flere poengterte at til tross for at barn og barnebarn bodde i nærheten, følte de at det var vanskelig å be om hjelp. Oppgitte årsaker var at pårørende ofte gav inntrykk av å være travle, som resulterte at eldre ikke ønsket å være til bry. I tillegg kjente eldre også på mangelfull tålmodighet hos familiemedlemmer, med lavt læringsutbytte som resultat [2].

På spørsmål om pårørende som ressurs i året som har gått etter kurs, er tendensen den samme: Barn og barnebarn er travle, og beskrives i stor grad som utålmodige. En uttrykker seg på følgende diplomatiske vis:

«Det går helt fint med barnebarn. En er veldig tålmodig og en skjønner ikke at det tar litt tid. Men de skoleelevene var veldig tålmodige og forklarte gang på gang. Det tror jeg hjalp litt. Viste og sånn. Så de var veldig flinke».

En annen uttrykker seg mindre diplomatisk, og sier dette:

«Det er jeg som spør datteren min om hun kan hjelpe meg, hun tilbyr seg ikke. Da prøver jeg å vente på en anledning, og spør eventuelt kompiser. Altså jeg ringer ikke folk og plager de klokken 12 på dagen, når du vet de er opptatt i møter og sånt. Da sender jeg heller SMS og ber de ta kontakt når de har tid».

Å føle at man er til bry kan være til hinder for at eldre ber pårørende om hjelp når de trenger det. Om dette sies:

«Jeg får som regel hjelp av min datter på forespørsel, men hun er ganske travel, så det er ikke alltid hun har tid. Det gjør også at jeg er litt tilbaketrukket med å spørre for mye, da jeg ikke vil være til bry. Jeg er litt ukomfortabel med å spørre hele tiden».

Det kan se ut til at situasjonen fortsatt er slik at eldre opplever sine nærmeste pårørende som travle og utålmodige. I det første sitatet i denne delen trekkes skoleelever frem som verdifulle hjelperessurser. Dette mener også denne informanten:

«Nei, altså barnebarnet mitt.. Hun er sånn bang, bang. Altså: Det er sånn, sånn, sånn og så er det ikke noe diskusjon. «Ja, men bestefar, hører du ikke på hva jeg sier?»», sier hun til meg. Det kunne vel være like greit å ha noen ukjente. Skoleelever som hjelper deg én til én.

Også i årets undersøkelse rapporterer eldre teknologibrukere at det fortsatt er slik at pårørende på grunn av manglende pedagogiske kvalifikasjoner overtar enheten og fikser ting i stedet for å vise besteforeldrene hvordan de selv kan gjøre det. Om dette sier en informant:

«Når jeg spurte om noe en gang angående mobiltelefonbruk fikk jeg som svar «det er sånn og sånn – ferdig med det. De tar bare mobilen og gjør det. Men jeg skjønner det, fordi de skjønner jo ikke hvordan vi ikke skjønner».

Oppsummert uttrykker flere eldre at de ofte føler at de er til bry når de må be slektninger om teknologihjelp. Det fremkommer at eldre oppfatter at deres pårørende ofte har dårlig tid, og at både barn og barnebarn derfor kan fremstå som utålmodige når de skal å veilede. Hjelp fra skoleelever og én-til-én opplæring nevnes også i 2018-undersøkelsen som en ønsket ordning.

3.2 Barrierer som er til hinder for bruk av teknologi et år etter kurs

Redsel for å gjøre feil og mangel på repetisjonskurs

Til tross for at det er om lag et år siden informantene avsluttet kurs i å bruke smarttelefon, nettbrett eller PC er fortsatt den største barrieren redsel for å gjøre feil. Om dette sies blant annet: «Jeg må ha trygghet, for jeg er redd for å sitte hjemme og ikke få til – og så trykker man feil.»

Denne barrieren henger sammen med manglende tilbud om repetisjonskurs eller annen oppfølging. En informant sier om det: «Kurset var bra, men litt overfladisk, og det har ikke vært oppfølging».

En annen påpeker betydningen av å ta i bruk det man lærer på kurs: «Jeg synes det er veldig fint å få tilbud om opplæring av forskjellige slag, og jeg er tilfreds med det jeg har lært. Hvis du lærer å bruke en ting, da blir det mere morsomt, og da bruker du det mere også.

