

«Den dagen PC-en går i stykker, da er mye av min verden gått i stykker»

En kvalitativ studie om Eldres bruk av Duka-PC



Masteroppgave av: Katrin Fjellheim & Anita Kristin Jensen

Antall ord: 15934, ekskl. forside, forord, sammendrag, innholdsfortegnelse, litteraturliste & vedlegg

Innleveringsdato: 15 Mai 2019

Universitetet i Agder

Fakultet for Helse -og idrettsfag

Masterprogram Klinisk Helsevitenskap

Veiledere Berit Johannessen & Cecilie Karlsen

Bilde hentet fra: <http://www.vittig.no/wp-content/uploads/2012/03/facebook-for-eldre--e1331585010635.jpg>

FORORD

Vi vil først og fremst takke våre Duka-PC informanter for at de meldte seg villige til å dele sine erfaringer med oss. Uten deres hjelp hadde ikke vår studie blitt en virkelighet. Vi vil også takke DuKan AS i Grimstad som var hjelpsomme med å formidle kontakt til våre informanter.

Takk, til våre supre veiledere Berit Johannessen og Cecilie Karlsen som har ført oss på riktige spor når vi har vært på avveier. Takk, for konstruktive og raske tilbakemeldinger, dere har vært til fantastisk støtte og oppmuntring under hele prosessen.

Arbeidet med denne studien har vært inspirerende og lærerik. Den har gitt oss nyttig lærdom og en erfaring som vi vil ha god nytte av i vår arbeidshverdag. Den har også gitt oss en stor kunnskap om forskningsprosessen.

Takk, til våre familier som har vært tålmodige, og tilbrakt mye alenetid uten koner og mammaer på kvelder og helger.

Tilslutt, men ikke minst like viktig, takker vi hverandre for fantastisk godt samarbeid. Vi har fylt hverandres sko – helt uten gnagsår.

SAMMENDRAG

Bakgrunn: Informasjons -og kommunikasjonsteknologi (IKT) påvirker vår hverdag og regjeringen vil at det skal være like muligheter for alle til tross for kjønn, alder, bakgrunn og økonomi. Mange eldre ønsker å være en aktiv aktør i den digitale hverdagen, men mangel på kunnskaper og ferdigheter gjør at ikke alle har selvtillit til å komme i gang. Det trengs teknologiske løsninger som ivaretar deres behov og som justeres til funksjonsnedsettelse den enkelte måtte ha. Betydningen av tilrettelagt opplæring og brukervennlig utstyr kan ha stor verdi for å oppnå større grad av mestring og trygghet.

Hensikt og problemstilling: Hensikten med denne studien er å få kunnskap om hvordan eldre benytter sin seniorvennlige Duka-PC, og hvordan dette påvirker deres hverdag og livskvalitet. Problemstillingen er som følgende: «**Hvordan erfarer eldre bruk av sin seniorvennlig Duka-PC, og på hvilken måte påvirker det deres livskvalitet?**»

Metode: Studien har et kvalitativt forskningsdesign med fenomenologisk-hermeneutisk tilnærming. Vårt valg av kvalitativ metode er gjort på bakgrunn av ønske om å få større forståelse av Eldres bruk av digital teknologi, og på hvilken måte Duka-PC kan påvirke Eldres livskvalitet. Det er valgt et strategisk utvalg hvor det ble gjennomført semi-strukturerte intervjuer av ni eldre brukere av Duka-PC. Alle informantene var fra 70 år og oppover. Dataene ble analysert ved hjelp av Malteruds systematiske tekstkondensering.

Funn: De fleste informantene benyttet sin Duka-PC til nettbank, e-post og Facebook. Det hadde stor verdi for informantene å kunne holde kontakt med familie og venner på sosiale medier, og mange ytret bekymring for andre eldre som enda ikke var online. Støttetjenesten gav en opplevelse av økt trygghet og mestring av Duka-PC, og informantene opplevde at bruk av Duka-PC gav de økt mulighet til deltakelse i samfunnet. Noen gav også uttrykk for bekymring for et samfunn som stadig blir mer og mer digitalisert.

Konklusjon: Studien viser at bruk av tilrettelagt digital teknologi, med en støttetjeneste som Duka-PC tilbyr, stimulerer til aktivitet i hverdagen med sosial kontakt, økt mestring i bruk av digitalt verktøy og selvstendighet.

Nøkkelord: Duka-PC, eldre, digital teknologi, mestring, motivasjon, brukervennlighet, livskvalitet.

ABSTRACT

Background: Information and communication technology (ICT) affects our everyday lives and the government wants it to be equal opportunities for everyone despite gender, age, background and economy. Many seniors want to be an active player in this digital everyday life. However, lack of knowledge and skills may affect the confidence to get started. Technological solutions are needed that can meet their needs and which are adjusted to the functional impairments the individual may have. The importance of facilitated training and user-friendly equipment can be of great value to achieve a greater degree of mastering and confidence. This study highlights how a senior-friendly PC is used and how this can affect the quality of life of the elderly.

Purpose and issue: The purpose of this study is to gain knowledge of how seniors use their Duka-PC and how this affects their everyday lives and quality of life. The research question is as follows: «**How do the elderly experience the use of their senior-friendly Duka-PC, and how does it affect their quality of life?**»

Method: The study includes a qualitative research design with a phenomenological-hermeneutic approach. A qualitative method has been conducted to gain a greater understanding of the elderly's use of digital technology, and in-depth knowledge of how Duka-PC can affect the elderly's quality of life. Semi-structured interviews of nine elderly users of Duka-PC were carried out. The age of the participants ranged from the age of 70 and up. The data was analyzed using Malterud's systematic text condensation.

Findings: The participants used their Duka-PC for online banking, e-mail and Facebook. It had great value for the participants to be able to keep in touch with family and friends on social media, and many expressed a concern for other elderly people who were not yet online. The support service provided increased confidence and mastery of the Duka-PC, and the participants experienced that the use of the Duka-PC provided more participation in the society. Some participants also expressed concern for a society that is becoming increasingly digitalized.

Conclusion: The study shows that the use of adapted digital technology, with a support service that Duka-PC offers, increases everyday activities and social contact, and provide increased mastery and independence in the use of digital tools.

Keywords: Duka-PC, elderly, digital technology, mastering, motivation, usability, quality of life.

INNHALDSFORTEGNELSE

1.0 INNLEDNING.....	1
1.1 Bakgrunn for valg av tema.....	1
1.2 Hensikt og problemstilling.....	2
1.3 Presisering.....	3
2.0 TEORI.....	4
2.1 Duka-PC.....	4
2.1.1 Hva er en Duka-PC?	4
2.1.2 Programmene i Duka-PC	4
2.1.3 Samarbeidspartnere	5
2.2 GAP - modellen	6
2.2.1 GAP - modellens inndeling.....	7
2.2.2 Universell utforming.....	8
2.3 Livskvalitet	10
2.4 Tilhørighetshypotesen.....	11
2.5 Motivasjon og mestring	11
2.5.1 Ressursmodellen	12
3.0 TIDLIGERE FORSKNING OG AKTUELL LITTERATUR.....	14
3.1 Barrierer blant eldre	14
3.2 Innlæringen	15
3.3 Sosial kontakt og livskvalitet	16
3.4 Mønster og behov	17
3.5 Fra mikro- til makronivå.....	18
4.0 METODE.....	20
4.1 Design	20
4.2 Individuelle intervju.....	20

4.3 Rekruttering og utvalg	21
4.4 Innsamling av data	22
4.5 Analysen	23
4.5.1 Forforståelse.....	23
4.6 Etske overveielser	28
4.6.1 Datasikkerhet og konfidensialitet.....	29
5.0 PRESENTASJON AV FUNN	31
5.1 Enklere hverdag	32
5.1.1 Brukervennlighet.....	33
5.1.2 Støttetjenester.....	34
5.2 Mestring og tilhørighet	34
5.2.1 Sosial kontakt og interesser.....	35
5.2.2 Deltakelse og tilhørighet	36
5.3 Digitalt skille.....	38
5.3.1 Tvangsdigitalisering.....	38
5.3.2 Generasjonskløft	38
5.4 Hjelp i vanskelige tider	39
5.4.1 Selvtillit og støtte	39
6.0 DRØFTING	40
6.1 Enklere hverdag	40
6.2 Mestring og tilhørighet	41
6.3 Digital skille.....	43
6.4 Hjelp i vanskelige tider	44
6.5 Validitet og reliabilitet	45
7.0 AVSLUTNING.....	48
7.1 Oppsummering og konklusjon	48

7.2 Implikasjoner for praksis og videre forskning	49
Litteraturliste.....	51

Oversikt over bilder:

Bilde 1: Programmene i Duka-PC (Eriksen, 2012).	5
Bilde 2: GAP - modellen (Lie, 1989a).....	6
Bilde 3: Analyseprosessen før og etter analysearkene ble spist opp av hunden Båtsmann, Klodeborg, Arendal, 17.januar 2019.....	28

Oversikt over tabeller:

Tabell 1: Presentasjon av koder, subkategorier og hovedkategorier.	27
Tabell 2: Presentasjon av informantene.....	31
Tabell 3: Presentasjon av funn med hovedkategori og subkategori.	32

Oversikt over vedlegg:

Vedlegg 1: Godkjenning fra FEK	
Vedlegg 2: Godkjenning fra NSD	
Vedlegg 3: Forespørsel fra DuKan AS	
Vedlegg 4: Forespørsel	
Vedlegg 5: Intervjuguide	
Vedlegg 6: Oversikt over forskningsartikler brukt i kapittel 3.0	

1.0 INNLEDNING

IKT har påvirket vår hverdag, og regjeringen vil at det skal være like muligheter for alle til tross for kjønn, alder, bakgrunn og økonomi (Helse- og omsorgsdepartement, 2015). Utviklingen går raskt og mange møter utfordringer med å beherske endringene. Kombinasjonen med svakere ferdigheter, kompliserte løsninger og dårlig brukerstøtte kan bidra til et digitalt skille og utenforskap (Helse -og omsorgsdepartement, 2018). For å imøtekomme disse utfordringene vil reformen «Leve hele livet – En kvalitetsreform for eldre» bidra til løsninger som skaper fellesskap blant eldre med økt aktivitet og positive opplevelser (Helse -og omsorgsdepartement, 2018). Dette arbeidet er også viktig med tanke på myndighetenes innføring av digitalt førstevalg. Dette innebærer at all kommunikasjon mellom innbyggerne og offentlige virksomheter skal foregå digitalt (Difi, 2011).

Teknologien endrer seg raskt, og Norge er blant de beste i verden til å ta i bruk ny teknologi (Teknologirådet, 2009). Selv om det i størst grad er den yngre generasjonen som benytter tiden foran en personal computer (PC), er også eldre aktive på Facebook, Skype og internett (Vik, 2015). Slettemeås blir sitert på nettsiden Forskning.no med at norske eldre er blitt storbrukere av internett, og forbruket i Norge er høyt sammenliknet med andre europeiske land (Amundsen, 2016).

1.1 Bakgrunn for valg av tema

Vi er to yrkesaktive sykepleiere med ulik arbeidsbakgrunn. Per dags dato arbeider vi begge med hverdagsrehabilitering i en sørlandskommune. Vi ser brukerne av tjenesten på ulike stadier i livet, og vi er opptatt av veien videre for dem. Livskvalitet er et ord som stadig dukker opp i ulike beskrivelser og skildringer blant vår brukergruppe. Brukere får tildelt tjenesten «Hverdagsrehabilitering» når de har hatt et mindre funksjonsfall. Innsatsteamet Hverdagsrehabilitering går til bruker inntil en 3 ukers periode og bidrar med tjenester etter brukers mål: «Hva er viktig for deg?».

Vi hadde via en bekjent hørt om Duka-PC og ble nysgjerrige på hvordan denne PC-en fungerte for eldre mennesker. Vi ønsket å finne ut om Duka-PC kunne gjøre den digitale hverdagen enklere for eldre, og hvordan det kan påvirke deres livskvalitet. I vårt arbeid møter vi daglig eldre mennesker som i større eller mindre grad benytter seg av PC eller nettbrett. Det er lett å

tenke seg at alder har stor betydning for Eldres bruk av PC eller nettbrett, men på vår arbeidsplass kan det se ut som om dette ikke er avgjørende. Vi møter fra tid til annen brukere som har et mål om å mestre bruk av PC eller nettbrett. Eldre oppgir blant annet motivasjon for å kunne betale sine egne regninger og ikke måtte overlate dette til andre.

I dag gir blant annet PC og nettbrett oss uante muligheter til å kople oss på samfunnet. Vi kan innhente informasjon og sosialisere oss med venner og familie, hvor avstand ikke lenger er en begrensning. Vår erfaring er at mange eldre ønsker å være en aktiv aktør i denne digitale hverdagen, men kunnskaper og ferdigheter gjør at ikke alle har selvtillit til å komme i gang. Det trengs teknologiske løsninger som ivaretar deres behov og som justeres til den/de funksjonsnedsettelse den enkelte måtte ha. Vår arbeidserfaring tilsier at tilrettelagt opplæring er gunstig for å oppnå større grad av mestring og trygghet. I Difi sin rapport «*Staten må tenke annerledes for å gjøre oss til flinkere brukere-motivasjon og barrierer for digital kommunikasjon med det offentlige*» (2014), står det at mange eldre opplever barrierer ved bruk av PC, og at terskelen for å komme i gang er stor. Mange har ikke noen til å hjelpe seg til å komme i gang. Fokuset må rettes mot tjenesteutviklingen slik at tjenesten blir mer brukervennlig (Difi, 2014). Vi ønsker i denne studien å belyse de utfordringer de eldre står ovenfor i sitt møte med den digitale hverdagen, men også hvilke muligheter den byr på. Hvordan de benytter teknologien tross ulikheter i tidligere erfaringer, holdninger og kunnskaper. Vi ønsker å få økt kunnskap som kan være med på å bidra til bedre tilrettelegging, slik at eldre skal kunne være mer aktive på nett, og oppleve mestring og økt livskvalitet. Det handler om å forstå de Eldres behov for å kunne planlegge fremtidige gode løsninger. Resultatet av studien håper vi kan komme til nytte for eldre i samme situasjon, men også for samfunnet forøvrig. Felles for våre informanter er at de benytter en seniorvennlig PC som heter Duka-PC.

1.2 Hensikt og problemstilling

Hensikten med denne studien er å få kunnskap om hvordan de eldre benytter sin seniorvennlige Duka-PC, og hvordan dette påvirker deres hverdag og livskvalitet. Problemstillingen er som følgende:

«Hvordan erfarer eldre bruk av sin seniorvennlig Duka-PC, og på hvilken måte påvirker det deres livskvalitet?»

1.3 Presisering

Vi har i studien utelukkende intervjuet deltakere som har en seniorvennlig Duka-PC, men vi kan ikke utelukke at de under intervjuene presenterte erfaringer med andre tekniske hjelpemidler som for eksempel smarttelefon og nettbrett. Vi veksler mellom Duka-PC, digital teknologi, PC og IKT.

2.0 TEORI

Vi vil i dette kapitlet først fortelle om Duka-PC sin historie og gi et innblikk i dens funksjon. Deretter vil vi gjøre rede for teori om GAP – modellen, universell utforming, livskvalitet, og mestring og tilhørighet. Denne teorien belyser vår bakgrunn for valg av tema og vår problemstilling.

2.1 Duka-PC

Duka-PC er en datamaskin som er utviklet spesielt for seniorer. DuKan AS utvikler IKT-løsninger til personer som av ulike grunner synes det er vanskelig å håndtere denne teknologien. Utvikler Lars Peter Larsen ble oppringt av sin farmor Ellen Martens 13. oktober 2009. Under denne samtale kom det frem at hun ergret seg over at hun ikke visste noe om datamaskiner og at hun av den grunn følte seg utenfor. Det var av denne hendelsen som Lars Peter Larsen utviklet Duka-PC, en PC som har til hensikt å være lett å bruke. I en Duka-PC er alt på norsk, alt det tekniske ordnes av DuKan AS og de tilbyr støttetjeneste fem dager i uken. Visjonen til DuKan AS er at ingen må trenge å stå utenfor den digitale verden på grunn av manglende kunnskaper eller interesse for IKT. Ergrelsen til Ellen Martens gikk over til noe positivt. Ved bruk av Duka-PC kunne hun følge med på hva som skjer med familien, motta bilder, og hun kunne opprette kontakt med bortflyttede familiemedlemmer og gamle venninner, samt holde seg oppdatert på nyheter og værmeldinger (DuKan, u.å.-a).

2.1.1 Hva er en Duka-PC?

Duka-PC har tatt sikte på å utvikle en PC som skal være brukervennlig, og som skal være lett å mestre. Målet deres er at det ikke skal kreve tekniske forkunnskaper for å kunne komme seg på nett. En Duka-PC har samme funksjoner som en ordinær PC. Windows er det underliggende operativsystemet hvor en Duka-app er forhåndsinstallert. Windows oppdateres automatisk, slik at den alltid har de siste oppdateringene. Et av målene med Duka-PC er at brukeren skal slippe å få vanskelige spørsmål som angår tekniske oppdateringer, og DuKan AS sine tjenesteutøvere kan med brukerens tillatelse fjernstyre brukerens PC der hvor brukeren står fast. En Duka-PC kan også brukes som en alminnelig Windows PC (DuKan, u.å.-b).

2.1.2 Programmene i Duka-PC

Duka-PC har en rekke ikoner som de har tenkt vil være gunstige for brukerne, som for eksempel nyheter, værmeldinger, Tv-guide og Facebook, men også Skype, tekstbehandling, musikk,

filmavspiller, e-post, nettbank og filhåndtering. Duka-PC-en kan også legges opp med informasjon/undervisning av en rekke emner som for eksempel elektronisk ID og Digital postkasse, som omhandler offentlig kommunikasjon.

Duka-PC har en forstørrelsesfunksjon for dem som har vanskelig for å se og en «hjelp-knapp» som setter dem i kontakt med DuKan-kundeservice, eller en bruksanvisning i digital utgave.



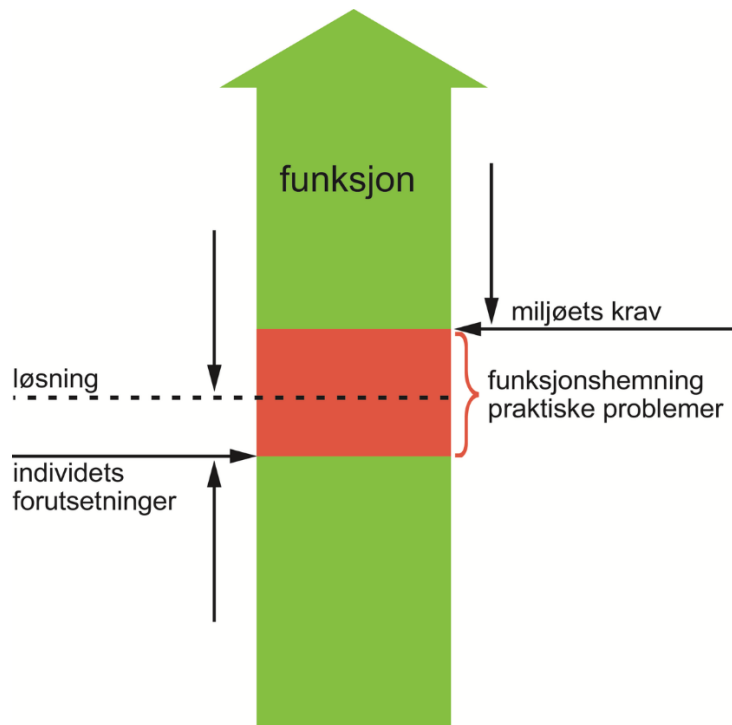
Bilde 1: Programmene i Duka-PC (Eriksen, 2012).

