

# Sosial digital kontakt

## Mobilisering mot ensomhet blant eldre

---

Holm I.M., Fagerlund A. J.



# Sosial digital kontakt

---

**Rapportnummer**

02-2018

**Prosjektledere**

Asbjørn Johansen Fagerlund/Inger Marie Holm

**Forfattere**

Inger Marie Holm/Asbjørn Johansen Fagerlund

**ISBN**

978-82-8242-084-6

**Dato**

09.03.2018

**Antall sider**

27

**Emneord**

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

**Oppsummering**

Rapporten skal gi kunnskap om hvorvidt IKT-opplæring kan bidra til å vedlikeholde og styrke eldre sine muligheter til å opprettholde sosiale nettverk med et mål om å forhindre eller redusere ensomhet. Kunnskapsgrunnlaget er innhentet fra frivillige organisasjoner, og er en samling av erfaringer fra kursledere og deltakere 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 styrke teknologikompetansen i den eldre delen av befolkningen, i tillegg til at betydningen av å nå og inkludere alle løftes frem.

**Utgiver**

Nasjonalt senter for e-helseforskning

Postboks 35

9038 Tromsø

E-post: [mail@ehealthresearch.no](mailto:mail@ehealthresearch.no)

Internett: [www.ehealthresearch.no](http://www.ehealthresearch.no)

## Sammendrag

Direktoratet for e-helse og Helsedirektoratet har i Nasjonalt velferdsteknologiprogram iverksatt prosjektet «Sosial, digital kontakt for å mobilisere mot ensomhet blant eldre. Rapporten oppsummerer undersøkelsens andre prosjektår. Kunnskap om effekter og nytte av iverksatte opplæringstiltak presenteres. I tillegg til beskrives viktige faktorer for vellykket IKT-opplæring.

Sentrale spørsmål som undersøkelsen søker å besvare er: Hvilke barrierer finnes mot å bruke teknologi? Fører kurs i bruk av teknologi rettet mot eldre til redusert ensomhet for befolkningsgruppen? De empiriske og analytiske resultatene utgjør grunnlaget for en diskusjon om modeller for samspill ved hjelp av teknologiske løsninger mellom familie, frivillige, ideelle aktører og andre som samlet tilfører ny kunnskap til prosjektet/tilskuddsordningen.

De senere år har Helsedirektoratet i samarbeid med frivillige organisasjoner gjennomført 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» som ble gjennomført ved Nasjonalt senter for e-helseforskning i 2016 (3), viser at denne felles innsatsen har resultert i at flere eldre i Norge i dag har fått bedre kompetanse i å mestre relevante teknologiske verktøy. En stor andel eldre forteller at de daglig kjenner på mestringfølelsen av å kunne bruke teknologiske kommunikasjonsverktøy som for eksempel mobiltelefon og lesebrett.

Studien er en kvalitativ undersøkelse gjort gjennom individuelle telefonintervju med kursledere og kursdeltakere. Det ble benyttet en semistrukturert intervjuguide.

I undersøkelsen har både kursdeltakere og kursledere fra de frivillige organisasjonene vært særlig opptatt av å inkludere eldre som enda ikke har fått eller tatt muligheten til å delta på kurs. Hovedbekymringen som blir reist av studiedeltakerne er det økende gapet mellom de som henger med i teknologisamfunnet og de som faller utenfor. Både kursdeltakerne og kurslederne mener alle eldre i Norge bør få mulighet til å tilegne seg kompetanse i bruk av teknologiske løsninger og kommunikasjonsverktøy. Til tross for at flere kursdeltakere i større grad følte det som en forpliktelse å delta på kurs enn som et ønske, er likevel det generelle inntrykket at de er fornøyde med kursgjennomføringen. Mange formidler også at de ønsker supplerende veiledning i kjølvannet av kurs, gjerne som én-til-én-opplæring eller som organiserte drop-in-tjenester.

---

### Mobilisering mot ensomhet blant eldre gjennom kurs i bruk av kommunikasjonsteknologi

#### Barrierer for vellykket opplæring:

- Redsel for å gjøre feil
- Usikkerhet knyttet til egen kompetanse og evnen til å lære noe nytt
- Holdninger til sosiale medier
- Den enkeltes privatøkonomi (for noen)
- Brukervennlighet (eller forståelsen av den)
- Veiledning knyttet til innkjøp

### Mobilisering mot ensomhet blant eldre gjennom kurs i bruk av kommunikasjonsteknologi

#### Suksesskriterier for vellykket opplæring:

- Standardiserte og godt planlagte kurs
- Én-til-én-opplæring
- Pedagogisk kompetanse hos kursledere
- Tålmodighet hos kursledere og veiledere
- Repetisjon
- Kortere kurs
- Brukerstøtte etter kurs, gjerne som organiserte drop in-tjenester

### Mobilisering mot ensomhet blant eldre gjennom kurs i bruk av kommunikasjonsteknologi

#### Funn om ensomhet (ikke entydige):

- Tendens i materialet som peker i retning av holdninger blant eldre om at digital sosial kontakt kan være et supplement til fysisk sosial kontakt.
- Tendens i materialet som viser at noen eldre ser verdien av å være medlem i en eller flere interessegrupper opprettet på Facebook. Kan hende kan man se en dreining i retning av at sosiale medier i større grad er i ferd med å bli akseptert i den eldre delen av befolkningen. På sikt kan økt bruk av sosiale media blant eldre bidra til forhindre eller redusere ensomhet.

# Innholdsfortegnelse

<b>Sammendrag</b> .....	<b>ii</b>
<b>1 Innledning</b> .....	<b>5</b>
1.1 Bakgrunn, formål og overordnet mål.....	5
<b>2 Kunnskapsstatus og presentasjon av det empiriske området</b> .....	<b>5</b>
2.1 Forskningsspørsmål.....	6
<b>3 Metode</b> .....	<b>7</b>
3.1 Informanter – kursdeltakere og kursledere .....	8
3.2 Måling av ensomhet i telefonintervju.....	8
3.3 Prosedyre .....	9
Kursledere .....	9
Kursdeltakere .....	9
Analytisk rammeverk .....	9
3.4 Begrensninger .....	9
Deltakere .....	9
Tidsrammen .....	9
Telefonintervju .....	10
<b>4 Resultater</b> .....	<b>10</b>
4.1 Effekt og nytte av opplæringstiltak .....	10
4.2 Barrierer for å bruke teknologi etter endt opplæring.....	11
4.3 Har opplæring i bruk av teknologi ført til redusert ensomhet? .....	14
4.4 Kunnskap om ulike modeller for samspill mellom familie, frivillighet, ideelle aktører og andre ved hjelp av teknologiske løsninger («apper», diskusjonsfora mv.) .....	16
<b>5 Oppsummering</b> .....	<b>20</b>
<b>6 Litteratur</b> .....	<b>21</b>

# 1 Innledning

Helsedirektoratet og Direktoratet for e-helse har i Nasjonalt velferdsteknologiprogram iverksatt prosjektet «*Sosial, digital kontakt for å mobilisere mot ensomhet blant eldre*». Nasjonalt senter for e-helseforskning gjennomførte i perioden august 2017 – februar 2018 en undersøkelse som belyste prosjektets mål. Rapporten gir kunnskap om hvorvidt IKT-opplæring kan bidra til å vedlikeholde og styrke eldre sine muligheter til å opprettholde sine sosiale nettverk.

## 1.1 Bakgrunn, formål og overordnet mål

Kunnskapsbasen for denne rapporten er erfaringer fra Blindeforbundet, Pensjonistforbundet, Røde Kors, Seniorsmart og Seniorsaken sine prosjekt i 2017. Undersøkelsens formål har vært å samle erfaringer fra kursledere og kursdeltakere i prosjekter som omfattes av tilskuddsordningen «*utvikling og utprøving av teknologiske verktøy for å mobilisere mot ensomhet blant eldre*». Undersøkelsens overordnede mål var å etablere kunnskap om hvorvidt opplæring i bruk av teknologi kan bidra til å styrke eldre sine muligheter til å opprettholde sine sosiale nettverk. Begrepene opplæring og kurs blir i denne metodebeskrivelsen brukt om opplæring, veiledning og oppfølging i regi av organisasjonene. Kvalitativ metode benyttes i undersøkelsen.

## 2 Kunnskapsstatus og presentasjon av det empiriske området

Kunnskapsstatusen på feltet som omhandler bruk av digitale verktøy for å motvirke ensomhet blant eldre er sammenfattet i en kunnskapsoppsummering fra 2017 [1]. Dette er hovedfunnene:

- Eldre som deltar på kurs eller opplæring øker sin kunnskap om bruk av digitale verktøy. Økt kunnskap kan oppnås gjennom ulike typer opplæring, og ved opplæring av forskjellig lengde.
- Kurs eller trening i bruk av teknologi rettet mot eldre gjør at deltakerne 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 noen effekt på ensomhet blant eldre.
- Antallet studier er utilstrekkelig til å konkludere om teknologioplæring for eldre kan føre til økt samarbeid mellom generasjonene.

De frivillige organisasjonene som deltar i 2017-undersøkelsen har mottatt støtte fra Helsedirektoratets tilskuddsordning «*utvikling og utprøving av teknologiske verktøy for å mobilisere mot ensomhet blant eldre*». Under følger en oppsummering av organisasjonenes prosjektbeskrivelser.<sup>1</sup>

### Norges blindeforbund

Norges blindeforbund vil gi opplæring i bruk av EziSmart-teknologien og undersøke om denne kan bidra til å øke 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. De vil blant

---

<sup>1</sup> Beskrivelsene er hentet fra søknadene som organisasjonene sendte i anledning tildeling av midler.

annet gjennomføre kurs med seks deltakere og oppfølging av disse i to måneder, og evaluere nytte og effekt av opplæringsopplegget, og om det bidrar til å opprettholde sosialt nettverk og digital samhandling med unge, pårørende og andre.

### **Pensjonistforbundet**

Pensjonistforbundet viderefører opplegget sitt fra 2016, og vil jobbe systematisk landsdekkende for å gi eldre gratis opplæring i bruk av nettbrett og smarttelefon. Videre vil Pensjonistforbundet se om de spesielt kan rette innsatsen mot samisktalende, innvandrere og personer som det ellers er vanskelig å nå.

### **Norges Røde Kors**

Røde Kors har utviklet et digitalt læringssystem for å bygge selvstendighet og gjøre seniorer mindre engstelige for å bruke nettbrett. Røde Kors vil videreføre satsingen fra 2016 og øke omfanget til ni lokalforeninger. Kursene følger en plan med bestemte tema for hver time. Kursene varer i ti uker, hvor de møtes to ganger i uka.

