



«Den dagen PC-en går i stykker, da har mye av min verden gått i stykker» En kvalitativ studie om bruk av seniorvennlig PC

The Day My PC Breaks Down, a Part of My World Will Fall Apart A Qualitative Study on Use of a Senior-Friendly PC.

Berit Johannessen

Førsteamanuensis, Institutt for helse- og sykepleievitenskap, Universitetet i Agder

Berit.Johannessen@uia.no

Katrin Fjellheim

Master i klinisk helsevitenskap, Innsatsteam Hverdagsrehabilitering Arendal Kommune

katrinfjellheim@gmail.com

Anita Kristin Jensen

Lektor, avd helse- og oppvekstfag, Sam Eyde vgs

anita.kristin.jensen@sameyde.vgs.no

Cecilie Karlsen

Førsteamanuensis, Institutt for helse- og sykepleievitenskap, Universitetet i Agder

Cecilie.Karlsen@uia.no

Sammendrag

Den digitale utviklingen går raskt, og det er økende krav til digital kompetanse. Det er behov for digitale løsninger som ivaretar individuelle behov og funksjonsnedsettelse. Duka-PC er en PC som er utviklet spesielt for seniorer, med tanke på brukervennlighet og mulighet for individuell tilpasning. Hensikten med denne studien var å få kunnskap om hvordan seniorer benytter sin Duka-PC, og hvordan dette påvirker deres hverdag og livskvalitet. Studien har en fenomenologisk-hermeneutisk tilnærming. Vi gjennomførte semistrukturerte intervjuer med ni seniorbrukere av Duka-PC. Data ble analysert ved systematisk tekstkondensering. Funnene viser at Duka-PC bidro til mestring i hverdagen samt økt livskvalitet. Bruk av Duka-PC gav deltakerne mulighet for økt deltakelse i samfunnet. Støttetjenesten ble fremhevet som viktig for økt trygghet og mestring. Noen informanter gav uttrykk for bekymring for et samfunn som i økende grad blir digitalisert, og opplevde et økt digitalt skille. Brukervennlig PC (som Duka-PC) med en god støttefunksjon (support og opplæringsarenaer) kan bidra til økt livskvalitet, mestring og digital kompetanse blant seniorer.

Nøkkelord

digital kompetanse, teknologi, informasjonsteknologi, senior, livskvalitet

Abstract

Digital development is moving fast, and there are increasing demands for digital literacy. There is a need for digital solutions to meet individual needs and disabilities. The Duka-PC is one solution designed especially for seniors, with a focus on user-friendliness and the possibility of individual adaptation. The purpose of this study was to gain knowledge about how seniors use their Duka-PC, and how this affects their everyday life and quality of life. The study has a phenomenological-hermeneutic approach. Semi-structured interviews were conducted with nine older senior users of Duka-PCs. The data was analyzed by systematic text condensation. The findings show that Duka-PCs contributed to coping with everyday life, as well as increased quality of life. The use of Duka-PCs provided an opportunity for increased participation in society. The support service was highlighted as important for increased security and coping. Some participants expressed concern about a society that is increasingly being digitized and experienced an increased digital divide. User-friendly PCs (such as Duka-PCs) with a good support function (support and training arenas), can contribute to increased quality of life, mastery and digital literacy among seniors.

Keywords

digital literacy, technology, information technology, aged, quality of life

Introduksjon

Bruk av digitalteknologi som PC og nettbrett blant norske seniorer er høyt sammenliknet med andre europeiske land (Amundsen, 2016), men fremdeles er det mange som ikke mestrer slike verktøy. Den eldre generasjonen blir referert til som digitale innvandrere – i motsetning til digitale innfødte, som er den yngre generasjonen (Ball et al., 2019). Dagens seniorer vokste opp i en tid da den vanligste kommunikasjonsformen var ansikt til ansikt, brevskrivning eller analog telefon (Yuan et al., 2016). De har dermed ikke den samme digitale kompetansen som yngre (Schreurs et al., 2017). Det er derfor ikke overraskende at flertallet av seniorer oppgir at ansikt til ansikt er den kommunikasjonsformen de foretrekker. Ifølge Ball et al. (2019) erkjenner seniorer at teknologi kan bistå dem i å opprettholde sosial kontakt der det er stor geografisk avstand, men teknologi kunne også gi en opplevelse av avstand, for geografisk nære sosiale kontakter (Ball et al., 2019). Seniorer synes den fysiske kontakten og tilstedeværelsen er viktig for dem, men gir uttrykk for at tidspress blant familie og venner gjør dette utfordrende. Når ansikt til ansikt ikke er et alternativ, er telefonkontakt nest best (Yuan et al., 2016). Noen seniorer er skeptiske til bruk av sosiale medier. De poster sjelden innlegg selv, men benytter Facebook for å kunne følge med på familie og venner (Lüders & Brandtzæg, 2016; Yuan et al., 2016). Et fellestrekk for de seniorer som benytter seg av sosiale medier, er at de i utgangspunktet har et stort sosialt kontaktnett. Dette omtales av Lüders og Brandtzæg (2016) som «de sosialt rike blir rikere»-effekten.