2.1.3 Samarbeidspartnere

DuKan AS har en rekke samarbeidspartnere som for eksempel Pensjonistpartiet, som ønsker mer digital opplæring av eldre. Pensjonistpartiet ønsker også at staten skal tilrettelegge for en mer offensiv digital opplæring (Pensjonistforbundet, u.å.). DuKan AS samarbeider også med Seniornett som er en frivillig og partinøytral organisasjon. Seniornett driver veiledning, kurs og opplæring, og arbeider for å inkludere eldre inn i den digitale verdenen (Seniornett Norge, u.å.). Andre samarbeidspartnere til DuKan AS er Sparebanken Sør, Landsforbundet for offentlige pensjonister (LOP), Universitetet i Agder og Nordeapensjonistene (DuKan, u.å.-c).

2.2 GAP - modellen

Et overordnet mål for politikken i Norge har helt siden 1981 vært at mennesker med nedsatt funksjonsevne skal ha full deltakelse og likestilling i samfunnet, og begrepet sjanselighet betyr at alle grupper i samfunnet skal ha de samme mulighetene. For at dette skal være oppnåelig må samfunnet utformes på en slik måte at hver enkelt kan delta i den grad han eller hun ønsker, og på individets egne premisser (NOU 2001: 22, 2001).



Bilde 2: GAP - modellen (Lie, 1989a).

GAP - modellen ble utviklet av Ivar Lie (1989b) innenfor rehabiliteringsfeltet. GAP - modellen illustrerer gapet mellom individets forutsetninger og samfunnets krav, og når den enkelte ikke opplever samsvar mellom disse. Disse gapene defineres som en funksjonshemming og er vanligvis sensoriske, motoriske eller kognitive, og knyttet til sansene våre (Sandnes, 2011).

Den biologiske aldringen med svekkelse av våre sanser er en kjensgjerning. Sensoriske nedsettelse er knyttet til sansene og brukes til å fange opp informasjon om omgivelsene våre, hvor synet er den sansen som er forbundet til bruk av PC. Øvrige sanser som hørsel, berøring, lukt, smak og balanse kan kompensere for nedsatt funksjon i en eller flere sanser, men nedsatt

funksjon i flere sanser samtidig kan skape store utfordringer (Sandnes, 2011). Motoriske funksjoner handler om alt som har med våre bevegelser å gjøre, og kan påvirke de handlinger vi ønsker å utføre. Nevromuskulære sykdommer som for eksempel Parkinson som rammer mange eldre mennesker, kan by på utfordringer for den enkelte i å håndtere tastatur og mus (Sandnes, 2011).

Kognitive nedsettelse handler om endring i å løse problemer, ta til seg ny lærdom, forandringer i intelligens og hukommelse (Kirkevold, Brodtkorb & Ranhoff, 2014). Det er ikke alltid åpenbart for den enkelte om han/hun har en slik nedsettelse, men det vil helt klart kunne påvirke hvordan vedkommende er i stand til å forholde seg til den informasjonen som gis eller de oppgaver som skal utføres (Sandnes, 2011).

2.2.1 GAP - modellens inndeling

I sin utforming av universell tilnærming vil vi utdype GAPs 5 trinn, som ifølge Andreassen og Lunde (2010) kan forklare hva slags problemer som kan oppstå i gapet mellom samfunnets krav og individets forutsetninger.

GAP 1 – hva forventer brukeren?

- Dette er det første av organisasjonens gap og betyr at brukerens forventninger er feiltolket. Dette kan skyldes dårlig brukerdiallog, utilstrekkelig kommunikasjon eller dårlig relasjon mellom bruker og utøver.

GAP 2 – dårlig servicestandard

- Beskriver brukerens behov og forventninger, hvor disse ikke blir ivaretatt. Dette kan skyldes mangelfulle prosedyrer, struktur eller mangelfulle mål for utarbeidelsen.

GAP 3 – serviceleveransegapet

- Illustrerer samsvaret, eller mangel av samsvaret mellom det som leveres med hva som faktisk leveres. Her kan det være dissonans mellom brukers forventninger og hva som er levert, eller kvaliteten på det som ble levert ikke var bra nok.

GAP 4 – serviceløftet innfris ikke

- Illustrerer svikt i hva som loves og det som faktisk blir levert. Der er flere forhold som kan forklare dette. Det kan skyldes mangelfull intern kommunikasjon blant de ansatte, og at organisasjonen lover for mye, brutte løfter.

GAP 5 – Summen av GAP

- Svaret på GAP 5 er summen av GAP 1, GAP 2, GAP 3 og GAP 4, dette sett med brukerens øyne. GAP 5 blir også kalt «sannhetens øyeblikk». Den er subjektiv og målt fra brukerens ståsted ut ifra deres opplevelse av tjenesteleverandørens praksis. Herav gapet mellom samfunnets krav og individets forutsetninger (Andreassen & Lunde, 2001).

GAP-modellen passer inn i vårt formål hvor vi ønsker å se nærmere på hvordan eldre benytter sin PC, og deres perspektiv med tanke på den digitaliseringen som skjer i samfunnet. Det er vanskelig å komme utenom digital teknologi i dag hvor private eller offentlige regninger i stor grad blir tilsendt per e-post eller Digipost. Regninger betales ved hjelp av nettbanken og hvor myndigheten ønsker at all offentlig kommunikasjon skal forgå på nett. GAP-modellen er et verktøy som skal bidra til å identifisere og fjerne barrierer, hvor myndighetene har iverksatt slike tiltak (Sandnes, 2011). GAP-modellen kan også bidra til å belyse i hvor stor grad Duka-PC treffer våre brukere. Dette er en PC som er ment tilrettelagt for seniorer som har benyttet denne i minimum et halvt år. Hva slags erfaring de har fra tidligere er ikke kjent før intervjuene. I vårt videre arbeid lurer vi på om det vil dukke opp gap i våre informanters forventninger til DuKan AS som tjenesteleverandør.

2.2.2 Universell utforming

Universell utforming kan bidra til å redusere behovet for individuell tilrettelegging, og redusere gapet mellom samfunnets krav og den eldres forutsetninger, her i forhold til IKT (Lie, 1989b).

Der finnes forskjellige definisjoner på universell utforming i Norge, men den opprinnelige ble utformet av The Center for Universal Design, ved North Carolina State University. «Universell utforming er utforming av produkter og omgivelser på en slik måte at de kan brukes av alle mennesker, i så stor utstrekning som mulig, uten behov for tilpassing og en spesiell utforming» (Sandnes, 2011, s. 28).

Definisjonen om universell utforming er knyttet til syv prinsipper som innebærer:

1. Utformingen skal være enkel og intuitiv i bruk. Skal være lett å forstå, og uavhengig av brukers erfaringer, kunnskap, språk og konsentrasjonsnivå.
2. Informasjonen skal være forståelig for bruker, og kommuniseres til brukeren på en effektiv måte.
3. Utformingen skal begrense farer og skader som kan ha ugunstige konsekvenser, og/eller minimalisere handlinger som ikke gjøres med hensikt.
4. Skal gi like muligheter for alle, skal kunne benyttes av personer med ulike ferdigheter.
5. Den skal være fleksibel i bruk, uansett preferanser og ferdigheter.
6. Krav om lav fysisk anstrengelse, skal kunne benyttes bekvemt og med minimum besvær.
7. Den skal kunne håndteres, og tilgang skal være mulig uavhengig av brukers kroppsstørrelse, stilling og mobilitet.

(Sandnes, 2011).

I Norge skal alle nye IKT-løsninger fra 1. Juli 2014 være universelt utformet, og resterende IKT-løsninger som er nye og allerede eksisterende skal være utformet universelt innen 1. januar 2021. Bakgrunnen til tidsfristene er at alle aktørene skal ha mulighet for å omstille seg de nye retningslinjene (Difi, 2016). Hensikten med universell utforming er å forme omgivelsene slik at man tar hensyn til variasjon i funksjonsevne, og hensyn til nedsatt funksjonsevne. Med en universell utforming når man alle målgruppene med en og samme løsning (Difi, 2015). En slik løsning er å lage den slik at sjansen for at det skal være nødvendig å lage en spesiell løsning ved siden av er liten. Ved å gjøre dette blir det færre løsninger vi må utvikle og holde ved like, få eller ingen spesielløsninger, enklere løsninger, og løsninger som kan brukes av flere og på flere måter (Difi, 2015).

Mange eldre har et ønske om å delta digitalt, men terskelen for å komme i gang er stor. Mange har ikke andre rundt seg til å hjelpe når de står fast, som familie eller en støttetjeneste (Difi, 2014). Rapporten til Difi (2014) konkluderer med at dersom det skal være attraktivt for den enkelte bruker må det være fokus på utviklingsprosessen, slik at løsningene blir mer brukervennlige.

2.3 Livskvalitet

Psykologen Siri Næss, en anerkjent norsk livskvalitetsforsker sier at livskvalitet er: «å oppleve livet som godt og ha en grunnstemning av glede» (Næss, 2001, s. 1). Næss (2001) påpeker at en person opplever høy livskvalitet dersom vedkommende er aktiv og gjør ting som oppleves meningsfullt. Videre sier hun at felleskapet bør være av en slik kvalitet at det oppleves nært, varmt, gjensidig, og at dette må gjelde minst ett menneske. Videre må vedkommende ha en selvsikkerhet og oppleve mestring, og være fri for bekymringer, uro, angst og smerte (Rustøen, 2001).

Livskvalitet er et begrep med stor utbredelse innen helseforskning de siste 30 årene, og det er verdt å merke seg at livskvalitet ikke er et begrep med klart og entydig begrepsinnhold (Helseth, Leegaard & Nortvedt, 2016).

Livskvalitet er den subjektive opplevelsen av velvære og trivsel, og varierer med interesser og smak, og der noen ser et halvtomt glass ser andre et halvfullt glass (Hansen & Daatland, 2016). Våre ønsker er forskjellige og leder oss i ulike retninger, men felles for oss alle er at vi lider når våre grunnleggende behov ikke dekkes (Hansen & Daatland, 2016). Vik (2015) sier at for eldre er livskvalitet ofte knyttet til sentrale begreper som deltakelse, aktivitet, involvering, medvirkning og kontroll, men også hobbyer og det å være til for venner, familie og naboer. Reduserte muligheter for en slik involvering i aktivitet kan forringe den eldre sin opplevelse av livskvalitet (Silverstein & Parker, 2002).

Ironisk nok møter vi de bratteste bakkene i livet når vi har minst krefter. Folkehelsemeldingen «*God helse – felles ansvar*» sier god helse er å ha overskudd til å mestre hverdagens krav (Helse- og omsorgsdepartement, 2013). Når sviktende helse og hverdagsproblemer oppstår, samtidig som nære relasjoner går bort, opplever ofte de eldre at deres livskvalitet og mestringsopplevelse reduseres (Vik, 2015).

Livskvaliteten kan også være relatert til arv og personlighet. Medfødte disposisjoner kan prege hvordan man håndterer gitte situasjoner i en positiv eller negativ retning, og gi optimistiske eller pessimistiske forutsetninger for vurdering av målt livskvalitet (Hansen & Daatland, 2016). Man kan dermed si at de fleste eldre vil oppleve å «skranke» litt på sine eldre dager. Disse endringene kan påvirke deres mulighet for aktivitet og deltakelse, men hvordan den enkelte forholder seg til slike endringer vil kunne påvirke deres helse (Vik, 2015).

Ekspertene er enige om at livskvalitet er av subjektiv natur, men til tross for dette er der uenighet hvorvidt objektive faktorer har betydning for livskvaliteten (Rustøen, 2001). Selv om objektive faktorer har en langt mindre påvirkningskraft på den enkeltes livskvalitet, vil det være faktorer som vil kunne påvirke denne. I rapporten til Helsedirektoratet «*Aldring, mestringsbetingelser og livskvalitet*» (2016) vises det til hvordan forskjeller i livskvaliteten varierer fra kommune til kommune, og bydel til bydel. I geografiske områder hvor befolkningen har lavere inntekt og hvor arbeidsmarkedet er utrygt påvirkes den subjektive livskvaliteten til den enkelte. Eldre gir uttrykk for at lokalmiljøet har stor betydning for deres livskvalitet.

2.4 Tilhørighetshypotesen

Tilhørighetshypotesen til Baumeister, Leary og Steinberg (1995) refererer til at mennesket har et gjennomgående behov for å danne og opprettholde betydningsfulle relasjoner til andre mennesker. Hypotesen har bare verdi i seg selv dersom kontakten er hyppig og følelsesmessig positiv, og kontakten må være stabil og vedvarende hvor personene uttrykker omsorg for hverandre. Et stadig skiftende samspill med en rekke forskjellige partnere vil være mindre tilfredsstillende enn en regelmessig interaksjon med samme person/personer. Baumeister et al. (1995) sier at menneskets behov for tilhørighet til andre mennesker beskrives som et behov på lik linje med andre grunnleggende behov, som for eksempel mat og drikke. Et udekket behov for sosial kontakt og tilhørighet kan være årsak til mange uheldige effekter som helseproblemer, depresjon og stress. Videre sier Baumeister et al. (1995) at det kan se ut som om tilhørighet og sosial støtte kan ha innvirkning på hvordan vi takler stress, ikke på grunn av praktisk hjelp og støtte, men heller at tilhørigheten i seg selv oppleves som en hjelp.

Mennesket har en indre motivasjon for å få dekket sitt behov for kontakt og samhörighet med andre mennesker (Baumeister et al., 1995).

2.5 Motivasjon og mestring

Da en stadig større del av eldre bor hjemme lengre og kan være utsatt for sosial isolering og ensomhet, vil digitalisering av samfunnet ha stor verdi (Helsedirektoratet, 2012).

Folkehelsemeldingen skriver derimot at den økte digitaliseringen av samfunnet har ført til at mange eldre føler seg utestengt eller fremmedgjort i det digitale samfunnet fordi de ikke mestrer IKT og internett (Helse- og omsorgsdepartement, 2015). Bruken av IKT og internett avtar når eldre forlater yrkeslivet (Helse- og omsorgsdepartement, 2015). Bakgrunn til dette fremheves i

Meld. st. 19 (2015) at man ikke har tilgang til oppdatering av programvare, brukerstøtte og IKT-utstyr. En mislykket mestringsfølelse kan påvirke selvbilde vårt i en negativ retning (Håkonsen, 2009). Derfor velger enkelte bort bruk av IKT og internett (Helse- og omsorgsdepartement, 2015).

Duka-PC kan gi muligheter for deltakelse og gi en mulighet for opplevelse av mestring for bruker. En slik løsning kan være med på å sette brukeren i stand til å selv ta mer ansvar over sitt eget liv og opprettholde relasjoner (Helse- og omsorgsdepartement, 2015). Vi antar at mestring er viktig for at bruker skal ha videre motivasjon til å fortsette med IKT. Motivasjon kan skilles mellom ytre og indre (Håkonsen, 2009). Hvis bruker benytter Duka-PC fordi man finner det interessant i seg selv å bruke IKT kalles dette for indre motivasjon. Brukes Duka-PC fordi man ønsker å opprette kontakt med for eksempel en bekjent kalles dette for ytre motivasjon. Da benyttes kun Duka-PC-en som et hjelpemiddel for å oppnå hovedmålet.

Mestring kreves for å håndtere fire typer stressorer. Vi velger å gå litt nærmere inn på en: hindringer. Dette kan være ulike barrierer som det å hindre en i å få tilfredsstilt et behov. Det kan for eksempel være en trapp eller at man ikke klarer å mestre den vanlige PC-en lengre. Eldre har med tiden en tendens til å utvikle en emosjonsfokusert mestringsstil for igjen å kunne håndtere redusert tilgang på ressurser (Hansen & Daatland, 2016). «Lært hjelpeløshet», blir dette kalt for av (Seligman, sitert i Hansen & Daatland, 2016, s. 14). Typisk for dette kan være at eldre legger skylden på alderen, at de ikke kan gjøre noe for å rette på situasjonen, at slik er det bare. Hansen og Daatland (2016) beskriver det slik: «det er alderen som har krevd sin rett».

2.5.1 Ressursmodellen

For å kunne ha mulighet til å mestre sine omgivelser må man ha individuelle, sosiale- og materielle ressurser. Er ikke disse tre faktorer tilstede kan dette oppleves som en utestengelse eller fremmedgjøring slik det er beskrevet ovenfor.

- Individuelle ressurser kan være: personlighet, helse, selvbilde, læreevne og kunnskap
- Sosiale ressurser kan være: nettverk, status, holdninger fra andre og sosial tilknytning
- Materielle ressurser kan være: økonomi og tekniske hjelpemidler (Daatland & Solem, 2000)

Forventninger om kontroll er farget av tidligere erfaringer. Dette igjen vises i den enkeltes personlighetstrekk (Hansen & Daatland, 2016). Kontroll kan forklares som internal -og eksternal kontroll. I internal kontroll har man forventninger om at en selv kan håndtere omgivelsene (Hansen & Daatland, 2016). Man tenker her at det som skjer er direkte ut ifra egne handlinger (Daatland & Solem, 2000). Eksternal kontroll derimot betyr at det som skjer er noe man selv ikke har kontroll på (Hansen & Daatland, 2016). Eksternal betyr at man tenker at det som skjer ikke er et resultat av sine egne avgjørelser, men at det er styrt av krefter utenfra. Alle kan opprettholde en følelse av kontroll ved å unngå situasjoner man ikke mestrer (Daatland & Solem, 2000). Ved å ha tilgang på de ulike ressursene vil eldre oppleve muligheten for å kunne påvirke deres hverdag mer med å våge, istedenfor som Daatland og Solem (2000) sier: unngå å sette seg i situasjoner der en mislykkes, og/eller trekke seg. Ved å la andre ha kontrollen kan det føre til lav mestringsfølelse (Daatland & Solem, 2000).

3.0 TIDLIGERE FORSKNING OG AKTUELL LITTERATUR

Vi vil her presentere tidligere forskning som kan belyse vår studie. Vi har sett på hvilke barrierer de eldre står ovenfor, men også de Eldres mønster og behov, og hvilke forutsetninger som ligger til grunn for en god innlæring. Studier som presenteres fremhever også bruken av internett i forbindelse med sosial kontakt og økt livskvalitet, og løfter Eldres bruk av digitale teknologi til et samfunnsnivå.