### **Seniorsaken**

Seniorsaken søkte om støtte til videreføring av prosjektet fra 2016. De har en modell med lokale trygghetspersoner for mobilisering mot ensomhet. Trygghetspersoner er personer i brukerens nettverk som kan bidra til å bygge ut brukerens nettverk og skape arenaer for sosial kontakt. Til dette bruker de en digital tjeneste (app) som heter CuraGuard. Prosjektet er et samarbeid med Cura Service AS.

### **Seniorsmart**

Seniorsmart-prosjektet har utviklet en mobilapplikasjon som i 2017 er prøvd ut på brukere, og som skal bidra til å videreutvikle tjenesten. Målet er å motvirke ensomhet ved å utvikle og prøve ut teknologiske verktøy som kan bidra til å vedlikeholde og styrke muligheter til å opprettholde sosiale nettverk. NTNU har vært ansvarlig for å utvikle appen.

En klassifisering av ulike former for opplæring er utenfor rapportens område. Vi registrerer at det er betydelig variasjon i type opplæring og hvordan virksomhetene er innrettet. Dersom man anvender en inndeling basert på kursform vil Røde Kors og Pensjonistforbundet være beslektet ettersom de har organisert opplæringen som kurs. Seniorsaken og Seniorsmart vil begge innføre en teknisk løsning som skal mobilisere sosiale ressurser i nærmiljøet. Blindeforbundets opplæringstiltak kan inngå i begge kategorier. De vil prøve ut ny teknologi tilpasset brukergruppen, samtidig som de har kurs med tett oppfølging. En fellesnevner for alle opplæringstiltakene er at de ønsker å påvirke Eldres sosiale adferd.

## **2.1 Forskningsspørsmål**

Undersøkelsen har tatt utgangspunkt i følgende effektmål:

- Å kunne si noe om effekt og nytte av opplæringstiltakene.
- Gi kunnskap om barrierer for bruk av teknologi etter endt opplæring (hva som hemmer bruk av teknologien).
- Gi kunnskap om opplæring i bruk av teknologi har ført til redusert ensomhet.
- Kunnskap om ulike modeller for samspill ved hjelp av teknologiske løsninger mellom familie, frivillighet, ideelle aktører og andre.
- Gi et kunnskapsgrunnlag for beslutning om utvidelse av satsingen.

Effektmålene er videreført fra prosjektets første fase i 2016. Ettersom denne rapporten er basert på kvalitative undersøkelser vil noen av punktene over måtte tilpasses ny metodikk. Det er viktig å presisere at dette ikke er en effektstudie. En effektstudie inneholder vanligvis kvalitative undersøkelser som sammenlikner effektivitet i helsetjenester [2]. Resultatene fra denne undersøkelsen vil kunne belyse

hva deltakerne syntes var nyttig i opplæringen, men ikke rangere de forskjellige opplæringsformene etter hvor effektive de er.

### 3 Metode

Studien er gjennomført som en kvalitativ undersøkelse der man gjennom individuelle telefonintervju med kursledere og kursdeltakere har samlet og systematisert erfaringer og betraktninger relatert til effektmålene. Det ble benyttet en semistrukturert intervjuguide tilpasset både effektmål og informantkategoriene. Undersøkelsen ble gjennomført i perioden august 2017 – februar 2018.

Nasjonalt senter for e-helseforskning utarbeidet metoden for undersøkelsen, etter innspill fra de frivillige organisasjonene og Helsedirektoratet. Erfaringene fra gjennomføringen i 2016 [3] har vært viktige for metodevalget i 2017. Særlig to erfaringer er vektlagt. Den ene er at 2016-undersøkelsen ga lav svarprosent, som i tillegg var ujevnt fordelt mellom organisasjonene. Fordi organisasjonene har organisert opplæringen ulikt vil det dessuten være vanskelig å lage ett skjema som fanger opp relevante forhold i alle kurs. Det andre vi tok med oss er organisasjonenes innspill om at undersøkelsen også burde ha direkte og strukturert tilgang til kursledernes erfaringer. Som metode for datainnsamlingen ble det dermed besluttet å gjennomføre semistrukturerte dybdeintervju over telefon. Det ble utviklet to intervjuguider, en for kursdeltakere og en for kursledere.

Semistrukturerte intervju benyttes når det søkes dypere innsikt i menneskelig erfaring og sosiale fenomen, og når menneskers meninger, holdninger og erfaringer er viktig å få frem [4]. I følge Kvale og Brinkmann [7] er hensikten med dybdeintervju å få tilgang til «... beskrivelser om den intervjuedes livsverden for å kunne fortolke betydningen». I en slik intervjusamtale stiller forskeren spørsmål og lytter til hva deltakerne forteller om de ulike tema som forskeren reiser. Hensikten med denne samtaleformen er at intervjupersonene med egne ord skal uttrykke sine oppfatninger, meninger og personlige erfaringer og reflektere rundt forskningstemaet og problemstillingen i prosjektet. Åpne spørsmål gir deltakerne mulighet til å gå i dybden. [7]. Intervjuet organiseres som en relativt fri samtale som kretser rundt noen spesifikke temaer som forskeren har bestemt på forhånd [4]. Forskeren må være oppmerksom på at et tema kan føles svært personlig og sensitivt for intervjupersonene. I et kvalitativt intervju kan forskeren ta hensyn til det og justere spørsmålene. Et velfungerende forskningsintervju skal ideelt sett oppleves berikende og være en fin opplevelse for intervjupersonen [7].

Telefonintervju er for mange særlig utfordrende, dette fordi intervjuer ikke har tilgang til øyekontakt, mimikk og kroppsspråk. Ettersom man mangler tilgang til fysiske koder kan telefonintervjuet oppleves som mer formelt enn intervju med fysisk tilstedeværelse. Mange opplever også å bli fortere sliten i telefonintervju, dette gjelder både forsker og informant. Et tegn på utmattelse kan være dersom intervjuet har kortere varighet enn forventet. I telefonintervju er gjerne både spørsmål og svar relativt konkrete. Det er en risiko at det svares oftere ja og nei i telefonintervju, hvilket Tjora [4] viser til er vanlig ved denne intervjuformen.

I denne undersøkelsen var vi i intervjugjennomføringen konstant oppmerksomme på disse faktorene. Det var viktig for oss å ta høyde for at deltakerne var eldre mennesker som kan ha utfordringer med å gjennomføre telefonintervju, av grunner som for eksempel nedsatt hørsel. For å sikre tilstrekkelig hensyn til de som deltok ble maksimal tidsgrense satt til en time. Organisasjonene som bisto oss med rekrutteringen ble i tillegg gjort oppmerksomme på at et kriterium for deltakelse var å kunne gjennomføre telefonintervju av en inntil en times varighet. Fordi vi hadde planlagt intervjuene godt og lagt opp til å ta særskilte hensyn til gjennomføring og tidsbruk, opplevde vi ikke at deltakerne ble slitne eller utmattet. Tvert imot var vår erfaring at både kursdeltakere og kursledere var svært engasjert i tematikken, og i stor grad ønsket å dele sine erfaringer med oss.



### 3.1 Informanter – kursdeltakere og kursledere

For å få tilgang kursdeltakernes erfaringer med å delta i kurs og opplæring var det ønskelig å rekruttere to kursdeltakere fra hver organisasjon, fortrinnsvis en kvinne og en mann. Ettersom fem organisasjoner var inkludert i studien var det dermed potensielt mulig å rekruttere maksimalt ti kursdeltakere. Betegnelsen kursdeltaker er her brukt om de som har deltatt på brukersiden i en av organisasjonene som denne rapporten omhandler. Det ble rekruttert åtte deltakere hvorav tre var menn. En av organisasjonene formidlet to kvinnelige deltakere og en av organisasjonene formidlet ikke kursdeltakere til undersøkelsen. Kursdeltakerne som ble rekruttert var i gjennomsnitt 70 år. Forkunnskaper i bruk av digitale verktøy varierte fra tilnærmet ingen til svært gode. For å sikre anonymitet blir ikke demografiske variabler rapportert utover dette.

For å få innblikk i erfaringer fra opplæringen i bruk av digital teknologi for å motvirke ensomhet, intervjuet vi kursledere. Betegnelsen kursleder omhandler her personer som har hatt en rolle som kursleder, veileder eller trygghetsperson. Trygghetspersoner er personer i brukerens nettverk som kan bidra til å bygge ut brukerens nettverk og skape arenaer for sosial kontakt. Felles for disse er at de har en rolle i et av programmene som denne rapporten omhandler. Vi ba organisasjonene spørre kurslederne om de ville bidra i studien. Det ble rekruttert en kursleder fra hver av de fem organisasjonene, til sammen fem. Siden det kun er fem individer er demografiske data som alder, bosted, bakgrunn og kjønn ikke rapportert, ettersom dette vil kunne identifisere deltakerne.

### 3.2 Måling av ensomhet i telefonintervju

For å belyse det potensielt sensitive temaet ensomhet, benyttet vi en ikke-validert norsk oversettelse av spørsmål som [campaign.toendloneliness.org](http://campaign.toendloneliness.org) (CTEL) har vurdert som velegnet og tidseffektiv [5]. Etter hva vi kjenner til foreligger det ingen måleinstrumenter med validert norsk oversettelse som egnert seg til formålet. Fordelen med CTEL er at ordlyden er positiv og trolig ikke vekker skam eller ubehag. Dette var viktig siden intervjuene skulle gjennomføres over telefon, uten nonverbal kommunikasjon eller anledning til å følge opp deltakere som eventuelt følte ubehag. Påstandene som skulle vurderes var følgende:

- 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*)

Erfaringene fra å stille kursdeltakerne CTEL-spørsmål pr telefon var positive. Ingen stusset på at spørsmålene ble stilt, og samtlige svarte uten nøling. Enkelte kursdeltakere ønsket også å utdype sine svar. De positive erfaringene henger sannsynligvis sammen med flere intervjutekniske faktorer. For det første hadde spørsmålene en myk innledning som forberedte deltakerne på temaet. Videre ble spørsmålene stilt såpass sent at deltakerne var trygge i intervjusettingene, men ikke 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. Denne metodikken kan anbefales i senere undersøkelser.

### 3.3 Prosedyre

#### Kursledere

Organisasjonene fikk velge ut en eller flere kursledere som kunne intervjues. Hvis det var flere kandidater ble kurslederen valgt ved å benytte tilfeldig tallgenerator (TTG, random.org). Kurslederen ble deretter kontaktet per e-post eller telefon for å inngå avtale om intervjutidspunkt. Personen ble så telefonintervjuet med utgangspunkt i en intervjuguide som skulle lede samtalen innom de punktene vi ønsket å belyse. Intervjuet ble lagret som lydfil og transkribert. Intervjuet varte omtrent en time. Transkribentene hadde taushetsplikt og slettet innhold som direkte identifiserte kurslederne, slik som navn og bosted. Det transkriberte materialet ble deretter analysert av forskerne.