Følelsen av å være til bry

Følelsen av å være til bry for travle slektninger er også en barriere som hindrer bruk av teknologi en tid etter kurs. Når eldre står fast og ikke føler de kan kontakte pårørende for å få bistand, blir det vanskelig å komme videre. Når det heller ikke tilbys organisert oppfølging er en naturlig konsekvens at både bruk og videre utvikling på teknologiområdet stopper opp for eldre brukere.

Ergonomi

Informanter som hadde deltatt på kurs i regi av Blindeforbundet nevner ergonomi som en barriere for fortsatt bruk. I tillegg til å lære å håndtere mobilen måtte de i tillegg ha kontroll på andre faktorer som for eksempel lading av deksel. Det ble også nevnt at tastaturet ikke hadde lys i tillegg til at noen opplevde et ubehagelig gjenskinn i tastaturet. Til tross for en dyktig veileder underveis i kurset har ergonomiske barrierer medført at enheten ikke har vært i bruk i særlig grad.

Økonomi

Det fremkommer i materialet at økonomi er en større barriere i 2018-undersøkelsen enn i forrige runde. Inntrykket er at økonomibarrieren ikke i det vesentlige kan forklares med anstrengt økonomi hos informantene, men i større grad holdninger til å bruke penger på en enhet det knytter seg usikkerhet til om blir brukt. En uttrykker dette poenget slik: «Jeg synes det er utrolig mye penger som skal til for å få tak i alle duppedittene du skal ha».

Oppsummert er avdekkede barrierer som er til hinder for å fortsette å bruke teknologi etter kurs følgende: Redsel for å gjøre feil, manglende repetisjonskurs eller annen organisert oppfølging, følelsen av å være til bry for pårørende med for sjelden teknologibistand som resultat, ergonomi (gjelder særlig kursdeltakere fra Blindeforbundet) i tillegg til økonomiske vurderinger veid opp mot sannsynligheten for investeringen vil bli brukt i tilstrekkelig grad.

3.3 Har opplæring i bruk av teknologi ført til redusert opplevd ensomhet et år etter kurs?

Et overordnet mål med prosjektet «Sosial digital kontakt» har vært å etablere kunnskap om hvorvidt opplæring i bruk av teknologi kan bidra til å styrke eldre sine sosiale nettverk for å forhindre eller redusere ensomhet. Å benytte den ikke-validerte norske oversettelsen av campaigntoendloneliness.org (CTEL) på den samme informantgruppen med et års mellomrom, har gjort det mulig å undersøke sosiale langtidseffekter av å delta på kurs. Det er nå mulig å antyde en tendens som peker i retning av at opplæring i bruk av teknologi har en positiv sosial effekt for eldre, som kan bidra til å forebygge og redusere ensomhet.

Påstandene som informantene skulle vurdere var de samme som i 2017, og skulle graderes på skalaen svært enig, enig, nøytral, uenig, svært uenig, eller vet ikke. Nedenfor gjengis anonymiserte tilbakemeldinger:

SPM 1: Jeg er tilfreds med mine vennskap og relasjoner

Informant 1: 2017: Enig	2018: Svært enig
Informant 2: 2017: Enig	2018: Enig
Informant 3: 2017: Svært enig	2018: Svært enig

Informant 4: 2017: Enig	2018: Svært enig
Informant 5: 2017: Enig	2018: Svært enig
Informant 6: 2017: Nøytral	2018: Enig
Informant 7: 2017: Enig	2018: Enig

Mer enn halvparten av de spurte er mer tilfreds med sine vennskap og relasjoner i 2018 enn i 2017. Hvorvidt dette har sammenheng med opplæring i teknologi er det ikke mulig å knytte noen direkte slutninger til, men følgende sitat illustrer en positiv sosial utvikling hos en informant: «Jeg er mer positiv. Jeg trekker meg ikke tilbake, og er mer på banen nå. Å kunne håndtere sms er viktig for meg. Da kan jeg sende melding når det passer meg, og mottakeren svarer når det passer han».