3.1 Barrierer blant eldre

Eldre har ikke samme fordel som den yngre generasjon, da de ikke har vokst opp med dagens teknologi. De har derfor i begrenset grad erfaring med dens utvikling (Chaffin & Harlow, 2005; Lüders & Brandtzæg, 2016). Prenskey (2001) snakker om en generasjonskløft mellom gammel og ny sosial verden, og kaller eldre digitale innvandrere, i motsetning til digitale innfødte som den yngre generasjon. Bruk av teknologi krever for den eldre sensoriske, kognitive og motoriske ferdigheter (Turkle, 2011). Finmotoriske utfordringer kan gjøre det vanskelig å håndtere en PC eller et nettbrett. Eldre oppgir at det datatekniske designet er skremmende. Utstyrets utseende med blant annet små knapper virker avskrekkende på eldre mennesker som ikke har vokst opp med denne teknologien, hvor deres fingernemhet ikke lenger er som den en gang var (Cisco, 2010; Czaja et al., 2006). Disse faktorene kan bidra til at eldre kun ser sine begrensninger, og ikke potensialet og mulighetene (Chaffin & Harlow, 2005).

Gatti, Brivio og Galimberti (2017) og Yuan, Hussain, Hales og Cotten (2016) viser i sine studier til hvordan eldre er engstelige for å gjøre feil i deres håndtering av PC og nettbrett, og miste kontrollen over teknologien. Skepsis og frykt for å ødelegge teknologisk utstyr, og miste personlige opplysninger er også faktorer som oppgis som grunn til å ikke ta i bruk datateknologisk utstyr som PC eller nettbrett (Hill, Betts & Gardner, 2015; Lüders & Brandtzæg, 2016). Eldre gir uttrykk for oppgitthet når noe uventet skjer og de ikke skjønner hvorfor (Gatti et al., 2017). Andre opplever utfordringer med stadige oppdateringer av softwaren hvor de ikke vet hvordan dette skal håndteres (Yuan et al., 2016). Deltakerens barrierer for å ta i bruk PC eller nettbrett deles i eksterne og interne barrierer (Czaja et al., 2006). De eksterne barrierene baserer seg på den enkeltes utdanning, bakgrunn, økonomi, og psykiske ferdigheter. De interne barrierene baserer seg på motivasjon og selvtillit, intelligens og deres holdninger til teknologien.

En annen studie mener også at mangel på utdannelse vil kunne være avgjørende for eldres potensiale til å ta i bruk teknologien (McCausland & Falk, 2012).

3.2 Innlæringen

Delello og McWhorter (2017) har sett på i hvilken grad iPad kunne forbedre livskvalitet til eldre. Hensikten med studien var å finne ut om de kunne øke eldres kunnskaper om teknologien, fremkalle tettere familieband, fornye vennskap, og i sin helhet gjøre dem mer tilknyttet samfunnet de lever i, og redusere det digitale skille mellom generasjoner.

I følge Delello og McWhorter (2017) er det ofte eldre selv som setter begrensninger i å tilegne seg ny kunnskap. Mange eldre ser rett og slett ikke de personlige fordelene med hva teknologien kan gi dem (Haederle, 2011). Et stort flertall betrakter teknologien som et funksjonelt verktøy fremfor en måte å oppnå sosial interaksjon og deltakelse (Brandtzæg, Heim & Karahasanović, 2011). Ved kursets oppstart hadde bare 16 % av deltakerne brukt en iPad tidligere, nær ved kursets slutt oppgav 90 % av deltakerne at de følte seg trygge og komfortable med bruken av iPad (Delello & McWhorter, 2017). Deltakerne gav uttrykk for at deres teknologiske ferdigheter var i stor grad forbedret, og funn viste en signifikant forbedring i deltakernes kompetanse i bruk av iPad. Deltakerne anerkjente viktigheten av å fortsette med kontinuerlig bruk og ytterligere trening for å opprettholde kunnskapen. Denne kunnskapshøstingen blant eldre vil kunne virke positivt på aldersrelaterte endringer (Delello & McWhorter, 2017).

Resultatene av studien til Delello og McWhorter (2017) viser at bruk av for eksempel iPad har potensialet til å redusere isolasjon blant eldre ved å gjøre dem «online» til samfunnet. De får nye muligheter til å vedlikeholde vennskap og styrke kommunikasjonen med familien. Delello og McWhorter (2017) håper at studien kan bidra til et rammeverk for fremtidige strategier, for å redusere det digitale skille mellom den yngre og eldre generasjonen.

I likhet med Delello og McWhorter (2017) har Gatti et al. (2017) også tatt utgangspunkt i et treningsprogram for å gjøre eldre mer komfortable med bruk av digitale hjelpemidler. De viser til hvordan IKT kan styrke eldre sin selvtillit og mestringfølelse. Det kan oppmuntre de til å være mer sosiale og være oppdatert på hva som skjer rundt dem. Gatti et al. (2017) var derimot også interessert i å finne ut hva som motiverer til læring av IKT og hva som hemmer læring av IKT blant eldre brukere.

González, Ramírez og Viadel (2012) har tidligere funnet ut at dersom eldre har en positiv innstilling til å lære nye ferdigheter og kunnskaper sammen med stor tro på egen mestringsevne, vil dette kunne ha en positiv effekt på ny læring. Det motsatte vil kunne ha negative konsekvenser. Medienes glorifisering av teknologiens muligheter og samfunnets inntrykk av de eldres mangelfulle digitale kunnskaper kan skape mistillit til egen læring og skape angst blant de eldre (Czaja et al., 2006; Hernández-Encuentra, Pousada & Gómez-Zúñiga, 2009).

Eldre er motiverte for å lære dersom teknologien representerer aspekter som fyller deres behov og de ser fordeler med denne (Melenhorst, Rogers, Bouwhuis & Zacks, 2006). Samtidig mener Gatti et al. (2017) at nettbrett ser ut til å være det beste valget for eldre, da denne er mer brukervennlig i forhold til eldres aldersrelaterte utfordringer. For å oppnå et godt resultat kreves et fleksibelt kursopplegg, hvor man går sakte frem steg for steg og benytter teori og praksis parallelt, og løser utfordringer og hindringer underveis. Samtidig kan bruk av unge lærere og veiledere redusere opplevelsen av et generasjonsskille mellom de unge og eldre (Gatti et al., 2017). I følge Mitzner et al. (2008) er fordelen med å være samlet som gruppe at de eldre kan ha positivt utbytte av å gjøre noe sammen. Samtidig kan de lære av hverandre i en sosial sammenheng.

Hensikten til Gatti et al. (2017) var ikke at eldre skulle lære alle funksjoner som et nettbrett kan tilby, men aktivere en positiv holdning og økt mestringfølelse i forhold til det å ta i bruk teknologiens muligheter. Studien viste en signifikant større mestringsopplevelse blant deltakerne mot slutten av kurset. Samtidig at det var nødvendig å vie mer tid til engelske ord og uttrykk innenfor terminologien. Mangel på kunnskap blokkerte innlæringen, og skapte frustrasjon og irritasjon. I tillegg hadde deltakerne behov for brosjyrer og nedskrevne oppsummeringer slik at det var mulig for dem i ettertid å gjenta øvelsene da innlæringen går senere (Gatti et al., 2017). Dette samsvarer med erfaringene til Delello og McWhorter (2017).

3.3 Sosial kontakt og livskvalitet

Seifert og Schelling (2018) gjennomførte en studie for å finne ut av hvilket syn eldre har på internett, og om de ser potensialet på hvilken måte dette kan påvirke deres livskvalitet. Resultatene viste at ingen av deltakerne sier de misliker internett, men barrierer som negative holdninger gjør at de ikke bruker dette. Ellers beskriver studien at brukere av internett ser flere muligheter og er mer positive, og selvstendighet i bruk av internett er assosiert med hyppigere

bruk. Internett kan bidra med hjelp til nødvendige gjøremål for å håndtere hverdagen (Chaffin & Harlow, 2005; Hill et al., 2015; Seifert & Schelling, 2018). Eldre som er aktive på internett opplever mindre stress og har en bedre livskvalitet (White et al., 1999).

Seifert og Schelling (2018) sier de ser et digitalt skille mellom de eldres ulike holdninger og bruk av internett. Det finner også Hill et al. (2015) i sin studie. De påpeker samtidig at videre forskning over tid er nødvendig for å kunne si noe om det digitale skillet mellom de eldre.

Enkelte eldre opplever sosial isolasjon fra venner og familie som resulterer i psykiske problemer som ensomhet, angst og lav selvtillit (McCausland & Falk, 2012). IKT tilbyr unike muligheter og kan ha en positiv effekt for eldre til å holde kontakt med venner og familie, til tross for avstander og nedsatt funksjonsevne (Gatti et al., 2017; Lüders & Brandtzæg, 2016; Yuan et al., 2016). Et fellestrekk for de som benytter seg av sosiale medier er at de i utgangspunktet har et stort sosialt kontaktnett (Lüders & Brandtzæg, 2016). Sosiale medier og Facebook blir dermed en anledning- og et sosialt tillegg (Lüders & Brandtzæg, 2016). Dette omtales av Lüders og Brandtzæg (2016) som: «de sosialt rike blir rikere» effekten.

3.4 Mønster og behov

Yuan et al. (2016) har studert kommunikasjonspreferanser og mønster, og hva de eldre foretrekker, med spesiell vekt på bruk av IKT.

Den eldre generasjon vokste opp i en tid da den vanligste kommunikasjonsformen var ansikt til ansikt, brevskrivning eller hvor analog telefon ble benyttet (Yuan et al., 2016). Det er derfor ikke overraskende at flertallet av de intervjuede i denne studien oppgir at ansikt til ansikt er den kommunikasjonsformen de foretrekker. Studien til Yuan et al. (2016) gir uttrykk for at eldre synes den fysiske kontakten og tilstedeværelsen er viktig for dem, men gir uttrykk for tidspress blant familie og venner gjør dette utfordrende. Når ansikt til ansikt ikke er noe alternativ oppgir de intervjuede at telefonkontakt er nestbest. De oppgir det å kunne høre stemmen og toneleiet til vedkommende de snakker med som viktig, om vedkommende er trist, glad eller sint, men også at de selv kan uttrykke det samme til vedkommende de snakker med (Brandtzæg et al., 2011; Yuan et al., 2016). E-post er den kommunikasjonsformen ikke veldig mange eldre foretrekker. De som bruker dette, oppgir at dette er en mulighet for dem til å komme i kontakt med familie og venner, uten å avbryte dem, og de kan svare når de har mulighet (Yuan et al., 2016).

Heller ikke mange av de intervjuede oppgav at de brukte Skype, mest fordi de ikke hadde noen å bruke den med. De få som derimot brukte Skype, likte muligheten til å kunne visuelt se og prate med vedkommende (Yuan et al., 2016).

I forhold til bruk av sosiale media var mange av de intervjuede skeptiske. Mange oppgav at de benyttet Facebook, men at de sjeldent postet noen innlegg, men benyttet Facebook for å kunne følge med på hva familie og venner legger ut (Lüders & Brandtzæg, 2016; Yuan et al., 2016). Barrierer er også i denne studien årsaken til at mange eldre vegrer seg for å benytte IKT og sosiale medier (Yuan et al., 2016).

Gitlow (2014) har i sin studie sett på hvilke vaner de eldre har i forhold til bruk av teknologiske kommunikasjonsmidler, og mener det bør utvikles programmer som er bedre tilrettelagt for eldre. Først må det granskes på hva den ønskede generasjonen ønsker å benytte teknologien til, for deretter utvikle teknologi som oppfyller deres ønsker. Disse løsningene bør tilpasses de aldersrelaterte utfordringene den eldre står ovenfor. Gitlow (2014) refererer til et produkt ved navn: Telikin. Dette er en PC med forenklet touch screen overflate som formidler forenklet tilgang til sider på internett (Telikin, u. å.). Dette og andre liknende produkter er designet for å imøtekomme de eldres fysiske og psykiske hindringer. Dette i håp og tro på at det vil gjøre det lettere for flere å benytte de, og fremme sosial kontakt for å forebygge sosial isolasjon og depresjon (McCausland & Falk, 2012). Gitlow (2014) refererer også i sin artikkel at Microsoft og Apple også tilegner sin teknologi egenskaper som skal imøtekomme aldersrelaterte utfordringer (Apple, 2019; Microsoft, 2019).

I likhet med Gatti et al. (2017) og Delello og McWhorter (2017) mener Gitlow (2014) at treningsprogram med undervisning er hensiktsmessig for å bryte barrierer, og gjøre den eldre åpen for teknologiens muligheter.

3.5 Fra mikro- til makronivå

I likhet med de andre studiene vektlegger også Hill et al. (2015) deltakernes barrierer, men løfter denne utfordringen fra et mikronivå til et makronivå. De mener det er vesentlig å se de eldres utfordringer som et samfunnsproblem, ikke bare et individproblem. Deltakere som ikke benytter digital teknologi vil på sikt ikke lenger ha tilgang til lokalsamfunnet, kulturlivet og andre offentlige tjenester, ettersom mer og mer av samfunnsvirksomheten utelukkende blir virtuell og online. De vil også kunne miste sin mulighet til å utføre sin borgerplikt og miste tilgang til

offentlige tjenester. Informantene i studien til Hill et al. (2015) viste bekymring for sine venner som ikke hadde opparbeidet seg de tekniske ferdighetene som er nødvendig for å være online og mente disse er i fare for å bli ekskludert fra å delta i samfunnet.

Hill et al. (2015) viser til at det tekniske språket er utfordrende og at eldre opplever angst for å ødelegge kostbart utstyr. Samtidig er det fare for sosial isolasjon og ensomhet. For å få til en holdningsendring på makronivå mener Hill et al. (2015) at det viktigste man kan ta tak i er å imøtekomme den eldres frykt, frykt for egen sikkerhet og frykt for å miste personlige opplysninger. Ved å utelukkende fokusere på de positive sidene som datateknologien kan bidra med, som et mer aktivt sosialt liv, mener Hill et al. (2015) at dette vil ha liten hensikt for en nybegynner dersom man ikke først tar tak i den enkeltes frykt. For å oppnå inklusjon av de eldre på et makronivå, må samfunnspolitikken bli bevisste den frykt den eldre står ovenfor, og ta tak i denne før de framsnakker de positive fordelene med teknologien (Hill et al., 2015). Støtet må settes inn ved mikronivå for å ha noen effekt på et makronivå (Hill et al., 2015).

4.0 METODE

Vårt valg av kvalitativ metode er gjort på bakgrunn av ønske om å få større forståelse av eldre bruk av Duka-PC, og på hvilken måte Duka-PC kan påvirke eldre livskvalitet. Vi vil i dette kapittelet beskrive det kvalitative designet nærmere før vi beskriver individuelt intervju, rekruttering og utvalg, og innsamlingen av data. Til slutt vil vi beskrive analyseprosessen og gjøre rede for de etiske overveielserne, og utfordringene vi har stått ovenfor.

4.1 Design

Problemformulering i denne masteroppgaven har vært avgjørende for valg av metode. Vi ønsker å ha fokus på eldre opplevelser og erfaringer med bruk av Duka-PC, og disse opplevelsene og erfaringene vil vi tolke i lys av egen forforståelse. Det vil si at vi har valgt en fenomenologisk – hermeneutisk tilnærming. Fenomenologi bygger på teorier om menneskelige levde erfaringer hvor målet er å gi en presis beskrivelse av menneskers egne perspektiver, opplevelser og forståelse for ett gitt fenomen (Polit & Beck, 2018). Man ønsker å få frem essensen ved fenomenet, finne ut hva som gir erfaringen mening og hva den betyr (Polit & Beck, 2018). Hermeneutikk er forskerens fortolkning av individers erfaringsopplevelser ved hjelp av egen forforståelse (Malterud, 2003). Hermeneutisk tilnærming er en sirkulær forståelsesprosess som betyr at vi forstår «delene ut fra helheten og helheten ut fra delene». Dette bidrar til tolkning og ny forståelse av de fenomener som skal beskrives. På den måten kan man si at fenomenologi og hermeneutikk står i forhold til hverandre ved at vi søker innsikt i brukernes levde erfaringer og oppnå en større forståelse av disse erfaringene ved hjelp av egen forforståelse (Malterud, 2017). Vi som forskere må være oss oppmerksomme på hvilken rolle vi innehar. Vi må tåle å stå i ambivalens vel vitende om at vi påvirker vårt materiale, samtidig arbeide for å redusere denne innflytelsen mest mulig.

4.2 Individuelle intervju

Det er gjennomført semistrukturert intervju av ni eldre brukere av Duka-PC. Malterud (2003) sier at i slike intervju må vi som forskere være oss bevisst konteksten samtalen foregår i, vi må være oppmerksomme på hva som forgår mellom oss som intervjuer og informanten, da disse forholdene kan ha betydning for våre tolkninger og våre funn. Hun sier at dersom vi som forskere skal lære oss noe nytt må vi utøve sensitivitet ovenfor informanten. Formålet er å få rede på noe vi ikke vet i fra før, da er det viktig å ikke binde seg for mye opp til intervjuguiden

(Malterud, 2017). Malterud (2017) sier videre at det er viktig å ikke bli for detaljrik i denne og heller ikke følge den slavisk. Det er en balansegang, man må våge å gå innom noen sidespor, det er ofte på sidesporene det kan dukke opp ny kunnskap rundt det fenomenet vi ønsker å utforske. Hvis det ikke underveis i intervjuene oppdages noe nytt utenom vår allerede opparbeidede forforståelse har vi mulig feilet ved å ikke høre godt nok etter.

4.3 Rekruttering og utvalg

Vi var åpne for en trinnvis rekruttering for å sikre en god informasjonsstyrke (Malterud, 2017), dette for å oppnå bredde og dybde i materialet. Bruk av Duka-PC vil kunne ha forskjellig betydning for forskjellige personer. Ryen (2012) beskriver metningspunktet som nådd når nye intervjuer kommer opp med lite nytt. Vi fikk ni informanter og opplevde at datagrunnlaget ble tilstrekkelig i forhold til nyanser og variaser.

Vi ønsket at våre informanter skulle hatt mulighet til å ha opparbeidet seg brukererfaring med sin Duka-PC. Inklusjonskriterier for å være med i denne studien var derfor brukere som hadde benyttet Duka-PC minimum ett halvt år. Videre inklusjonskriterier var at brukerne skulle være fra 70 år og oppover, og som hadde mental og kognitiv kapasitet til å gjennomføre et intervju på 30-60 minutter. Det var ønskelig at informantene ikke hadde erfaring med bruk av datateknologi fra arbeidslivet. Ved å velge dem som er 70 år eller eldre, regnet vi med at de i mindre grad hadde erfaring med bruk av data fra arbeidslivet.

Eksklusjonskriteriene var personer med demens og/eller av andre fysiske grunner ikke kunne klare å gjennomføre et intervju på cirka 1 time. Personer med afasi, manglende norskkunnskaper og kognitiv svikt var heller ikke aktuelle som deltakere til studien. Vi betraktet også egne kunnskaper som nyttige i forhold til vurdering av kognitiv svikt, ettersom vi er to sykepleiere med lang erfaring i vårt arbeid med eldre mennesker.

Vi valgte med dette et strategisk utvalg, det vil si vi benyttet informanter ut ifra de som var mest interessante og relevante for problemstillingen. Utvalget gav dermed gode forutsetninger for å gi oss data som kan bidra til å svare på vår problemformulering. For å komme i kontakt med brukergruppen tok vi direkte kontakt med DuKan AS Supportsentre i Grimstad. De var behjelpelige med å opprette kontakt mellom oss og aktuelle informanter.