#### Kursdeltakere

Primært ønsket vi å rekruttere to deltakere fra hver organisasjon, fortrinnsvis en kvinne og en mann. Vi ba organisasjonene spørre kursdeltakerne om de ønsket å delta i studien. Organisasjonene valgte deretter seks deltakere hver. En liste med kandidatens telefonnummer ble sendt til oss, hvor tre tilhørte kvinner og tre tilhørte menn. Det ble foretatt en trekning for å velge ut to personer fra hver organisasjon. Dersom det ble trukket to deltakere av samme kjønn ble det foretatt ny trekning inntil man hadde en kvinnelig og en mannlig deltaker. I utgangspunktet ønsket vi at organisasjonen skulle formidle avtale om tidspunkt for intervju og signering av informert samtykke. Hvis det ikke lyktes ble det organisert ved direkte kontakt mellom forsker og deltaker. De ble oppringt på avtalt tidspunkt og telefonintervjuet ble lagret som lydfil og deretter transkribert. Intervjuet varte omtrent en time. Slik som hos kurslederne fjernet transkribentene identifiserbare data som navn og bosted. Det transkriberte materialet ble deretter kodet og analysert av forskerne. Det var ingen deltakere som falt fra etter at de var rekruttert.

#### Analytisk rammeverk

Analytisk rammeverk var framework theory [6]. Dette innebærer at intervjuene først ble transkribert. Deretter ble et utvalg intervjuer lest av forskerne, som så i fellesskap utviklet et kodeverk som utgangspunkt for å kategorisere empirien. Det ble videre etablert et felles rammeverk med utgangspunkt i studiens effektmål. Rammeverket ble brukt i analysen av de øvrige intervjuene. Data ble ført i en matrise før de ble fortolket ved å trekke ut tematikk, deskriptive utsagn og beskrivelser av sammenhenger.

### 3.4 Begrensninger

#### Deltakere

Fra de fem frivillige organisasjonene ble det til sammen rekruttert fem kursledere og åtte kursdeltakere. Det ble rekruttert en kursleder fra hver organisasjon. En av organisasjonene formidlet ikke kursdeltakere til undersøkelsen. Fra hver av organisasjonene skulle det rekrutteres en mann og en kvinne. I en organisasjon var det kun mulig å rekruttere to kvinner. Det ble derfor rekruttert tre mannlige og fem kvinnelige kursdeltakere fra fire organisasjoner. De rekrutterte deltakerne var bosatt i by eller stor by, og hadde moderat til meget god kompetanse i bruk av teknologi. Oppsummert er begrensningene få deltakere i tillegg til liten grad av demografisk spredning i materialet.

#### Tidsrammen

Undersøkelsen ble utformet for å kunne gjennomføres i et avgrenset tidsrom. Prosjektet ble igangsatt med introduksjon til deltakerorganisasjonene i slutten av august 2017. Etter dette møtet kunne organisasjonene fremme innspill på tre metodeforslag. Ultimo september 2017 mottok vi organisasjonenes tilbakemeldinger. Primo oktober ble endelig metodikk bestemt og planlegging av datainnsamling igangsatt. Datainnsamlingen var ferdigstilt siste dag i november. Intervjuene ble transkribert i november og desember. Koding, analysefase og skrivefase var januar og februar 2018. Datainnsamlingen i denne

undersøkelsen resulterte i betydelige mengder empiri. Tidsrammen medførte at alle faser av undersøkelsen, inkludert analysearbeidet, måtte gjennomføres med prioritet på tidseffektivitet og med fokus på hovedlinjene.

### 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 ved telefonintervju er manglende tilgang til ansiktsmimikk, kroppsspråk, åndrett og øyekontakt. Dette er en begrensning i alle telefonintervju, og innebærer ofte at telefonintervjuet oppleves som mer formelt i sin karakter enn intervju der man møtes fysisk. Disse begrensningene blir alltid avveid i forhold til fordelene det innebærer å gjennomføre telefonintervju, som besparelser i tid- og reisekostnader.

## 4 Resultater

Presentasjon av resultatene fra undersøkelsen knyttes til forskningsspørsmålene:

- Å kunne si noe om effekt og nytte av opplæringstiltakene.
- Gi kunnskap om barrierer for å ta i bruk teknologi etter endt opplæring.
- Gi kunnskap om opplæring i bruk av teknologi har ført til redusert ensomhet.
- Kunnskap om ulike modeller for samspill ved hjelp av teknologiske løsninger mellom familie, frivillighet, ideelle aktører og andre.
- Gi et kunnskapsgrunnlag for beslutning om utvidelse av satsningen.

Empiriske funn fra kategoriene kursdeltakere og kursledere presenteres samlet og tar utgangspunkt i samme effektmål. Funnene presenteres i det følgende:

### 4.1 Effekt og nytte av opplæringstiltak

#### Smarttelefon er nyttig og relevant

Kursdeltakerne er opptatt av at opplæring i teknologi bør ha en konkret nytteverdi. I dette ligger et ønske om å håndtere teknologiske verktøy som er nødvendige for at den enkelte eldre teknologibruker skal kunne mestre hverdagen på en god måte. Kompetanse i å kommunisere med familie og venner på nye måter (skype, Facetime etc.) i tillegg til å lære å bruke nettbank og å kunne nyttiggjøre seg av apper som er relevante for dem (aviser, bussruter) er eksempler på dette.

Å kunne bruke nettbank fremstår som særlig viktig for samtlige informanter. Den viktigste årsaken til det er å unngå å miste kontrollen over egen økonomi, og dermed tap av selvrespekt. En kursdeltaker uttrykte seg slik: «Jeg får mer selvrespekt av å kunne beherske nettbank». Å bli «straffet» med gebyrer fra det offentlige for ikke å benytte nettbank er også en viktig faktor.

Et viktig poeng fra kursdeltakernes side er at de har behov for individuell veiledning i å finne frem til verktøy og apper som er tilpasset den enkeltes behov og interesser. En kursdeltaker sier dette: «Det viktigste er å lære å finne apper som er nyttige og så lære å legge dem inn og bruke dem».

Kurslederne mener at for eldre mennesker er smarttelefon (og apper) de mest nyttige teknologiske verktøyene. Kursledernes konklusjon er basert på erfaringer fra deres kurslederrolle, men også fra individuelle samtaler med deltakere der de har fortalt hva de mener er mest nyttig for dem. Opplæring i bruk av smarttelefon anses som viktigst fordi den er lett tilgjengelig (man har den alltid med seg), den er praktisk å håndtere og har mange funksjoner. Man kan både ringe, i tillegg til at appene gir lett tilgang til viktig informasjon som for eksempel banktjenester, bussruter, nyheter og annen tilpasset relevant informasjon. En kursleder beskriver hvorfor eldre er opptatt av å lære seg å bruke smarttelefon slik: «De eldre opplever at mobiltelefon er mer «handy» å forholde seg til, for de kan gjøre alt på den».

### **Å kunne bruke internett er nyttig og viktig**

Å kunne bruke internett som informasjonskanal og kommunikasjonsform fremheves som viktig av kursdeltakerne. Dette kobles til at de er opptatt av å kunne bruke mobiltelefonen som verktøy for å komme seg på nett. Samtlige er tydelige på at de ønsker å bruke smarttelefonen til «alt». På spørsmål om hva de bruker internett til, er det å lese nyheter og informasjon (eks. fra NAV) gjennomgående. Høyt på listen er også kommunikasjon med offentlige instanser og familiemedlemmer i tillegg til epost. Noen bruker nettet til å laste ned lydbøker eller være på sosiale media. Overraskende mange kursdeltakere er imidlertid skeptiske til Facebook. På spørsmål om hva skepsisen bunner i, uttrykker flere at de mener det publiseres for mye skryt, at meldinger og bilder tilhører privatlivet og/eller at man ved å publisere på Facebook mister kontrollen med hvem som har tilgang til informasjon om deg. Flere finner det likevel nyttig å være medlem i en eller flere interessegrupper opprettet på Facebook, der de kan kommunisere med likesinnede om et tema som de finner relevant og interessant. Flere foretrekker imidlertid fortsatt ordinære telefonsamtaler for å kommunisere med familie og venner. En kursdeltaker uttrykker seg slik: «Det er nok et generasjonsskille på ønsket kommunikasjonsform. Eldre liker telefon, yngre liker Facebook og Twitter».

Kurslederne opplever også at det er viktig for eldre brukere å kunne logge seg på nett, hvor de finner informasjon som er relevant for dem. I denne sammenheng nevnes spesielt NAV og Digipost. Kurslederne har oppfattet at nytteverdien her blant annet henger sammen med at lønns slipper sendes i Digipost og viktig informasjon publiseres på nav.no.

## **4.2 Barrierer for å bruke teknologi etter endt opplæring**

### **Redsel for å gjøre feil og usikkerhet knyttet til egen kompetanse**

Kursdeltakere forteller at redselen for å gjøre feil, eller «teknologiskrekk», er en stor barriere for å bruke det man har lært på kurs. Redselen bunner i en angst for å gjøre «uopprettelige feil». Å komme inn på nettstedet det er ulovlig å oppsøke eller å ødelegge programvare nevnes som eksempler på dette. Ofte kamufleres redselen som manglende teknologiinteresse. Flere kursdeltakere forteller om eldre venner eller slektninger som ikke har gått på kurs. Dette er ifølge dem mennesker som egentlig ønsker å ta i bruk teknologi, men som ikke tør. En kursdeltaker forteller dette om sin egen søster:

Min søster føler at hun ikke mestrer det og er redd for å gjøre noe feil. Vi prøver å overbevise henne om at hun ikke kan gjøre noe feil, men hun har ikke noe særlig glede av det fordi hun er så redd. Hun har et oldebarn som sender bilder, og hun vil så gjerne gå inn å se, men det får hun ikke til alene. Hun har aldri tatt på et tastatur eller noe. Hun sier selv at hun ikke er interessert, men hun er jo det på en måte, for hun vil gjerne følge med og se hva som blir sendt til henne.

Denne kursdeltakeren er likevel optimist på søsterens vegne hva angår å tilegne seg teknologikompetanse. Årsaken til optimismen er at søsteren hadde latt seg overtale til å delta i et møte om teknologi for eldre, men at innholdet i dette møtet ble for avansert for henne. Kursdeltakeren sier: «Jeg tror nok

at det kommer mer og mer etter hvert. Hun ble med på et møte, men synes dette møtet ble litt over hodet på henne».

