



# Masteroppgave

**ADM755 Samfunnsendring, organisasjon og ledelse**

**Eldre og omstillingen til et digitalt liv og hverdag**

Kine Kvammen Tøsse

Totalt antall sider inkludert forsiden: 73

Molde, 19.05.23



## Obligatorisk egenerklæring/gruppeerklæring

Den enkelte student er selv ansvarlig for å sette seg inn i hva som er lovlige hjelpemidler, retningslinjer for bruk av disse og regler om kildebruk. Erklæringen skal bevisstgjøre studentene på deres ansvar og hvilke konsekvenser fusk kan medføre. Manglende erklæring fritar ikke studentene fra sitt ansvar.

Du/dere fyller ut erklæringen ved å klikke i ruten til høyre for den enkelte del 1-6:		
1.	Jeg/vi erklærer herved at min/vår besvarelse er mitt/vårt eget arbeid, og at jeg/vi ikke har brukt andre kilder eller har mottatt annen hjelp enn det som er nevnt i besvarelsen.	<input checked="" type="checkbox"/>
2.	Jeg/vi erklærer videre at denne besvarelsen: ⇒ ikke har vært brukt til annen eksamen ved annen avdeling/universitet/høgskole innenlands eller utenlands. ⇒ ikke refererer til andres arbeid uten at det er oppgitt. ⇒ ikke refererer til eget tidligere arbeid uten at det er oppgitt. ⇒ har alle referansene oppgitt i litteraturlisten. ⇒ ikke er en kopi, duplikat eller avskrift av andres arbeid eller besvarelse.	<input checked="" type="checkbox"/>
3.	Jeg/vi er kjent med at brudd på ovennevnte er å <u>betrakte som fusk</u> og kan medføre annullering av eksamen og utestengelse fra universiteter og høgskoler i Norge, jf. <a href="#">Universitets- og høgskoleloven</a> §§4-7 og 4-8 og <a href="#">Forskrift om eksamen</a> §§16 og 36.	<input checked="" type="checkbox"/>
4.	Jeg/vi er kjent med at alle innleverte oppgaver kan bli plagiatkontrollert, jf. <a href="#">høgskolens regler og konsekvenser for fusk og plagiat</a>	<input checked="" type="checkbox"/>
5.	Jeg/vi er kjent med at høgskolen vil behandle alle saker hvor det foreligger mistanke om fusk etter høgskolens <a href="#">retningslinjer for behandling av saker om fusk</a>	<input checked="" type="checkbox"/>
6.	Jeg/vi har satt oss inn i regler og retningslinjer i bruk av <a href="#">kilder og referanser på biblioteket sine nettsider</a>	<input checked="" type="checkbox"/>

## Personvern

### Personopplysningsloven

Forskningsprosjekt som innebærer behandling av personopplysninger iht. Personopplysningsloven, skal meldes til Sikt for vurdering.

**Har oppgaven vært vurdert av Sikt?**

ja

nei

- Hvis ja:

**Referansenummer: 654789**

- Hvis nei:

**Jeg/vi erklærer at oppgaven ikke omfattes av Personopplysningsloven:**

### Helseforskningsloven

Dersom prosjektet faller inn under Helseforskningsloven, skal det også søkes om forhåndsgodkjenning fra Regionale komiteer for medisinsk og helsefaglig forskningsetikk, REK, i din region.

**Har oppgaven vært til behandling hos REK?**

ja

nei

- Hvis ja:

**Referansenummer:**

# Publiseringsavtale

Studiepoeng: 30

Veileder: Tonje Hungnes

## Fullmakt til elektronisk publisering av oppgaven

Forfatter(ne) har opphavsrett til oppgaven. Det betyr blant annet enerett til å gjøre verket tilgjengelig for allmennheten (Åndsverkloven. §2).

Alle oppgaver som fyller kriteriene, vil bli registrert og publisert i Brage HiM med forfatter(ne)s godkjennelse.

Oppgaver som er unntatt offentlighet eller båndlagt vil ikke bli publisert.

Jeg/vi gir herved Høgskolen i Molde en vederlagsfri rett til å

gjøre oppgaven tilgjengelig for elektronisk publisering:

ja

nei

Er oppgaven båndlagt (konfidensiell)?

ja

nei

(Båndleggingsavtale må fylles ut)

- Hvis ja:

Kan oppgaven publiseres når båndleggingsperioden er over?

ja

nei

Dato: 19.05.23

## Forord

Masteroppgaven markerer slutten på mine fem år som student. De første tre årene som student hadde jeg på Handelshøyskolen BI, hvor jeg tok de to første årene i Trondheim og det tredje i Bergen. De to siste årene har jeg hatt på masterprogrammet *samfunnsendring, organisasjon og ledelse* på Høgskolen i Molde. Jeg sitter igjen med mye lærdom etter disse fem lange, men likevel korte, årene. Min tid som student har gitt meg uvurderlig kunnskap som jeg vil ta med meg resten av livet, både faglig, sosialt og ikke minst har jeg har lært vanvittig mye om meg selv som person.

Jeg ønsker å rette en stor takk til venner, familie og samboer for all støtte på veien, og ikke minst forståelsen for boblen jeg har vært inne i. Jeg kommer nå glimtende tilbake fra mitt fravær, og lover både tid og tilstedeværelse til verdens beste heiagjeng fremover.

Jeg vil sende en spesiell takk til min veileder, Tonje Hungnes, som har bidratt sterkt til å holde motet mitt oppe. Takk for verdifulle og gode samtaler, råd og innspill – og ikke minst for å ha ført meg i riktig retning undervegs i prosessen. Uten deg hadde ikke resultatet vært det samme.

Sist, men absolutt ikke minst, vil jeg rette en stor takk til informantene som stilte opp til intervju. Uten dere og deres svar ville jeg aldri sittet her med en ferdigprodusert masteroppgave i dag.

Nå gleder jeg meg til å legge studenttilværelsen på hylla, og å få muligheten til å anvende kunnskapen jeg har bygd opp gjennom tiden som student i praksis. Nå venter nye eventyr, erfaringer og ny kunnskap i arbeidslivet. God lesing!

## Sammendrag

Vi står i dag ovenfor realiteten om at vi både går imot et mer digitalisert samfunn, samtidig som vi får en eldre befolkning. Kombinasjonen av dette kan være utfordrende, da det også innebærer at en analog generasjon møter en digital verden. At det digitale er fremmed for en stor del av befolkningen danner et digitalt skille. Det digitale skillet kan føre til at eldre kan kjenne på en manglende følelse tilhørighet til samfunnet på samme måte som tidligere.

Formålet med denne oppgaven er å danne kunnskap og forståelsesgrunnlag for hvordan eldre opplever møtet med den digitale verden. Kunnskapen er verdifull for å kunne lage bedre og mer tilpassede tiltak for denne gruppen brukere av digitale verktøy og tjenester. Problemstillingen er som følger: «*Hvordan opplever eldre den digitale omstillingen i samfunnet?*».

I studien ble det gjennomført kvalitative dybdeintervju. Utvalget bestod av seks hjemmeboende eldre i alderen 76- 86 år. Det ble bevisst rekruttert informanter som ikke var umyndiggjort eller som lider av demens.

Noen interessante funn som kom frem i studien var hvor stor rolle holdningen ovenfor digital teknologi spilte inn på både troen på egen mestring, bruken og interessen for å lære. Det at det digitale er helt fremmed for mange, ser ut til å være utslagsgivende da det fremmede er skremmende for mange. Dette fører til at mange velger å vike unna, å unngå bruk av digitale verktøy, og heller får andre til å gjøre de nødvendige oppgavene for de. Dette medfører at de trenger hjelp til mer enn de tidligere trengte, som resulterer i at digitale løsninger som skal bidra til å forenkle og effektivisere livet og hverdagen, får motsatt effekt. Noe som også medfører at de eldre som ikke klarer eller tørr å ta i bruk digitale verktøy, mister muligheten til å dra fordel av mulighetene som følger med.

Tilpassede og tilgjengelige opplæringsstilbud og teknologisk støtte, vel som en ordentlig utarbeidet implementeringsstrategi for hvordan eldre skal mestre overgangen til et digitale liv vil dermed være helt avgjørende. For å kunne gjøre dette er det helt avgjørende å forske mer på de eldre sitt perspektiv, dette også for å kunne tilpasse eksisterende og nye verktøy og tjenester til den eldre brukergruppen.