Seniorer opplever barrierer som manglende opplæring og støtte, lav mestringstro, engstelse og stress i forbindelse med å ta i bruk teknologi (Czaja et al., 2006). Rønning og Sølvberg (2017) deler barrierene i eksterne og interne barrierer. 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. Mangel på utdanning kunne være avgjørende for om seniorer tar i bruk teknologi (McCausland & Falk, 2012).

Seniorer oppgir at det datatekniske designet er skremmende. Blant annet virker små knapper avskrekkende, da deres fingerferdigheter ikke lenger er som før (Cisco, 2010; Czaja et al., 2006). Yuan et al. (2016) viser i sine studier til hvordan seniorer er engstelige for å gjøre feil og miste kontrollen over teknologien. Skepsis og frykt for å ødelegge utstyr og miste personlige opplysninger er også faktorer som oppgis som grunn til å ikke ta i bruk teknologi (Hill et al., 2015; Lüders & Brandtzæg, 2016). Andre opplever utfordringer med

stadige oppdateringer av programvare og at de ikke vet hvordan dette skal håndteres (Yuan et al., 2016).

Seifert og Schelling (2018) gjennomførte en studie for å finne ut hvilket syn seniorer har på internett, og om de ser på hvilken måte det kan påvirke deres livskvalitet. Resultatene viste blant annet at negative holdninger gjør at de ikke bruker det. I en studie av Andrews et al. (2019) oppgir seniorer at de er motivert til å bruke teknologi for å forebygge ensomhet og forbedre humøret, men at manglende kunnskap er en barriere for bruk. Ifølge [Schreurs et al. \(2019\)](#) er erfaring med teknologi viktig for å øke digital kompetanse blant seniorer, men det kan være utfordrende å få nødvendig kompetanse, da mange mangler støtte og opplæring. Det er vesentlig å bli oppmuntret og ha tilgang til lavterskeltilbud som bidrar med kvalifisert støtte og oppmuntring (Rønning & Sølvberg, 2020). Flere kommuner i Norge tilbyr nå kurs tilpasset seniorer, og mange har laget konkrete planer for opplæring ([seniornett.no](#)).

Opplæring har god effekt og kan føre til at flere begynner å bruke teknologi (Delello & McWhorter, 2017). Gatti et al. (2017) viser hvordan et treningsprogram for å gjøre seniorer mer komfortable med bruk av digitale hjelpemidler styrket seniorennes selvtillit og mestingsfølelse, oppmuntret til sosial kontakt og til å bli oppdatert på hva som skjer rundt dem. Treningsprogram med undervisning er hensiktsmessig for å bryte barrierer og gjøre seniorer åpne for teknologiens muligheter (Gitlow, 2014; Gatti et al., 2017; Delello & McWhorter, 2017). Samtidig kan bruk av unge lærere og veiledere redusere opplevelsen av et generasjons-skille mellom de unge og eldre (Gatti et al., 2017). Seniorer er motivert for å lære dersom teknologien representerer aspekter som fyller deres behov, og de ser fordeler med denne (Melenhorst et al., 2006). Ifølge Delello og McWhorter (2017) er det ofte seniorer selv som setter begrensninger i å tilegne seg ny kunnskap.

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 seniorers utfordringer som et samfunnsproblem, ikke bare et individproblem. Deltakere som ikke benytter digital teknologi, vil på sikt ikke ha tilgang til lokalsamfunnet, kulturlivet og andre offentlige tjenester ettersom mer og mer av samfunnsvirksomheten utelukkende blir virtuell og online (Hill et al., 2015). Videre blir det presisert at de også vil kunne miste sin mulighet til å utføre sin borgerplikt og miste tilgang til offentlige tjenester.

På bakgrunn av den forskningen som er presentert over, er vår forforståelse at seniorer er en heterogen gruppe med ulike behov, ønsker og ressurser. Selv om mange seniorer i dag er motivert og bruker både PC og nettbrett, er det fortsatt mange som opplever barrierer ved bruk av teknologi. Det er behov for økt forståelse for hvordan seniorer bruker teknologi i sin hverdag, og hvordan de opplever dette.