Kurslederne mener også at den største barrieren for at eldre skal fortsette å bruke sin nye teknologi-kompetanse etter endt opplæring i stor grad dreier seg om redsel for å ta i bruk ny kunnskap på egenhånd. Årsakene til denne redselen oppfatter kurslederne som flersidige: Å komme inn på uønskede eller ulovlige nettsider i tillegg til å bli svindlet på nett er gjennomgående. En bakenforliggende faktor for slik redsel mener kurslederne kan bunne i manglende grunnleggende forståelse av teknologi. Konsekvensen kan da bli usikkerhet og utrygghet i å ta i bruk teknologiske verktøy som smarttelefon og nettbrett på egenhånd. Dersom ikke disse utfordringene blir møtt med individuell oppfølging, pedagogisk kompetanse og tålmodighet fra kursledernes siden vil mangelfull oppfølging bli en barriere for eldre brukere til å ta i bruk ny kompetanse og nye verktøy. Uten oppfølging vil motivasjonssvikt og teknologivegring kunne bli barrierer som kan bli vanskelig å overvinne.

Flere kursledere mener usikkerhet knyttet til det å melde seg på kurs feilaktig kan tolkes som mangelfull motivasjon. Mange eldre vegrer seg mot å melde seg på kurs fordi de tror de andre kursdeltakerne kan mye mer enn dem, og lar derfor heller være å delta. Om dette sier en kursleder: «De som har vært borti bruk av teknologi melder seg lettere på enn de som ikke har noe erfaring fra før. De helt uerfarne må nok pushes og motiveres mer».

### **Høy alder gjør det vanskelig å lære nye ting og å bruke komplisert utstyr**

Å lære noe nytt i høy alder rapporteres som en utfordring av kursdeltakerne. Flere forteller at de er usikre på sin egen kompetanse, selv etter å ha deltatt på kurs. I tillegg nevnes at utstyret de bruker ofte er for avansert og ikke tilpasset dem. Smarttelefoner oppleves som spesielt vanskelig å håndtere.

Høy alder som barriere knyttes også til at flere eldre tenker at det ikke er «noen vits» i å lære noe nytt fordi man antar at gjenstående levetid regnes som kort. En kursdeltaker har ved flere anledninger hørt følgende problemstilling bli drøftet i sin vennekrets: «Man orker ikke å lære noe nytt fordi man regner ikke med å leve så lenge». Det at mennesker kobler sin høye alder til kort levetid mener denne kursdeltakeren er en barriere som først og fremst fører til manglende motivasjon for å tilegne seg ny kunnskap. Kursdeltakeren poengterer at dette er en holdning som ikke gjelder han. Han tror mye kan være løst dersom man klarer å få eldre til å innse at teknologi kan være til nytte og glede for dem i hverdagen selv om sannsynlig levetid er relativt kort sammenlignet med yngre år. Denne kursdeltakeren er imidlertid opptatt av å formidle at ikke alle eldre opplever denne barrieren og mangelen på motivasjon. Om dette sier han:

Personlig har jeg ingen barrierer. Det er bare en prioriteringssak å sette seg ned med det man må øve på i stedet for å sette seg ned med noe annet. Jeg har erfart med teknologi at man må trene på det. For eksempel: Etter at jeg lærte om bilder og album har jeg brukt nettbrettet hver dag. Før jeg lærte det satte jeg ikke av tid til å holde på med nettbrettet.

### **Holdninger til sosiale media – en mulig barriere**

Så godt som alle kursdeltakere signaliserer skepsis til sosiale medier. Facebook trekkes i særlig grad frem i denne sammenheng. På spørsmål om hva som er årsaken til skepsisen, uttrykker mange at de synes det publiseres mye skryt i tillegg til at bilder av barn og andre familiemedlemmer bør holdes innenfor den private sfære. Mange uttrykker også at de selv ønsker å ha kontrollen med hvem som har tilgang til informasjon om deg, og at denne kontrollen blir borte ved å legge ut tekst og bilder på Facebook. Slike holdninger kan være en barriere for eldre teknologibrukere i forhold til å bruke sosiale medier til å opprettholde og styrke sosiale nettverk. Store deler av befolkningen er Facebook-brukere. Mye ligger derfor til rette for at flere eldre også kunne hatt gleden av å holde seg oppdatert om barn og barnebarns hverdagsliv ved i større grad å bruke denne formen for sosial kontakt.

Det er viktig å understreke at flere eldre i materialet har sett verdien av å være medlem i en eller flere interessegrupper opprettet på Facebook, der de kan kommunisere med likesinnede om et tema som de finner relevant og interessant. Kan hende illustrerer dette at man ser en glidning i retning av at sosiale medier i større grad er i ferd med å bli akseptert i den eldre delen av befolkningen.

### **Ergonomi**

Ergonomi og opplevelsen av at utstyret oppleves som for avansert henger sammen. Flere kursdeltakere har erfart at ergonomien på smarttelefoner ikke er god nok, men de er usikre på om det er ergonomien eller bruksområdene som er for avansert. Noen mener at smarttelefonene har for mange muligheter, mens andre peker på at både tastatur og tastaturpenner er for små for eldre brukere. I tillegg blir noen blendet av lyset på skjermen, og opplever at gjenskin i dekslet gjør det vanskelig å se. Andre opplever at ikonene på skjermen ikke er tydelige nok. Ergonomiske utfordringer som beskrevet ovenfor lar seg løse ved å justere innstillingene på smarttelefonen. Dette illustrerer at poenget med individuell veiledning og brukertilpasning er viktig å ta med seg i det videre arbeidet med å legge til rette for økt bruk av teknologi blant eldre. Oppsummert kan både avansert utstyr og lite tilrettelagt ergonomi være en barriere for eldre teknologibrukere.

### **Økonomi – barriere eller motivasjon?**

Hvorvidt kursdeltakernes privatøkonomi er en barriere fremkommer ikke entydig i materialet. For et fåtall kommer det tydelig frem at deres økonomi er for anstrengt til at det er aktuelt å kjøpe pc, smarttelefon eller nettbrett. At man både må gå til innkjøp av utstyr i tillegg til å drifte et abonnement vil koste for mye for noen. Dette gjelder spesielt enslige som har gått tidlig ut i uføretrygd. Andre uttrykker irritasjon for at de «blir pålagt» å skaffe seg utstyr og lære seg å håndtere det for å kunne følge med i samfunnet:

At samfunnet er bygd opp sånn at jeg må lære meg ditt og datt for å se hva jeg har i lønn og hvor mye penger jeg har i banken, og sånn at jeg er nødt til anskaffe meg utstyr for å kunne følge med. Det syns jeg er helt vanvittig.

En annen kursdeltaker er svært fornøyd med å ha tilegnet seg kompetanse i bruk av nettbank fordi økonomikontrollen er blitt enda bedre enn før. Dette uttrykkes slik: «For å si det sånn, så tar jeg bedre vare på pengene mine nå som jeg selv kan styre det digitalt».

Oppsummert kan økonomi både være en barriere og en motivasjon for kompetanseheving på teknologiområdet.

### **Mangelfull teknologiveiledning i innkjøpsfasen**

Å forsikre seg om at utstyret blir brukt før man kjøper det er viktig for kursdeltakerne. Flere fremmer at de ikke ønsker å gå til innkjøp av teknologi før de vet om de kommer til å ta det i bruk. En kursdeltaker forteller dette: «Jeg tror det er lett at man betaler mer for ting man ikke bruker». I dette ligger et behov for veiledning i innkjøpsfasen av ny teknologi. Dette poenget løftes frem av kurslederne, som tror at vurderinger og innkjøp av utstyr kan være utfordrende for mange eldre. Flere kursledere har opplevd at eldre presenterer sine bekymringer for dem knyttet til usikkerhet rundt hva de skal gå til innkjøp av. Mange vegres seg også for å bruke et titalls tusen på en enhet de ikke vet om de vil klare å nyttiggjøre seg. Hjelp og veiledning i innkjøpsfasen tror kurslederne kan bidra til å flere eldre går til innkjøp av riktig og individuelt tilpasset teknologi. Veiledning i valg av riktig abonnement mener kurslederne også vil bidra til å flere eldre får tilgang et internettabonnement tilpasset den enkelte bruker. En kursleder oppsummerer dette slik: «Økonomi er nok ikke et problem, men valg av riktig utstyr kan være utfordrende for mange eldre».

### 4.3 Har opplæring i bruk av teknologi ført til redusert ensomhet?

Tilbakemelding fra kursdeltakerne er ikke entydige i forhold til å besvare undersøkelsens overordnede mål. Nemlig å etablere kunnskap om hvorvidt opplæring i bruk av teknologi kan bidra til å styrke eldre sine muligheter til å opprettholde sosiale nettverk med det formål å forhindre eller redusere ensomhet. Noen kursdeltakere tviler på at bruk av teknologi kan ha en åpenbar positiv sosial effekt for eldre, mens andre er positive til å ta i bruk digitale verktøy for å etablere eller opprettholde sosial kontakt. En kursdeltaker uttrykker sin positive holdning til digital sosial kontakt slik: «Digital kontakt kan være verdifullt, og jeg setter pris på å ha lært om mulighetene til å kommunisere digitalt». En annen tviler på verdien av digitale møteplasser, og uttrykker sin skepsis slik: «Digital kontakt er ikke like verdifullt som vanlig sosial kontakt, som er mye sterkere».

Flere kursdeltakere er også inne på samfunnets nære historie, og savner tiden da de for eksempel måtte oppsøke det lokale postkontoret. Der kunne man slå av en prat med kjente og få en daglig dose sosial kontakt og frisk luft. Kursdeltakeren som uttrykker dette er bekymret for aleneboende eldre som ikke lengre *må* gå ut, og uttrykker seg slik: «Nå kan man sitte inne hele tiden for man behøver ikke å gå ut. Jeg vet om flere i min forening som, hvis de ikke hadde hatt denne foreningen, så hadde de ikke hatt noe. De har det ikke bra.».

Det fremkommer i samtalen med denne kursdeltakeren at de eldre hun snakker om er mennesker som i liten grad håndterer digitale verktøy, for hun utdyper sitt poeng slik: «Flere jeg kjenner har blitt mer ensomme de siste årene etter at alt er blitt veldig teknologibasert. De kan ikke bruke pc til annet enn å legge kabal». I dette ligger at dersom disse menneskene hadde kunnet bruke pc som kommunikasjonsverktøy ville mulighetsrommet for sosial kontakt kunne ha åpnet seg for dem. Dette poenget forsterkes av en kursdeltaker som presenterer følgende erfaring fra sin omgangskrets: «Jeg kjenner mange eldre som bruker nettbrettet og søker på internett. Da har de jo litt kontakt og får sendt bilder og sånt av barn og barnebarn. De som ikke bruker det da vil jo ikke ha denne kontakten».