# Innholdsfortegnelse

<b>1.0 Innledning</b> .....	<b>1</b>
1.1 Bakgrunn .....	1
1.2 Avgrensning og problemstilling .....	3
1.3 Oppgavens struktur.....	4
<b>2.0 Teori</b> .....	<b>5</b>
2.1 Troen på egen mestring .....	5
2.2 Pålagt bruk.....	7
2.3 Behovsdekning .....	9
2.4 Aksept og adoptering av teknologi.....	12
2.5 Oppsummering av teori .....	15
<b>3.0 Metode</b> .....	<b>17</b>
3.1 Metodevalg .....	17
3.1.1 Kvalitative dybdeintervju.....	17
3.1.2 Utvalg og rekruttering .....	19
3.1.3 Innsamling av data .....	20
3.2 Uforutsette utfordringer.....	23
3.3 Etsiske overveielser .....	23
3.4 Analyse av data .....	25
3.5 Validitet, reliabilitet og generalisering .....	27
<b>4.0 Presentasjon av funn</b> .....	<b>30</b>
4.1 Aldring og digital teknologi .....	30
4.1.1 Det fremmede.....	30
4.1.2 Barrierer og muligheter .....	31
4.1.3 Strategier for å overvinne barrierer .....	33
4.2 En analog generasjon i møte med en digital verden.....	35
4.2.1 Umiddelbare tanker .....	35
4.2.2 Utenforskap .....	36
4.2.3 Mellommenneskelig kontakt.....	38
4.3 Frykten for å bli misbrukt.....	40
4.3.1 Usikkerhet til sikkerhet .....	40
4.4 Oppsummering av funn .....	42
<b>5.0 Drøftelse</b> .....	<b>43</b>

5.1	Bruk av digitale verktøy og tjenester .....	43
5.1.1	Holdning, aksept og mestringstro .....	43
5.2	Følelser knyttet til bruk .....	45
5.2.1	Maktløshet, frustrasjon og behov .....	46
5.2.2	Optimisme, glede og fellesskap .....	47
5.2.3	Usikkerhet .....	48
5.3	Digitaliseringens påvirkning i hverdagen.....	49
5.3.1	Sosial kontakt.....	49
5.3.2	Annerkjennelse og selvrealisering .....	50
<b>6.0</b>	<b>Konklusjon.....</b>	<b>52</b>
6.1	<i>Hvordan opplever eldre den digitale omstillingen i samfunnet?</i> .....	52
6.2	Implikasjoner.....	54
	<b>Referanser:.....</b>	<b>55</b>
	<b>Vedlegg:.....</b>	<b>59</b>

## **Figurliste:**

Figur 1:	Maslows behovspyramide .....	9
Figur 2:	Technology Acceptance Model (Davis, 1993:476).....	13
Figur 3:	Tabell (1) Informanter .....	22
Figur 4:	Tabell (2) Kategorisering, analyse .....	26



# 1.0 Innledning

## 1.1 Bakgrunn

I dagens samfunn blir flere og flere tjenester omgjort til en digital plattform. Noen eksempel på dette kan være bank, helsetjenester, kommunikasjon og informasjon med det offentlige, netthandel og ulike betalingsmuligheter på eksempelvis parkering og buss. Mange eldre har kanskje ei aldri vært borti dette på egenhånd før, noe som skaper et digitalt skille i samfunnet, hvor manglende eller lav digital kompetanse kan føre til digitalt utenforskap.

Kommunal- og moderniseringsdepartementet (2021) gjennomførte en undersøkelse av befolkningens digitale ferdigheter. Her kommer det frem at rundt 30 prosent av de over 80 år oppgir at de ikke bruker internett eller noen digitale verktøy. Dette indikerer at digitalt utenforskap blant eldre er et reelt problem, og kan bli et voksende problem ettersom vi også i en retning av å bli et eldre samfunn – også kalt eldrebølgen. Mange av de eldre, som utgjør stor andel av befolkningen ikke har vært eksponert for teknologier og digitale løsninger tidligere i livet – og dermed kan falle utenfor samfunnets krav og muligheter (Ask & Søråa, 2021). Digitalt utenforskap kan defineres som situasjoner der enkeltpersoner eller grupper har begrenset eller ingen tilgang og/eller kunnskap til internett eller teknologier som er nødvendig for å oppnå fullverdig deltakelse i samfunnet (Digitaliseringsdirektoratet, 2023).

Det digitale skillet kan man se både mellom eldre og yngre, men også eldre imellom. Ask og Søråa (2021) sier at noen mulige årsaker til dette skillet kan være personlige erfaringer, holdninger og interesse for den digitale teknologien, der tilstedeværelse av disse elementene kan bidra til at eldre tar i bruk digitale teknologier, mens fravær kan føre til de ikke velger/klarer å ta det i bruk. Manglende bruk av digitale teknologier blant eldre kan skyldes både manglende tilgang, manglende digitale ferdigheter og kunnskap, eller økonomisk, geografisk eller sosial marginalisering (Ask og Søråa, 2021). Mange eldre har også fysiske eller kognitive begrensninger som gjør det vanskelig å anvende teknologi. Dette kan for eksempel være syns- eller hørseltap, eller begrensninger i motorisk funksjon. Det digitale skillet kan også forsterke ulikheter og skape nye barrierer for sosial mobilitet og deltakelse i samfunnet (Paschoarelli et al., 2021).

Den aldrende befolkningen vil være en stor utfordring i årene som kommer, kanskje spesielt i distriktene, hvor mange kommuner sliter med å tiltrekke seg yngre innbyggere. Denne økingen i andel eldre bekrefter behovet for innovative løsninger, dette inkluderer velferdsteknologi og bruk av den digitale teknologiens potensiale til å overvinne avstander (NOU 2020:15, s.192). For at digitale løsninger som skal effektivisere og forenkle forbrukerens hverdag skal ha noen effekt, er det avgjørende å etablere gode opplæringstilbud, tiltak og tilpasninger som gjør teknologier brukervennlige for den eldre gruppen i samfunnet.

Slette-meås, Mainsah og Berg (2018) har gjennomført en undersøkelse av eldre sin digitale hverdag. Dette er en landsdekkende undersøkelse om tilgang, mestring og utfordringer med informasjonssystemet blant eldre. I undersøkelsen kom det frem at over 50% av deltagerne ber andre gjøre ting for de på internett, 39% mente de var for gamle til å lære seg bruk av internett, samt var 60% av respondentene enig i påstanden om at eldre tvinges til digital deltagelse (Slette-meås et al., 2018).

Rønning og Sølvsberg (2020) fremhever at en stor utfordring med den gjennomgripende digitaliseringen av samfunnet, er at den ikke er fulgt opp med tilfredsstillende strategier for selve implementeringen av brukerkompetanse. Ei heller finnes det en synlig strategi for hvordan eldre skal lykkes med overgangen til den nye måten å være samfunnsborger på. De attesterer også behovet og viktigheten av å etablere gode arenaer for læring av digital teknologi. En konsekvens av dette er at løsninger og tjenester som skal bidra til effektivitet, tilgjengelighet og en forenklet hverdag, får motsatt effekt, og dermed ender opp med å bli mer tidkrevende, samt at det blir vanskeligere og minsker tilgjengeligheten for enkelte (Rønning & Sølvsberg, 2020). Samfunnsutviklingen gjør innbyggerne avhengig av å mestre digitale verktøy for å få likeverdig tilgang på tjenester og produkter levert av både offentlige og private aktører. Digitalt utenforskap kan ha konsekvenser for deltakelse i offentlig debatt, samfunnsliv og nyhetskonsum, og kan dermed være en trussel mot ytringsfriheten og likeverdig deltakelse i demokratiet (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2021). Noe som også vil ha konsekvenser i form av at ikke-digitale mister muligheten til å dra nytte av de mange mulighetene som følger med den digitale tidsalderen (Ask & Søråa, 2021).

## 1.2 Avgrensning og problemstilling

Det forskes mye på digitalisering og teknologi for eldre, for eksempel Choi, Kong og Jung (2012) som undersøker effektiviteten til datamaskin- og internettprogrammer som er ment for å redusere ensomhet og depresjon hos eldre. Konklusjonen i denne studien var at programmene var effektive til å redusere ensomhet hos eldre, men derimot ikke depresjon. Et annet eksempel er Czaja et al. (2018) som har sett på effekten av informasjons- og kommunikasjonsteknologi når det kommer til sosial støtte og isolering. Forfatterne kom frem til at teknologiapplikasjoner kan forbedre sosial kontakt og redusere ensomhet blant eldre. Det er derimot få studier, ut fra min kunnskap, som undersøker hvordan eldre selv opplever møte med den digitale omstillingen, hvor det legges vekt på deres følelser, holdninger og erfaringer. Denne studien vil derfor undersøke de eldre sitt perspektiv på digitalisering. Denne innsikten kan være nyttig for å kunne komme opp med, og etablere effektive og gode tiltak som kan redusere digitalt utenforskap. Jeg ønsker å undersøke hvordan den eldre generasjonen opplever den digitale omstillingen og har landet på følgende problemstilling:

*«Hvordan opplever eldre den digitale omstillingen i samfunnet?»*

- a. Hvordan tar eldre i bruk digitale verktøy og tjenester?*
- b. Hvilke følelser kjenner eldre på knyttet til bruk av digitale tjenester?*
- c. Hvordan har digitaliseringen påvirket hverdagen til eldre?*

I et samfunn som stadig blir mer digitalisert er det viktig å danne seg et forståelsesgrunnlag fra brukerens perspektiv, før man skaper løsninger som skal gå i deres favør. Gjennom å besvare problemstillingen og forskningsspørsmålene kan studien bidra med viktig kunnskap om eldre sine erfaringer og følelser rundt digitalisering, som kan være nyttig for å redusere digitalt utenforskap.

Opgavens teoretiske tilnærming tar utgangspunkt i sosial kognitiv teori som Bandura (1993;1997) sin teori om troen på egen mestring, Webers teori om jernburet, samt Maslows behovspyramide. Disse teoriene kan hjelpe til med å forklare hvordan eldre tar i bruk digitale tjenester, følelser som kan oppstå i en situasjon hvor de må benytte digitale tjenester, samt nytten og muligheter eldre kan ha ved bruk av digitale tjenester. I tillegg vil den teoretiske tilnærmingen også ta utgangspunkt i teknologiaksepterings-modellen. Dette

er en sosioøkonomisk sosialteori som kan være med på å forklare hvordan en teknologisk innovasjon adopteres/aksepteres eller avvises.

### **1.3 Oppgavens struktur**

I det neste kapitlet vil det teoretiske rammeverket for oppgaven bli presentert. Det teoretiske rammeverket består av fire ulike teorier – Mestringstro, rasjonalitetens jernbur, behovsteori og teknologiaksepteringsmodellen. De ulike teoriene vil her bli presentert, i tillegg satt i kontekst med fenomenet «eldre og digitalisering» og det vil bli utforsket hvordan disse teoriene kan være med på å danne en forståelse for realiteten eldre mennesker står over for når det gjelder digitalisering.