Hensikten med denne studien er å få kunnskap fra seniorer selv om hvordan de erfarer å bruke en seniorvennlig PC, og hvordan de opplever at det påvirker deres hverdag og livskvalitet. Problemstillingen er følgende: «*Hvordan erfarer seniorer bruk av seniorvennlig PC eller nettbrett, og på hvilken måte påvirker det deres livskvalitet?*»

Teoretisk perspektiv

Det teoretiske perspektivet i studien er knyttet til begrep som livskvalitet, mestringsressurser og digital kompetanse.

Livskvalitet er knyttet til den subjektive opplevelsen av velvære og trivsel, og ifølge Vik (2015) er livskvalitet for seniorer ofte knyttet til deltakelse, aktivitet, involvering, medvirkning og kontroll, men også til hobbyer og det å være til for venner, familie og naboer. Reduserte muligheter for en slik involvering i aktivitet kan forringe seniorers opplevelse av livskvalitet (Silverstein & Parker, 2002).

For å kunne ha mulighet til å mestre sine omgivelser må man ha individuelle, sosiale og materielle ressurser (Daatland & Solem, 2000). Individuelle ressurser kan ifølge Daatland og Solem (2000) være personlighet, helse, selvbilde, læreevne og kunnskap, og sosiale ressurser kan være nettverk, status, holdninger fra andre og sosial tilknytning, mens materielle ressurser kan være økonomi og tekniske hjelpemidler. Er ikke disse faktorene til stede, kan det oppleves som utestengelse eller fremmedgjøring.

Fornyings-, administrasjons- og kirkedepartementet (2013) beskriver digital kompetanse som evnen til å forholde seg til og bruke digitale verktøy og medier på en trygg, kritisk og kreativ måte. Digital kompetanse handler både om kunnskaper, ferdigheter og holdninger. Videre dreier det seg om å kunne utføre praktiske oppgaver, kommunisere og innhente eller behandle informasjon. Digital dømmekraft, slik som personvern, kildekritikk og informasjonssikkerhet, er også en viktig del av den digitale kompetansen.

Metode

Når hensikten er å få innsikt i seniorers erfaringer med bruk av PC, er det naturlig å velge et kvalitativt forskningsdesign. Vi valgte derfor en fenomenologisk-hermeneutisk tilnærming. Fenomenologi bygger på teorier om menneskelig erfaring hvor målet er å gi en beskrivelse av menneskers egne perspektiver, opplevelser og forståelser for et gitt fenomen (Polit & Beck, 2018). Hermeneutikk er forskerens fortolkning av individers erfaringsopplevelser ved hjelp av egen forforståelse (Malterud, 2003). Alle fire forfatterne er sykepleiere. To har erfaring fra hjemmetjenesten (AKJ, KF), en har også erfaring fra forskning på velferdsteknologi (CK), mens den siste blant annet har erfaring fra undervisning i sykepleie og forskning i kommunehelsetjenesten (BJ). Semistrukturert individuelt intervju ble valgt som datasamlingsmetode og ble gjennomført av AKJ og KF sammen.

Rekruttering og utvalg

For å få kontakt med seniorer som bruker PC, valgte vi å kontakte dem som bruker en seni-orvennlig PC som heter Duka-PC. Den er utviklet for å være brukervennlig og har samme funksjoner som en ordinær PC/nettbrett. Duka-PC har en forstørrelsesfunksjon for dem som har vanskelig for å se, og en «hjelp-knapp» som setter dem i kontakt med kundeservice (Eriksen, 2012).



Bilde 1. Illustrasjonsfoto av Duka-PC.

Erikson, 2012.

Inklusjonskriterier for å være med i studien var brukere som hadde benyttet Duka-PC minimum et halvt år, og at de var fra 70 år og oppover med mental og kognitiv kapasitet til å gjennomføre et intervju. Eksklusjonskriteriene var personer med afasi, manglende norsk-kunnskaper eller kognitiv svikt.

For å komme i kontakt med brukergruppen tok vi direkte kontakt med DuKan AS supportsenter i Grimstad. De var behjelpelige med å opprette kontakt mellom oss og aktuelle informanter. DuKan AS supportsenter sendte en felles e-post til alle 900 Duka-PC-brukerne med invitasjon om å delta i studien. 620 personer åpnet e-posten, og 17 meldte seg i løpet av en ni ukers periode. Tolv fikk informasjon om studien og forespørsel om å delta. Vi utelukket én informant på grunn av ung alder, og to trakk seg. Fire av informantene bodde så langt borte at vi valgte å utføre intervjuene over telefon (de ønsket ikke å benytte Skype). De øvrige fem ble intervjuet i sitt hjem eller på arbeidsplassen. Vi gjennomførte dermed ni intervjuer (se tabell 2).