DuKan AS i Grimstad satt med informasjon på hvor de enkelte bodde og kontaktet de som bodde i nærmiljøet per telefon. DuKan AS fikk liten respons på denne henvendelsen. DuKan AS

supportsenters tok da initiativ til å sende en felles e-post til alle 900 Duka-PC brukere i hele Norge, med invitasjon om å delta i studien (se vedlegg nr.3). DuKan AS har informert oss i ettertid at det var 620 som hadde åpnet e-posten. Det meldte seg 17 interessenter i løpet av en ni ukers periode. Vi forsøkte å opprette kontakt med hver enkelt på telefon, og vi kom i kontakt med tolv mulige informanter. Vi informerte om vår studie, og spurte om de kunne ha interesse av å delta. Vi utelukket en informant på grunn av ung alder og to trakk seg. Fire av informantene bodde så lang borte at vi valgte å utføre intervjuene over telefon, (de ønsket ikke å benytte Skype). De øvrige fem avtalte vi å møte i deres hjem, eller på deres arbeidsplass. Vi var fleksible på tid og sted for intervjuet. Før vi møttes/ringte til avtalt tid, hadde vi sent ut forespørselen slik at de ble informert. Vi hadde ikke tidligere kjennskap til noen av informantene.

4.4 Innsamling av data

Semi-strukturerte intervjuer kjennetegnes ved at vi på forhånd setter opp en intervjuguide (se vedlegg nr.5), hvor spørsmålene ikke nødvendigvis holder en rekkefølge og intervjuet bærer preg av å være en vanlig samtale (Ryen, 2012). Hoveddelen i intervjuet består blant annet av å undersøke om hvorfor informantene skaffet seg en Duka-PC, hvordan de benytter den, og om bruk av denne type PC har påvirket livskvaliteten. Man kan under intervjuet komme med oppfølgingsspørsmål, og om nødvendig be brukerne utdype temaet (Kvale & Brinkmann, 2009). Malterud (2003) sier det er viktig å skape en tillitsfull ramme for utveksling av kunnskap og utvikling av data.

Målet skal være at begge parter skal sitte igjen med en positiv opplevelse hvor den intervjuede har en god følelse av å ha bidratt med nyttig kunnskap (Malterud 2003).

Vi benyttet lydopptak under intervjuene. Ifølge Malterud (2017) kan notater fra lydopptaket gi nyttig tilleggsmateriale som kan suppleres med lydopptaket i ettertid. Vi var begge tilstede på alle intervjuene. Vi noterte oss informasjon rett etter intervjuene dersom vi opplevde dette nødvendig. Vi var oppmerksomme på den nonverbale kommunikasjonen som ikke kom frem på opptaket. Dette er selvsagt ikke mulig i samme utstrekning med et telefonintervju, men vi var oppmerksomme på forandringer i stemmeleie og tonefall, noe som kan indikere hvordan informanten opplever situasjonen omkring temaer som ble etterspurt.

Fire av intervjuene ble utført hjemme hos deltakerne og ett ble utført på arbeidsplassen til den intervjuede. Dette bidro forhåpentligvis til å skape en større trygghet for den intervjuede.

Samtidig var det lettere for oss som intervjuere å lage rom for «utenom-prat» da vi fikk større innblikk i den enkeltes private rom. Dette opplevde vi som en fordel da deltakerne virket avslappet, samtidig fikk de se og oppleve oss som studenter. Intervjuene vi utførte hjemme hos informantene varte mellom 17 minutter til 45 minutter. Hos enkelte sto kaffen og vaflene klare når vi kom, og vi tilbrakte cirka en time hos enkelte. Intervjuene som vi foretok per telefon var kortere og varte mellom 14 til 17 minutter. Totalt lydopptak fra intervjuene ble på 206 minutter som tilsvarer 3.45 timer.

Vi var ved begge intervjuformene oppmerksomme på å stille oppfølgingsspørsmål som for eksempel: «kan du fortelle noe mer om dette?» eller «hva tenker du om dette?»

En av informantene på telefon ringte tilbake kort tid etter intervjuet. Hun kom på ytterligere informasjon som hun ønsket å dele med oss.

Mot slutten av intervjuene gjorde vi en oppsummering sammen med informanten. Dette anså vi som viktig for å kunne avklare eventuelle misforståelser, og som en bekreftelse til informanten på at vi har fått med oss det som han eller hun syntes var viktig.

Alle de intervjuede fikk utlevert eller tilsendt en pakke med Freia Melkehjerter etter intervjuet som takk for deltakelse.

Lydopptakene ble transkribert og munnet ut i ca. 45 sider tekst. Vi benyttet teksttypen Calibri, skriftstørrelse 14 og linjeavstand 1.0.

4.5 Analysen

Til å analysere våre data valgte vi å benytte Malteruds (2017) systematiske tekstkondensering. Denne analysemodellen er inspirert av Giorgis fenomenologiske analyse og blitt modifisert av Malterud. Den krever ikke inngående kunnskap om fenomenologisk filosofi og egner seg godt for nybegynnere på feltet. Formålet med analysen er å utvikle kunnskap om informantens livsverden og deres erfaringer innen et gitt område. Vi søker etter essensen eller kjennetegn ved de fenomener vi studerer.

4.5.1 Forforståelse

Malterud (2017) sammenligner forforståelse med en ryggsekk, der innholdet kan virke positivt på fenomenet vi studerer, men kan i motsatt ende også virke negativt inn hvis det kun handler om innholdet i bagasjen man bærer med seg. Det er derfor viktig at vi har et reflektert og bevisst

forhold til egen innflytelse på datamaterialet. Vår forforståelse før studien var at eldre vil ha glede og oppleve mestring ved å benytte en Duka-PC (eventuelt andre seniorvennlige PC-er), og at det kan påvirke livskvalitet i en positiv retning. Gjennom vår arbeidserfaring har vi gjort oss tanker og meninger om at mange eldre vil ha glede av å kunne mestre nettbank, men en mer utvidet forforståelse har vi ikke gjort oss på forhånd av denne studien. Vi tilstrebet å gjenfortelle de intervjuedes erfaringer uten påvirkning av egne tolkninger (Malterud, 2017).

Malteruds (2017, s. 99) systematiske tekstkonversering er blitt utført etter følgende fire hovedtrinn:

- 1. Å få et helhetsinntrykk:** I første trinn er det viktig å få et helhetsinntrykk og bli kjent med materialet. Lesingen av materialet skal gi oss nye inntrykk og ideer, hvor helheten er viktigere enn detaljene. Vi har i dette trinnet et fugleperspektiv på materialet og arbeider aktivt for å sette vår forforståelse i parentes. Vi må hele tiden vurdere mulige temaer og ikke glemme hva som er vår problemstilling. Vi leste gjennom intervjuene flere ganger og gjorde oss notater hvor vi satt opp 11 foreløpige temaer som vi mente representerte vår problemstilling. Følgende temaer var: **livskvalitet – støttetjeneste/opplæring – sosial deltakelse – det digitale samfunn – mestring og motivasjon – vanskelig innlæring – ressurs for hverandre – brukervennlighet – brukes til? – emosjonell påvirkning – når hverdagen blir vanskelig.** Disse foreløpige temaene er ikke resultater eller kategorier, men representerer et første intuitivt materiale som kan være et mulig svar på vår problemstilling. Dersom materialet blir altfor likt kan det tyde på at vi har fulgt vår forforståelse mer enn å være observante på nye mønstre.
- 2. Å identifisere meningsdannende enheter, fra temaer til koder:** I trinn to skal vi organisere materialet som vi ønsker å studere nærmere. Vi skal her skille relevant tekst ut fra irrelevant, og finne tekstbiter fra materialet som kan belyse vår problemstilling. Dette innebærer en systematisk gjennomgang av materialet linje for linje, hvor målet er å finne meningsbærende enheter hvor disse sorteres og systematiseres i grupper. Denne gruppeinndelingen av tekster kalles koding. I denne prosessen benyttet vi fargestifter til å merke tekstbitene. Vi arbeidet sammen under hele prosessen og fikk underveis diskutert oss gjennom de transkriberte intervjuene. Dette var en tidkrevende prosess hvor vi måtte bla oss frem og tilbake i de transkriberte intervjuene. I prosessen dukket det opp begreper

som vi måtte ta stilling til om egentlig var et eget tema. Noen av temaene hadde en del dobbeltkoding, slik som: **livskvalitet og mestring/motivasjon, vansker med å lære nye ting og støttetjenester, ressurs for hverandre og sosial deltakelse**. Vi vurderte det som riktig å endre disse ved å slå de i sammen.

3. Å abstrahere innholdet i de meningsbærende enhetene, fra kode til kondensat: I trinn tre skulle vi abstrahere tidligere informasjon fra trinn to for å identifisere og kode de meningsbærende enhetene. Vi legger til side den delen av materialet hvor vi ikke hadde funnet noen meningsbærende enheter. Arbeidet besto nå av å systematisk hente ut mening ved å kondensere innholdet fra de meningsbærende enhetene som var kodet sammen. Vår data er nå blitt redusert til det som kalles dekontekstualisert utvalg av sorterte meningsbærende enheter og det arbeides videre med de ulike kodegruppene. Videre ble materialet delt inn i subkategorier, dette er to til tre stikkord fra tekstbitene som anses som relevante for den videre analysen. Det anbefales ikke for mange subkategorier da oversikten lett kan mistes. Vi har i dette stadiet kommet frem til syv subkategorier. Subkategorier har til hensikt å belyse studiens problemstilling. Videre laget vi et kunstig sitat til hver enkelt subkategori. Det kunstige sitatet skal sammenfatte den aktuelle subkategorien og regnes som et arbeidsnotat – et kondensat. Det benyttes her «jeg» form, da sitatene skal representere informantene. For å være så tekstnærme som mulig bør sitatene uttrykke ord som informanten selv har brukt. Kunstige sitater er som å sy sammen gamle plagg som til sammen skal bli en forside og bakside på det nye plagget. Tilslutt velges et gullsitat som illustrerer det som er abstrahert i kondensatet.

Ved å se på kodene under subkategorien «Brukervennlighet» utviklet vi for eksempel dette kunstige sitatet:

«Dette med denne PC-en påvirket hele min hverdag. Jeg var redd for å trykke feil, og alle disse oppdateringen gjorde meg så stressa og fortvilet. Familien min har nok å gjøre, de er på jobb hele dagen og om ettermiddagen kjører de på barnebarna. De har jo så mange ulike aktiviteter disse barna. De sier de vil hjelpe til, men det går jo så fort. De sier: Du gjør bare sånn og sånn morfar, men tror du jeg får det med meg? – neida! Spør jeg igjen bare stønner de høyt. Nei, dette med den tidligere PC-en gjorde meg frustrert og irritert».

I denne forbindelse var dette noe som vi definerte som et gullsitat:

«Ja, så oppdaterte jeg et program, så gikk det ut over et annet. Sånn holdt det på. Det var helt håpløst. Jeg tror jeg stresset fryktelig med det der, og irriterte meg. Jeg tror ikke det er bra det der asså».

4. Fra kondensering til kategori:

I fjerde trinn skal data rekonstekstualiseres, det vil si å sette sammen bitene fra tidligere analysetrinn. Vi skal formidle essensen ved tidligere historier i form av gjenfortellinger som kan danne grunnlaget for nye beskrivelser. Det er viktig å være lojal mot informantens stemme og materialet skal formidles slik at det gir leseren innsikt og tillit. Forskeren er nå gjenfortelleren og materialet formidles derfor i tredje persons form. I de tidligere trinnene arbeidet vi med løsrevne tekstbiter. Nå skal vi vurdere om resultatene vi har kommet frem til fortsatt beskriver den opprinnelige sammenhengen den er hentet ut ifra. Tilslutt defineres hver kodegruppe i en subkategori som kan settes sammen med andre subkategorier til en hovedkategori (se tabell nr. 1 s. 27).

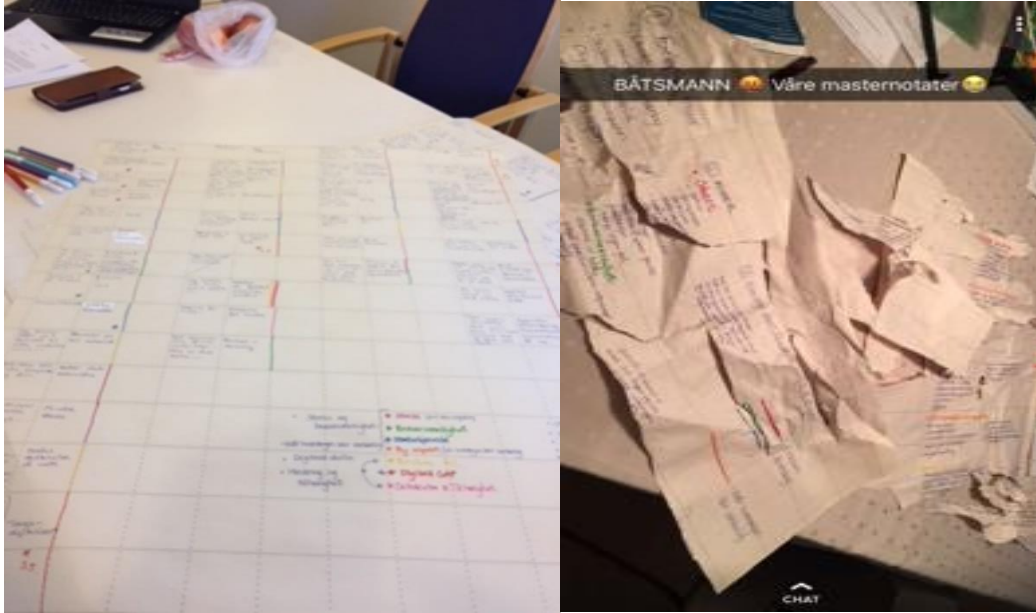
Vi endte dermed opp med følgende hovedkategorier som vi valgte å gi disse overskriftene:

Enklere hverdag – Mestring og tilhørighet - Digitalt skille - Hjelp i vanskelige tider.

Under disse hovedkategoriene vil vi presentere funnene.

Tabell 1: Presentasjon av koder, subkategorier og hovedkategorier.

KODE→	SUBKATEGORI→	HOVEDKATEGORI
Stress Komplisert Irritasjon Energitappende Belastende å måtte spørre familie Redd for å gjøre feil Unngår praktiske/tekniske utfordringer Selvstendighet Mestrer Brukervennlig	Brukervennlighet	1. Enklere hverdag
Kurs Støttetjeneste Enorm betydning God service	Støttetjeneste	
Arbeid Mail Spill Facebook/Skype Digipost/nettbank Google/været/avis/oppskrifter Skrive dagbøker/dikt	Sosial kontakt og interesser	2. Mestring og tilhørighet
Holder seg fysiske/psykiske aktive Er en ressurs for andre Økt trivsel Mestringsfølelse Føler seg som andre Kognitiv stimulering Beriker hverdagen/livet Hverdagen blir lettere	Deltakelse og tilhørighet	
Tvangsdigitalisering	Tvangsdigitalisering	3. Digitalt skille
Vanskelig å lære noe nytt Ikke godt for eldre folk, å forstå Sårbart Altfor tidlig digitalisering Generasjonskløft	Generasjonskløft	
Lav selvtillit Økt selvtillit Sorgbehandling Flykt fra hverdagen over til en ny verden	Selvtillit og støtte	4. Hjelp i vanskelige tider



Bilde 3: Analyseprosessen før og etter analysearkene ble spist opp av hunden Båtsmann, Klodeborg, Arendal, 17.januar 2019.

4.6 Ethiske overveielser

Studien er godkjent av Fakultetets etikkomite (FEK) (se vedlegg nr. 1) og Norsk Senter for Forskningsdata (NSD) (referansekode 553818) (se vedlegg nr. 2).

Ethiske overveielser er av stor verdi i kvalitativ forskning. Alle prosessene i en kvalitativ studie aktiverer ulike etiske problemstillinger. Vi som forskere kan stå ovenfor en sårbar gruppe hvor vi bør stille oss spørsmålet om hvilke fordeler studien har og om det er verdt det. Hvilken nytteverdi studien har og om den vil tilføre ny anvendbar kunnskap. Vitenskapelige og samfunnsmessige interesser må aldri gå foran hensynet til intervjuobjektene velferd og integritet ("Yrkesetiske retningslinjer for sykepleiere," 2011).

Autonomiprinsippet ivaretok vi ved at vi sendte ut informert samtykke i forkant av intervjuene, brukeren hadde da selvbestemmelsesrett, og kunne selv bestemme om de ville delta eller ikke.

Vi var oppmerksomme på at vi kunne berøre emosjonelle følelser som ensomhet og savn, opplevelse av utilstrekkelighet og inkompetanse, og var forberedt på å støtte og ta pauser under intervjuet. Vi som forskere skal opptre etter ikke-skade prinsippet som innbefatter vår plikt til å

ikke forvolde informantene skade. Skaden kan komme til uttrykk ved at informantene forteller om ting de i etterkant vil angre på. Vi brukte derfor god tid på å snakke med informantene om hva studien gikk ut på og hvilke emner vi ønsket besvart. De ble også i forkant av intervjuet informert om at de når som helst ville kunne avbryte intervjuet om de skulle oppleve det utfordrende eller på noen måte vanskelig å gjennomføre. Ingen av informantene tok til tårer under intervjuene, men en gav uttrykk for sterke følelser i forhold til egen selvtilit og selvrespekt. Vi gav henne støttende ord og positive tilbakemeldinger hvor hun gav uttrykk for en god og positiv samtale. Hennes kommentar på slutten av samtalen var: «hører jeg ikke mer fra dere da?» Vi tolket dette som om informanten opplevde samtalen med oss som noe godt.

Ulempen ved å delta i studien kan, som i dette tilfellet være at informanten blir oppmerksom på egen situasjon. De kan også føle seg blottet da vi får innblikk i deres sårbare situasjon uten å få videre oppfølging. Samtidig kan de oppleve det godt at noen lytter og har tid til å høre.

En valgte å trekke seg fra studien på grunn av at hun måtte signere samtykkeskjemaet, hun oppgav nettopp dette med sensitive opplysninger som grunn.

Mulig vi i vår første presentasjon på telefon gav vedkommende for dårlig informasjon om studiens hensikt om hva, hvordan og hvorfor. I dette tilfelle aksepterte vi med respekt vedkommende sin avgjørelse i tråd med etiske retningslinjer.

4.6.1 Datasikkerhet og konfidensialitet

Det ble i forkant av studien utarbeidet en forespørsel (se vedlegg nr. 4) hvor deltakerne ble invitert til å bli med i prosjektet med fyldig informasjon om hensikten med studien. De aktuelle deltakerne ble også informert om samtykke, taushetserklæring og at de når som helst kunne trekke seg fra studien – uten å måtte oppgi noen grunn for dette. Samtykkeskjema, lydopptak og transkripsjoner er behandlet konfidensielt, og i tråd med universitetets retningslinjer.

Lydopptakene ble slettet etter de var transkribert og de transkriberte tekstene er aidentifisert. Vi så også til at lydopptakene var anonymiserte, da vi passet på at presentasjon mellom oss og informantene ble gjort unna før lydopptakene startet. Samtykkeskjemaene med informantens signatur blir oppbevart i en låsbar skuff til masteroppgaven er godkjent. Nøkkelen til skuffen er det kun en av oss studenter som har tilgang til.