I metodekapittelet vil jeg gå dypere inn på metoden jeg har valgt å benytte ved innsamling av data. Jeg vil også gå inn på utvalget, rekrutteringen, selve innsamlingen, samt prosessen rundt disse. Jeg vil senere i dette kapitlet presentere hvilken type analyse jeg har valgt å benytte meg av, samt forskerrollen. Til slutt vil jeg gå inn på uforutsette utfordringer jeg har møtt på i løpet av hele prosessen, samt etiske overveielser som har vært viktige å ta hensyn til undervegs i forskningen.

Jeg vil deretter ha en presentasjon av de faktiske funnene jeg fikk ut ifra de 6 dybdeintervjuene. Funnene er basert på holdninger, følelser, erfaringer og utfordringer eldre har i møte med det digitale. Funnene vil være kategorisert i noen overordnede kategorier med flere underkategorier til disse.

I drøftingsdelen vil jeg starte diskusjonen av hovedfunnene fra intervjuene opp imot det teoretiske rammeverket jeg har valgt for oppgaven. Denne diskusjonen vil være bakgrunnen for selve konklusjonen, og vil være strukturert etter forskningsspørsmålene.

Som en avslutning på oppgaven kommer konklusjonen, hvor problemstillingen vil bli besvart. Helt til slutt vil jeg komme med noen praktiske, empiriske og teoretiske implikasjoner.

## 2.0 Teori

I dagens samfunn er digitaliseringen stadig økende, og teknologien påvirker og forandrer livene våre på mange ulike måter. Mange eldre kan ha vanskeligheter med å holde tritt med denne utviklingen, og dermed ikke dra fordeler som teknologien kan gi. I dette teorikapittelet vil jeg utforske teorier som Banduras teori om troen på egen mestring, Webers teori om rasjonaliteten jernbur, Maslows behovsteori, samt teknologiaksepteringsmodellen. Disse teoriene skal sammen hjelpe meg med å forstå hvordan eldre mennesker opplever digitaliseringen av samfunnet.

### 2.1 Troen på egen mestring

Albert Bandura (1993) sin teori om mestring er opptatt av et individs tro på egen mestring og kontroll over omgivelsene. Bandura (1997) definerte begrepet mestringstro som troen man selv har på at man kan mestre en bestemt oppgave/situasjon. Troen på egen mestring er at man selv tror på at man har den evnen som er nødvendig for å utføre og/eller organisere en handling som kreves for å nå et ønsket mål (Bandura, 1993). Bandura (1997) hevdet at troen på egen mestring og ferdigheter er det mest effektive virkemidlet for initiativ til handling. Graden av mestringstro er avgjørende for tilnærmingen vi har til nye oppgaver, samt motivasjon, ambisjon og prestasjon. Objektivt sett vil det i denne sammenhengen ha lite å si hvilke ferdigheter man har, det handler heller om vi selv mener at vi har de ferdighetene som trengs for å mestre den bestemte oppgaven (Bandura, 1997).

Bandura identifiserer fire hovedkilder til informasjon om troen på egen mestring:

1. Mestringsopplevelser: troen på egen evne styrkes når de klarer en oppgave eller overvinner en utfordring. Bandura (1997) hevdet at den mest effektive måten man kan styrke sin tro på mestring er gjennom å oppleve mestring. Med andre ord vil det å oppleve å mestre en bestemt oppgave styrke mestringstroen. På den andre siden kan manglende opplevelse av å mestre en oppgave tære på og svekke mestringstroen (Gonzalez, 2022).
2. Vikarierende opplevelser: troen på egen evne påvirkes av å observere andre som ligner en selv. Ifølge Bandura (1997; i Gonzalez, 2022) vil det å se mennesker som ligner en selv mestre samme prøvelsen som du står ovenfor, hjelpe deg til å tro på dine egne evner til å mestre lignende oppgaver.

3. Sosial overbevisning: troen på egen evne påvirkes av tilbakemeldinger og oppmuntring fra andre. Bandura (1997) sier at vi kan overtales av andre til å tro at vi har de nødvendige ferdighetene og evnene som trengs for å lykkes med en oppgave. Dermed kan det å få en oppmuntring fra enten et familiemedlem eller venn, kunne hjelpe deg med å overvinne den manglende troen man har på seg selv (Gonzalez, 2022). Ifølge Gonzalez (2022) kan andre på samme måte også ta motet fra en, noe som faktisk kan bidra til at man ikke en gang forsøker å løse utfordringen man står ovenfor på grunn av negativitet fra andre rundt en.
4. Psykologiske tilstander: ens emosjonelle og fysiologiske tilstand kan påvirke nivået av troen på egen mestring. Alt fra humør, stressnivå og fysiske reaksjoner kan påvirke følelser man har om personlige evner (Gonzalez, 2022). Bandura (1997) påpekte at det ikke er intensiteten av disse tilstandene som er avgjørende, men hvordan man håndterer disse i møte med vanskelige og utfordrende oppgaver.

Banduras teori om troen på egen mestring har blitt mye forsket på og brukt på mange forskjellige felt, inkludert utdanning, psykologi, ledelse og helsevesen. Det har vist seg å være en sterk predikasjon for individers akademiske og profesjonelle presentasjoner, så vel som deres generelle velvære og mentale helse. Samlet sett fremhever Banduras teori viktigheten av et individs tro på sine egne evner for å bestemme motivasjons- og suksessnivået. Ved å øke troen på egen mestring, kan enkeltpersoner få den selvtiliten de trenger for å håndtere sine utfordringer og nå sine mål (Bandura, 2004). Troen på egen mestring ved bruk av digitale teknologier blant eldre, er et viktig tema som har fått økende oppmerksomhet de siste årene. Dette referer til eldre voksne sin tro på sin egen evne til å lære og bruke digitale teknologier, som for eksempel smarttelefoner, nettbrett, datamaskiner og annet elektronisk utstyr (Czaja, Boot, Charness, Rogers & Sharit, 2017). Videre har deres forskning også vist at eldre voksne som bruker digitale teknologier, kan få bedre helse og livskvalitet, da det kan føre til økt sosial kontakt, mental stimulering og bedre tilgang til helseinformasjon og tjenester (Czaja, et al, 2017). Pumptow & Brahm (2021) sier at viljen til å prøve ut nye digitale verktøy og løsninger, samt å oppsøke læringsmiljøer for å lære hvordan man benytter de, kommer an på hvor avhengig vedkommende er av sine problemløsningsevner og digitale ferdigheter i møte med utfordringer relatert til dette. Med andre ord bunner det i hvor avhengig man er av sin egen mestringstro i møte med digitale teknologier.

Forskning har vist at eldre voksne har en mindre positiv holdning til digitale teknologier enn yngre mennesker. For eksempel fant Adams et al. (2005) ut at manglende positiv holdning kan skyldes en rekke faktorer, inkludert mangel på opplæring, begrensede ferdigheter og erfaringer med teknologi, og manglende tro på at de vil mestre teknologien. Som et resultat kan eldre voksne ha lavere grad av selvtillit når det gjelder å bruke digitale teknologier (Adams, Stubb, & Woods, 2005). Nyere forskning viser imidlertid at det er mulig å øke eldre voksne sin tro på egen mestring ved å gi opplæring og støtte. For eksempel har en studie av Anderson og Perrin (2017) vist at eldre som har deltatt i digital ferdighetstrening og har fått tilgang til teknisk støtte, har hatt en betydelig økning i troen på egen mestring når det kommer til teknologi.

Yukl og Becker (2006) sier at manglende tro og tillit på at endringer er riktige, nødvendige og gjennomførbare er årsaken til denne motstanden. En annen årsak Yukl og Becker (2006) nevner er frykt for å mislykkes. Motstand mot endring kan bli betraktet som en automatisk beskyttelsesreaksjon, da vi som menneske har en tendens til å foretrekke det som er trygt og som vi er kjent med (Yukl & Becker, 2006).

## **2.2 Pålagt bruk**

Rasjonalitetens jernbur er et uttrykk Weber (1905) brukte for å poengtere hvordan mennesker i økende grad formes av et upersonlig system de selv har vært med på å skape, og tvinges til å gi opp troen på en dypere mening med livet. Weber fryktet at fryktet at byråkratiet ville ødelegge demokratiet i tillegg til å skranke inn den individuelle friheten ved økt kontroll over samfunnsborgerne (Weber, 1905).

Weber (1905; i DiMaggio & Powell, 1983) mente at utviklingen av byråkrati og andre former for formalisert organisering var et av de viktigste kjennetegnene ved det moderne samfunnet. Mens byråkratiet kan gi store fordeler når det gjelder effektivitet og organisering, så Weber også dens mørke side. Han hevdet at byråkratiet hadde en tendens til å bli stadig mer rigid og regelbunden, med lite rom for individuelle initiativ eller kreativitet. Dette kan igjen føre til fremveksten av det han kalte byråkatiets «jernbur», der individer er fanget i en svært kontrollert og mekanisk sosial orden. Han så på «jernburet» som en manifestasjon av den bredere trenden mot rasjonaliseringen i det moderne samfunnet, som er preget av økende dominans av fornuft og kalkulasjon over andre aspekter av det sosiale livet. Dette hevdet han kan føre til en situasjon der individer

reduseres til bare «tannhjul» i en større maskin, med lite rom for personlig frihet eller selvuttrykkelse (Weber, 1905: i DiMaggio & Powell, 1983).