Innsamling av data

Semistrukturerte intervjuer kjennetegnes ved bruk av en intervjuguide hvor spørsmålene ikke nødvendigvis holder en rekkefølge, og intervjuet bærer preg av å være en vanlig samtale (Ryen, 2012). Hovedtemaer i intervjuguiden var knyttet til hvorfor informantene skaffet seg en Duka-PC, hvordan de brukte den, fremmede og hemmende faktorer og om bruken påvirket livskvaliteten. Vi benyttet lydopptak fra alle intervjuene. Lydopptakene utgjorde 3,45 timer og ble transkribert til ca. 45 sider tekst.

Analysen

Malteruds (2017) systematiske tekstkondensering i fire hovedtrinn ble valgt som analyseverktøy:

1. Å få et helhetsinntrykk. Intervjuene ble lest flere ganger, og elleve foreløpige temaer ble notert. Disse foreløpige temaene representerer et første intuitivt materiale som kan være mulige svar på problemstillingen.

2. Å identifisere meningsdannende enheter fra temaer til koder. Etter en systematisk gjennomgang av materialet linje for linje var målet å finne meningsbærende enheter som ble sortert og systematisert i grupper. Denne gruppeinndelingen kalles koding. Noen av temaene hadde en del dobbeltkoding. Disse ble slått sammen.

3. Å abstrahere innholdet i de meningsbærende enhetene fra kode til kondensat: Arbeidet besto nå av å systematisk hente ut mening ved å kondensere innholdet fra de meningsbærende enhetene som var kodet sammen. Videre ble materialet delt inn i syv subkategorier.

4. Fra kondensering til kategori:

I fjerde trinn ble data rekontekstualisert. Hver kodegruppe i en subkategori ble satt sammen med andre subkategorier til en hovedkategori. Vi endte dermed opp med følgende fire hovedkategorier: Enklere hverdag, Mestring og tilhørighet, Digitalt skille og Hjelp i vanskelige tider.

Tabell 1. Eksempel på skjematisk fremstilling fra koder til subkategorier og hovedkategori

KODE →	SUBKATEGORI →	HOVEDKATEGORI
Mail Spill Arbeid Facebook/Skype Digipost/nettbank Google/været/avis/oppskrifter Skrive dagbøker/dikt	Sosial kontakt, interesser og verktøy	Mestring og tilhørighet
Holder seg fysisk/psykisk aktive Er en ressurs for andre Økt trivsel Mestringsfølelse Føler seg som andre Kognitiv stimulering Beriker hverdagen/livet Hverdagen blir lettere	Tilhørighet og deltakelse	

Etiske vurderinger

Studien er godkjent av Norsk senter for forskningsdata (NSD) (referansekode 553818) og Universitetet i Agders etiske komite (FEK). Før intervjuet startet, fikk informantene muntlig og skriftlig informasjon om studien og hvordan de eventuelt kunne trekke seg. De signerte deretter samtykkeerklæring. Materialet er anonymisert, og konfidensialiteten ble ivaretatt ved at lydopptakene ble slettet etter transkripsjonen.

Resultat

Tabell 2. Presentasjon av informantene (med fiktive navn)

Navn	Alder	Sivil-status	Utdanning	Annet IKT – utstyr i hjemmet	PC før Duka-PC?	Erfaring med Duka-PC før intervju	Hva bruker de PC-en 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
Hjørdis	74 år	Gift	Hjemmeværende	Smarttelefon	Nei	Noen år, husker ikke	Nettbank, e-post
Bodil	80 år	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
Hermann	90 år	Enke-mann	Høyere utdanning	iPad, PC, stasjonær PC, smarttelefon, printer	Ja	5–6 år	E-post, FB, nettbank, været, YouTube, hobby: dikt/dagbok



Figur 1. Resultat

Enklere hverdag

Enklere hverdag er et utsagn fra datamaterialet, da informanter opplevde at hverdagen ble enklere med en Duka-PC: «*Hele konseptet med Duka-PC er helt topp, for det er veldig lett å finne frem.*»

Mange oppgav Duka-PC-ens brukervennlighet som avgjørende for deres valg av nettopp denne. Funksjonaliteten bidro til at de unngikk praktiske og tekniske problemer, og de opplevde den som enkel å betjene da den hadde større skrift og hjelpetegn som gjorde at det var lett å gå tilbake til tidligere programmer. Det var bare å sette inn kontakten og kople den til internett, da alt var tatt hånd om før den ble levert hjem til brukeren. Karl sa i intervjuet: «At jeg slipper å måtte oppgradere og sånn, da. Det er alltid så tydelig på den der Duka. Det er så enkelt med nettbank.»