Oppsummert kan man fra kursdeltakernes ståsted se en tendens i retning av holdninger som peker mot at digital sosial kontakt kan være et supplement til fysisk sosial kontakt blant eldre. Dette fordrer selvsagt at eldre har tilgjengelig utstyr som de kan benytte til å opprette sosial kontakt med familie og venner.

#### **Digital sosial kontakt – ofte enklere å organisere i hverdagen, men krever kompetanse**

Flere kursdeltakere poengterer at det for mange kan være enklere å organisere digitale sosiale møter med familie og venner enn fysiske møter. På grunn av geografisk avstand er realiteten for enkelte at det ikke er mulig å møtes i hverdagen. For disse kan digitale verktøy være løsningen på å opprettholde sosial kontakt. Flere kursdeltakere har enten selv erfaring med eller kjenner noen som ikke har mulighet til å møte sin nære familie på grunn av lange avstander, men som har tatt i bruk Skype som kommunikasjonsverktøy for å opprettholde hverdagslig kontakt med sin nære familie. En av dem forteller: «For mennesker med avstand kan jo Skype være en sak. Døtrene til samboeren min bor på ulike steder i Norge og faren bor i utlandet. De har kontakt på Skype».

Dette fordrer selvsagt kompetanse i å bruke digitale kommunikasjonsverktøy. En av kursdeltakerne forteller om sin eldre søster som pr i dag har muligheten til å ha kontakt med barn og barnebarn på Skype fordi hun har en mann som hjelper henne med å koble opp samtalene. Kursdeltakeren er bekymret for søsterens avhengighet til mannen, og uttrykker følgende: «I dag får søsteren min kontakt på Skype med barn og barnebarn som bor utenbys, men det blir borte hvis det skulle skje noe med svogeren min. Hun vil bli veldig ensom da».

Sitatet illustrerer hvor viktig det er å motivere eldre til å se verdien av teknologiske verktøy som hjelp til å opprettholde sosial kontakt når fysisk sosial kontakt ikke er mulig. Kursdeltakerens søster er et eksempel på en bruker som har glede og nytte av å kommunisere med sine kjære vha. Skype, men som

ikke er en selvstendig bruker av dette verktøyet. Hva som er årsaken til at ektemannen håndterer dette for henne har vi ikke informasjon om i materialet. Hovedpoenget her er å peke på utfordringer som kan oppstå knyttet til ensomhet dersom eldre ikke er i stand til å håndtere teknologiske verktøy på egenhånd.

### **Ønsker sosial digital kontakt, men har ikke råd**

En kursdeltaker har ikke råd til å kjøpe verken pc eller nettbrett, og forteller om en sorg knyttet til dette. Denne personen bor alene, og har heller ikke nær familie. Årsaken til ønsket om å delta på kurs i teknologi, var ikke for å lære seg å bruke et verktøy hun eier, men fordi hun hadde svært lyst til å prøve et nettbrett. Hun visste at dersom hun deltok på kurset var det mulig å låne et nettbrett i kursperioden. Hun fortalte videre at hun har venninner bosatt i et annet land som hun ikke har hatt kontakt med på mange år, blant annet fordi hun verken har økonomi til å reise på besøk til dem eller å ringe. Ved å melde seg på kurs hadde hun et håp om å få kontakt med disse venninnene på Skype. Om dette forteller hun:

Jeg hadde jo en fantastisk opplevelse. Jeg fikk snakket med noen venninner i [navn på landet]. Det var veldig stort. Jeg tenkte: «dette må jeg klare, dette må jeg få inn i en hverdag!» Men jeg har ikke fått det til. Jeg skulle så gjerne fått tak i et nettbrett, men det blir for dyrt.

Denne dama har et sterkt ønske om å kunne ha råd til å skaffe seg et nettbrett for å lære seg å digital kommunikasjon med venner hun ikke har muligheten til å møte fysisk. Hun føler seg ensom og marginalisert, og forteller at hun ikke lengre hører fra venner i nærområdet. Hun utdyper: «Siden jeg ikke er på Facebook hører jeg ikke fra venner lengre. Jeg er ensom fordi jeg ikke har muligheten til kontakt på sosiale media. For meg er kurset i seg selv en sosial arena.

### **Har råd, men ønsker ikke sosial digital kontakt**

I datamaterialet er det også eksempel på at sosial digital ikke er ønsket. En kursdeltaker som har jobbet hele livet i tette relasjoner til andre mennesker ønsker en alderdom preget av ro og fred. På spørsmål om interesse for bruk av teknologi for å kunne ha kontakt med familiemedlemmer som bor andre steder i landet, er tilbakemeldingen følgende:

For å si det rett ut så er jeg ganske «fed-up» av å ha mennesker rundt meg. Jeg vil gjerne være litt for meg selv også, og har ikke brukt kurset for å få kontakt med familie og venner på nye måter. Jeg ville lære mer om å bruke apper.

Mannen har god kjennskap til teknologi, og har også testet ut Skype. Som han selv forteller ønsker han ikke å gå på kurs for å lære mer om hvordan kan i større grad kan knytte sosial kontakt. Hans interesseområde er å lære å bruke apper for å finne informasjon om tema som er relevant for han. Sitatet ovenfor sett i sammenheng med den ensomme kvinnens fortelling i forrige avsnitt viser at bildet av eldre, ensomhet og teknologi er svært komplekst.

### **Kursledernes refleksjoner rundt teknologiopplæring og ensomhet**

Kurslederne kan ikke svare på om opplæring i bruk av teknologi har ført til redusert ensomhet blant eldre. De ble likevel bedt om å dele sine refleksjoner rundt dette temaet. Tilbakemeldingene fra kurslederne er ikke entydige. De svarer ulikt på om de tror opplæring i bruk av teknologi kan bidra til å styrke eldre sine muligheter til å opprettholde sine sosiale nettverk.

Noen kursledere har gode erfaringer med at deltakerne bruker sin nye kunnskap og raskt legger opp til teknologibaserte kommunikasjonsformer med familie og venner. De rapporterer om eldre som blir venner med deltakere på kurset, og som i løpet av kort tid tar i bruk teknologiske verktøy for å kommunisere med både dem og andre. En kursleder uttrykker seg slik: «Jeg har inntrykk av at kursdeltakerne tar i bruk ny teknologi og kommuniserer med venner og av og til andre kursdeltagere».



Andre kursledere forteller at det ofte er eldre som allerede har et etablert nettverk som i størst grad har nytte av opplæringen, og at dette kan ha en selvforsterkende negativ effekt for de som ikke har tilgang til et sosialt nettverk. Kursledere tror at opplæringen ikke når ensomme eldre godt nok, og at man burde utvikle gjennomtenkte strategier for å nå denne målgruppen. En kursleder poengterer: «Kurset når ikke ensomme eldre i stor nok grad. Rekruttering gjennom *direkte kontakt* med eldre kan bedre nå ensomme». I dette ligger et forslag om at man i større grad knyttet kontakt med eldre gjennom oppsøkende virksomhet.

Kursledere trekker også frem at eldre er bekymret for at kommunikasjon gjennom teknologi skal erstatte fysisk kontakt, og at teknologibruk vil føre til færre fysiske møter mellom mennesker. Kurslederne oppfatter ikke at deltakerne er negative til teknologi som kommunikasjonsverktøy, men at de ser på det som et supplement til sosial kontakt, og ikke i stedet for. En kursleder uttrykker dette slik: «Brukere er noen ganger bekymret for at teknologi skal erstatte fysisk sosial kontakt, og at man på passe på at teknologi fungerer som supplement og ikke som en erstatning».

#### **4.4 Kunnskap om ulike modeller for samspill mellom familie, frivillighet, ideelle aktører og andre ved hjelp av teknologiske løsninger («apper», diskusjonsfora mv.).**

##### **Familieperspektivet**

Hva angår familieperspektivet knyttet til kursing av eldre i bruk av teknologi, har både kursdeltakere og kursledere en rekke relevante innspill. Kunnskap om pårørendes rolle i kurssammenheng presenteres av den grunn isolert før en gjennomgang av ulike måter å organisere kursene:

##### **Pårørende som hjelpere i kurssammenheng bør vurderes nøye**

Kursdeltakerne svarer ikke entydig på om de mener barn eller barnebarn kan fungere som gode hjelpere i forbindelse med kursgjennomføring. Ingen i dette materialet har hatt familiemedlemmer med på kurs, men flere får teknologisk bistand av barn og/eller barnebarn hjemme. Det varierer hvor nyttig de opplever at denne hjelpen er. Flere forteller om barn og barnebarn som går altfor fort frem, som er utålmodige og som egentlig ikke har tid til å hjelpe dem. En kursdeltaker forteller dette: «Jeg har hjelp fra barn og barnebarn, men jeg syns de gjør ting veldig fort. Mannen min hjelper meg dersom jeg står fast, han er tålmodig. Barnebarna er ikke så tålmodige, men de hjelper meg hvis jeg spør».

En annen kursdeltaker har også barnebarn, men opplever at barnebarna egentlig ikke har ledig tid og kapasitet til å hjelpe henne. Bestemorens terskel for å be om hjelp er derfor høy. Dersom det likevel er prekært, og barnebarna må trå til, er opplevelsen at de går altfor fort frem. Dette uttrykkes slik:

Jeg kunne ha fått hjelp av barnebarna for å få fremgang i dette kurset, men jeg har ikke belastet dem enda fordi de er såpass opptatt. Jeg kan jo presse dem til å gi meg litt tid, men jeg føler ikke noe behov for det. Når det gjelder bruk av smarttelefon så har jeg spurt barnebarna mine, men det går så fort at jeg ikke skjønner noe.

En annen kursdeltaker føler at det kun er greit å be om teknologihjelp fra familiemedlemmer dersom familien får noe tilbake, for eksempel en hyggelig middag. Denne personen kjenner også på at det er viktig å være fleksibel i forhold til å tilpasse seg familiens kalender. Hun forteller:

Vi tar det gjerne i forbindelse med en middag, litt hygge og litt hjelp. Jeg pleier å si at «det er ikke sånn at du må komme nå. Passer det ikke i dag så tar vi det en annen dag». Det er mye middagskos, og så får jeg litt hjelp.

Oppsummert har kursdeltakerne blandede følelser hva angår å be pårørende om teknologihjelp. Flere poengterer at de har barn og barnebarn bosatt i nærheten som kunne ha hjulpet dem, men at de føler det er vanskelig å be om hjelp fordi de gir inntrykk av å ha en svært hektisk hverdag. De kjenner også på at familiemedlemmer ikke har tilstrekkelig tålmodighet i tillegg til at de går for fort frem, slik at læringsutbytte blir lavt.