I denne sammenheng refereres jernburet til ideen om at den økende bruken av teknologi og fremveksten av den digitale tidsalderen kan føre til en situasjon der individer er fanget i en svært kontrollert og automatisert sosial orden (Brynjolfsson & McAfee, 2014). Dette kan inkludere bruk av algoritmer og kunstig intelligens for å overvåke og kontrollere atferden vår på nett, innsamling og bruk av personopplysninger av teknologiselskaper, og fremveksten av «overvåkingssamfunnet». Digitaliseringens jernbur viser i denne sammenhengen til ideen om at teknologi har en tendens til å bli stadig mer rigid og regelbundet, med lite rom for individuelle initiativ eller kreativitet (Fuchs & Grossmann, 2010).

På Sopra Sterias-konferansen i 2016 fremhevet Mark Raskino at digitale endringer ikke er noen trend, men rett og slett ren tvang (Raskino, 2016). Söderström (2013) poengterer at alle vil bli påvirket av den pågående digitaliseringen slår fast at tvang til å ta i bruk digitale verktøy hverken tjener brukerens behov eller tjenesteyterens behov. Videre sier forfatteren at pålagt bruk av digitale systemer vil resultere i en oppbyggelse av frustrasjon, samt brukere som lider i taushet. For at en digitale endringer skal være vellykkede må systemene være tilpasset de som skal benytte de, og ikke motsatt (Söderström, 2013).

Når det gjelder eldre og teknologi, kan dette perspektivet være relevant for å forstå hvordan eldre kan oppleve teknologi som et jernbur som begrenser deres frihet og autonomi. Eldre kan oppleve at teknologi hindrer dem i å leve på en måte som er meningsfull for dem, og at de blir tvunget til å tilpasse seg samfunnets krav og begrensinger (Charness & Rogers, 2004). På en annen side kan teknologien også være en ressurs for eldre, spesielt når det kommer til helse og omsorg. Eldre kan dra nytte av teknologiske hjelpemidler og tjenester som kan bidra til å forbedre deres livskvalitet og uavhengighet (Czaja et al, 2018).

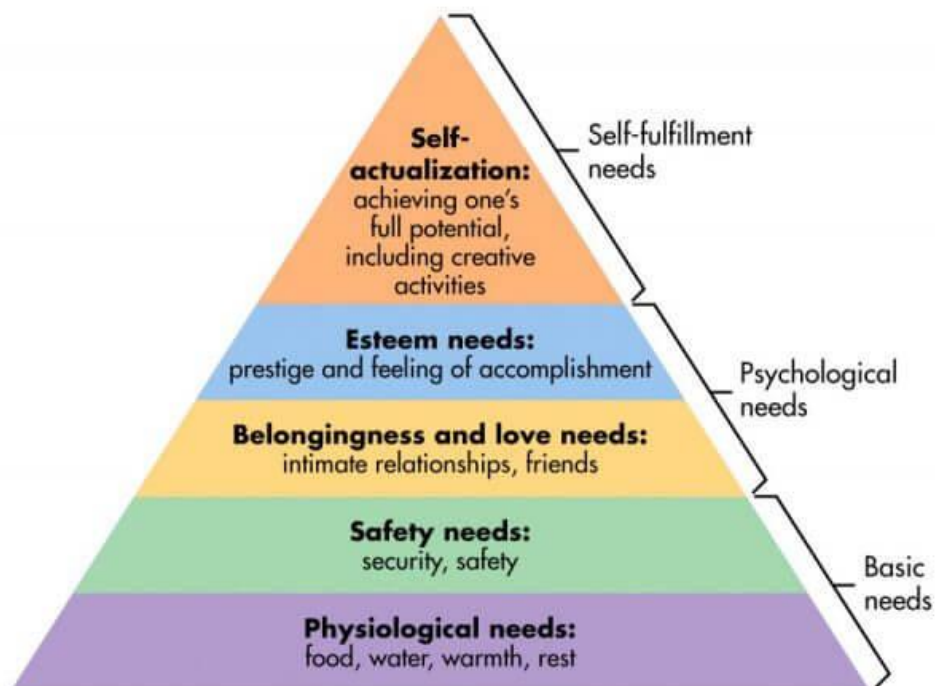
Ritzer (2004) hadde et revidert tillegg til denne teorien; McDonalization. I motsetning til Weber som så byråkratiet som et eksempel på rasjonaliteten, foreslo Ritzer at prinsippene for gatekjøkkenrestauranter var en mer treffende metafor. I denne metaforen innebærer dimensjonene forutsigbarhet, kalkulerbarhet, effektivitet og kontroll. Datamaskinen antas å umenneskeliggjøre på bekostning av individer som benytter den (Nissebaum & Walker,



1998; i Pritchard & Brittain, 2013). Dette ved at de mangler noe av essensen av 'menneskelig natur', forstått som følelser, intuisjon, spontanitet, sjel eller ånd (Turkle, 1984). Noen av utviklingene innen data som kan illustrere dette, kan være alternative måter å være «koblet på» som har dukket opp. Et eksempel på dette kan være Facebook, som har bidratt til en endring i måten vi samhandler på og øke sosial interaksjon (Golder et al., 2007; i Pritchard & Brittain, 2013), men som umenneskeliggjøres ved å redusere ansikt-til-ansikt-interaksjonen vi har med andre (Pritchard & Brittain, 2013). På toppen av det Ritzer omtaler som «umenneskeliggjøring», hevdet at han at denne jakten på effektivitet muligens kan føre til det motsatte. «Rasjonelle systemer skaper uunngåelige irrasjonaliteter som begrenser, og muligens kompromitterer og kanskje til og med undergraver deres rasjonelle kapasitet» (Ritzer, 2004, s.134).

## 2.3 Behovsdekning

Maslows (1943) behovsteori dreier seg om de grunnleggende behovene vi mennesker har. Disse deles inn i fem trinn, med de fysiologiske behovene nederst, og de mer psykologiske behovene øverst, og jobber seg nedefra og opp. De fem grunnleggende behovene er: fysiologiske behov, trygghetsbehov, sosiale behov, anerkjennelse og selvrealisering. I følge Maslow (1943; i Jacobsen & Thorsvik, 2016) må et lavere behov være oppfylt før vi ønsker å oppfylle et høyere behov.



Figur 1: Maslows behovspyramide

I følge Maslow må mennesker dekke behovene på lavere nivå før de kan forsøke å dekke behov på høyere nivå. For eksempel vil en person som er sulten, hjemløs eller i fare ha det vanskeligere for å sette søkelys på selvaktualisering, før deres grunnleggende fysiologiske og sikkerhetsmessige behov er dekket (Maslow, 1943).

Digitalisering og behovsdekning er et meget interessant tema, da teknologien tar større og større plass i menneskers hverdag. Med fremveksten av internett og teknologi har mange aspekter av livene våre endret seg, inkludert hvordan vi oppfyller våre behov. Sett i sammenheng med eldre og digitalisering kan vi se på hvordan digitale teknologier kan hjelpe eldre med å møte sine behov forskjellige nivåer i pyramiden. Dette kan være å oppfylle behov som mat og trygghet, samt mer psykologiske behov som tilhørighet, anerkjennelse og selvrealisering. Samtidig kan det være utfordrende for mange å få oppfylt sine behov gjennom digitale løsninger og teknologi.

Vreeken (2021) mener veien til bedre og mer brukervennlige digitale produkter og tjenester starter med å forme de etter og legge fokus på de grunnleggende behovene vi mennesker har. Han mener at fokuset skal flyttes bort fra overlevelsmodus til at man skal skape opplevelser som gjør livet hyggeligere og mer verdt. Ved å skape innovasjoner ved å oppfylle menneskelige behov vil man kunne levere en mye bedre brukeropplevelse (Vreeken, 2021).

Nederst i pyramiden finner vi de *fysiologiske behovene*, som også er de mest grunnleggende behovene. Dette er behov som mat, søvn og ly. Eldre som ikke kan reise seg eller forlate hjemmet kan ha nytte av digitale teknologier som gir tilgang til mat, medisiner og helsetjenester. Dette kan inkludere matleveringstjenester, nettbasert apotek og videokonsultasjoner med helsepersonell. På den andre siden kan eldre som har begrensinger med synet, hørselen eller motoriske ferdigheter kan ha utfordringer med å bruke digitale teknologier som krever presisjon og nøyaktighet. Dette kan påvirke deres evne til å oppfylle sine fysiologiske behov som mat og medisiner som kan være avhengig av digitale tjenester (Ryu, M., & Kim, J., 2017).

På nivå nummer to finner i *sikkerhetsbehovene*. Eldre som mangler digitale ferdigheter og kunnskap kan være utsatt for svindel, nettmisbruk og personvernsproblemer på nettet. Dette kan øke deres følelse av utrygghet og hindre dem i å oppfylle sine sikkerhetsbehov. (Ryu et al., 2017). Dette inkluderer behovet for sikre nettsider, kryptering av sensitiv

informasjon og beskyttelse mot nett-trusler som hacking og identitetstyveri. Og digitaliseringen kan bidra til bekymringer om personvernet knyttet til personlig informasjon og sensitiv data som for eksempel finansiell informasjon, personlige adresser eller telefonnumre, eller til og med helseinformasjon (Rosales & Mauro, 2019). På den andre siden kan digitaliseringen bidra til å dekke behovene eldre (og mennesker ellers) har i forhold til sikkerhet. Trygghetsalarmer og fallalarmer kan være eksempel på dette. Trygghetsalarmer kan bidra til å øke sikkerheten deres, da det er et bærbart armbånd eller smykke rundt halsen, som de kan bruke til å tilkalle hjelp ved enten et fall eller andre nødsituasjoner. Ulike digitale verktøy som for eksempel smart-klokker kan være beroligende for eldre som kan være engstelige for helsen. Ved hjelp av slike digitale verktøy kan man spore blodtrykk, puls og hjerterytme. Dette kan også bidra til å øke følelsen av kontroll og sikkerhet i forhold til egen helse. Digitaliseringen kan også bidra til å øke sikkerheten ved hjelp av sikkerhetsteknologi. Dette kan for eksempel være alarmsystemer eller overvåkningskameraer.