Til tross for mange gode uttalelser om Duka-PC-ens brukervennlighet, oppgav tre informanter at de likevel opplevde engstelse for å trykke feil. To beskriver også at netthastigheten var treg.

De informantene som hadde brukt PC før de fikk Duka-PC, fortalte om frustrasjon og stress når de ikke hadde noen til å hjelpe seg.

Karl sa:

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.

Det var uten tvil av stor verdi for informantene at Duka-PC kom med en god støttetjeneste. To av informantene hadde gått på kurs, men ellers oppgav alle at det å kunne ringe og få rask hjelp var det viktigste. En av informantene fortalte at det ikke var Duka-PC-en som var det beste, men støttetjenesten. Sissel presiserte at det var derfor hun kjøpte den i sin tid. Otto sa:

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.

Tre av informantene oppgav at de synes støttetjenesten var kostbar, men at det likevel var verdt det. Hilde derimot kan fortelle at hun synes det var vanskelig når hun ble henvist til en annen leverandør av abonnementet, og at hun ikke kunne få all hjelp på ett sted.

Mestring og tilhørighet

Informantene benyttet sin Duka-PC i varierende grad. Noen var meget aktive, mens andre var mindre aktive, men felles for dem alle var at de følte større digital trygghet i hverdagen.

Karl sa: «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.»

Flere benyttet sin Duka-PC til å holde kontakt med familie og venner og benyttet sosiale medier som Facebook og Skype. Facebook benyttes også som et media til å ytre sine meninger. Karl uttalte i intervjuet:

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 åpenhertelig og sånn om det jeg skriver. Jeg gjør akkurat sånn som jeg vil. Jeg er nokså samfunnsengasjert.

Hermann var også samfunnsengasjert. Han benyttet Facebook til å poste en av sine største hobbyer: dikt om hverdagen. Hermann sa:

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 var mer reserverte mot å bruke Facebook, de benyttet det for å følge med på barn og barnebarn, men postet selv aldri noen innlegg. En oppgav at hun synes Facebook tok for mye tid, at folk postet mye dumt, og ønsket derfor ikke være med der.

Flertallet benyttet e-mail og nettbank og synes dette var en god løsning. Noen benyttet PC-en til å skrive dokumenter, og en sa at han benyttet den til å laste ned gamle bilder. Noen brukte Google til å finne ting som de lurte på, som for eksempel strikkeoppskrifter, matoppskrifter og å lese aviser. Bodil sa: «Jeg leser forskjellige aviser, oppslag og søker etter forskjellige ting når det er noe jeg lurte på. For eksempel så klarer det nå tankene, jeg synes det. Det kan være til stor hjelp på det jeg søker etter, da.» En oppgav at han brukte YouTube til å finne gamle sanger, og videre oppgav noen at de brukte PC-en til å sjekke været, til tipping og å legge kabal.

Felles for alle informantene var at de nå opplevde glede og nytte av tilgangen til den digitale verden. Omfanget og bruken varierte, og mange av informantene benyttet også andre digitale hjelpemidler som smarttelefon, iPad og nettbrett. Noen oppgav at bruken av Duka-PC hadde påvirket hverdagen, da de følte seg mer tilgjengelige. Sissel sa:

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.

To informanter oppgav at trivselen og mestringsfølelsen ved å bruke PC hadde 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 godt og gav mestringsfølelse. Sol opplevde hverdagen med Duka-PC som en mer aktiv tilværelse, hvor det å kunne være en styrke og ressurs for andre var en stor glede. Sol sa:

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 var det viktig å kunne være en aktiv del av samfunnet. For enkelte oppleves dette som en mulighet til å stimulere og opprettholde kognitive funksjoner. Ellen sa:

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, skilte seg ut ved at han var svært aktiv med sin Duka-PC og sa: «PC-en beriker livet mitt, og jeg takker PC-en for å ha fått et rikt kontaktnett på sosiale medier.» Hvilken betydning dette har for ham, illustrerte 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.»

Digitalt skille

Mange av informantene oppgav frustrasjon og stress ved den økte digitaliseringen i samfunnet. De erfarte at innlæringen gikk saktere, og var bekymret for endringer som gjør at de må starte på nytt. Noen ble sinte og opplevde Digipost som et mas og tvangsdigitalisering fra myndighetenes side, og noen hadde reservert seg fra Digipost. Karl uttalte 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.

Informantene ytret bekymring for den digitale utviklingen. De hadde forståelse for utviklingen, men mente den går for fort frem, og kun tre benyttet i dag Digipost. Enkelte uttalte at det ikke er lett for seniorer å forstå, og mener myndigheten bør vurdere å starte opp dette på senere tidspunkt med de som er yngre. Sissel sa: «Jeg er altfor gammel til å ha fått dette inn med morsmelka, slik som barn gjør i dag.»