SPM 2: Jeg har nok folk rundt meg som jeg føler jeg kan be om hjelp når jeg trenger det

Informant 1: 2017: Enig	2018: Svært enig
Informant 2: 2017: Litt uenig	2018: Enig, kanskje
Informant 3: 2017: Svært enig	2018: Nøytral
Informant 4: 2017: Enig	2018: Enig
Informant 5: 2017: Svært enig	2018: Svært enig
Informant 6: 2017: Enig	2018: Svært enig
Informant 7: 2017: Enig	2018: Enig

Her ser vi at litt mindre enn halvparten av de spurte mener de har folk nok rundt seg som de kan be om hjelp når de trenger det. Dette henger godt sammen med informantenes signaler om travle og til dels utålmodige pårørende. Det er imidlertid verdt å merke seg følgende sitat knyttet til informant 3: «Synet blir dårligere og dårligere, så kompetansen går samme vei. Jeg har fått timer for å lære voice over og sånt. Det er i forbindelse om voksenopplæringa til kommunen». Sitatet indikerer at årsaken til informantens opplevelse av å ha en vanskeligere situasjon enn forrige år når det gjelder å ha nok folk rundt seg som han kan spørre om hjelp, kan ha sammenheng med hans synshemming. Antakelig har han et særlig behov for spesialtilpasset opplæring som pårørende ikke vil kunne gi.

SPM 3: Mine sosiale relasjoner er av en slik art som jeg ønsker at de skal være

Informant 1: 2017: Nøytral	2018: Enig, men..
Informant 2: 2017: Nøytral	2018: Nøytral
Informant 3: 2017: Svært enig	2018: Enig
Informant 4: 2017: Enig	2018: Enig
Informant 5: 2017: Enig	2018: Enig
Informant 6: 2017: Enig	2018: Svært enig
Informant 7: 2017: Enig	2018: Enig

På spørsmål tre er tendensen fra forrige år kun svakt positiv. Et sitat knyttet til informant 1 i 2018-intervjuet peker på et viktig poeng:

«Relasjoner til mine venner er jo greit, men jeg kunne ... jeg vet ikke hvordan jeg skal forklare det ... Men det blir jo litt ensomt av og til. Men relasjoner til venner og sånt den er jo veldig bra. Men jeg har jo vært vant til å bo sammen med kona som døde for noen år siden».

Dette kan fortelle oss at til tross for opplæring i bruk av kommunikasjonsverktøy, vil en livsledsagers bortgang kunne prege ønsker om sosiale relasjoner.

Informantene ble avslutningsvis bedt om å reflektere rundt sine sosiale relasjoner et år etter kurs. Oppfatningen er jevnt over at deres sosiale liv ikke er endret i vesentlig grad, men flere nevner at kurset har medført at de er mer positivt innstilt enn tidligere.

Oppsummert kan man ane en tendens i retning av holdninger som peker mot at opplæring i bruk av teknologi kan ha en positiv sosial effekt for eldre, som i sin tur kan bidra til å forebygge eller redusere ensomhet. Dette fordrer at eldre får tilbud om kurs, repetisjonskurs eller andre former for jevnlig påfyll, at de har tilpasset utstyr og tilgang til ressurspersoner med pedagogiske kompetanse.

3.4 Kunnskapsgrunnlag for videre satsing

Samtlige informanter signaliserer at eldre aktivt bør inviteres til opplæring i bruk av kommunikasjonsverktøy. Selv om flere føler det som et press at de «må» ha interesse for teknologi, innses likevel mange behovet for slik kompetanse. Det generelle inntrykket er tilfredshet med kursgjennomføringen både hva angår faglig innhold og kursleders kompetanse. Til tross for fornøyde deltakere i 2017, foreslår informantene noen tiltak som kan øke sannsynligheten for at eldre fortsetter å bruke teknologi etter kurs:

Repetisjonskurs i små grupper eller andre former for jevnlig påfyll

Tilbud om repetisjonskurs eller annen oppfølging etterlyses. Det er viktig at slike kurs tilbys av faglig- og pedagogisk flinke lærere. Undervisningen bør organiseres i små grupper, og helst med én-til-én-veiledning. Skoleelever nevnes gjennomgående som positive veiledningsressurser i én-til-én-relasjoner.

Tilrettelegging av sosial kontakt mellom kursdeltakere etter kurs

Flere ønsker fortsatt kontakt med andre eldre etter at kurset er avsluttet. Formålet er «hjelp til selvhjelp» ved at tidligere kursdeltakere kan hjelpe hverandre når man står fast. Dersom kursledere tilrettelegger for dette vil det kunne bli en naturlig del av miljøbygging og et sosialt fellesskap i kurssammenheng.