Transkripsjoner og samtykkeskjemaene vil bli slettet så snart studie er ferdigstilt og godkjent i mai/juni 2019. Dataene vil ikke kunne bli benyttet i andre studier. Funnene skal heller ikke i ettertid kunne gi indikasjon på hvem som har gitt de ulike utsagnene.

Informantenes konfidensialitet vil vi opprettholde gjennom hele forskningsprosessen og i ettertid når studien er ferdig.

5.0 PRESENTASJON AV FUNN

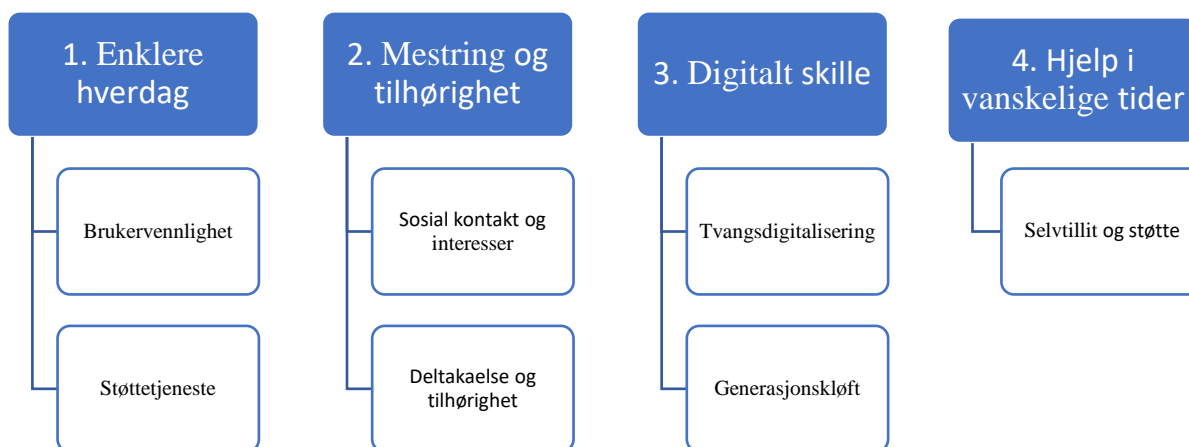
Under dette kapitlet viser vi først til en skjematisk presentasjon av våre informanter med alder, sivilstatus, utdanning, bruk av PC og annet. Informantene har fått fiktive navn i presentasjonen og videre, dette for å sikre deres anonymitet.

Tabell 2: Presentasjon av informantene.

Informanter	Alder	Sivilstatus	Utdanning	Annet IKT – utstyr i hjemmet	Erfaring med PC før Duka-PC	Erfaring med Duka-PC før intervju	Hva bruker de teknologien til
Karl	71 år	Gift	Høyere utdanning	PC, printer, smarttelefon	Ja	3-4 år	Nettbank, FB, norsk tipping, Skype, arbeid, e-post
Sol	90 år	Enke	Høyere utdanning	iPad, PC, printer, smarttelefon	Ja	6-7 år	Arbeid, kabal, avis, Digipost, FB, nettbank, Skype, e-post
Otto	73 år	Gift	Høyere utdanning	PC, printer	Ja	4 år	Bilder, Digipost, nettbank, e-post, hobby: bilder
Ellen	71 år	Skilt	Hjemmeværende	Smarttelefon	Nei	5 år	E-post, FB, Skype, Digipost, været, Google, nettbank
Hjørdis	74 år	Gift	Hjemmeværende	Smarttelefon	Nei	Noen år, husker ikke	Nettbank, e-post
Bodil	80 1/2	Enke	Videregående	Smarttelefon, printer	Ja	4-5 år	Avis, Google, FB
Hilde	75 år	Enke	Høyere utdanning	PC	Ja	6-7 år	E-post, nettbank, Google
Sissel	74 år	Gift	Høyere utdanning	Smarttelefon	Ja	Noen år, husker ikke	FB, e-post, Google, nettbank
Herman	90 år	Enke	Høyere utdanning	iPad, PC, stasjonær PC,	Ja	5-6 år	E-post, FB, nettbank, været,

				smarttelefon, printer			YouTube, hobby: dikt/dagbok
--	--	--	--	--------------------------	--	--	-----------------------------------

Tabell 3: Presentasjon av funn med hovedkategori og subkategori.



Syv av informantene hadde noe erfaring med PC fra før, men da helst i fra jobbsammenheng. To av informantene hadde ingen kunnskap om bruk av PC før de fikk sin første Duka-PC. I vår analyse av de ni intervjuene, kom der frem fire hovedkategorier som vi ønsket å beskrive som våre funn. Den første kategorien er knyttet til informantenes erfaringer relatert til stress og hvordan en ordinær PC har komplisert deres hverdag. I samme kategori beskrives også hvordan dette har blitt snudd til noe positivt med hjelp av Duka-PC og støttetjenesten. Den andre kategorien beskriver hva informantene bruker sin PC til, og hvordan denne kan bidra til tilhørighet og mestring i hverdagen. Den tredje kategorien beskriver hvordan informantene opplever det digitale skille i samfunnet, og den fjerde kategorien handler om hvordan informantene opplevde at Duka-PC var til hjelp i vanskelige tider. Vi registrerte under innsamling og analyse av data at det var de to eldste informantene som benyttet teknologien mest.

5.1 Enklere hverdag

Enklere hverdag er et utsagn fra datamaterialet, da noen av våre informanter opplevde at hverdagen ble enklere med en Duka-PC. De som hadde kjennskap til PC i fra jobbsammenheng beskrev omfanget i begrenset grad, slik som Otto sier:

«Hele konseptet med Duka-PC er helt topp, for det er veldig lett å finne frem».

5.1.1 Brukervennlighet

De informantene som hadde brukt PC tidligere, før de fikk sin Duka-PC oppgav mye frustrasjon og stress med tidligere bruk. Enkelte opplevde tidligere bruk av PC som energitappende. Dette gikk på at de ikke visste hva som skulle gjøres når programmer måtte oppdateres og at de opplevde seg selv som lite tekniske.

Karl sier i intervjuet:

«Det var ikke så lett. Å komme inn. Så måtte jeg laste ned noe, sånne oppdateringer. Heile tida. Så kom jeg ikke inn, og så tukla jeg og strevde. Tukla så lenge at banken låste seg. I tillegg til det så må det hele oppdateres på grunn av virus og sånne ting. Når en ikke har noen til å hjelpe seg, så blir en så irritert på dette her».

Mange av informantene oppgav også angst for å trykke på noe feil, og syntes det var belastende å måtte spørre barn og barnebarn om hjelp. Dette gikk på at de mente at familiene deres var opptatte og når de skulle hjelpe dem gikk informasjonsflyten for fort. De klarte ikke få med seg hva de prøvde å lære dem. Mange hadde også familier som bodde langt unna, noe som vanskeliggjorde situasjonen. Andre hadde pårørende som mente den intervjuede var for gammel til å lære seg noe nytt.

Ellen sier:

«Han eldste sønnen min, han blir 50 år nå, og han sier mamma: «*du skal ikke begynne med nettbank og sånn*», så, så tenkte jeg, gud som han undervurderer mora si».

Mange oppgir Duka-PC-en sin brukervennlighet som avgjørende for deres valg av nettopp denne. Informantene oppgir at denne PC-en sin funksjonalitet bidrar til at mange unngår praktiske og tekniske problemer. De opplever den som enkel å betjene da den har større skrift og hjelpetegn som gjør at det er lett å gå tilbake til tidligere programmer. Mange verdsetter det å kunne få en ny PC, hvor det bare er å sette inn kontakten og kople den til internett. Dette uten andre praktiske installasjoner som er vanlig ved kjøp av ny PC. Dette er blitt tatt hånd om før varen leveres hjem til bruker. Samtidig fremhever enkelte Duka-PC sin brukervennlighet i forhold til digitale tjenester.

Karl sier i intervjuet:

«Ja. Asså at jeg slipper og måtte oppgradere og sånn da. Det er alltid så tydelig på den der Duka. Det er så enkelt med nettbank. Det er jeg fryktelig glad for asså. Nettbank, det fungerer for meg. Jeg behersker det asså».

Til tross for mange gode uttalelser om Duka-PC sin brukervennlighet, oppgir tre informanter at de opplever likevel engstelse for å trykke feil. To beskriver også at netthastigheten går sent.

5.1.2 Støttetjenester

Det er uten tvil av stor verdi for våre informanter å kunne få den støttetjenesten som DuKan AS tilbyr. To av informantene har gått på kurs i regi av DuKan AS, men ellers oppgir alle at det å kunne ringe og få rask hjelp er det viktigste. De trenger ikke lenger be familien om hjelp når de står fast og de opplever trygghet i støttetjenesten. En av informantene forteller at det er ikke Duka-PC-en som er det beste, men støttetjenesten.

Otto sier i intervjuet:

«Det er bare å ringe, så treffer du en hyggelig person med en gang. Det har aldri hendt at jeg har venta. Man får hjelp på minuttet. Aldri sånn at nå er du nummer fem i køen. Det er absolutt det beste, og må jeg ha hjelp, så går det bare to dager så må jeg ha hjelp igjen, så sier de at det gjør ingenting. Dette er så greit atte».

Sol sier i intervjuet:

«Det har betydd veldig mye for meg. Enormt! Det er bare å ringe å få hjelp».

Sissel oppgir:

«Det var derfor jeg kjøpte den i sin tid».

Tre av informantene oppgir at de synes støttetjenesten er kostbar, men at det likevel er verdt det. Hilde derimot kan fortelle at hun synes det er vanskelig når hun blir henvist til en annen leverandør av abonnementet og at hun ikke kan få all hjelp på et sted.

5.2 Mestring og tilhørighet

Informantene i studien benytter sin Duka-PC i varierende grad. Noen er meget aktive, mens andre er ikke, men felles for dem alle er at de føler større digital trygghet i hverdagen. Vi vil i

dette underkapitlet beskrive hva informantene bruker sin PC til og på hvilken måte dette påvirker deres hverdag.

Karl uttaler her om sin bruk og påvirkning i hverdagen:

«Jeg stresser og irriterer meg mindre. Det er jo livskvalitet. Jeg har jo PC-en på stort sett hver dag. Jeg bruker mye tid på å svare på meldinger, skrive brev og sånn».

5.2.1 Sosial kontakt og interesser

En stor del av informantene benytter sin PC til å holde kontakt med familie og venner, og benytter sosiale medier som Facebook og Skype, men vi ser at Facebook er den kanalen som benyttes mest. Seks av informantene benytter Facebook, hvor kun tre oppgir at Skype brukes noe. Den ene informanten oppgir Skype som et godt hjelpemiddel til å holde kontakt med fjern familie, mens en annen oppgir at det sjeldent er noen i den andre enden, og velger den ofte bort. Facebook benyttes også som et media til å ytre sine meninger om samfunnsengasjerte saker.

Karl uttaler i intervjuet:

«Ja, jeg er på Facebook nesten hver dag. Det er jo så mye der vet du. Sånn forskjellige kunstgrupper og sånn. Jeg er også blitt kritisert noen ganger for å være litt for direkte, og åpenhjertelig og sånn om det jeg skriver. Jeg gjør akkurat sånn som jeg vil. Jeg er nokså samfunnsengasjert og sånn, jeg er det».

Hermann er også en samfunnsengasjert informant, og benytter også Facebook til å poste en av sine største hobbyer, dikt om hverdagen.

Hermann sier:

«Jeg skriver sanger til konfirmasjon, bryllup og sånn. Der har jeg fått mange oppdrag. Nå skriver jeg stort sett dagbok. Sånn som når dere har vært her nå, så kommer jeg til å skrive det, at jeg har hatt besøk av to kjekke jenter som har intervjuet meg, skjønner du? Så legger jeg det ut på Facebook, åpent så alle kan se. Så det kan dere også finne. Man, kan jo begrense hvem som skal se, men jeg legger det åpent ut, jeg avslører meg. Folk kan godt se hvordan jeg har det og mine erfaringer med både gleder og sorger».

Andre er mer reserverte mot å bruke Facebook, men benytter denne for å følge med på hva barn og barnebarn gjør, og postlegger selv aldri noen innlegg. Flere av informantene oppgir at de ofte

ser på Facebook via sine smarttelefoner eller iPad, hvor Duka-PC er et supplement. En oppgir at hun synes Facebook tar for mye tid og at folk postlegger mye dumt. Sier videre at hun ønsker ikke å være med der.

Hilde uttaler i intervjuet:

«Hvis du tenker på Facebook og sånn, så er jeg ikke med der. Jeg synes det tar for mye tid, og så synes jeg folk skriver så mye dumt. Å, skrive hva du skal ha til middag og sånn, det synes jeg er dumt».

Åtte av informantene benytter i dag nettbank og synes dette er en god løsning for å ordne sine finanser. Kun en informant har enda ikke benyttet dette og sier hun vil vente så lenge det går. Digipost er det derimot færre som bruker, kun tre av informantene bruker dette. En har reservert seg.

Karl uttaler:

«Det får være måte på at alt skal være på nettet asså. Derfor har jeg sagt at jeg ikke vil ha noe Digipost».

Andre benytter PC-en i jobbsammenheng ved at de skriver dokumenter og en sier han benytter den til å laste ned gamle bilder. Flere oppgir at de bruker den til å motta og sende e-post. Noen bruker Google til å finne ting som de lurer på som for eksempel strikkeoppskrifter, matoppskrifter og lese aviser. For andre er den en måte å klarne tankene på.

Bodil sier i intervjuet:

«Jeg leser forskjellige aviser, oppslag og søker etter forskjellige ting når det er noe jeg lurer på. For eksempel så klarer det nå tankene, jeg synes det. Det kan være til stor hjelp på det jeg søker etter da».

En oppgir at han bruker YouTube til å finne gamle sanger og noen oppgir at de bruker PC-en til å sjekke været, til tipping og legge kabal.

5.2.2 Deltakelse og tilhørighet

Felles for alle informantene er at de nå opplever glede og ser nytten over å ha tilgang til den digitale verden. Omfanget og bruken varierer, og mange av informantene benytter også andre

digitale hjelpemidler som smarttelefon, iPad og nettbrett. Noen oppgav at bruken av Duka-PC har påvirket hverdagen, de kan sende og sjekke e-post, og føler seg mer tilgjengelige.

Sissel sier her:

«Duka-PC har påvirket hverdagen min i den grad jeg bruker den for å sjekke e-postene mine, og hvis jeg skal skrive e-post og sånn. Vil ikke si den har påvirket livskvaliteten så mye, annet enn at det i dag er viktig å ha nettilgang for å få mye informasjon da. Via nettet. Så man må ha et eller annet».

To informanter oppgir at trivselen og mestringsfølelsen med å bruke PC har styrket livskvaliteten. Det oppleves godt å være uavhengig av familie og venner. De kan nå gjøre det i sitt tempo. Det å kunne betale egne regninger oppleves også som trygt og godt, og gir mestringsfølelse for informantene. Sol opplever hverdagen med Duka-PC som en mer aktiv tilværelse, hvor det å kunne være en styrke og ressurs for andre er en stor glede. En støtte for venner som ikke har tatt steget inn i den digitale verdenen. Støtte hvor gevinsten er å opprettholde kontakten med gamle venner.

Sol sier i intervjuet:

«Jeg hadde vel ikke gjort stort om jeg ikke hadde satt meg ned og sagt jeg skulle lære meg data. Jeg er i en klubb nå, vi er syv stykker, og der kunne faktisk ingen, men nå er det to som har fått det til, men de er yngre enn meg. De er i Spania nå, men vi skal nå ta inn på Facebook og sånn når de kommer hjem. Jeg skal lære dem litt».

For mange av informantene er det viktig å kunne være en del av noe større. En del av samfunnet hvor man er en aktiv deltaker, med tilgang til hva som skjer. For enkelte oppleves dette som en ny verden hvor opplevelsen av tilhørighet og mestring styrkes, men også en mulighet til å stimulere og opprettholde kognitive funksjoner.

Ellen uttaler i intervjuet:

«Jeg trodde jeg var så dum at jeg kom aldri til å klare hverken smarttelefon, PC eller noen ting. Jeg er nå kommet inn i en ny verden. Jeg er ikke verdensmester, men jeg klarer meg. Jeg føler jeg er på lik linje med andre, jeg som syntes at jeg er så dum. Aldri så galt at det

ikke er godt for noe. Jeg tror at man beholder det man har om man bruker det og lærer seg noe nytt».

En av våre eldste informanter, Hermann, skiller seg ut ved at han er svært aktiv med sin Duka-PC og sier: «PC-en beriker livet mitt», og takker PC og DuKan AS for å ha fått sitt rike kontaktnett på sosiale medier. Hvilken betydning dette har for han illustrerer han i sitt utsagn:

«Den dagen jeg ikke kan kjøre bil lenger, og den dagen PC-en går i stykker, da er mye av min verden gått i stykker».

5.3 Digitalt skille

Mange av informantene oppgir frustrasjon og stress med den økte digitaliseringen i samfunnet.

5.3.1 Tvangsdigitalisering

Informantene uttaler at innlæringen nå går senere. Når man først har lært noe er de bekymret for endringer som gjør at de må starte pånytt. Enkelte synes det hele er ganske selvmotsigende, det snakkes om et papirløst samfunn og mener det aldri har det vært mer papir i sirkulasjon enn nå. Andre blir sinte, og opplever Digipost som et mas og tvangsdigitalisering fra myndighetenes side, og noen har reservert seg fra Digipost.

Karl uttaler i intervjuet:

«Jeg blir rasende av sånt. Sånn tvang. Jeg er opptatt av det der at vi blir tvangsdigitalisert i Norge. Så skryter de etterpå av at vi er de mest digitaliserte i verden. Alt skal ikke være digitalt, men noe, det er greit. Jeg har ikke noe imot det tekniske, men ikke alt. Jeg er jo sånn selvstendig næringsdrivende, og at de tvinger meg til å være digital».

5.3.2 Generasjonskløft

Kun tre av informantene benytter i dag Digipost hvor de mottar offentlige brev og informasjon. Informantene ytrer bekymring for den digitale utviklingen. De har forståelse for utviklingen, men mener den går for fort frem. Enkelte uttaler det ikke er lett for eldre å forstå, og mener myndigheten må vurdere å starte opp dette på senere tidspunkt – da med de som er yngre.

Sissel sier:

«Jeg er altfor gammel til å ha fått dette inn med morsmelka, slik som barn gjør i dag».

5.4 Hjelp i vanskelige tider

Det mest overraskende funnet i vår studie var at Duka-PC ble benyttet som en psykisk støtte, der hverdagen var blitt vanskelig og utfordrende.

5.4.1 Selvtillit og støtte

To av våre informanter beskriver i intervjuene hvordan bruk av PC har vært en del av deres sorgbehandling, en vei ut av sorgen. Begge har opplevd død i nær familie som har vært vanskelig for dem. Det å benytte data ble for begge informantene en måte å fylle dagene på, og rette fokuset mot noe annet enn savnet.

Ellen uttaler i intervjuet:

«Jeg har dessverre mistet en sønn. Det er mitt store savn og sorg jeg må leve med. Du kan si at livet er ikke for amatører. Det at når jeg lærte meg data, så må jeg fokusere på andre ting, og ikke tenke på alle problemer som jeg har».