På nivå nummer tre finner vi behovene for *tilhørighet og kjærlighet*. Eldre som bor alene eller som har begrensede sosiale nettverk kan dra nytte av digitale teknologier som gir mulighet til å holde kontakten med andre. Dette kan for eksempel være ved hjelp av videosamtaler, som gjør det mulig å kommunisere ansikt til ansikt med venner og familie, til tross for geografisk separasjon. Coyne, Walker & Howard (2013) sier i sin forskning at om man lykkes med å komme i kontakt med andre digitalt, er det mulighet for å utvikle disse relasjonene til mer intime relasjoner. Dette ved at kontakten kan gå fra en enkel venneforespørsel til noen du vet hvem er, men egentlig ikke kjenner så godt – til at dere kommer i dypere kontakt. Dette gjennom en gradvis endring og utvikling i relasjonen gjennom hvordan man kommuniserer med hverandre. For eksempel at det går fra venneforespørsel til direkte melding til tekstmelding til telefonsamtaler og møter. Disse trinnene viser hvordan voksne og eldre mennesker kan bruke nyere former for medier og teknologier som en måte å utvikle ganske upersonlige relasjoner til mer intime og meningsfulle relasjoner (Coyne et al., 2013). På den andre siden kan bruk av teknologi kan også utfordre disse behovene, ved å mulig bidra til sosial isolasjon og ensomhet, samt å ikke føle tilhørighet til samfunnet på samme måte som tidligere. I tillegg er det kanskje mange med liten omgangskrets som har mistet flere arenaer for sosial kontakt til fordel for digitaliseringen av bank, handel-, helse- og trygdetjenester og lignende. Eldre som mangler sosial støtte og nærhet kan ha utfordringer med å opprettholde mellommenneskelige

relasjoner gjennom digitale teknologier. Dette kan påvirke deres evne til å oppfylle sine behov for tilhørighet og kjærlighet (Choi, M., Kong, S. H., & Jung, D., 2017).

På fjerde nivå finner vi *anerkjennelse og mestring*. Digitale teknologier kan bidra med å oppfylle disse behovene ved å gi tilgang til informasjon, kurs og kulturelle opplevelser. Eldre kan for eksempel ta online kurs eller delta i virtuelle arrangementer og kulturelle opplevelser som teater eller besøke museum, som de ellers ikke ville hatt muligheten til å delta på. Eldre som mangler digital kompetanse og ferdigheter kan oppleve en følelse av utilstrekkelighet og manglende selvtillit når de bruker digitale teknologier. Noe som kan påvirke deres evne til å oppfylle sine behov for anerkjennelse og mestring. Da mange da får utfordringer med å utforske og utvikle sine interesser og ferdigheter gjennom digitale tjenester.

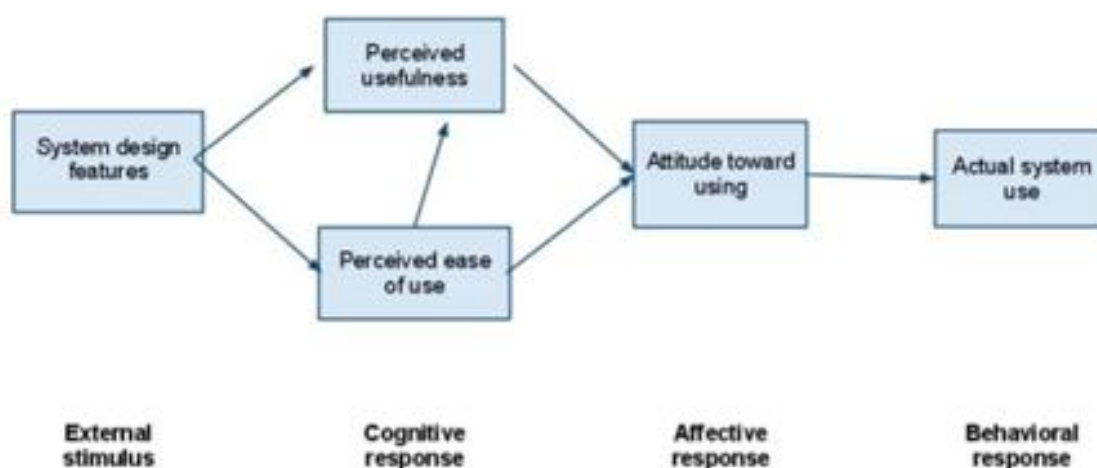
På toppen av pyramiden har vi *selvrealisering*. På den ene siden gir teknologien tilgang til et stort utvalg informasjon og ressurser som kan hjelpe enkeltpersoner å forfølge sine lidenskaper og realisere sitt potensial. På den andre siden kan overdreven skjermtid og den konstante distraksjonen av teknologi begrense en persons evne til å fokusere, være kreativ og forfølge sine mål. Sosiale medieplattformer gir dog et rom for folk å vise frem prestasjonene sine og motta anerkjennelse og validering fra andre. Samtidig kan den konstante sammenligningen med andre på sosiale medier føre til følelser av utilstrekkelighet og lavere selvtillit (Zhou, Z., Li, X., & Liu, Q., 2018).

## **2.4 Aksept og adopsjon av teknologi**

Til tross for at adopsjonsraten av teknologi har vært lav blant eldre, har det økt jevnt siste årene. Vi kan se i undersøkelser gjennomført av Pew Research Center (2017) at det i år 2000 var bare 12% av eldre voksne i alderen 65+ som meldte om bruk av internett, mot 67% i samme aldersgruppe i 2016. Dette er likevel betydelig lavere enn den generelle befolkningen, som viser at 90% er regelmessig på nettet. Eldre voksne kan for eksempel ha en økt interesse for å bruke digitale teknologier for å opprettholde sosial kontakt, holde seg oppdatert på nyheter og hendelser, og for å få tilgang til helsetjenester og informasjon (Anderson & Perrin, 2017). Det finnes flere modeller som er utviklet for å forstå de ulike faktorene som bidrar til teknologiadopsjon. En av de mest refererte modellene er The Technology Acceptance Model (TAM), som er et teoretisk rammeverk som forklarer og forutsier hvordan enkeltpersoner tar i bruk og bruker teknologi. Det sentrale premisset til TAM er at en persons intensjon om å bruke teknologi bestemmes av to nøkkelfaktorer:

*opplevd nytte og opplevd brukervennlighet* (Davis, 1989). Den har også blitt utvidet og modifisert i løpet av årene for å inkludere flere faktorer som kan påvirke teknologiaksept, for eksempel sosial innflytelse og tillit. Til tross for sine begrensinger, er TAM fortsatt mye brukt og en innflytelsesrik modell innen informasjonssystemer (Venakatesh, Morris, Davis, & Davis, F., 2003). Predikatorer i den nyeste versjonen inkluderer også faktorer som alder, utdanning, inntekt, rase/etnisitet, kjønn, erfaring, mestringstro og teknologiske egenskaper. Denne versjonen av modellen ble opprettet for å innlemme TAM og dens variasjoner med andre fremtredende teknologiakseptteorier (Venakatesh & Bala, 2008). Nye faktorer som også har blitt foreslått som predikatorer er personlighetstrekk (Nov & Ye, 2008) og kognitive evner (Cjaza et al., 2006).

Teknologiaksept defineres ofte som intensjonen om å bruke eller å ta i bruk en teknologi. TAM forutsier at atferdsmessige intensjoner er imidlertid begrenset i adopsjon av en teknologi over tid (Peek, Wouters, van Hoof, Luijkx, Boeije & Vrijhoef, 2014). Modellen er også begrenset når det kommer til anvendelse av teknologi i den eldre befolkningen. Eldre voksne skiller seg fra yngre voksne når det kommer til generelle egenskaper (f.eks. helse, evne, erfaringer med og holdninger til teknologi). De har dog også heterogenitet i gruppen eldre voksne når det kommer til formålene de anvender teknologi for (Van Boekel, Peek & Louijkx, 2017).



Figur 2: Technology Acceptance Model (Davis, 1993:476)

Mye av tidligere forskning innen teknologiakseptlitteraturen har fokusert på eldre voksnes aksept. For eksempel innledende oppfatninger av brukervennlighet og nytte (Mitzner et al,

2016), samt atferdsmessige intensjoner (Davis, 1989, 2004). Teknologiaksept og atferdsmessige intensjoner om adopsjon er viktige faktorer i seg selv og er korrelert med atferds adopsjon. Bruk over tid er imidlertid nødvendig for å kunne høste fordelene ved å bruke teknologi (Mitzner, Savla, Boot, Sharit, Charness, Czaja & Rogers, 2019). Resultatene i studien til Mitzner et al. (2019) viser at for teknologi som er utviklet for å være fruktbar og nyttig for eldre voksne, var det en sterk tilrettelegger for både mellomlang og langsiktig bruk at tilbudet av å gi en innledende selvstendig erfaring med teknologien.