Hjelp i vanskelige tider

Duka-PC ble benyttet som en psykisk støtte, der hverdagen var blitt vanskelig og utfordrende. To av våre informanter beskrev hvordan bruk av Duka-PC hadde vært en del av deres vei ut av sorgen. Begge hadde opplevd død i nær familie, noe som hadde vært vanskelig for dem. Det å gå på nett ble en måte å fylle dagene på og rette fokuset mot noe annet enn savnet. Ellen uttalte:

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 opplevde også at bruk av Duka-PC hadde vært en hjelp i hans sorgprosess.

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.

Diskusjon

Hensikten med denne studien var å få kunnskap fra seniorer selv om hvordan de erfarer å bruke en seniorvennlig PC, og hvordan de opplever at dette påvirker deres hverdag og livskvalitet. Studiens mest sentrale funn var informantenes beskrivelser av hvordan den seniorvennlige PC-en gjorde hverdagen enklere og bidro til økt livskvalitet. Dette ble spesielt fremhevet av informantene hvor PC-en hadde positiv betydning i deres sorgprosess.

For seniorer er livskvalitet ofte knyttet til aktivitet, mestring og kontroll (Vik, 2015). Informantene brukte Duka-PC til de formålene som var viktige for dem. Dette er sammenfallende med funn i studien til Melenhorst et al. (2006), som viser at seniorer er motivert for å lære dersom teknologien møter deres behov og de ser fordeler med den. Nesten alle informantene oppga at de brukte sin Duka-PC til sosiale formål. Det hadde 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, selv om de sjelden postet noe selv. En slik bruk bekreftes i internasjonale studier (Lüders & Brandtzæg, 2016; Yuan et al., 2016). Andre informanter var mer aktive og brukte Duka-PC-en til å søke etter informasjon eller være med i ulike interessegrupper. Dette bidro til økt livskvalitet gjennom sosial tilhørighet, glede og mestring.

En viktig faktor for å oppleve mestring, var støttefunksjonen som Duka-PC tilbyr. Dette har gitt dem nødvendig trygghet, noe som igjen har økt deres digitale kompetanse. Ifølge Schreurs et al. (2017) er manglende støttefunksjon ofte en barriere for at seniorer ikke får nødvendig erfaring med teknologi, og dermed ikke mulighet til å tilegne seg digital kompetanse. Det kan tyde på at muligheten til å få support var en viktig årsak til at informantene i vår studie opplevde en enklere hverdag. Dette er i tråd med studien til Gatti et al. (2017), som viser at dersom seniorer blir tryggere med den digitale teknologien, vil det kunne styrke deres selvtillit og mestringsfølelse.

Informantene i studien pekte også på barrierer ved nye digitale løsninger, blant annet nettbank. Flere informanter fortalte at de ikke mestret nettbanken. Ifølge Gatti et al. (2017) og Yuan et al. (2016) kan det ha sammenheng med at seniorer er engstelige for å gjøre feil. Yuan et al. (2016) peker også mot utfordringer med program som stadig må oppdateres. Det kan også være biologiske aldringsprosesser som nedsatt syn, hørsel og finmotorikk, som fører til at små tastetrykk er utfordrende (Cisco, 2010; Czaja, 2006). Chaffin og Harlow (2005) hevder at utfordringer kan bidra til at seniorer kun ser sine begrensninger, og ikke mulighetene ved teknologi. Samtidig påpeker enkelte at hukommelsen ikke er som den en gang var, og at innlæringen går tregere. Kognitive nedsettelse handler om vansker med å ta til seg ny lærdom med blant annet forandringer i hukommelse og intelligens (Kirkevold et al., 2014). En av informantene sa i løpet av intervjuet at hun var for gammel til å ha fått det inn med morsmelka. I denne uttalelsen er det nærliggende å trekke paralleller til generasjonskløfta som Ball et al. (2019) beskriver. I tillegg til generasjonskløfta er det også viktig å poengtere at det kan være seniorer selv som setter begrensninger i å tilegne seg ny kunnskap (Delello & McWhorter, 2017). Krav om digital kompetanse gjelder alle innbyggere og er noe som kan gi utfordringer for alle aldersgrupper.