Hermann sier:

«Så døde min kone. Så satt jeg her. Så sa jeg til min svigersønn, kan du skaffe meg en PC? Sorgbehandling å få seg en PC, for da ble jeg jo opptatt med å ta kontakt med verden. PC-en var en fin overgang som fylte mye av min tommeltott tid».

6.0 DRØFTING

Vi vil i dette kapitlet drøfte våre hovedfunn fra studien om eldres bruk av Duka-PC og hvordan det påvirker deres livskvalitet. For å få en dypere innsikt i problemstillingen vil våre funn bli drøftet opp mot teori og tidligere forskning.

Studiens mest sentrale funn er brukernes beskrivelser av hvordan den seniorvennlige Duka-PC-en gjorde hverdagen enklere. Videre verdsetter alle informantene den støttetjenesten som DuKan AS tilbyr. Studiens mest overraskende funn er hvor to av informantene beskriver hvordan PC-en har hjulpet dem gjennom en sorgprosess.

6.1 Enklere hverdag

Våre to eldste informanter var de som er mest aktive brukere av teknologien. Både Hermann og Sol benyttet både Facebook, e-post, Google, Digipost og nettbank. Dette samsvarer med studien til Lüders og Brandtzæg (2016) som sier at eldre i Norge er de i verden med høyest bruk av internett og sosiale medier. Dette er også i tråd med hva Teknologirådet (2009) og hva Slette-meås (2016) uttaler i artikkelen: «de eldste er mye på nett». Studier utført i andre europeiske land som blant annet Sveits (Seifert & Schelling, 2018) viser at de eldste er de som er minst aktive på nett. Ifølge White et al. (1999) opplever eldre som er aktive på nett mindre stress og har bedre livskvalitet. De fleste av våre informanter oppgir at det å kunne håndtere en PC gir dem økt livskvalitet. Dette er i tråd med teorien til Vik (2015) som sier at for eldre er livskvalitet ofte knyttet til sentrale begreper som aktivitet, mestring og kontroll. Helseth et al. (2016) påpeker det samme, og sier at det å gjøre meningsfulle aktiviteter øker opplevelsen av livskvalitet. For våre informanter er det meningsfullt å kunne håndtere en PC, og det bidrar til økt livskvalitet. En av informantene mener det påvirket hverdagen på en positiv måte, men vil ikke si det påvirket livskvaliteten.

Difi (2014) mener det skal være attraktivt for de med spesielle vansker å ta i bruk digitale tjenester, men uttalelser fra informanter viser at det fortsatt er mange som har barrierer. Bodil uttaler i intervjuet at hun ønsker ikke nettbank, og vil ikke ha det så lenge det er mulig. Hjørdis drar fysisk til banken og får hjelp, da hun fortsatt ikke mestrer nettbanken. Ut fra vårt synspunkt mener vi det må rettes mer fokus på denne aldersgruppen i forhold til videre utvikling, og et større fokus på å få flere til å ta i bruk offentlige tjenester på nett. I følge Difi (2014): er det mange som kvier seg for å komme i gang, slik våre informanter oppgir. Mange er også redde for

å gjøre feil i deres håndtering av sin PC. Hermans opplevelser med å betale regninger på nettbank er at han sliter med de lange KID numrene. Dette samsvarer med studien til Gatti et al. (2017) og Yuan et al. (2016) som sier at eldre er engstelige for å gjøre feil. Herman oppgir i intervjuet at han verken ser, hører eller har samme finmotoriske fingernemhet som tidligere, og små tastetrykk er utfordrende. Dette bekreftes i rapporten til Cisco (2010) og Czaja (2006) hvor de skriver at den eldres motoriske ferdighet er ikke som den en gang var. Små knapper kan virke avskrekkende for de som ikke har vokst opp med teknologien. Chaffin og Harlow (2005) skriver i sin studie at utfordringer med IKT kan bidra til at eldre kun ser sine begrensinger og ikke mulighetene.

I 2021 skal alle offentlige tjenester være digitale (Difi, 2016), tiden mot dette er kort. Det blir dermed færre og færre steder hvor eldre fortsatt kan henvende seg å få hjelp over en skranke. Enten blir de tvunget over til digital teknologi eller så kan de få en opplevelse av å bli stående utenfor samfunnet. Fortsatt benytter noen av våre informanter seg av «skrankehjelp» slik som Hjørdis. Eldre som fortsatt ikke benytter digital teknologi vil kunne oppleve å stå midt imellom, hvor de noen plasser får fysisk «skrankehjelp», mens de i neste øyeblikk må være online og ordne seg ved hjelp av en PC. Dette vil kunne medføre en maktesløshet hvor de eldre ikke føler de har noen påvirkningskraft. Dette samsvarer med teorien om eksternalitet (Solem, 1972), hvor det som skjer ikke er den eldres avgjørelse, men styrt utenfra. Ifølge teorien kan dette medføre passivitet og fremmedgjøring til det som skjer.

Selv om våre informanter er positive til Duka-PC og dens støttefunksjon så er enkelte ikke nødvendigvis positive til digitalt førstevalg. Enkelte utalte at utviklingen går for raskt. Til tross for dette sa noen av informantene at Duka-PC gjør det enklere å henge med i utviklingen på grunn av sin brukervennlighet.

6.2 Mestring og tilhørighet

Informantene opplevde glede ved å mestre den digitale teknologien. Samtidig påpeker enkelte at hukommelsen ikke er som den en gang var og at innlæringen går senere. Dette samsvarer med teorien til Kirkevold et al. (2014) hvor det hevdes at kognitive nedsettelse handler om å ta til seg ny lærdom med blant annet forandringer i hukommelse og intelligens. Flere informanter er bekymret for utviklingen. Når de har klart å lære seg en ting skjer det stadige uventede oppdateringer og endringer som de ikke skjønner noe av, og som gjør at de må tilegne seg ny

kunnskap. Dette har enkelte av informantene vanskelig for å forholde seg til. Hilde er av den grunn bekymret for dem som begynner å bli demente. Disse uttalelsene er sammenfallende med funn fra studien til Gatti et al. (2017) hvor eldre gir uttrykk for oppgitthet når noe uventet skjer, og de ikke skjønner hvorfor. Yuan et al. (2016) peker også mot eldre som har utfordringer med softwaren som stadig oppdateres, og de eldre vet ikke hvordan dette skal gjøres. Karl og Otto var to av informantene som fremhevet mye frustrasjon med software oppdateringer, som den største utfordringen med tidligere PC. Dette skapte mye frustrasjon for begge. Sissel sier i intervjuet: «at hun er for gammel til å ha fått det inn med morsmelka». I denne uttalelsen er det nærliggende å trekke paralleller til generasjonskløfta som Prensky (2001) snakker om. Prensky (2001) sier det er en ny og gammel sosial verden. I tillegg til generasjonskløfta mener vi å kunne trekke noen paralleller til hva DeLello og McWhorter (2017) sier at det ofte er de eldre selv som setter begrensninger i å lære seg ny kunnskap.

Til tross for bekymringene og utfordringene tolker vi at teknologien gav informantene en følelse av glede ved å mestre. Ellen så det også som en mulighet til å holde seg skjerpet. Samtlige informanter oppgav opplæringen og støttefunksjonen fra DuKan AS som helt avgjørende for deres valg av PC. Enkelte av informantene hadde vært på datakurs i regi av DuKan AS, men alle hadde i varierende grad benyttet støttetjenesten hvor de fikk veiledning når de stod fast. Informantene gav uttrykk for at tilrettelagt undervisning og veiledning hadde en sammenheng med opplevd læring og mestring, og gitt dem større trygghet i bruken. Denne tryggheten gav dem større opplevelse av uavhengighet og tro på seg selv. Ellen oppgir i intervjuet at mestringsfølelsen har gitt henne troen på seg selv og at hun nå har en opplevelse av å være på lik linje med andre. Dette er i tråd med studien til Gatti et al. (2017) som viser at dersom de eldre blir mer komfortable med den digitale teknologien, vil dette kunne styrke deres selvtillit og mestringsfølelse. Samtidig viser Gatti et al. (2017) at for å oppnå et godt resultat kreves et fleksibelt opplegg hvor hindringer løses underveis.

Informantene bruker sin Duka-PC til ulike formål. Åtte av informantene bruker nettbank og e-post, og seks er aktive på Facebook. Ellers varierer de øvrige kategoriene. Informantene bruker sitt digitale hjelpemiddel til de formål som er viktige for dem. Dette er sammenfallende med funn i studien til Melenhorst et al. (2006) som sier at eldre er motiverte for å lære dersom teknologien representerer aspekter som fyller deres behov og de ser fordeler med denne.

Nesten alle informantene oppgir at de bruker sin Duka-PC til sosiale formål. Det har stor verdi for dem å kunne holde kontakt med venner på Facebook eller følge med på hva som skjer i hverdagen til barn og barnebarn. Dette gir informantene en opplevelse av sosial tilhørighet, og å være en del av fellesskapet styrker deres livskvalitet. Tilhørighetshypotesen til Baumeister et al. (1995) sier menneskene har et grunnleggende behov for å opprettholde betydningsfulle relasjoner til andre mennesker, og beskriver dette som grunnleggende behov på lik linje med mat og drikke. Ellen sier i intervjuet at for henne betyr det mye å kunne følge med på hvor barna reiser – uten at hun selv trenger å postlegge noe på Facebook. Dette er i tråd med studien til Lüders og Brandtzæg (2016) og Yuan et al. (2016) hvor de intervjuede sjeldent postla noe på Facebook, men hadde anledning til å følge med på hva familie og venner legger ut. Digital teknologi kan gi muligheter og ha positiv effekt for dem som opplever sosial isolasjon (Gatti et al., 2017), dette samsvarer med beskrivelsene til våre informanter. Informantene har verdsatt sin seniorvennlige Duka-PC, og mener at den i stor grad har bidratt til deres innføring i deres digitale verden. Dette samsvarer med studien til Gitlow (2014) som sier at det bør utvikles programmer som er bedre tilrettelagt for eldre, og tilpasset de aldersrelaterte utfordringene.

6.3 Digital skille

Funn i studien viser at informantene har forskjellige syn på digitaliseringen av samfunnet. Kun tre av informantene mottar i dag Digipost. Noen har reservert seg, en mener dette er tvangsdigitalisering av samfunnet og mener livskvaliteten forringes på grunn av dette. Difi (2011) ønsker at kanalen for dialog mellom innbyggerne og det offentlige skal skje gjennom digital kommunikasjon, med andre ord digitalt førstevalg. Til tross for ulike holdninger til digitalt førstevalg, ser våre informanter at det ikke er noen vei utenom denne utviklingen. Informanten Otto illustrerer dette med sitt utsagn: «alle må jo ha en PC hvis du skal betale en regning i dag».

Det kan se ut som myndighetene har bidratt til et gap mellom de eldre og samfunnet, når de igangsatte målet om digitalt førstevalg. GAP - modellen illustrer gapet mellom samfunnets krav og den enkeltes forutsetninger, hvor målet er å fjerne barrierer. GAP - modellen brukes innen universell utforming og tar høyde for at alle skal – til tross for sine funksjonsnedsettelse ha tilgjengelighet til digitalt førstevalg. Eldre kan ha ulike funksjonsnedsettelse på grunn av alderen uten å være funksjonshemmet. Vår informant, Hjørdis bekymrer seg for hvordan hun

skal klare å henge med i utviklingen da hun mener at hukommelsen hennes begynner å bli dårligere. Dette illustrerer hvordan enkelte bekymrer seg for videre digitalisering av samfunnet, hvor gapet kan bli større om ikke myndighetene iverksetter rette tiltak for universell utforming. Samtidig vil den eldres holdninger også ha innflytelse på i hvilken grad de er mottakelige for digitalisering (Czaja, 2006).

Sissel mener det er viktig med nettilgang for å få informasjon, og for å føle tilhørighet til samfunnet. Det kan se ut som om hennes motivasjon for å benytte digital teknologi er hennes ønske og behov for å være en del av samfunnet. Ytre faktorer er medvirkende til motivasjon for å ta del i den digitale teknologien. Derimot opplevde enkelte informanter det som et ytre press fra samfunnet om å være online. Samtidig ytrer Sissel og flere av informantene bekymring for eldre som ikke benytter digital teknologi. De uroer seg for deres tilgang til offentlige tjenester, lokalsamfunnet og kulturlivet. Denne bekymringen samsvarer med studien til Hill et al. (2015) hvor deltakerne av studien var bekymret for sine venner som ikke opparbeidet seg den tekniske kunnskapen som skulle til for å være online, og mente disse sto i fare for å bli ekskludert fra samfunnet. Samtidig mener Hill et al. (2015) at vi må imøtekomme den enkeltes utfordring for å heve teknologien blant eldre til et makronivå.

6.4 Hjelp i vanskelige tider

Noe av det mest overaskende i vår studie var at to informanter fortalte om hvordan Duka-PC hadde vært til hjelp under en sorgprosess. Vik (2015) sier i sin teori at eldre ofte opplever redusert livskvalitet og mestringsopplevelse når nære relasjoner oppløses. Videre sier Vik (2015) at hvordan den enkelte forholder seg til slike livsendringer vil kunne påvirke deres helse. For våre informanter ble PC-en brukt til å fylle hverdagen og få sorgen på avstand. Eldre som opplever sosial isolasjon resulterer ofte i psykiske problemer som ensomhet, angst og lav selvtillit (McCausland & Falk, 2012). Våre funn viser til et nytt aspekt som ikke er kommet frem i tidligere studier, men vi ser at dette kan ha sammenheng med psykiske aspekter som ensomhet og isolasjon, hvor det å mestre digitale hjelpemidler kan forebygge slike negative opplevelser.

6.5 Validitet og reliabilitet

Vi vil i dette kapitlet se på forskningsprosessens validitet og reliabilitet. Å validere betyr å være spørrende angående gyldigheten til kunnskapen som er samlet inn (Malterud, 2017), og reliabilitet kan forklares som pålitelighet (Kvale & Brinkmann, 2015).

Vi har etter beste evne vært kritiske til rekrutteringsprosessen fra DuKan AS. Mulig de vi har snakket med er generelt positive og hvor de også bekrefter at de benytter støttetjenesten hyppig. Denne kontakten kan ha påvirket deres ønske om å delta og gitt et positivt bilde av Duka-PC. Vi er også åpen for muligheten for at DuKan AS kan ha påvirket rekrutteringen av informanter som vil kunne virke positivt for deres firma og Duka-PC som salgsobjekt. Vi sitter igjen med ubesvarte spørsmål om hva ville de brukerne av Duka-PC ha svart dersom forespørselen ikke hadde kommet direkte fra Duka-PC? Vi er oppmerksom på at de som har stilt opp muligens er de som er mest positive til Duka-PC, for studiens reliabilitet ville det vært gunstig å kunne vite hva de som ikke har meldt sin interesse hadde sagt. Vi synes likevel at vi har fått engasjerte og rike beskrivelser som belyste problemstilling på en nyansert måte.

Tema for studien er kjent for oss fra nåværende arbeid og vi er vant med å være i dialog med brukere. Til tross for dette er forskningsprosessen en ny situasjon for oss. Dette kan ha påvirket vår data og vi kan ha mistet betydningsfulle meningsbærende enheter fra våre informanter. Malterud (2017) sier at empirisk data skal reflektere erfaringer og meninger fra informantene, og unngå ledene spørsmål. Vi har et beste evne forsøkt å være kritisk til våre egne intervjuferdigheter og mener at denne refleksjonen har styrket resultatet. Hyppig validering underveis i intervjuene og mellom intervjuene er viktig (Malterud, 2017). Dette har vi forsøkt å gjøre ved å be informanten om å utdype mer om spørsmålet vi stiller eller ved at vi oppsummerte med jevne mellomrom og spurte om: «har vi forstått deg riktig nå?» Vi ser det som en styrke at vi har vært to om studien. Å være to i forskningsprosessen kan styrke kunnskapens gyldighet og pålitelighet, og «kan være en god vaksinasjon mot blind selvopptatthet» (Malterud, 2017, s. 42). Underveis i studien har vi også vært flittige brukere av tilbudt veiledning og ser dette som en styrke. Det var i utgangspunktet ønskelig med intervju hvor vi kunne sitte ansikt til ansikt med den intervjuede, dette for å kunne fange opp det non-verbale språket og fordi vi var redde for å miste den trygghet og fortrolighet som kan oppnås ved et fysisk møte (Malterud, 2003). Kun to deltakere fra nærmiljøet meldte sin interesse for å være med i studien. De øvrige bodde på

Østlandet, Vestlandet, Trøndelag, Nordland og Telemark. Vi satt en øvre grense på tre timers kjøring for å møte våre informanter. De tre første intervjuene ble lagt til to dager med mye kjøring, da to intervju ble utført på en dag. Vi ser nå i ettertid at dette kan ha forhindret oss i å få tid til å reflektere over nye oppfølgingsspørsmål, som kunne være aktuelle å stille ved neste intervju. Informantene som ble intervjuet over telefon har ikke kunnet gi oss et inntrykk av den non – verbale kommunikasjonen. Likevel så sitter vi igjen med en følelse av at samtalen i forkant av intervjuet var nyttig. Flere av brukerne fortalte at de hadde lagret telefonnummer og navn på oss når vi ringte de andre gang. Tre stykker sa det var hyggelig å snakke med oss. Denne erfaringen av trygghet mener vi gjenspeiles i datamaterialet. En informant ringte også tilbake for å legge til noen tilleggsopplysninger.

Intervjuguiden ble nok på de første intervjuene fulgt opp mer strukturert enn først planlagt. Dette skyldtes nok at vi var bekymret for å ikke få besvart alle spørsmålene da denne situasjonen var ny for oss. I forkant av intervjuene gav de ulike informantene uttrykk for at de var litt spente og nervøse, og flere kommenterte at de visste ikke om de hadde så mye å bidra med, men ville gjøre så godt de kunne. Vi merket at praten gikk noe løsere og ledigere før intervjuet enn når vi avtalte at «nå starter vi intervjuet og båndopptaker blir satt på». Dette var mest merkbart i de første tre-fire minuttene. Dette tolket vi som at vi hadde oppnådd tillit hos informanten. Ingen av informantene stilte seg kritiske til at vi benyttet lydopptak, men det skyldes nok at de var blitt informert om dette på forhånd. Alle informantene virket litt overrasket når vi var ferdige og flere kommenterte «var det ikke verre?» eller «jeg var redd jeg skulle få vanskelige spørsmål som jeg ikke ville klare å svare på».

En av informantene var kritisk til å skulle signere på forespørselen med sitt navn ettersom det sto i forespørselen at studien var anonym. Vi forsikret han om at all informasjon ville bli forsvarlig oppbevart og slettet etter studien. En annen trakk seg fra studien når hun ble informert om det samme.

På vårt første intervju merket vi oss at informanten virket stresset og ukomfortable ved at en av oss noterte underveis, og vi bestemte å kutte dette for å unngå lignende situasjoner. Vi ser i ettertid at vi burde ha informert om at det ville bli tatt notatskriving underveis i intervjuet. Vi ser nå at det mulig har vært en feil vurdering, at vi mulig har generalisert ut ifra vår første erfaring.