Ettersom flere og flere tjenester og aktiviteter blir tilgjengelige på nett, er det stadig viktigere at teknologi blir akseptert av brukerne, i alle aldre. Eldre kan ha ulike grunner for å være motvillige til å bruke teknologier, som for eksempel begrensede ferdigheter eller erfaring, fysiske begrensinger eller bekymringer rundt personvern og sikkerhet (Rosales & Mauro, 2019). I studier av eldre voksne sin data- og internettadopsjon, forutsier det ta de har positive oppfatninger av brukervennlighet, nytte og effektiv bruk (Adams et al., 2005).

Ikke alle har like erfaringer eller behov når det gjelder digitale teknologier, og det kan være ulike faktorer som rett og slett hindrer bruk. Avgjørende for aksepten er tilpasset opplæring og støtte som kan bidra eldre til å lære og bruke digitale teknologier på en trygg og effektiv måte (Rosales & Mauro, 2017). Teknologier som ikke er utformet etter hensyn til eldre sine behov og preferanser kan presentere barrierer for deres bruk. Dette kan være barrierer som design som er uforenlig med eldre voksnes evner og begrensinger (f.eks. berøring, syn og hørsel). Dette kan bidra til brukervennlighetsproblemer (Fisk, Rogers, Charness, Czaja & Sharit, 2009). Andre barrierer kan være kostnader og mindre utviklede mentale modeller på hvordan man anvender teknologier (Mitzner et al, 2019).

Kim, Chung & Son (2009) drog inn et annet perspektiv, holdningsstyrke, for å skape en bedre forståelse for teknologiadopsjonsprosessen. Holdningsstyrke er definert som graden holdning viser seg i form av tidsmessig utholdenhet, motstanden ved overtalelse og forutsigbarheten av atferden (Petty & Cacioppo, 1986; Kim et al., 2009). Holdningen påvirker hvordan vi filtrerer informasjon og vår oppfatning av verden (Fazio, 1986; Kim et al., 2009), og dermed også atferd. En bruker som har en svak gunstig holdning til bruk av teknologi, kan kanskje lett overtales til endring av holdning ved at andre påpeker feil og mangler ved en teknologi, og dermed stoppe adopsjonen eller fortsatt bruk av teknologien

(Kim et al., 2009). Funnene i studien til Kim et al. (2009) kaster lys over viktigheten av holdning for å bestemme atferds intensjonen når det kommer til bruk av teknologi.

## 2.5 Oppsummering av teori

Objektivt sett vil det i sammenhengen med eldre og det å ta i bruk digitale verktøy og tjenester ha lite å si hvilke ferdigheter man har, det handler heller om vi selv mener at vi har de ferdighetene som trengs for å mestre den bestemte oppgaven (Bandura, 1997). Denne teorien ser jeg på som svært sentral, da jeg tror at det er mange eldre som hindres i delta digitalt nettopp på grunn av frykt for å ikke mestre og nærmest en bestemmelse om at de ikke kommer til å mestre det. Jeg ønsker å se på hvordan denne teorien spiller inn i eldre sitt møte med digital teknologi, samt holdningen de har overfor digitale verktøy og teknologi.

Weber (1905) sin teori om jernburet er relevant for oppgavens tema da digitaliseringen av samfunnet nærmest fører til et krav om at personer må benytte seg av digitale verktøy og løsninger for å ta del en aktiv del i samfunnet, dette til tross for at de kanskje ikke har et ønske om det selv. Jeg ønsker å utforske hvordan denne teorien kan benyttes til å forstå begrensningene eldre mennesker kan oppleve når det gjelder bruk av teknologi, og hva disse begrensningene gjør med en

Jeg ønsker også å se hvordan Maslows (1943) behovspyramide kan brukes til å forstå eldre menneskers motivasjon for å bruke digital teknologi, og hvordan teknologien kan bidra til å tilfredsstille deres behov for sosial kontakt, selvrealisering og tilhørighet, så vel som hvilken rolle digitaliseringen har i deres hverdag. I tillegg til at jeg ønsker å se hvordan eldre sin behovsdekning kan utfordres som følge av digitaliseringen. Både i form av hvordan digitaliseringen kanskje utfordrer behovet ved isolering eller å ikke føle tilhørighet til samfunnet på samme måte som tidligere.

TAM er en modell som er utarbeidet av Davis (1989) om hvordan mennesker tar i bruk ny teknologi. Jeg vil se på hvordan denne modellen kan brukes til å forstå hva som påvirker eldre sin beslutning om å ta i bruk digital teknologi, og hvordan man kan tilpasse teknologien for å gjøre den mer brukervennlig for eldre brukere.

Samlet sett vil dette teorikapittelet gi en inngående forståelse av de teoretiske rammeverkene som kan brukes til å forstå situasjonen eldre mennesker står ovenfor i møtet med teknologi og digitale tjenester.



## **3.0 Metode**

I dette kapitlet gjør jeg rede for den metodiske tilnærmingen jeg har valgt for studien min. Jeg forsøker å begrunne valgene ut ifra oppgavens egenart. Jeg tar for meg bruk av kvalitativ metode, og jeg vil også begrunnet dette metodevalget. Jeg vil også beskrive prosessen fra utvelgelsen av informanter, gjennomføring av intervju, samt tilnærmingen til analysemetoden. Avslutningsvis i kapitlet, vil jeg reflektere litt rundt reliabiliteten og validiteten til avhandlingen, samt forskningsetiske utfordringer knyttet til skriveprosessen av masteroppgaven.

### **3.1 Metodevalg**

Kvalitativ metode er en type forskningsmetode som setter søkelys på å forstå fenomener i dybden, ved å samle og analysere ikke-numeriske data. Dette kan omfatte tekstbaserte data som intervjuer, observasjoner, dokumenter eller bilder. Metoden blir ofte benyttet når man ønsker å undersøke komplekse og kontekstavhengige fenomener, eller når man ønsker å utforske emner som ikke kan måles på en kvantitativ måte (Thagaard, 2013).

Valget av metodisk design stod i hovedsak mellom kvantitative spørreundersøkelse og kvalitative dybdeintervju. Kvantitativ metode ville ikke kunne gi meg like verdifull og dyp informasjon som en spørreundersøkelse ville, dersom gjennomført på nett, ført til at de «ikke-digitaliserte» ikke hadde blitt representert i studien. På bakgrunn av problemstillingen jeg ønsker å undersøke, har jeg derfor valgt å gå for kvalitativ metode. Jeg kom ganske fort frem til at det naturlige valget for meg ville falle på kvalitative dybdeintervju, da jeg ønsket å få frem en helhet av meninger og erfaringer. Kvalitativ metode kan gi en rikere og mer detaljert forståelse av fenomener enn kvantitativ metode alene. Det er derfor vanlig at forskeren benytter seg av mindre utvalg i gjennomførelsen av en studie. Generalisering er altså ikke et mål, derimot heller en fordypelse innenfor et fenomen (Thagaard, 2013).

#### **3.1.1 Kvalitative dybdeintervju**

Etter å ha vurdert flere ulike typer for kvalitativ metode, vurderte jeg kvalitative dybdeintervju som best egnet til min studie. Jeg var inne på å kombinere dette med observasjon, da det hadde vært interessant å se om informantenes ferdigheter stemte

overens med deres egne tanker. Det ble med tanken, da jeg konkluderte med at dette både ville være tidskrevende, vanskeligere å gjennomføre, samt at det kunne bidra til å øke terskelen hos enkelte for å takke ja til å stille opp. Innsamling av primærdata til studien var nødvendig, da temaet både er komplekst og relativt lite forsket på.

Dybdeintervju er godt egnet til å samle inn data om en persons erfaringer, holdninger, oppfatninger og opplevelser, som er nettopp det jeg ønsker å oppnå med min forskning. Jeg kom frem til at semistrukturerte dybdeintervjuer ville være det mest gunstige for datainnsamlingen min. «Målet med dybdeintervjuer er i hovedsak å skape en situasjon for en relativt fri samtale som kretser rundt noen spesifikke temaer som forskeren har bestemt på forhånd» (Tjora, 2017:113). Dybdeintervjuer er vanligvis en-til-en interaksjon mellom forsker og informant. Semi-strukturerte dybdeintervjuer innebærer en viss grad av forhåndsdefinerte spørsmål eller emner, men gir også rom for at informantene kan utdype eller forklare svarene sine (Burgees, 1984; Bryman, 1988; Silverman, 1993), samt at jeg som forsker mulighet til å stille oppfølgingsspørsmål dersom det kommer frem interessante utsagn man ønsker å oppklare eller vite litt mer om. Gjennom at informantene har muligheten til å uttrykke seg fritt samt utdype svarene sine, kan man oppnå mer verdifull og detaljert data. Man vil også kunne fange opp ansiktsuttrykk og kroppsspråk, som kan si mye om hvordan intervjuobjektene tenker og føler (Ringdal, 2018).

### **3.1.1.1 Styrker og svakheter ved kvalitative dybdeintervju**

Som Ringdal (2019) påpeker, finnes det både styrker og svakheter ved å bruke kvalitative dybdeintervjuer som forskningsmetode. En styrke er at dybdeintervjuer er en fleksibel metode, som gjør at man kan tilpasse det til hver enkelt av informantenes behov. Dette gjelder når det både kommer til tid og sted for intervjuene, men også når det kommer til måten man stiller spørsmål og formidler på. Metoden er også fleksibel ved at til tross for at man på forhånd har utarbeidet en intervjuguide, har man også mulighet til å stille tilleggsspørsmål og samtalene kan dermed føre til at man kan komme innom uventede temaer og elementer forsker ikke har tenkt på i forkant av intervjuet og som ellers ville blitt oversett. Man har også mulighet til å gå innom temaer i mer i dybde og detalj. Gjennom dette samt mer personlige svar vil man kunne danne seg en økt forståelse for fenomenet man undersøker (Ringdal, 2018).