Ifølge regjeringens digitaliseringsstrategi for perioden 2019–2025 skal offentlig sektor digitaliseres med hensikt om å gjøre hverdagen enklere for innbyggere. Mange kan oppleve at det er enklere å finne informasjon, mens andre synes dette er en utfordring. Noen av informantene i denne studien var bekymret for den økende digitaliseringen av samfunnet generelt og reagerte på tvangsdigitaliseringen. Det blir dermed færre og færre steder hvor seniorer fortsatt kan henvende seg for å få hjelp ansikt til ansikt. Enten blir de tvunget over til digital teknologi, eller så kan de få en opplevelse av å bli stående utenfor samfunnet. Et eksempel som ble fremhevet av informantene, var bruk av Digipost. Kun tre av informantene mottok

Digipost, og noen hadde reservert seg. En mente at dette var tvangsdigitalisering, og at livskvaliteten ble forringet på grunn av dette.

Selv om våre informanter generelt var positive, var ikke alle positive til digitalt førstevalg. Enkelte uttalte at utviklingen går for raskt. Flere informanter var bekymret og kjente til flere uten digitale kompetanse. Denne bekymringen samsvarer med studien til Hill et al. (2015), hvor deltakerne var bekymret for sine venner som ikke opparbeidet seg den tekniske kunnskapen, og mente at disse sto i fare for å bli ekskludert fra samfunnet. Samtidig mener Hill et al. (2015) at vi i større grad må imøtekomme den enkeltes utfordring for å heve teknologibruken blant seniorer til et makronivå.

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.

Hvis alle til tross for sine funksjonsnedsettelse skal ha tilgang til digitalt førstevalg, må det iverksettes tiltak for å øke den digitale kompetansen i denne aldersgruppen. Det er oppstått et stort behov for nyorientering og digital kompetanse, noe som fordrer læring av ny kunnskap og nye ferdigheter både hos seniorer spesielt, men også i befolkningen som helhet. Man kan ikke melde seg ut eller være likegyldig uten at det får konsekvenser. Seniorene har flere tilgjengelige læringsarenaer, og studier viser at det er et tydelig skille mellom hjelp som gis av familie og venner, og mer organisert hjelp, som gis gjennom banker eller frivillige organisasjoner som f.eks. Røde Kors eller Seniornett (Rønning & Sølvberg, 2020). Mer tilgjengelig informasjon om hva som finnes av læringsarenaer og støtteressurser, kan være et viktig tiltak for å øke den digitale kompetansen.

Styrker og begrensninger

Ifølge Malterud (2017) kan man stille spørsmål om resultatene er sanne, stabile og relevante for å synliggjøre ulike aspekter ved studiens troverdighet. Troverdigheten i studien vår styrkes av sitater fra informantene og det at vi har inkludert tabeller og figurer som viser analyseprosessen. Videre kan spredning i informantenes kjønn, alder, yrkesbakgrunn og deres ulike erfaringer med bruk av PC styrke troverdigheten og overførbarheten. Det kan være en svakhet at alle informantene er rekruttert gjennom et firma som selger Duka- PC, men det ansees som en styrke at forespørselen gikk ut til alle. Det var allikevel få som svarte på henvendelsen. Vi er oppmerksomme på at deltakerne muligens er de som er mest positive, og for studiens reliabilitet ville det vært gunstig å vite hva de som ikke har meldt sin interesse hadde sagt. Vi synes likevel at vi har fått engasjerte og rike beskrivelser som belyste problemstillingen på en nyansert måte. At vi har vært flere med ulik faglig bakgrunn i forskningsprosessen, kan styrke kunnskapens gyldighet og pålitelighet (Malterud, 2017).

Konklusjon

Denne studien viser at seniorene som deltok i denne studien som brukte seniorvennlig PC, opplevde digital mestring og positiv innvirkning på sin livskvalitet. Informantene fremhevet tryggheten ved å ha en støttetjeneste når tekniske utfordringer oppstår. Det hadde stor verdi for dem å kunne mestre PC og digitale løsninger, og det ga støtte og glede å kunne holde kontakt med venner og familie på sosiale medier. Bruk av digitale verktøy kan engasjere og aktivisere og kan dermed bidra til å motvirke ensomhet. Informantene var allikevel bekymret for et samfunn som blir mer og mer digitalisert, da dette fordrer digital kompetanse som

ikke alle har. Funnene i denne studien tyder på at en brukervennlig PC (som Duka-PC) med en god støttefunksjon (support og opplæringsarenaer) kan bidra til å øke den digitale kompetansen blant seniorer.

Takksigelse: Vi ønsker å takke informantene i studien for deres tid og erfaringene de delte med oss. Takk også til DuKan AS for deres bidrag med informasjon.

Det er ingen interessekonflikter.

Forskningen har ikke mottatt noen kommersiell eller ekstern finansiering.