Analyseprosessen er gjennomført i tråd med Malteruds (2017) firetrinns tekstanalyse som beskrevet i metodekapitlet. Gjennomføringen av denne prosessen har blitt utført med hjelp av store oversiktlige plansjer. Med forskjellige fargestifter har vi markert de ulike kodene underveis. Dette har fungert som en god oversikt og har gjort det oversiktlig å kunne gå tilbake underveis i analyseprosessen. Funnene kan ikke generaliseres, men kan overføres til andre lignede settinger.

7.0 AVSLUTNING

Vi vil i siste kapittel avrunde med en oppsummering og konklusjon, og se på studiens relevans for praksis og tilslutt forslag til videre forskning.

7.1 Oppsummering og konklusjon

Informantene bruker sin Duka-PC til ulike formål og tjenester. Funn i studien viser at det har stor verdi for informantene å kunne holde kontakt med familie og venner på sosiale medier, men også kunne være selvstendig i praktiske gjøremål. Det å kunne ha støttetjenesten som en trygghet når tekniske utfordringer oppstår verdsettes av informantene. Støttetjenesten fører til trygghet og mestring, trivsel og selvstendighet i bruk av digitalt verktøy. Dette er faktorer som de fleste av informantene mente bidro til økt livskvalitet. Nest etter støttetjenesten oppgav brukerne i studien Duka-PC sin brukervennlighet som avgjørende for valg av PC. Mange hadde erfaring med ordinær PC fra tidligere og for mange medførte tidligere bruk til mye stress og lite motivasjon. Studien viser at individuell tilrettelegging slik støttetjenesten tilbyr er viktig for de eldre, for der den ene ser utfordringer ser den andre barrierer. Eldre er som alle andre individer forskjellige mennesker med ulike forutsetninger og behov.

Enkelte av informantene ytret bekymring for sine venner som fortsatt ikke var online, og mange gav uttrykk for bekymring for et samfunn som stadig blir mer og mer digitalisert. Mange eldre trenger en dytt til å komme i gang, og noen trenger hjelp til å komme over det digitale gjerdet. GAP – modellen viser at mange eldre fortsatt står utenfor den digitale verdenen. Ved først å ta tak i de barrierer og frykt den eldre har ovenfor digital teknologi kan man i neste omgang kaste lys på ytre motivasjon, og vise til de muligheter den digitale verdenen byr på. Først da vil man kanskje oppnå at flere eldre benytter seg av de digitale mulighetene. Ut fra de erfaringer vi har opparbeidet oss gjennom denne studien, mener vi at en seniorvennlig PC og en god støttetjeneste, vil være av stor gevinst for videre rekruttering av eldre til det digitale samfunnet.

Studiens mest overraskende funn var derimot informanter som oppgav hvordan bruk av digital teknologi har snudd livet med sorg til nye muligheter. Det å kunne engasjere seg i aktiviteter som en PC kan tilby, gav informantene en tilværelse hvor sorgen kom på avstand og hvor PC-en fikk betydning for deres livskvalitet.

Som en konklusjon til denne oppsummeringen ser vi at en seniorvennlig PC med støttetjeneste, bidrar til digitale aktiviteter som påvirker livskvaliteten og opplevelsen av mestring i hverdagen. Vi mener at funnene vil være av verdi for fremtidig planlegging på et individ- og samfunnsnivå.

7.2 Implikasjoner for praksis og videre forskning

Studien har belyst Eldres opplevelser i møte med den digitale verdenen og hvordan bruk av Duka-PC har påvirket deres opplevelse av livskvalitet. Vi mener det er kommet frem nyttige og viktige funn som har relevans for hvordan man i fremtiden tilrettelegger for en god integrering av IKT til eldre mennesker. Funnene tilsier at teknologien bør utvikles på en slik måte at den tar høyde for de funksjonsnedsettelse som oppstår i eldre år. Målet bør være en universell utforming som imøtekommer de fysiske, psykiske og kognitive nedsettelse de eldre står ovenfor.

Da våre funn representerer et lite utvalg, vil videre studier tilknyttet eldre og bruk av digitale verktøy være hensiktsmessig. Vi fant ikke tilsvarende funn hvor det er tatt i bruk seniorvennlige PC-er med støttetjenester, slik Dukan AS gjør, og tilsvarende studier hadde vært interessant. Mange av studiene viser til den psykiske gevinsten med datateknologien, hvor fokuset er ensomhet og isolasjon. Ingen av studiene har belyst hvordan digital teknologi kan være til hjelp i en sorgprosess. Vi synes videre studier med dette fokuset ville vært svært spennende å utforske mer på, og det vil være hensiktsmessig å gjennomføre flere kvalitative studier med et brukerperspektiv. Samtidig ville det vært interessant å studere hvorvidt de eldre mener myndighetene tilrettelegger for en universell utforming, og om det samsvarer med hverandres uttalelser og opplevelser.

TIL ETTERTANKE

Jeg har hatt et hyggelig besøk av «jentene» Anita og Katrin.
De ville spørre meg ut om hvordan jeg bruker min Duka-maskin.
Det ble en lang og koselig prat om livets mange ulike sider.
Om hvordan du bruker din fritid hvis du av «ensomhet lider».

Jeg fortalte om PC-ens mange muligheter når du blir ensom.
Når du sitter alene som enkemann og stua er tom.
Om hvordan du får kontakt med gamle og nye venner.
Face-book venner fyller tomrom vi ensomme kjenner.

E-avisene og nettbanker er også en nyttig oppfinnelse.
Du kan lete deg frem til mange ord og tings opprinnelse.
You-tube gir svar på mye, - ikke minst sang og musikk.
Du kan google deg frem til mye, lese ros og kritikk.

Du kan lese det vær som var, er og kommer,
- hele året, - både høst, vinter og sommer.
Min Duka-maskin har nesten ingen begrensning.
Jeg bruker den ofte til å nedtegne min egen erfaring.

På Skype kan du «snakke» ansikt til ansikt ut i verden.
På noen få strakser når du rundt over hele ferden.
Jeg benytter min Duka-maskin mest til de nære ting.
Er altfor lite skolert, men langt bedre enn ingenting.

Hermann

Litteraturliste

- Amundsen, B. (2016). De eldste er mye på internett. Hentet 2. Februar 2019 fra <https://forskning.no/data-helsepolitikk-samfunn/de-eldste-er-mye-pa-internett/439951>
- Andreassen, T. W. & Lunde, T. K. (2001). *Offentlige tjenester : prinsipper for økt brukerorientering*. Oslo: Universitetsforl.
- Apple. (2019). Accessibility. Hentet 8. januar 2019 fra <https://www.apple.com/accessibility/>
- Baumeister, R. F., Leary, M. R. & Steinberg, R. J. (1995). The Need to Belong: Desire for Interpersonal Attachments as a Fundamental Human Motivation. *Psychological Bulletin*, 117(3), 497-529. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.117.3.497>
- Brandtzæg, P. B., Heim, J. & Karahasanović, A. (2011). Understanding the new digital divide—A typology of Internet users in Europe. *International Journal of Human - Computer Studies*, 69(3), 123-138. <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2010.11.004>
- Chaffin, A. J. & Harlow, S. D. (2005). COGNITIVE LEARNING APPLIED TO OLDER ADULT LEARNERS AND TECHNOLOGY. *Educational Gerontology*, 31(4), 301-329. <https://doi.org/10.1080/03601270590916803>
- Cisco. (2010). *Older people, technology and community the potential of technology to help older people renew or develop social contacts and to actively engage in their communities*. Hentet fra https://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/ac79/docs/wp/ps/Report.pdf
- Czaja, S. J., Charness, N., Fisk, A. D., Hertzog, C., Nair, S. N., Rogers, W. A. & Sharit, J. (2006). Factors predicting the use of technology: Findings from the Center for Research and Education on Aging and Technology Enhancement (CREATE). *Psychology and Aging*, 21(2), 333-352.
- Daatland, S. O. & Solem, P. E. (2000). *Aldring og samfunn : en innføring i sosialgerontologi*. Bergen: Fagbokforl.
- Delello, J. A. & McWhorter, R. R. (2017). Reducing the Digital Divide: Connecting Older Adults to iPad Technology. *Journal of Applied Gerontology*, 36(1), 3-28. <https://doi.org/10.1177/0733464815589985>
- Difi. (2011). *Digitalt førstevalg - en kartlegging av hindringer og muligheter* (2011:3). Hentet fra https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/fad/vedlegg/ikt-politikk/digitalt_forstevalg_hindringer.pdf
- Difi. (2014). «Staten må tenke annerledes for å gjøre oss til flinkere brukere» -motivasjon og barrierer for digital kommunikasjon med det offentlige (Difi notat 2014:05). Hentet fra <https://www.difi.no/sites/difino/files/difi-notat-2014-5-digital-nok-motivasjon-og-barrierer-for-digital-kommunikasjon.pdf>
- Difi. (2015). *Kva er universell utforming?* Hentet fra <https://uu.difi.no/kva-er-universell-utforming>
- Difi. (2016). *Kva seier forskrifta?* Hentet fra <https://uu.difi.no/krav-og-regelverk/kva-seier-forskrifta>
- DuKan. (u.å.-a). Brukervennlige IT-løsninger for alle. Hentet 1. mai 2018 fra <https://www.dukapc.no/hva-er-duka/historien-om-duka/>
- DuKan. (u.å.-b). Duka-programmet gjør din PC og nettbrett enkel å betjene. Hentet 1. mai 2018 fra <https://www.dukapc.no/hva-er-duka/duka-program-pc-og-nettbrett>
- DuKan. (u.å.-c). Våre samarbeidspartnere. Hentet 1. mai 2018 fra <https://www.dukapc.no/vaare-partnere/>
- Eriksen, E. (2012). *Her er nettbrettet for eldre* [IKT]. Hentet fra <https://www.tek.no/artikler/her-er-nettbrettet-for-eldre/111454>
- Gatti, F. M., Brivio, E. & Galimberti, C. (2017). “The future is ours too”: A training process to enable the learning perception and increase self-efficacy in the use of tablets in the elderly. *Educational Gerontology*, 43(4), 209-224. <https://doi.org/10.1080/03601277.2017.1279952>

- Gitlow, L. (2014). Technology Use by Older Adults and Barriers to Using Technology. *Physical & Occupational Therapy In Geriatrics*, 2014, Vol.32(3), p.271-280, 32(3), 271-280.
<https://doi.org/10.3109/02703181.2014.946640>
- González, A., Ramírez, M. P. & Viadel, V. (2012). Attitudes of the Elderly Toward Information and Communications Technologies. *Educational Gerontology*, 38(9), 585-594.
<https://doi.org/10.1080/03601277.2011.595314>
- Haederle, M. (2011). Technology fear stops older adults from logging on. AARP Bulletin. Hentet fra
<https://www.aarp.org/technology/innovations/info-08-2011/elderly-fear-of-technology.html>
- Hansen, T. & Daatland, S. O. (2016). *Aldring, mestringsbetingelser og livskvalitet* (IS-2475). Hentet fra
<https://helsedirektoratet.no/Lists/Publikasjoner/Attachments/1191/Aldring,%20mestringsbetingelser%20og%20livskvalitet%20IS-2475.pdf>
- Helse- og omsorgsdepartement. (2013). *Folkehelsemeldingen God helse - felles ansvar* (Meld. St. 34 (2012–2013)). Hentet fra
<https://www.regjeringen.no/contentassets/ce1343f7c56f4e74ab2f631885f9e22e/no/pdfs/stm201220130034000dddpdfs.pdf>
- Helse- og omsorgsdepartement. (2015). *Folkehelsemeldingen Mestring og muligheter* (Meld. St. 19). Hentet fra
<https://www.regjeringen.no/contentassets/7fe0d990020b4e0fb61f35e1e05c84fe/no/pdfs/stm201420150019000dddpdfs.pdf>
- Helse -og omsorgsdepartement. (2018). *Leve hele livet - En kvalitetsreform for eldre* (Meld. St. 15). Hentet fra
<https://www.regjeringen.no/contentassets/196f99e63aa14f849c4e4b9b9906a3f8/no/pdfs/stm201720180015000dddpdfs.pdf>
- Helsedirektoratet. (2012). *Velferdsteknologi. Fagrapport om implementering av velferdsteknologi i de kommunale helse- og omsorgstjenestene 2013-2030*. (IS-1990). Helsedirektoratet. Hentet fra
<https://helsedirektoratet.no/Lists/Publikasjoner/Attachments/180/Fagrapport-om-implementering-av-velferdsteknologi-i-de-kommunale-helse-og-omsorgstjenestene-2013-2030-IS-1990.pdf>
- Helseth, S., Leegaard, M. & Nortvedt, F. (2016). *Livskvalitet og smerte : et mangfoldig forskningsfelt*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Hernández-Encuentra, E., Pousada, M. & Gómez-Zúñiga, B. (2009). ICT and Older People: Beyond Usability. *Educational Gerontology*, 35(3), 226-245.
<https://doi.org/10.1080/03601270802466934>
- Hill, R., Betts, L. R. & Gardner, S. E. (2015). Older adults' experiences and perceptions of digital technology: (Dis)empowerment, wellbeing, and inclusion. *Computers in Human Behavior*, 48, 415-423. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.01.062>
- Håkonsen, K. M. (2009). *Innføring i psykologi* (4. utg. utg.). Oslo: Gyldendal akademisk.
- Kirkevold, M., Brodtkorb, K. & Ranhoff, A. H. (2014). *Geriatrisk sykepleie : god omsorg til den gamle pasienten* (2. utg. utg.). Oslo: Gyldendal akademisk.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Det kvalitative forskningsintervju* (2. utg. utg.). Oslo: Gyldendal akademisk.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju* (3. utg., 2. oppl. utg.). Oslo: Gyldendal akademisk.
- Lie, I. (1989a). *Gap - modellen* [Rehabilitering]. Hentet fra
https://media.snl.no/system/images/40923/standard_3_gap-modellen.png
- Lie, I. (1989b). *Rehabilitering : prinsipper og praktisk organisering*. Oslo: Gyldendal.

- Lüders, M. & Brandtzæg, P. B. (2016). Når alt sosialt blir flyktig - En kvalitativ studie av hvordan eldre opplever sosiale medier. *Norsk medietidsskrift*, 22(02), 2-18.
<https://doi.org/10.18261/issn.0805-9535-2016-02-04>
- Malterud, K. (2003). *Kvalitative metoder i medisinsk forskning : en innføring* (2. utg. utg.). Oslo: Universitetsforl.
- Malterud, K. (2017). *Kvalitative forskningsmetoder for medisin og helsefag* (4. utg. utg.). Oslo: Universitetsforl.
- McCausland, L. & Falk, N. L. (2012). From dinner table to digital tablet: technology's potential for reducing loneliness in older adults. *Journal of psychosocial nursing and mental health services*, 50(5), 22. <https://doi.org/10.3928/02793695-20120410-01>
- Melenhorst, A.-S., Rogers, W. A., Bouwhuis, D. G. & Zacks, R. T. (2006). Older Adults' Motivated Choice for Technological Innovation: Evidence for Benefit-Driven Selectivity. *Psychology and Aging*, 21(1), 190-195. <https://doi.org/10.1037/0882-7974.21.1.190>
- Microsoft. (2019). Accessibility. Hentet 8. januar 2019 fra <https://www.microsoft.com/en-us/accessibility>
- Mitzner, T. L., Fausset, C. B., Boron, J. B., Adams, A. E., Dijkstra, K., Lee, C. C., ... Fisk, A. D. (2008). Older Adults' Training Preferences for Learning to Use Technology. *Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society ... Annual Meeting. Human Factors and Ergonomics Society. Annual Meeting*, 52(26), 2047. <https://doi.org/10.1518/107118192786750971>
- NOU 2001: 22. (2001). *Fra bruker til borger : en strategi for nedbygging av funksjonshemmende barrierer: utredning fra et utvalg oppnevnt ved kongelig resolusjon 21. april 1999 : avgitt til Sosial- og helsedepartementet 29. juni 2001*. Oslo: Statens forvaltningstjeneste, Informasjonsforvaltning.
- Næss, S. (2001). Livskvalitet som psykisk velvære. *Tidsskrift for Den norske legeforening*, 121(16), 1940-1944.
- Pensjonistforbundet. (u.å.). Aktivitet og deltakelse. Hentet 21. september 2018 fra <https://www.pensjonistforbundet.no/side/105-aktivitet-og-deltakelse>
- Polit, D. F. & Beck, C. T. (2018). *Essentials of nursing research : appraising evidence for nursing practice* (9th ed. utg.). Philadelphia, Pa: Wolters Kluwer.
- Prensky, M. (2001). Digital Natives, Digital Immigrants Part 1. *On the Horizon*, 9(5), 1-6.
<https://doi.org/10.1108/10748120110424816>
- Rustøen, T. (2001). *Håp og livskvalitet : en utfordring for sykepleieren?* Oslo: Gyldendal akademisk.
- Ryen, A. (2012). *Det kvalitative intervjuet : fra vitenskapsteori til feltarbeid*. Bergen: Fagbokforl.
- Sandnes, F. E. (2011). *Universell utforming av IKT-systemer : brukergrensesnitt for alle*. Oslo: Universitetsforl.
- Seifert, A. & Schelling, H. R. (2018). *Seniors Online: Attitudes Toward the Internet and Coping With Everyday Life*. Los Angeles, CA.
- Seniornett Norge. (u.å.). Seniornett - får senioren på nett! Hentet 24. september 2018 fra <https://www.seniornett.no/>
- Silverstein, M. & Parker, M. G. (2002). Leisure activities and quality of life among the oldest old in Sweden.(Abstract). *Research on Aging*, 24(5), 528.
- Teknologirådet. (2009). Fremtidens alderdom og ny teknologi. Hentet fra <https://teknologiradet.no/wp-content/uploads/sites/19/2013/08/Rapport-Fremtidens-alderdom-og-ny-teknologi.pdf>
- Telikin. (u. å.). A simpler, easy to use computer. Hentet 1. november 2018 fra <http://www.telikin.com/>
- Turkle, S. (2011). *Alone together : why we expect more from technology and less from each other*. New York: Basic Books.
- Vik, K. (2015). *Mens vi venter på eldrebølgen : fra eldreomsorg til aktivitet og deltakelse*. Oslo: Gyldendal akademisk.

- White, H., McConnell, E., Clipp, E., Bynum, L., Teague, C., Navas, L., ... Halbrecht, H. (1999). Surfing the Net in Later Life: A Review of the Literature and Pilot Study of Computer Use and Quality of Life. *Journal of Applied Gerontology, 18*(3), 358-378. <https://doi.org/10.1177/073346489901800306>
- Yrkesetiske retningslinjer for sykepleiere. (2011). Hentet fra https://www.nsf.no/Content/785285/NSF-263428-v1-YER-hefte_pdf.pdf
- Yuan, S., Hussain, S. A., Hales, K. D. & Cotten, S. R. (2016). What do they like? Communication preferences and patterns of older adults in the United States: The role of technology. *Educational Gerontology, 42*(3), 1-12. <https://doi.org/10.1080/03601277.2015.1083392>

Vedlegg 1: Godkjenning fra FEK

Fra: "Request@UiA" <request@uia.no>

Dato: 17. september 2018 kl. 15:59:00 CEST

Til: elintf06@student.uia.no

Emne: UiA - Søknad om etisk godkjenning av forskningsprosjekt er kommentert

Svar til: "Request@UiA" <request@uia.no>

17/09/2018 15:01:26 CEST - Anne Valen-Sendstad Skisland Additional comments

Vi informerer om at din søknad er ferdig behandlet og godkjent.