Dybdeintervjuer tillater også forskeren å bygge en relasjon på tillit og trygghet med informantene, noe som kan føre til at settingen ikke oppleves som unaturlig. Ved å bygge

en relasjon på den måten kan man også danne seg et en grundigere forståelse av respondentens erfaringer, perspektiver og meninger. Noe som kan bidra positivt i forskningen. Dette kan dog gå begge veier, da mangel på tillit og trygghet kan føre til at situasjonen oppleves som unaturlig og skremmende for informanten, som også vil gjenspeile seg i datainnsamlingen (Ringdal, 2018).

Det finnes også andre svakheter ved å benytte dybdeintervju som forskningsmetode. Som Ringdal (2018) forteller er dybdeintervjuer en tidskrevende prosess, som kan bidra til en begrensning i antall informanter man som forsker evner å samle inn data fra. Begrensninger i antall informanter bidrar også til at resultatene ikke kan generaliseres til hele populasjonen. Det kan derfor være utfordrende å trekke konklusjoner som er representative for en større gruppe mennesker (Ringdal, 2018).

En annen svakhet er at man som forsker kan bevisst eller ubevisst være med på å forme informantenes svar og refleksjoner. Dette både ved at man kan bidra til å introdusere fordommer eller subjektivitet i intervjuene, ved å for eksempel stille ledende spørsmål eller i selve tolkningen av informantenes svar (Ringdal, 2018). Som Ringdal (2018) sier vil intervjuene også kunne være påvirket av informantenes evne til å uttrykke seg eller formidle sine erfaringer og meninger på en klar og detaljert måte. På samme måte kan det være utfordrende å tolke eller analysere data fra dybdeintervjuer, spesielt når det er mange ulike perspektiver og temaer som kommer frem (Ringdal, 2018).

### **3.1.2 Utvalg og rekruttering**

Ut ifra studiens formål avgrenset jeg utvalget ved hjelp av kriteriebasert utvelgelse (Johannesen, Tufte & Christoffersen, 2016:120) basert på to kriterier: alder og at de var hjemmeboende, og ikke institusjonsbasert. Jeg hadde i utgangspunktet ønske om å avgrense til 80 år og eldre, men på grunn av utfordringer med å rekruttere nok informanter i denne aldersgruppen, så jeg meg nødt til å redusere alderen til 75 år og oppover. Utvalget består av fire kvinner og to menn. Det opprinnelige utvalget bestod av åtte informanter, men ble redusert til seks, da to informanter ikke dukket opp til intervjuet. Til tross for dette følte jeg likevel at jeg nådde et metningspunkt (Johannesen, Tufte & Christoffersen, 2016:115). Dette da jeg merket at jeg igjennom de gjennomførte intervjuene begynte å få noe gjentakende svar.

En liten skjevfordeling i kjønn kan kritiseres. Til tross for at jeg skulle ønske en større andel menn i forskningen min, ser jeg likevel ikke på underrepresentasjonen som problematisk – da generalisering ikke er et mål, men heller en forståelse for fenomenet «eldre og teknologi/digitalisering». Av etiske hensyn har jeg valgt å gå for «friske» eldre som bor hjemme, og har bevisst valgt å unngå umyndiggjorte eller som lider av demens, i tillegg til personer som bor eller tilhører institusjon.

Rekrutteringen ble gjennomført ulike steder, men på relativt samme måte. Dette ble gjort ved at jeg var til stede på et seniorsenter etter en bingosamling. Her presenterte jeg meg selv for de som var til stede, samt temaet, bakgrunnen og formålet. Jeg forklarte også litt om hvordan gjennomførelsen ville bli. I etterkant av presentasjonen ble jeg igjen i lokalet, hvor jeg fikk snakket litt mer med hver enkelt og fikk mulighet til å klargjøre eventuelle ting som var uklare i presentasjonen, samt høre hvilke som kunne stille opp til intervju. Her var det også rom for mange gode og spennende samtaler. Prosjektet ble mottatt med positivitet og ros, men dog ikke like stor vilje og iver til å faktisk ta del i det. Dette resulterte i at jeg fikk rekruttert fire informanter, hvor bare to møtte opp. Jeg fortsatte rekrutteringen på samme måte på en annen seniorkafe, samt et pensjonisttreff som skulle gjennomføre mobilkurs. Her fikk jeg rekruttert to på hvert sted, og sto dermed igjen med seks informanter totalt – dette ekskludert de to som ikke møtte opp.

### **3.1.3 Innsamling av data**

«Uformelle intervju er et fleksibelt opplegg, men før datainnsamlingen gjennomføres bør forskeren utforme en intervjuguide og vurdere grad av åpenhet» (Grønmo, 2015:174). Jeg utformet en intervjuguide med overordnede tema; *introduksjon, bruk og erfaring, kunnskap/kompetanse, hjelp/støtte, tanker og følelser knyttet til bruk, innvirkning i hverdagen og annet* (se: vedlegg 1). Intervjuguiden inneholder spørsmål jeg anså som åpen og som passet til hver av informantene. Hensikten var at spørsmålene skulle åpne for refleksjon, samt at de skulle gi rom for at flere ulike aspekter kom frem i de ulike intervjuene. Etter jeg hadde utformet intervjuguiden, gjennomførte jeg et prøveintervju på min bestemor på 86 år. Dette for å teste om intervjuguiden fungerte etter formålet, samt gi rom for å gjøre ulike justeringer dersom nødvendig. Noe som ble gjort etter dette, i tillegg til at jeg så meg nødt til å gjøre små justeringer også underveis i intervjuprosessen.

For å skape en avslappet stemning i forkant av intervjuet, ble det først litt løs prat, samt at jeg skaffet en kaffekopp og litt kake for å gjøre det hele litt mindre seriøst. Deretter gjennomførte jeg det Kvale (1997) kaller «briefing». Dette defineres som en situasjon i forkant av gjennomføringen av studien, hvor informanten får informasjon om formål og tematikk. Her ble det en rask repetisjon av det jeg hadde nevnt under rekrutteringen, samt at vi gikk gjennom samtykkeskjemaet sammen, for at deres rolle og rettigheter i forskningen skulle være tydelig. Her ble det estimert tid, garantert anonymisering, samt sørget for at informantene var helt innforstått med at de når som helst kunne trekke seg fra studien, dersom de skulle ønske dette. Da kvaliteten på dybdeintervjuene er avhengig av opparbeidet tillit mellom forsker og informant (Tjora, 2017:116), samt at eldre kanskje er mer opptatt av det formelle, valgte jeg å ta med meg en skriftlig utgave av samtykkeerklæringen. Et eksemplar til meg som forsker som de kunne skrive under på, samt et eksemplar som de kunne ta med seg hjem. Dette gjorde også at de hadde den kontaktinformasjonen de trengte til å eventuelt trekke seg fra studiet tilgjengelig i dette skrivet, samtidig som de hadde mulighet til å lese det i etterkant dersom de skulle ønske dette.

Som Kvale (1997) anbefaler, avsluttet jeg intervjuene med en «debriefing». Dette innebærer at man gir informanten mulighet til å komme med eventuelle kommentarer eller tilleggsinformasjon som ikke har kommet frem i intervjuet. I tillegg til dette ble det også rom for litt prat om hvordan de opplevde intervjuet og eventuelt andre tilbakemeldinger. Det hele ble avrundet med litt prat om alt og intet, alt fra barnebarn til tidligere arbeidssted.

Totalt møtte og intervjuet jeg seks informanter, disse har fått hvert sine tall som «identifisering», som vist i tabell 1.0. Hvor intervjuene tok sted, var opp til hver enkelt og hva de var komfortable med og foretrakk. Fire av intervjuene tok sted i samme lokale som rekrutteringen tok sted, hvor vi avtalte en dag de likevel skulle innom. Dette tror jeg for mange førte til at de følte seg trygge i omgivelsene, og at situasjonen ikke ble like unaturlig som den ellers kunne ha opplevdes som. To av intervjuene tok sted hjemme hos informantene, da de selv foretrakk dette. Dette kan kanskje komme av at jeg ikke var totalt fremmed for disse, da de hadde kjennskap til meg gjennom felles bekjente– og har møtt de i noen settinger tidligere.

<b>Informant nummer</b>	<b>Alder</b>	<b>Bo-situasjon</b>	<b>Rekruttert via:</b>	<b>Varighet intervju:</b>
1	85	Samboer	Seniorkafe 1	1:01:32
2	76	Alene	Seniorkafe 1	21:57
3	86	Alene	Pensjonisttreff	49:34
4	83	Alene	Seniorkafe 2	32:51
5	77	Samboer	Pensjonisttreff	37:12
6	79	Samboer	Seniorkafe 2	25:39
7	-	-	-	Frafall
8	-	-	-	Frafall

Figur 3: Tabell (1) Informanter

Jeg har vært borti intervjuprosesser noen ganger tidligere, både gjennom Bachelor-oppgaven min samt noen prosjektoppgaver jeg har hatt tidligere. Jeg var likevel utrolig spent, da jeg aldri har vært i en slik type intervjusituasjon med eldre som informanter. Det at jeg har jobbet på sykehjem i 7 år, gav meg dog noe ro i form av at jeg vet at jeg er flink til å kommunisere med og lytte til mennesker i denne aldersgruppen.

Som forventet var de ulike informantene varierende i forhold til snakkesalighet. Enkelte av informantene tenke og diskuterte høyt, noe som førte til gode og flytende samtaler. Noe utskielte fra temaet hendte, men dette var bare med på å bidra til at vi kom innom områder vi kanskje ikke hadde kommet innom dersom det ikke hadde skjedd. Mens andre var mer korte og konsise i svarene, hvor jeg måtte bære samtalen i høyere grad og stille flere og samme spørsmål om igjen enn hos andre for å få oppnå mer utfyllende svar.