At kursdeltakere føler de «må gi noe tilbake» når de får hjelp av sine nærmeste fremkommer også i materialet. Sitatet fra bestemoren som serverer middag som «lønn for teknologihjelp» er et eksempel på det. Oppsummert er inntrykket at eldre har behov for hjelp og oppfølging både underveis i og i etterkant av gjennomført kurs. Hvorvidt pårørende kan være gode teknologiresurser i denne sammenheng bør vurderes nøye. Dette vil avhenge av blant annet familiemedlemmers tilgjengelighet og tid, pedagogiske kompetanse, tålmodighet og kommunikasjonsform. Dersom familiemedlemmer skal benyttes som hjelpere bør det i tillegg drøftes åpent om og på hvilken måte pårørende bør kompenseres for hjelpen de yter. På denne måten kan misforståelser rundt tidsbruk og belønning unngås.

Også kurslederne har ulike meninger om hvor gunstig de mener det er å involvere pårørende som hjelpere underveis eller etter kurs. På den ene siden oppfattes pårørende som en viktig og lett tilgjengelig ressurs i hjemmesfæren, og som kan hjelpe til når kursdeltakeren står fast. For kurslederne er det ikke utelukkende en fordel at pårørende involverer seg i opplæringen. Det reflekteres blant annet slik rundt kommunikasjonsformen mellom eldre teknologibrukere og yngre pårørende:

Jeg ser jo det at det er sikkert en kjemperessurs å kunne ha noen i nærheten som kan bistå i å hjelpe, men utfordringen kan være tonen mellom dem. Vi har jo av og til kursdeltagere som har pårørende med seg. Noen ganger så er det en veldig god ressurs, men andre situasjoner så kan det være at pårørende har så store forventinger til hva bestemor eller bestefar skal lære at de kommer litt på kollisjonskurs. Da blir ikke tonen like hyggelig, og det kan stoppe hele læringsprosessen for den eldre nybegynneren.

En annen kursleder uttrykker også skepsis til pårørendes involvering: «Det er litt begge deler om pårørende er flinke til å hjelpe brukerne. Det handler jo litt om pårørendes kunnskap, i tillegg til pårørendes kapasitet og tid».

Et annet forhold kursledere trekker frem er at ikke alle eldre har pårørende tilgjengelig, og at det er viktig å ta hensyn til dette i kurssammenheng. Det kan være sårt for de som ikke har pårørende når de blir bedt om å invitere med en helper på kurs. En organisasjon har tatt høyde for dette, og har valgt å involvere ungdommer fra en elevbedrift i stedet for pårørende. Dette grepet fremstår som vellykket, og kurslederen sier det slik: «Ungdommene er veldig ivrig, og det er veldig positivt».

Oppsummert mener flere kursledere at man bør være varsomme med å involvere barn og barnebarn i kursgjennomføringen. På den annen side uttrykkes også at det absolutt kan ha en verdi for eldre å få hjelp av nære pårørende både underveis og etter gjennomført kurs, og at familiemedlemmer kan være solide ressurser. Om pårørende er en ressurs eller ikke kan avhenge av familiemedlemmers pedagogiske kompetanse, tålmodighet og kommunikasjonsform. Andre viktige faktorer er de Eldres kompetanse og motivasjon til å tilegne seg ny kunnskap via nære familiemedlemmer, samt familiedynamikk.

### **Suksesskriterier for organisering av kurs, kursinnhold og samspill**

Både kursdeltakerne og kurslederne mener alle eldre i Norge bør få mulighet til å tilegne seg kompetanse i bruk av teknologiske løsninger og kommunikasjonsverktøy. Til tross for at flere kursdeltakere i større grad følte det som en forpliktelse å delta på kurs enn som et ønske, er likevel det generelle inntrykket at de er fornøyde med kursgjennomføringen. Både kursdeltakerne og kurslederne presenterer konkrete forslag til hvordan de ser for seg at fremtidige kurs i bruk av teknologi bør organiseres. I det følgende en gjennomgang av hva som vurderes som suksesskriterier for en vellykket IKT-opplæring:

#### **Konkrete budskap og sikring av grunnleggende forståelse hos deltakerne**

Kursdeltakerne poengterer at opplæringen bør være konkret, samtidig som at kursleder ikke må gå for fort frem. Det fremmes i tillegg som viktig å sikre at alle har skjønnet det mest grunnleggende før man går videre. Dette poengteres særlig av kursdeltakere som har begrenset erfaring og trening i å benytte teknologiske verktøy, som for eksempel smarttelefon eller nettbrett. En uerfaren kursdeltaker sier det slik: «Jeg savnet litt det konkrete, og jeg syntes det gikk litt fort. Så savnet jeg litt mer struktur».

#### **Kompetente kursledere, individuell oppfølging, én-til-én-opplæring, kontinuerlig repetisjon og tålmodighet**

Viktige faktorer for maksimalt utbytte av kurs er ifølge kursdeltakerne først og fremst kunnskapsrike, pedagogiske og tålmodige kursledere. Én-til-én opplæring, tett oppfølging, individuell tilpasning, sakte tempo, små skritt og veiledet repetisjon fremmes også som svært viktig for et godt utbytte. Erfaringer med én-til-én-bistand trekkes frem som et særlig positivt tiltak av samtlige deltakere, og etterlyses konkret der det ikke har vært gitt slikt tilbud. En kursdeltaker uttrykker seg slik: «Kurset var godt organisert, men enda mindre grupper og én-til-én hadde vært en fordel». En annen kursdeltaker som hadde fått én-til-én hjelp underveis i kurset sa dette: «Det var mye én-til-én-opplæring, og det fungerte bra».

Kursledernes erfaringer for å oppnå maksimalt læringsutbytte hos deltakerne er at de gis tilbud om individuell oppfølging (én-til-én opplæring) i tillegg til et kontinuerlig fokus på repetisjon. Dette begrunnes med at intensive kurs med mye informasjon på kort tid kan være mentalt krevende for eldre, og at individuell oppfølging i tillegg derfor kan være hensiktsmessig. Gjennom tett oppfølging vil dessuten kurslederne kunne bidra til å etablere sunne holdninger for teknologibruk hos eldre. Det kommer frem i materialet at det sannsynligvis vil være enklere å selge inn nødvendigheten av kontinuerlig repetisjon og tålmodighet gjennom individuell opplæring enn gjennom ordinære kurs. Viktigst av alt er imidlertid tålmodighet. En kursleder uttrykker det slik: «Man må være veldig tålmodig. Det er repetisjon og repetisjon som er viktig».

#### **Standardiserte og godt planlagte kurs**

Andre viktige faktorer som løftes frem er standardiserte og godt planlagte kurs tilpasset deltakernes nivå. Både kursdeltakere og kursledere er tydelige på at det er viktig at deltakerne forstår og behersker grunnleggende teknologi før kursoppstart. Dette vil bidra til økt forståelse og trygghet hos deltakerne. De som har vansker med elementær bruk, som for eksempel å slå på enheten, lade og skjønne hvordan og hvorfor man skal logge på et trådløst nettverk, risikerer å falle ut av opplæringen. En kursleder uttrykker dette slik: «De fleste har nytte av kurs, men det forutsetter at de har lært og er trygge på hvordan de skruer på iPaden sin og logger på et WiFi-nettverk».

#### **Få deltakere på hvert kurs eller tilgang til gode hjelpere på kurs med mange deltakere**

Som et viktig suksesskriterium fremmer kursdeltakerne at få deltakere på hvert kurs kan være hensiktsmessig. Dette forslaget er knyttet til at med færre deltakere er erfaringen at det er enklere å organisere individuell hjelp og oppfølging underveis. En deltaker forteller: «På intime kurs med kun seks deltakere blir det mye tid til hver enkelt. Det blir også god tilpasning til den enkeltes ferdighetsnivå». I materialet er det også eksempler på kursdeltakere som har hatt godt utbytte av kurs med mange deltakere. Måten

denne personen uttrykker seg på kan imidlertid tolkes slik at kurset ble vellykket fordi det var like mange hjelpere som deltakere:

Jeg var på et kurs tidligere om bruk av nettbrett i Telenor Arena. Der var det 2000 deltakere og 2000 hjelpere. Det var også veldig lærerikt, men på en måte syns jeg at de gikk litt for fort fram for oss som ikke hadde noe særlig trening. Men det var jo mange hjelpere der, da.

Oppsummert rapporterer både kursdeltakere og kursledere tilfredshet med kursgjennomføring der man får tett oppfølging underveis. Slik oppfølging er nok enklest å gjennomføre på kurs med få deltakere. Kurs med mange deltakere kan likevel ha en god læringseffekt dersom kursdeltakerne har tilgang til «hjelpere».

### **Drop in-tjenester for eldre teknologibrukere**

Kurslederne foreslo at frivillige organisasjoner burde rustes til å tilby brukerstøtte i form av drop in-tjenester til eldre teknologibrukere. Man ser for seg at et slikt tilbud i kommunene vil kunne gjøre det betydelige enklere for mange eldre å oppsøke nødvendig teknologihjelp, og bør gjøres tilgjengelig både for de som har og de som ikke har deltatt på kurs. Eldre teknologibrukere vil gjennom slike tilbud kunne få hjelp til både å tilegne seg kunnskap i tillegg til å repetere ny kunnskap i eget tempo, og når det passer best. Ifølge kurslederne bør slike tjenester være lett tilgjengelige. En av kurslederne kobler tilbud om drop in-tjenester til at korte kurs trolig ikke er nok. Dette kommuniseres slik: «Svært korte og intensive kurs (tre timer) kan bli mye informasjon for enkelte å absorbere i tillegg til at slike kurs ikke er nok. Oppfølging fra lokalforbundet som organiserte drop in-tjenester vil være fint».

### **Anbefaling om å tilby gratis kurs i teknologi for eldre**

For å sikre at så mange eldre som mulig deltar i organisert og tilpasset teknologiopplæring, anbefaler kurslederne at de frivillige organisasjonene gis muligheten til å tilby gratis kurs i deres regi. Røde kors er et eksempel på en organisasjon som er særlig opptatt av å inkludere så mange som mulig i sine kurs, og som derfor foreslår av alle eldre burde få tilbud om gratis opplæring i bruk av smarttelefon.

### **Oppfølging både underveis og i etterkant viktig**

Lett tilgjengelig teknologihjelp er viktig. I dette ligger både individuell hjelp til den enkelte kursdeltaker underveis i kurs så vel som lett tilgang til hjelp i etterkant. En deltaker forteller: «På intime kurs med kun seks deltakere blir det mye tid til hver enkelt. Det blir god tilpasning til den enkeltes ferdighetsnivå». Kurslederne er også opptatt av tilgjengelighet. Økonomisk opprusting av frivillige organisasjoner slik at de kan tilby brukerstøtte til eldre i form av drop in-tjenester er et konkret forslag. Et slikt tilbud kan sikre at brukerne får anledning til å repetere ny kunnskap i eget tempo og når det passer best.