Kommentar fra godkjenner:

Hei

FEK har behandlet din søknad om etisk godkjenning i møte 17.09.18. Prosjektet godkjennes under forutsetning av godkjenning av NSD.

Med vennlig hilsen FEK, ved Anne Skisland

Vennligst benytt [Tjenesteportalen](#) for oppdateringer på din henvendelse/bestilling.

Med vennlig hilsen
Universitetet i Agder

Ref:MSG1345061

Merknad: Vi vil informere om at denne godkjenningen fra FEK er tilsendt Elin Flaten Eriksen, da vi var tre studenter ved oppstart. Hun valgte å trekke seg i oppstarten av vårt masteroppgavearbeid, i samråd med oss og veileder Berit Johannessen.

Vedlegg 2: Godkjenning fra NSD

NSD Personvern

30.10.2018 14:28

Det innsendte meldeskjemaet med referansekode 553818 er nå vurdert av NSD. Følgende vurdering er gitt: Det er vår vurdering at behandlingen vil være i samsvar med personvernlovgivningen, så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet 30.10.2018 med vedlegg, samt i meldingsdialogen mellom innmelder og NSD. Behandlingen kan starte. MELD ENDRINGER Dersom behandlingen av personopplysninger endrer seg, kan det være nødvendig å melde dette til NSD ved å oppdatere meldeskjemaet. På våre nettsider informerer vi om hvilke endringer som må meldes. Vent på svar før endringen gjennomføres. TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET Prosjektet vil behandle særlige kategorier av personopplysninger frem til 31.05.2019. LOVLIG GRUNNLAG Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 nr. 11 og art. 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse, som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake. Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes uttrykkelige samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 a), jf. art. 9 nr. 2 bokstav a, jf. personopplysningsloven § 10, jf. § 9 (2). PERSONVERNPRINSIPPER NSD finner at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen: - om lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen - formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke viderebehandles til nye uforenlige formål - dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet - lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet DE REGISTRERTES RETTIGHETER Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: åpenhet (art. 12), informasjon (art. 13), innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18), underretning (art. 19), dataportabilitet (art. 20). NSD vurderer at informasjonen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13. Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned. FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1. f) og sikkerhet (art. 32) For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må prosjektansvarlig følge interne retningslinjer/rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon. OPPFØLGING AV PROSJEKTET NSD vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er

avsluttet. Lykke til med prosjektet! Kontaktperson hos NSD: Lisa Lie Bjordal Tlf.
Personverntjenester: 55 58 21 17 (tast 1)

Forespørsel til våre kjære Duka brukere.

Vil du være med på en studie ved UiA?

Vi i Duka har fått en forespørsel om å delta i en del av et masterprogram i helsefag fra Universitetet i Agder (UiA).

Dette synes vi er veldig spennende.

Vi skal være med å hjelpe to studenter, slik at de kan bidra med å formidle Duka til andre som kan ha behov for et slikt produkt.

Med andre ord;

Slik at de ser nytten, gleden og hvilke muligheter det finnes ved å være digital.

De to studentene er sykepleiere som arbeider i kommunen, og de ønsker å vite mer om deres erfaring med Duka, og det å være digital.

Deres ønske er at studien skal kunne gi de mer kunnskap om hvilken betydning Duka har hatt for deg.

De ønsker å kunne intervju noen som har Duka. Når og hvor intervjuet skal gjennomføres avtales på ett senere tidspunkt i samråd med deg.

Studentene sørger for full anonymitet i forhold til det du deler og de oppbevarer datamaterialet etter etiske regler ved Universitetet.

Vil du være med på studien?

Svar på denne e-posten eller ring til oss for å fortelle at du vil være med.

Tlf: 227 226 00

Dette er selvfølgelig helt frivillig!

Vi setter stor pris på om du vil være med å hjelpe studentene.

Med vennlig hilsen

Duka Kundeservice

Forespørsel om deltakelse i masterprosjekt/studie

«Eldre & bruk av DukaPC»

Bakgrunn og hensikt:

Dette er en forespørsel til deg om å delta i en studie som en del av et masterprogram i helsefag ved Universitetet i Agder (UIA).

Vi er to sykepleiere som arbeider i kommunen, som ønsker å vite mer om din erfaring med DukaPC. Vårt ønske er at studien vår kan gi oss mer kunnskap om betydningen DukaPC har for eldres livskvalitet.

Hva innebærer studien:

Vi ønsker å intervju deg som har en DukaPC. Intervjuet tar ½ til 1 time og vil bli tatt opp på lydopptaker. Når og hvor intervjuet skal gjennomføres avtales på et senere tidspunkt i samråd med deg.

Mulige fordeler og ulemper:

Vi tror ikke deltakelsen vil ha noen direkte fordeler eller ulemper for deg. Men dine erfaringer vil kunne bidra til økt og ny kunnskap om temaet.

Hva skjer med informasjonen om deg:

Prosjektet skal etter planen være ferdig i mai 2019.

Informasjonen vi registrerer om deg skal vi kun bruke slik som vi har beskrevet i hensikten med studien. Vi sørger for full anonymitet i forhold til det du deler og vi oppbevarer datamaterialet etter etiske regler ved Universitetet. Når vi skriver ned det som ble sagt i intervjuene, vil du få et fiktivt navn som ikke kan kobles til deg på noen måte.

Lydopptakene vil bli oppbevart innelåst og vil bli slettet så snart masteroppgaven er innlevert. Det skriftlige materialet blir lagret på UIA sin servertjeneste Office 365 kryptert.

Dine rettigheter:

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg
- få rettet personopplysninger om deg
- få slettet personopplysninger om deg
- få utlevert en kopi av dine personopplysninger
- å sende klage til personombudet eller Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg:

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke og vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Det vil bare være Universitetet i Agder, vi som studenter og veileder som vil ha tilgang til informasjonen du gir oss.

På oppdrag fra Universitetet i Agder har Norsk senter for forskningsdata AS (NSD) vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personregelverket.

Frivillig deltakelse:

Det er frivillig å delta i studien og du kan når som helst trekke ditt samtykke til å delta uten at du må oppgi noen grunn til dette. Dette gjelder også etter at du har gitt ditt skriftlige samtykke.

Om du ønsker å delta i studien undertegner du samtykkeerklæringen nederst på dette arket. Hvis du har spørsmål, så ta gjerne kontakt med en av oss som skriver masteroppgaven:

- Katrin Fjellheim tlf.: 45218722 katrinfjellheim@gmail.com
- Anita Kristin Jensen tlf.: 95052131 anitajensen81@hotmail.com

Eller eventuelt Universitetet i Agder ved vår veileder Berit Johannessen, 1. amanuensis ved UIA, tlf.: 91380696, berit.johannessen@uia.no.

NSD – Norsk senter for forskningsdata AS kan også kontaktes på epost personvernombudet@nsd.no eller på telefon: 55582117.

Mvh. Anita Jensen & Katrin Fjellheim

Samtykke til å delta i studien:

Jeg bekrefter at jeg har fått og forstått informasjon om studien:

.....

(sted, dato, signatur studiedeltaker)

Jeg er villig til å delta i studien:

.....

(sted, dato, signatur studiedeltaker)

Samtykkeskjemaet vil bli oppbevart innelåst og vil bli slettet når studien er ferdig i mai 2019.

Vedlegg 5: Intervjuguide

Introduksjon:

Forteller hvem vi er, hvor vi jobber og hvilken studie vi arbeider med. Fortell litt om hvorfor informantene er viktig for oss i dette arbeidet.

Hensikt/foreløpig problemformulering:

Vi ønsker i dette arbeidet å få kunnskap om din erfaring med DukaPC og foreløpig problemstilling er følgende:

«Hvordan erfarer eldre bruk av DukaPC og på hvilken måte påvirker det deres livskvalitet».

Informasjon før intervju:

- Forklare hva intervju og lydopptak skal brukes til.
- Forklare/avklare spørsmål rundt anonymitet og taushetsplikt.
- Avklare egen rolle og hva informanten har av forventninger.
- Eventuelt om informanten har spørsmål.

Start lydopptak

1. Oppvarming:

- Kjønn?
- Hvor gammel er du?
- Hva er din sivilstatus?
- Har du en formell utdanning eller var du hjemmевærende?
- Hva har du jobbet med tidligere?
- Har du brukt PC før?
- Har du familie i nærheten?
- Hvor lenge har du brukt DukaPC?

- Hvordan fikk du kjennskap til DukaPC?

2. Hoveddel:

- Hva liker du best å bruke dagene til?
- Hva var det som gjorde at du begynte å bruke DukaPC? Var det en spesiell hendelse som skjedde? Utdyp gjerne.
- Hva var din erfaring med å bruke PC før du fikk DukaPC? Gi gjerne eksempler.
 - I jobb?
 - Hjemme?
- Hva er annerledes med å bruke DukaPC i forhold til PC du brukte tidligere? Kan du utdype dette?
- Hvordan opplever du å bruke DukaPC? Kan du fortelle litt om dette?
 - Hva er det beste med DukaPC?
 - Hva er utfordringene?
- Bruker du DukaPC i forhold til dine interesser og hobbyer? Utdyp gjerne.
- Hvordan har DukaPC påvirket hverdagen din? Utdyp gjerne/gi eksempler.
- Opplever du at bruken av DukaPC har påvirket livskvaliteten, i så fall hvordan? Utdyp gjerne/gi eksempler.
- Dersom du får problemer med DukaPC'en, av hvem og hvordan får du hjelp?
- Hvordan har DukaPC påvirket din sosiale deltakelse? På hvilken måte?
 - Kontakt med familie og venner? Utdyp gjerne/gi eksempler.
- Opplever du et positivt utbytte fra denne type kontakt? Hva gjør dette med deg? Utdyp gjerne.
- Myndighetene vil gjerne at alle skal være aktive på nettet, hva tenker du om dette?
- Bruker du DukaPC'en til Digipost, nettbank evt. andre offentlige tjenester? Evt. annet; som for eksempel handle mat, fornye resepter?

3. Nedtrapping:

- På en skala fra 1 til 10 hvor godt fornøyd er du med DukaPC'en?
- Vil du kunne anbefale denne til andre i din aldersgruppe?
- Er det ting som bør forandres på for at den skal blir mer brukervennlig?

- Kjenner du til andre som har brukt PC, men lagt den bort på grunn av dårlig brukervennlighet?

4. Oppsummering:

Vi vil til slutt gå raskt igjennom de viktigste punktene som utpekte seg i intervjuet og avklare eventuelle misforståelser. Avslutter med å spør informanten om det er noe som han/hun ønsker å tillegge.

Om det skulle komme frem spesielle ting i løpet av samtalen, for eksempel tydelig depresjoner eller annet, bør vedkommende anbefales å ta kontakt med fastlege eller annet kompetent fagpersonell. Som intervjuere har vi et ansvar for om intervjuet fører til/avdekker tilstander som bør tas tak i.

Takk, for at du delte din tid med oss.

Vedlegg 6: Oversikt over forskningsartikler brukt i kapittel 3.0

Forfatter/årstall	Tittel	Studiens hensikt	Design	Metode	Resultat/Konklusjon
1. Baumeister, R. F., Leary, M. R. & Steinberg, R. J. (1995).	The Need to Belong: Desire for Interpersonal Attachments as a Fundamental Human Motivation.	Hensikten er å utvikle og evaluere hypotesen om at mennesket har et gjennomgående behov for å danne og opprettholde betydningsfulle relasjoner til andre mennesker.	Kvalitativ studie	Litteraturstudie	Undersøkelser og preferanser tyder på at folk søker et begrenset antall relasjoner.
2. Brandtzæg, P. B., Heim, J. & Karahasanović, A. (2011).	Understanding the new digital divide—A typology of Internet users in Europe.	Undersøker det digitale skille, ved å identifisere variasjoner om hvordan folk benytter internett i Europa.	Kvantitativ studie	Klyngeanalyse (kløsteranalyse) på internettbruk i fra Norge, Sverige, Østerrike, Spania og England, (n=12666).	Funn på et tverrnasjonalt nivå hvor alder og internetttilgang er de mest fremtreden prediktorer.
3. Chaffin, A. J. & Harlow, S. D. (2005).	COGNITIVE LEARNING APPLIED TO OLDER ADULT LEARNERS AND TECHNOLOGY.	Adresserer behovet for at eldre lærer seg digitale ferdigheter og spesielt PC.	-	-	Artikkelen diskuterer en modell som vurderer signifikante faktorer i undervisningsteknologi til eldre.
4. Czaja, S. J., Charness, N., Fisk, A. D., Hertzog, C., Nair, S. N., Rogers, W.	Factors predicting the use of technology: Findings from the Center for Research and	Undersøker bruk av teknologi blant eldre.	Kvantitativ studie	Spørreskjema, og test av syn, hørsel og det kognitiv funksjon (n=1204).	Det er mindre sannsynlighet for at eldre tar i bruk digital teknologi enn yngre folk.

A. & Sharit, J. (2006).	Education on Aging and Technology Enhancement (CREATE).				
5. Delello, J. A. & McWhorter, R. R. (2017).	Reducing the Digital Divide: Connecting Older Adults to iPad Technology.	Undersøker om iPad forbedrer Eldres livskvalitet.	Blandet-metode case studie	Spørreundersøkelser og summative kvalitative tilbakemeldinger fra senterleder (n=135).	Funn foreslår at bruk av teknologi kan føre til mer kunnskap, fremkalle tettere familieband, og alt i alt føre til en bedre tilknytning til samfunnet.
6. Gatti, F. M., Brivio, E. & Galimberti, C. (2017).	“The future is ours too”: A training process to enable the learning perception and increase self-efficacy in the use of tablets in the elderly.	Treningsprogram som øker mestring og læring av nettbrett.	Blandet studie, med dominant kvalitativ metode	Spørreskjema, observasjon og 2 fokusgrupper (n=50).	Opplevd endring i deltakelse og læring kan knyttes til tre temaer; Empowerment, integrering og autonomi
7. Gitlow, L. (2014).	Technology Use by Older Adults and Barriers to Using Technology.	Undersøker hvilke typer teknologi eldre bruker, hva de bruker den til, hva de ønsker å bruke den til og hvilke barrierer som hindrer de å gjøre det de ønsker.	Kvalitativ studie	Rekruttering ved å benytte snøballeffekten (n=82).	Resultatet indikerer at fler en 50 % bruker telefon/smarttelefon. Telefonsamtale, e-post og «surfing» på nett er viktige aktiviteter.
8. González, A., Ramírez, M.	Attitudes of the Elderly Toward	Å forstå holdningene til eldre rundt informasjons	Kvantitativ studie	Spørreskjema (n=240).	Viser sammenheng mellom erfaring med

P. & Viadel, V. (2012).	Information and Communications Technologies.	-og kommunikasjonsteknologi (IKT).			PC og troen på at det er nyttig å lære ny teknologi.
9. Hernández-Encuentra, E., Pousada, M. & Gómez-Zúñiga, B. (2009).	ICT and Older People: Beyond Usability.	Undersøker eldre bruk av PC teknologi og hva de ønsker at denne teknologien skal tilby i fremtiden.	Blandet metode	Fokusgruppeintervju (n=7) og deretter spørreskjema (n=13).	Eldre trenger å vite hvordan en PC fungerer før de tar den i bruk. Det opplyses også at de trenger støtte og veiledning.
10. Hill, R., Betts, L. R. & Gardner, S. E. (2015).	Older adults' experiences and perceptions of digital technology: (Dis)empowerment, wellbeing, and inclusion.	Om digital teknologi kan bli brukt til å forbedre eldre livsaktivitet og deres velvære ved å øke deres sosiale nettverk.	Fortolkende fenomenologi sk	To fokusgrupper (n=17).	De eldre anerkjenner verdien av digital teknologi for å opprettholde daglige aktiviteter og til å holde kontakt med familie og venner.
11. Lüders, M. & Brandtzæg, P. B. (2016).	Når alt sosialt blir flyktig - En kvalitativ studie av hvordan eldre opplever sosiale medier.	Hvordan eldre stiller seg til sosiale medier, og hvordan de erfarer å ikke være deltakende i denne nye måten å være sosial på.	Kvalitativ studie	Dybdeintervju (n=24), fokusgruppeintervju (n= 39) og spørreundersøkelse (n=290)	En generasjonskløft mellom en gammel og ny verden. Brukere av digital teknologi har et større sosialt nettverk.
12. Melenhorst, A.-S., Rogers, W. A., Bouwhuis, D. G. & Zacks, R. T. (2006).	Older Adults' Motivated Choice for Technological Innovation: Evidence for Benefit-Driven Selectivity.	Undersøker eldre motivasjon til å adoptere teknologi.	Kvalitativ studie	Spørreskjema og fokusgruppeintervju (n=68).	Oppfatning av fordeler er avgjørende for eldre valg av teknologi.

<p>13. Mitzner, T. L., Fausset, C. B., Boron, J. B., Adams, A. E., Dijkstra, K., Lee, C. C., ... Fisk, A. D. (2008).</p>	<p>Older Adults' Training Preferences for Learning to Use Technology.</p>	<p>Undersøker eldre's behov for opplæring av teknologi.</p>	<p>Kvalitativ studie</p>	<p>Fokusgruppeintervju (n=113)</p>	<p>Eldre har et ønske om å lære seg teknologien, og ser det som en fordel at opplæringen også inneholder skriftlige instruksjoner slik at de kan trene på egenhånd.</p>
<p>14. Seifert, A. & Schelling, H. R. (2018).</p>	<p>Seniors Online: Attitudes Toward the Internet and Coping With Everyday Life.</p>	<p>Undersøker holdninger til eldre som bruker og ikke bruker internett, og om de vurderer internett til å kunne være en ressurs for å håndtere hverdagen.</p>	<p>Kvantitativ studie</p>	<p>Telefonundersøkelse (n=1037).</p>	<p>Mange av deltakerne så på internett som nyttig. Brukere av internett var mer positive enn ikke brukere.</p>
<p>15. White, H., McConnell, E., Clipp, E., Bynum, L., Teague, C., Navas, L., ... Halbrecht, H. (1999).</p>	<p>Surfing the Net in Later Life: A Review of the Literature and Pilot Study of Computer Use and Quality of Life.</p>	<p>Undersøker muligheten for å gi internett og elektronisk posttilgang til eldre og i hvilken utstrekning det forbedrer psykososialt velvære.</p>	<p>Randomisert kontrollert undersøkelse (RCT)</p>	<p>Intervensjonsgruppen (n=15) og kontrollgruppe (n=8).</p>	<p>Funn tilsier at bruk av PC kan øke livskvaliteten hos eldre som føler seg sosial isolert.</p>
<p>16. Yuan, S., Hussain, S. A., Hales, K. D. & Cotten, S. R. (2016)</p>	<p>What do they like? Communication preferences and patterns of older adults in the United States: The role of technology.</p>	<p>Undersøker kommunikasjonspreferanser og mønster hos eldre i USA.</p>	<p>Kvalitativ studie</p>	<p>17 semistrukturerte intervjuer.</p>	<p>Ansikt til ansikt kommunikasjon er å foretrekke, men telefonkommunikasjon er den vanligste metoden.</p>