Responssenter for teknologihjelp for eldre

Forslag om å etablere en nasjonal ringetjeneste for eldre fremmes av flere. Dette bør være bemannet 12/5 slik at eldre som trenger umiddelbar assistanse kan få hjelp når de trenger det - et responscenter for teknologihjelp for eldre – 114.

Gratis kurs

Gratis kurs nevnes gjennomgående som en motivasjonsfaktor. Gratis kurs betyr at eldre med vanskelig økonomi også får muligheten til opplæring. Dessuten er det sannsynlig at også de teknologiskeptiske vil delta dersom de ikke må betale noe. Gratis kurs vil både på kort og lang sikt kunne ha positive effekter for både enkeltindivider og myndigheter.

4 Oppsummering

Oppsummert har det de senere år har vært rettet en solid innsats for å gjennomføre kurs og opplæring av eldre teknologibrukere. Et felles mål har vært å bidra til styrking og vedlikehold og av eldre menneskers sosiale nettverk for å forhindre eller redusere ensomhet.

Resultatene fra undersøkelsen «Sosial digital kontakt», i 2016 [1, 3], viser at denne felles innsatsen har gjort at flere eldre i Norge kan mestre relevante teknologiske verktøy. Mange forteller at de daglig

kjenner på mestringsfølelsen av å kunne bruke kommunikasjonsverktøy som for eksempel mobiltelefon og lesebrett.

I Sosial digital kontakt 2017 [2] var både kursdeltakere og kursledere særlig opptatt av å inkludere eldre som ikke har deltatt på kurs. En bekymring var det økende gapet mellom eldre som henger med i teknologisamfunnet og de som faller utenfor. Det er en fare for at de som ikke lærer å bruke teknologiske verktøy for kommunikasjon blir mer ensomme. Samtidig ble det poengtert at eldre ikke er en homogen gruppe, og at teknologikompetansen er svært variert. 2018-undersøkelsen kan kort oppsummeres med at vi fant at kursdeltakere ønsker seg repetisjonskurs eller andre former for jevnlig påfyll. Eldre er interessert i teknologi når de har et behov for å bruke det. Behovene kan være både praktiske og sosiale. Trygghet i teknologibruk er viktig, og henger sammen med muligheter til oppfølging etter kurs. Hindre for å fortsette å bruke teknologi etter kurs er redsel for å gjøre feil, manglende tilbud om repetisjon, følelsen av å være til bry i tillegg til økonomiske barrierer.

Opplæring i bruk av teknologi kan gjøre eldre mer sosiale og mindre ensomme. Forutsetningen er at de får oppfølging, nødvendig utstyr og tilgang til ressurspersoner med faglig og pedagogisk kompetanse.

Det er imidlertid viktig å poengtere at det empiriske utvalget i denne undersøkelsen er svært begrenset, og at funnene kun kvalifiserer til å peke på mulige tendenser. En oppfølgende undersøkelse der et bredere empirisk felt for å svare ut CTCL-spørsmålene etableres anbefales.

5 Litteratur

1. Gabarron, E., H. Hoas, and E. Johnsen, *Kunnskapsoppsummering: Sosial, digital kontakt for å motvirke ensomhet blant eldre*. 2016, Nasjonalt senter for E-helseforskning.
2. Holm, IM, Fagerlund AJ: *Sosial digital kontakt. Mobilisering mot ensomhet blant eldre*. 2018, Nasjonalt senter for e-helseforskning.
3. Johnsen, E: *Sosial, digital kontakt: Opplæring av eldre – erfaringer fra 2016. Om opplæring av eldre i å bruke digital kommunikasjonsteknologi for å øke deres muligheter til å opprettholde sine sosiale nettverk*. Rapport 05-2017. Nasjonalt senter for e-helseforskning.
4. Loneliness, C.t.e. *Measuring your impact on loneliness in later life*. 2018; Available from: <https://www.campaigntoendloneliness.org/wp-content/uploads/Loneliness-Measurement-Guidance1.pdf>.
5. Gale, N.K., et al., *Using the framework method for the analysis of qualitative data in multi-disciplinary health research*. BMC Medical Research Methodology, 2013. **13**(1): p. 117.