### **Kursmangfold fører til læring og engasjement**

Oppsummert representerer de fem frivillige organisasjonene i undersøkelsen et mangfold av kurs og opplæringstiltak for eldre. Et felles mål har vært å bidra til styrking og vedlikehold og av eldre menneskers sosiale nettverk for å forhindre eller redusere ensomhet. Samtlige tiltak er verdifulle grep for å engasjere eldre til å delta på kurs og opplæring i teknologi. Det er både positivt og viktig at det er stor variasjon og høy grad av kreativitet og mangfold på dette området. Dette særlig tatt i betraktning at eldre mennesker i Norge ikke er en homogen kategori, men en stor og uensartet gruppe med ulike behov og interesser for teknologi. At frivillige organisasjoner prøver ut ulike kurs og opplæringsmodeller har stor samfunnsmessig verdi og interesse. Analysen i denne undersøkelsen peker på noen faktorer som i dag kan være interessante å reflektere rundt i planlegging og videreføring av videre kursing i teknologi for eldre. Det skal i denne sammenheng understrekes at de oppsummerende anbefalinger fra kursdeltakere og kursledere beskrevet ovenfor, i stor grad er ferskvare. Teknologien utvikles raskt, det samme gjør mennesker. Det som synes som relevante og nødvendige opplæringstiltak i dag har ikke nødvendigvis den samme aktualitet om kort tid.

## 5 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. Undersøkelsen som ble gjennomført i 2016 viser at denne felles innsatsen har resultert i at mange eldre i Norge i dag har god kompetanse i å bruke teknologi (3). Et viktig funn var at en stor andel eldre i Norge daglig kjenner på mestringsfølelsen av å kunne bruke teknologiske kommunikasjonsverktøy som mobiltelefon og lesebrett (3). I årets undersøkelse har både kursledere og kursdeltakere vært særlig opptatt av å inkludere eldre som enda ikke har fått eller tatt muligheten til å delta på kurs. Hovedbekymringen som blir reist av studiedeltakerne er det økende gapet mellom de som henger med i teknologisamfunnet og de som faller utenfor. Det uttrykkes bekymring for at de som ikke lærer å bruke teknologiske verktøy for kommunikasjon blir mer ensomme enn de som skaffer seg kompetanse i teknologibruk. De samlede erfaringer fra denne undersøkelsen, og som utgjøre et kunnskapsgrunnlag for forslag til videre satsing kan kort oppsummeres slik:

**1: Unngå et digitalt klasseskille i samfunnet ved å sikre at alle inviteres med:** Flere kursledere påpeker at tilbud om kurs ikke når ensomme eldre i tilstrekkelig grad, og rekrutteringstiltakene bør evalueres og justeres. Det foreslås at mer direkte kontakt med eldre kan være et vellykket grep for å nå ensomme eldre som sitter hjemme og som ikke deltar på kurs. Bakgrunnen for forslaget er et behov for å få mer kunnskap om denne «usynlige gruppa» slik at man kan iverksette tilpassede og riktige tiltak. Et samarbeid mellom kommunal pleie- og omsorgstjeneste, kommunal IT-tjeneste, den eldre selv, pårørende der det er mulig og frivillige organisasjoner kan vurderes som en mulig samspillsarena for å motivere eldre til kursing og bruk av teknologi der formålet er å forhindre eller redusere ensomhet.

**2: Sikre muligheter for tilpasset individuell oppfølging (én-til-én-opplæring) og repetisjon:** Fra både kursledere og kursdeltakere etterlyses mer fokus på muligheter for individuell oppfølging og repetisjon. Det er mange måter å organisere dette på, og vil også variere fra kommune til kommune. I større byer kan det være verdt å vurdere etablering av «drop-in-tjenester» for eldre teknologibrukere. En slik tjeneste kunne med fordel vært organisert i et spill mellom kommunal helse/IT-tjeneste, frivillige organisasjoner og utdanningsinstitusjoner/skoler. I distriktskommuner måtte andre løsninger vurderes, for eksempel «drop-in-tjeneste» (hjemmebesøk) hos eldre teknologibrukere. Man kunne da sett for seg en organisering der IT-kompetente medlemmer i frivillige organisasjoner eller IT-kyndige skoleelever reiser hjem til eldre brukere for å hjelpe dem med å løse utfordringer knyttet til teknologibruk. Det fremkommer i materialet at det bør vurderes nøye i den enkelte familie hvorvidt det vil være gunstig for deltakernes læringsutbytte å engasjere barn eller barnebarn som hjelpere i kurssammenheng.

### **3: Informere om og ufarliggjøre bruk av sosiale medier som for eksempel Facebook**

Mange eldre er skeptiske til sosiale medier, som for eksempel Facebook. Informasjonskampanjer rettet mot den eldre delen av befolkningen om Facebook og andre sosiale mediers mange bruksområder, kan være et nyttig bidrag for å motivere eldre til å ta i bruk sosiale medier i større grad. Fordi store deler av befolkningen er Facebook-brukere, ligger mye til rette for at flere eldre kan få muligheten til å holde seg oppdatert om barn og barnebarns hverdagsliv ved i større grad å bruke denne formen for sosial kontakt. Facebook og andre sosiale medier kan bli et av flere bidrag for å styrke sosial kommunikasjon mellom eldre og yngre familiemedlemmer, og dermed bidra til å redusere eller forebygge ensomhet.

**4: Kursing av salgsledere/salgspersonell hos sentrale IT-leverandører (eks. Elkjøp, Expert):** Ettersom mange eldre vegrer seg for å kjøpe utstyr som de usikre på om de vil få til å bruke mener kursledere eldre trenger hjelp og veiledning i innkjøpsfasen for å skaffe riktig tilpasset utstyr. Kurs for leverandører og selgere av teknologisk utstyr rettet mot eldre brukere vil kunne sikre at eldre kunder får enda bedre og tryggere sørvis tilpasset denne kundegruppen.

Oppsummert peker undersøkelsen på en rekke muligheter som kan bidra til å styrke teknologikompetansen i den eldre delen av befolkningen, i tillegg til at betydningen av å nå og inkludere alle løftes frem. En prekær utfordring man bør finne gode løsninger på er det økende gapet mellom høyt kvalifiserte eldre teknologibrukere og eldre som enten ikke behersker teknologi i det hele tatt eller som behersker det for dårlig til å kunne bruke teknologi på en hensiktsmessig måte i hverdagen.

## 6 Litteratur

1. Gabarron, E., H. Hoaas, and E. Johnsen, *Kunnskapsoppsummering: Sosial, digital kontakt for å motvirke ensomhet blant eldre*. 2016, Nasjonalt senter for E-helseforskning.
2. Greenfield, S. and E. Rich, *Welcome to the journal of comparative effectiveness research*. *Journal of comparative effectiveness research*, 2012. **1**(1): p. 1-3.
3. Johnsen, E., *Sosial, digital kontakt: Opplæring av eldre- erfaringer fra 2016*. 2017, Nasjonalt senter for E-helseforskning.
4. Tjora, A., *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*. Vol. 2 utg. 2012: Gyldendal akademiske.
5. 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>.
6. 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.
7. Kvale, S. og Brinkmann, S., *Det kvalitative forskningsinterview*. <https://scholar.google.no/citations?user=FOYKk-4AAAAJ&hl=en&oi=sra>
8. Forskningsrådet. Program for bedre helse og livskvalitet (BEDREHELSE):[https://www.forskningsradet.no/prognett-bedrehelse/Om\\_programmet/1254013199397](https://www.forskningsradet.no/prognett-bedrehelse/Om_programmet/1254013199397)
9. Aftenposten: «Storbritannia har fått sin første «ensomhetsminister» Nå vi Ap ha tiltak mot ensomhet i Norge. Artikkel publisert 14.02.2018. Nedlastet 14.02.2018: <https://www.aftenposten.no/norge/politikk/i/6n6Aj0/Storbritannia-har-fatt-sin-forste-ensomhets-minister-Na-vil-Ap-ha-tiltak-mot-ensomhet-i-Norge->

## INTERVJUGUIDE SOSIAL DIGITAL KONTAKT - KURSLEDERE

INNLEDNING
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasjon om prosjektet</li> <li>• Lydbånd og informasjonsoppbevaring</li> <li>• Taushetsplikt, informert samtykke og mulighet til å trekke seg</li> </ul>
A. INFORMANTEN OG INFORMANTENS BAKGRUNN
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>La oss starte med litt bakgrunnsinformasjon om deg.</b> <b>Kan du starte med å beskrive deg selv?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kjønn</li> <li>- Alder</li> <li>- Bosted (by eller bygd)</li> <li>- Yrke/Utdanning</li> <li>- Organisasjon du er kursleder for</li> <li>- Tidligere erfaring som kursleder i teknologibruk for eldre?</li> <li>- Generelle tanker om økt digitalisering i samfunnet</li> </ul> </li> <li>•</li> </ul>
B. OPPLÆRING I BRUK AV TEKNOLOGI OG SOSIALE KONSEKVENSER (effekt mål, første kulepunkt)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Opplæring i bruk av teknologi og sosiale konsekvenser</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hva er dine tanker rundt opplæring i bruk av teknologi for eldre?</li> <li>- Hva mener du er det viktigste eldre kan lære om bruk av teknologi?</li> <li>- Hvordan opplever du at invitasjon til opplæring blir tatt imot av eldre?</li> <li>- Hva er din erfaring med rekrutteringen til opplæring? (Lett/vanskelig å få eldre til å delta). Gi gjerne eksempler.</li> <li>- Med din erfaring som utgangspunkt, hva tror du er de viktigste barrierene for eldre som ikke ønsker å delta i opplæring?</li> <li>- Hva er ditt inntrykk av teknologikompetansen hos eldre før igangsetting av opplæring?</li> <li>- Har du et inntrykk av at det kan være forskjeller i teknologikompetanse i ulike kategorier eldre før igangsetting av opplæring? (For eksempel kjønnsforskjeller, yngre vs. «eldre» eldre, tidligere yrkestilknytning, geografi etc.)</li> <li>- Med din erfaring som utgangspunkt, hva er din opplevelse av holdningsendringer til teknologi hos eldre før igangsetting av opplæring og etter endt opplæring? Kan du gi et eksempel på en holdningsendring hos eldre som du har opplevd?</li> <li>- I hvor stor grad opplever du økt kompetanse i teknologibruk hos eldre etter avsluttet opplæring?</li> </ul> </li> </ul>

- Hva er ditt inntrykk av nytteverdien for deltakerne? (Er ditt inntrykk at eldre tar i bruk nyervervet kompetanse etter avsluttet opplæring?)
- Ser du noen forskjeller i om noen opplæringstiltak oppleves som mer verdifulle enn andre? (For eksempel opplæring i bruk av mobiltelefon oppleves som mer nyttig enn opplæring i bruk av internett)
- Er det noe deltakerne rapporterer som lite nyttig? Hva er dine tanker rundt årsaker til det?
- Hva er ditt inntrykk av eventuelle sosiale konsekvenser for deltakerne etter endt opplæring? (Mer/mindre kontakt med familie/venner/)
- Opplever du at deltakerne forteller deg at de etter avsluttet opplæring får kontakt med familie/venner/andre på nye måter? (Skype/Facebook/Facetime etc)
- Hva er dine tanker rundt eventuelle endringer du har sett i forhold til deltakernes sosiale kontakt med andre? (Eldre sine opplevelser av verdien av digital sosial kontakt).
- Andre konsekvenser du ser av opplæring i bruk av teknologi for eldre (Bli kjent med nye mennesker på nye steder (nettsamfunn)/blir lettere å håndtere nettbank/økt reiseaktivitet etc.)
- Er det noe du mener eldre ikke trenger å lære? Hvorfor/hvorfor ikke?
- Andre tanker du vil dele rundt nytteverdien du ser ved at eldre deltar på opplæring i bruk av teknologi?