Referanser

- Amundsen, B. (2016). *De eldste er mye på internett*. <https://forskning.no/data-helsepolitikk-samfunn/de-eldste-er-mye-pa-internett/439951>
- Andrews, J. A., Brown, L. J. E., Hawley, M. S. & Astell, A. J. (2019). Older Adults' Perspectives on Using Digital Technology to Maintain Good Mental Health: Interactive Group Study. *Journal of Medical Internet Research*, 21(2), e11694. <https://doi.org/10.2196/11694>
- Ball, C., Francis, J., Huang, K.-T., Kadylak, T., Cotten, S. R. & Rikard, R. V. (2019). The Physical-Digital Divide: Exploring the Social Gap Between Digital Natives and Physical Natives. *Journal of Applied Gerontology : The Official Journal of the Southern Gerontological Society*, 38(8), 1167–1184. <https://doi.org/10.1177/0733464817732518>
- 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*. https://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/ac79/docs/wp/ps/Report.pdf
- Czaja SJ, Charness N, Fisk AD, Hertzog C, Nair SN, Rogers WA, Sharit J, 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 & Aging*, 21(2), 333–352. <https://doi.org/10.1037/0882-7974.21.2.333>
- Daatland, S. O. & Solem, P. E. (2000). *Aldring og samfunn: en innføring i sosialgerontologi*. Fagbokforlaget.
- 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. (2016). *Kva seier forskrifta?* <https://uu.difi.no/krav-og-regelverk/kva-seier-forskrifta>
- DuKan. (u.å.-a). *Brukervennlige IT-løsninger for alle*. <https://www.dukapc.no/hva-er-duka/historien-om-duka/>
- DuKan. (u.å.-b). *Duka-programmet gjør din PC og nettbrett enkel å betjene*. <https://www.dukapc.no/hva-er-duka/duka-program-pc-og-nettbrett>
- DuKan. (u.å.-c). *Våre samarbeidspartnere*. <https://www.dukapc.no/vaare-partnere/>
- Eriksen, E. (2012). *Her er nettbrettet for eldre [IKT]*. <https://www.tek.no/artikler/her-er-nettbrettet-for-eldre/111454>
- Fornyings-, administrasjons- og kirke departementet (2013). Digital agenda for Norge: IKT for vekst og verdiskaping (Meld. St. 23). <https://www.regjeringen.no/contentassets/4339bb2154bd4b829f1d147bb2b26da8/no/pdfs/stm201220130023000dddpdfs.pdf>

- 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*, 32(3), 271–280. <https://doi.org/10.3109/02703181.2014.946640>
- 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/10.1016/j.chb.2015.01.062>
- Kirkevold, M., Brodtkorb, K. & Ranhoff, A. H. (2014). *Geriatrisk sykepleie: god omsorg til den gamle pasienten* (2. utg.). Gyldendal akademisk.
- Kommunal- og moderniseringsdepartementet (2019). *En digital offentlig sektor. Digitaliseringsstrategi for offentlig sektor 2019–2025*. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/en-digital-offentlig-sektor/id2653874/?ch=1>
- 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.). Universitetsforlaget.
- Malterud, K. (2017). *Kvalitative forskningsmetoder for medisin og helsefag* (4. utg.). Universitetsforlaget.
- 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>
- Polit, D. F. & Beck, C. T. (2018). *Essentials of nursing research : appraising evidence for nursing practice* (9. utg.). Wolters Kluwer.
- Ryen, A. (2012). *Det kvalitative intervjuet : fra vitenskapsteori til feltarbeid*. Fagbokforlaget.
- Rønning, W.M. & Sølvyberg, A. (2017). Older adults' coping with the digital everyday life. *Seminar.net.media, Technology & Lifelong Learning*, 17(2), 55–71. <https://journals.hioa.no/index.php/seminar/article/view/2307>
- Schreurs, K., Quan-Haase, A. & Martin, K. (2017). Problematizing the Digital Literacy Paradox in the Context of Older Adults' ICT Use: Aging, Media Discourse, and Self-Determination. *Canadian Journal of Communication*, 42(2), 359–377. <https://doi.org/10.22230/cjc.2017v42n2a3130>
- Seifert, A. & Schelling, H. R. (2018). Seniors Online: Attitudes Toward the Internet and Coping With Everyday Life. *Journal of Applied Gerontology*, 37(1), 99–109. <https://doi.org/10.1177/0733464816669805>
- Silverstein, M. & Parker, M. G. (2002). Leisure activities and quality of life among the oldest old in Sweden. *Research on Aging*, 24(5), 528–547. <https://doi.org/10.1177/0164027502245003>
- Vik, K. (2015). *Mens vi venter på eldrebølgen : fra eldreomsorg til aktivitet og deltakelse*. Gyldendal akademisk
- 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>