- 

- **Opplæringens innhold, organisering og gjennomføring**

- Hva er dine tanker rundt organisering av opplæringen?
- I hvor stor grad har du fått medvirke til å utvikle innholdet i opplæringstilbudet?
- Hva tenker du om innholdet i opplæringen i forhold til målgruppen? (eks.for høyt/lavt nivå)
- Er det andre tema som burde inkluderes i kurset?
- Er det noe du mener kunne vært gjort annerledes? Kan du utdype? (eks. om det bør være flere hjelpere tilstede i gjennomføringen av opplæringen).
- Hva er dine tanker knyttet til om «pårørende» (barn/barnebarn) bør inviteres inn som «hjelpere» i opplæringen?
- Hva er dine meninger om repetisjonskurs/oppfølgende opplæring? Hvor ofte bør slik opplæring eventuelt gjennomføres?
- Har du inntrykk av at eldre får hjelp utenfor opplæringsperioden til å bruke teknologi? Hvem har du inntrykk av er de vanligste «hjelperne»?

- 

### **C. BARRIERER FOR Å FORTSETTE Å BRUKE TEKNOLOGI ETTER ENDT OPPLÆRING (effekt-mål, andre kulepunkt)**

- **Mulige barrierer for å fortsette å bruke teknologi etter endt opplæring**

- Hva er ditt inntrykk av er de vanligste barrierene for at eldre fortsetter å bruke teknologi etter endt opplæring?
  - Anstrengt økonomi (har ikke råd til å kjøpe nødvendig utstyr)
  - Manglende hjelp når man trenger det (har ikke noen å be om hjelp/likes ikke å be om hjelp)
  - Ser ikke behovet/nyttien til tross for gjennomført opplæring



<ul style="list-style-type: none"><li>○ Usikkerhet knyttet til hva man bør kjøpe av teknologi og programvare</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>•</li></ul>
<b>D. BRUK AV TEKNOLIOGI (DELTAKELSE PÅ KURS) OG ENSOMHET (effekt mål, tredje kulepunkt)</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Kan du reflektere litt rundt om du tror opplæring i bruk, og økt bruk av teknologi blant eldre kan bidra til å redusere ensomhet?</li><li>- Tror du man når ensomme eldre gjennom slik opplæring? Altså: Klarer man å rekruttere de ensomme eldre?</li></ul>
<b>E. AVSLUTNINGSSPØRSMÅL</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Dersom du skulle gi et råd til myndighetene om opplæring i bruk av teknologi for eldre, hva vil ditt råd være?</li></ul>
<b>EVENTUELT</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>•</li><li>• Er det noe du lurer på i forhold til denne studien, som du føler jeg ikke har informert godt nok om?</li><li>• Annet du ønsker å si?</li><li>• Takk for at du stilte opp til intervju. Ditt bidrag er viktig og belyser en samfunnsaktuell sak.</li></ul>

## INTERVJUGUIDE SOSIAL DIGITAL KONTAKT - KURSDELTAKERE

<b>INNLEDNING</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasjon om prosjektet</li> <li>• Lydbånd og informasjonsoppbevaring</li> <li>• Taushetsplikt, informert samtykke og mulighet til å trekke seg</li> </ul>
<b>F. INFORMANTEN OG INFORMANTENS BAKGRUNN</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>La oss starte med litt bakgrunnsinformasjon om deg. Kan du starte med å beskrive deg selv?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kjønn</li> <li>- Alder</li> <li>- Bosted (by eller bygd)</li> <li>- Yrke/Utdanning</li> <li>- Organisasjon du er medlem i</li> <li>- Familie/nettverk (barn, barnebarn, venner etc.)</li> <li>- Hobbyer</li> <li>- Teknologinteresse/vurdering av egen kompetanse</li> <li>- Generelle tanker om økt digitalisering i samfunnet</li> <li>•</li> </ul> </li> </ul>
<b>G. OPPLÆRING I BRUK AV TEKNOLOGI OG SOSIALE KONSEKVENSER (effekt mål, første kulepunkt)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Opplæring i bruk av teknologi og sosiale konsekvenser</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hvordan fikk du vite om opplæringen og av hvem?</li> <li>- Opplevde du informasjonen i forkant av opplæringen som tilstrekkelig? Hvis nei, hva var det du savnet?</li> <li>- Hva var grunnen til at du ble med på opplæringen?</li> <li>- (Ble du overtalt av noen til å bli med på opplæringen? Av hvem?)</li> <li>- Før du startet på opplæringen, hva tenkte du at du skulle lære? (Utbytte for deg).</li> <li>- Har du prøvd å motivere andre til å delta i opplæring? Dersom ja, hvordan ble dette tatt imot? Dersom nei, hva var innvendingene?</li> <li>- Hva har vært mest nyttig for deg? (Opplæring i bruk av PC/lesebrett/ mobiltelefon/apper/skype?)</li> <li>- Er det noe som ikke har vært nyttig? Hvorfor ikke?</li> <li>- Har opplæringen hatt noen konsekvenser for hvordan du omgås andre mennesker? (mer/mindre kontakt med familie/venner/)</li> <li>- Opplever du at du etter opplæringen får kontakt med familie/venner/andre på <i>nye måter</i>? (Skype/Facebook/Facetime etc)</li> </ul> </li> </ul>

- Hva er dine tanker rundt endringer i forhold til hvordan du omgås andre mennesker etter at du deltok i opplæringen?
- Hva tenker du om påstanden: «Kontakt med andre mennesker gjennom digitale verktøy som Skype, Facebook og Facetime kan være like verdifullt som vanlig sosial kontakt»?
- Andre konsekvenser? (Blitt kjent med nye mennesker/lettere å håndtere nettbank/økt reiseaktivitet etc.)
- Hva tenker du er mest nyttig for deg å lære når det gjelder teknologi? Hvorfor/hvorfor ikke?
- Er det noe du ikke føler at du trenger å lære? Hvorfor/hvorfor ikke?
- Andre tanker du vil dele rundt nytteverdien du ser ved å delta på opplæring i bruk av teknologi?
- 
- **Opplæringens innhold, organisering og gjennomføring**
- Hva er dine tanker rundt organisering av opplæringen?
- Hva mener du kunne ha vært gjort annerledes? Kan du utdype?
- Hva mener du om innholdet i opplæringen?
- Er det andre ting om bruk av teknologi som du kan tenke deg å lære mer om?
- Er det noe som ikke har vært nyttig for deg? Hvorfor ikke?
- Hva er dine erfaringer med å tilegne seg ny kunnskap? (lett/utfordrende). Utdyp gjerne.
- Syns du opplæringen var tilpasset dine forkunnskaper? Utdyp gjerne.
- Ble din bevissthet rundt å bruke teknologi endret fra du startet opplæringen?
- Fikk du hjelp til å bruke teknologi utenfor opplæringen? Hvem hjalp deg?
- Føler du at dine hjelpere er tålmodige og villige til å hjelpe deg til å bli en god teknologibruker? Kan du gi et eksempel på dette?
- Noe annet du vil fortelle?
- 

#### **H. BARRIERER FOR Å FORTSETTE Å BRUKE TEKNOLOGI ETTER ENDT OPPLÆRING (effekt-mål, andre kulepunkt)**

- **Mulige barrierer for å fortsette å bruke teknologi etter endt opplæring**
- Opplever du eller har du opplevd noen hindringer for å fortsette å bruke teknologi etter endt opplæringen? Hvilke?
- Har ikke kjøpt nødvendige verktøy (PC, lesebrett, mobiltelefon)
- Hvorfor ikke? (Syns de koster for mye/vet ikke helt hva jeg skal ha/har ikke fått installert rett programvare/har ikke noen som kan hjelpe meg med innkjøp/installasjoner)
- Syns ikke de er nyttige for meg
- Syns det ble for vanskelig å håndtere
- Ser ikke behovet. Hvorfor ikke?
- 

#### **I. BRUK AV TEKNOLOGI (DELTADELSE I OPPLÆRING) OG ENSOMHET (effekt-mål, tredje kulepunkt)**

- **Jeg kommer nå til å stille deg tre spørsmål som om hvordan du har det i forhold til omgang med andre mennesker, her og nå. Jeg vil at du skal forsøke angi hvorvidt du er enig i følgende utsagn.**

1.

**I am content with my friendships and relationships**

Jeg er tilfreds med mine vennskap og relasjoner

*svært uenig / uenig / nøytral / enig / svært enig / vet ikke*

2.

**I have enough people I feel comfortable asking for help at any time**

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.

**My relationships are as satisfying as I would want them to be**

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

*svært uenig / uenig / nøytral / enig / svært enig / vet ikke*

- Etter at du begynte med opplæring i bruk av teknologi, hvordan har det endret seg på disse områdene?
- Av det du har lært gjennom opplæringen, er det noen deler av teknologien du vil trekke frem som spesielt nyttig i forhold til å hjelpe deg med å omgås andre?

#### **J. AVSLUTNINGSSPØRSMÅL**

- Dersom du skulle gi et råd til myndighetene om opplæring i bruk av teknologi for eldre, hva vil ditt råd være?

#### **EVENTUELT**

- 
- Er det noe du lurer på i forhold til denne studien, som du føler jeg ikke har informert godt nok om?
- Annet du ønsker å si?
- Takk for at du stilte opp til intervju. Ditt bidrag er viktig og belyser en samfunnsaktuell sak.