I alle intervjuene benyttet jeg meg av båndopptaker, da alle ga samtykke til dette. Ved å gjøre dette var det mulig for meg å gi hele mitt fokus til intervjusituasjonen og samtalen. Dette bidro også til at jeg i etterkant av intervjuet kunne gå tilbake å høre det om igjen dersom det var nødvendig, noe jeg gjorde flere ganger. Dette muliggjorde det også for meg å kunne sitere det informanten sa, fremfor å gjengi en tolkning av det som ble sagt. Dette bidrar også til at informasjonen blir mer presis og pålitelig.

## **3.2 Uforutsette utfordringer**

Underveis i arbeidet møtte jeg på en rekke ulike utfordringer. Enkelte av utfordringene jeg var innom utfordringer regnes nok som ganske vanlige i et arbeid med en masteroppgave. Jeg opplevde å ha skrivesperre flere ganger i løpet av prosessen. Dette var kanskje mest utpreget helt i starten av prosessen, da jeg ikke helt klarte å se hvor jeg i det hele tatt skulle starte – dette løsnet til slutt. Jeg opplevde det samme, men i noe mindre grad da jeg skulle i gang med drøftingen, dette tror jeg var noe preget av mangel på motivasjon.

Underveis i prosessen mistet jeg også noen som har vært veldig viktig for meg. Perioden både før og etter dødsfallet ble krevende for meg psykisk og fysisk, både i form av min egen sorgprosess, men også i form av omsorg og det å stille opp for andre som jeg er veldig glad i som stod og står ovenfor en tøff periode. Det hele medførte derfor at masteroppgaven ble noe nedprioritert i perioden rundt dødsfallet, noe igjen gjorde at jeg ble hengende litt bak skjema i forhold til fremgangsplanen og hvordan jeg selv hadde sett for meg og ønsket fremgangen skulle være. Men det gikk til syvende og sist greit likevel, da jeg hentet meg noenlunde inn igjen underveis i prosessen.

En annen uforutsett utfordringen jeg stod ovenfor var hvor vanskelig det skulle bli å rekruttere informanter til prosjektet. Jeg hadde i utgangspunktet sett for meg at dette ikke skulle bli noe problem, og optimistisk som jeg er så trodde jeg kanskje at jeg skulle klare å rekruttere alle åtte informantene allerede på første stedet jeg hadde vært i kontakt med angående prosjektet og rekruttering. Her viste det seg at jeg tok fullstendig feil, men gikk likevel derifra fornøyd med å ha rekruttert fire stykker. Dette endret seg brått da to av disse ikke møtte opp til det planlagte intervjuet. Rekrutteringsprosessen ble derfor både lengre og mer tidkrevende samt mer utfordrende enn jeg hadde sett for meg at den skulle bli. Til tross for at jeg ikke klarte å oppfylle det antallet informanter jeg i utgangspunktet hadde sett for meg, valgte jeg å si meg fornøyd med totalen på seks stykker, da jeg anså det som altfor tidkrevende å begynne rekruttering et fjerde sted så «langt ute» i løpet.

## **3.3 Ethiske overveielser**

Til tross for at kvalitativ forskning kan være både innsiktsfull og verdifull, kan den også innebære en rekke etiske utfordringer. Relatert til min oppgave er det også spesifikke etiske overveielser jeg måtte være oppmerksom på. Tjora (2017) kan gi mange nyttige perspektiver på hvordan man kan håndtere disse.

En viktig etisk overveielse er å ta hensyn til maktdynamikken i intervjuprosessen. Som forsker kan man ha en viss grad av makt over deltakelse i studien, og det er viktig å være bevisst i sin rolle, og sikre at man ikke utnytter denne makten til å hverken presse deltakerne til å delta eller til å gi bestemte svar (Ringdal, 2018). Som Ringdal (2018) understreker, er det viktig å være bevisst på dette da forskeren kan påvirke informantene gjennom både interaksjonen og spørsmålene som blir stilt, og for å unngå å påvirke deres svar eller oppfatninger. Det er informantenes meninger og virkelighet som skal frem i lyset, ikke forsker sine antakelser om hvordan deres virkelighet er.

En viktig etisk overveielse er å sikre at deltakernes rettigheter blir ivaretatt. Dette innebærer at man må sørge for at alle informanter har gitt samtykke til å delta i studien, og at de forstår både formålet med studien, og hva den dreier seg om. Det er også viktig å respektere informantenes rettigheter, og at de har rett til å trekke seg når som helst, uten at dette skal ha negative konsekvenser for disse (Tjora, 2017). I formidlingen av dette til eldre informanter, var tydelighet og forståelighet i formidlingen spesielt viktig.

Konfidensialitet og anonymitet er også viktige faktorer i denne typen studier. Det er viktig å sikre at dataene behandles konfidensielt og at informasjonen som samles inn ikke risikerer at informantene kan bli identifisert eller få negative konsekvenser for deltakelsen i studien (Tjora, 2017).

Siden jeg hadde planer om å benytte båndopptaker under intervjuene, ble prosjektet meldt inn til Kunnskapssektorens tjenesteleverandør, Sikt (tidligere NSD). Og jeg satte i gang med rekrutteringen og intervjuene raskt etter at prosjektet ble godkjent. «I forbindelse med selve gjennomføringen av intervjuet er forskningsetikken først og fremst knyttet til kravet om at informanten ikke skal komme til skade» (Tjora, 2017:175). Det var derfor viktig å fremme følelsen av tillit og trygghet overfor informantene. For at informantenes svar ikke skulle være preget av påvirkning av meg som forsker, forsøkte jeg å stille meg nøytral til temaet. Det er også viktig at anonymiteten ivaretas under presentasjonen av funnene og informantene. (Tjora, 2017). Jeg valgte derfor å omtale informantene med tallnummer, fremfor deres egne eller fiktive navn. Dette for å ivareta konfidensialiteten og privatlivet til informantene i det innsamlede materialet (Ringdal, 2018).



### 3.4 Analyse av data

Analyse av kvalitative data kan være mer subjektiv enn kvantitative data, da forskeren må ofte tolke og beskrive funnene på en måte som gjenspeiler deltakerens perspektiver og erfaringer. En konsekvens av dette er at dataen fortolkes, da forsker vil tolke dataen ut ifra konteksten de kommer frem i (Silverman, 2016). Jeg vil i denne delen synliggjøre hvordan jeg har tolket dataene gjennom å beskrive analysen steg for steg.

Jeg valgte å benytte meg av empirisk koding inspirert av Tjoras SDI. Tjora (2017) beskriver empirisk koding, også kjent som åpen koding, som den første fasen i kvalitativ analyse. Her får forskeren gjennom det innsamlede materialet og identifiserer meningsenheter, også kalt koder eller kategorier. Empirisk koding har en bottom-up-tilnærming, hvor kategoriene utvikles ut ifra dataen som er innhentet. Etter transkriberingen startet jeg med å lese og bli kjent med materialet, etterfulgt av en linje-for-linje-gjennomgang for å identifisere meningsenhetene. Meningsenhetene jeg identifiserte var i hovedsak setninger som ble fargemarkert. Etterfulgt av identifiseringen, organiserte jeg enhetene i kategorier. Organiseringen ble gjennomført ved å skrive ned kategoriene: *Det fremmede, barrierer og muligheter, strategier for å overvinne barrierer, umiddelbare tanker, utenforskap, den mellommenneskelige kontakten og usikkerhet til sikkerhet..* Deretter flyttet og justerte jeg dem etter hvert som analysen utvikler seg (Tjora, 2017). Etter mye frem og tilbake, og opp og ned gikk jeg videre ved å benytte meg av aksiell koding.

Som Tjora (2017) beskriver er aksiell koding en teknikk som benyttes i etterkant av identifisering og kategorisering av data gjennom empirisk koding. Prosessen startet med å identifisere kategoriene som er identifisert gjennom den empiriske kodingen, deretter utforske hvordan disse kategoriene henger sammen og påvirker hverandre, samt se etter mønstre og relasjoner. Aksiell koding er å utvikle en kjernekategori eller et sentralt konsept som kan gi en dypere forståelse av fenomenet som studeres. Kjernekategoriene jeg endte opp med var *Aldring og digital teknologi, En analog generasjon i møte med en digital verden og Frykten for å bli misbrukt*. De tre kjernekategoriene inneholder flere av de tidligere nevnte underkategoriene. Se tabell under.

Kjernekategori	Underkategori	Notater
<u>Aldring og digital teknologi</u>	Det fremmede	⇒ Manglende kunnskap ⇒ For gammel til å lære ⇒ Kastet inni det
	Barrierer og muligheter	⇒ Fremmed ⇒ Stadige forandringer ⇒ Dårlig mobildekning ⇒ Design og manglende brukervennlighet ⇒ Manglende opplæring ⇒ Avstand- og tidsbarrierer
	Strategier for å overvinne barrierer	⇒ Spør venner/familie om hjelp ⇒ Gå på kurs ⇒ Prøve å egenhånd
<u>En analog generasjon i møte med en digital verden</u>	Umiddelbare tanker	⇒ Optimisme ⇒ Glede ⇒ Frustrasjon ⇒ Maktløshet og avmakt ⇒ Nysgjerrighet
	Utenforskap	⇒ Følelse av å ikke være ønsket ⇒ En byrde ⇒ Avhengig av hjelp fra andre ⇒ Manglende forståelse ⇒ Enkle oppgaver blir vanskelige
	Mellommenneskelig kontakt	⇒ Trist utvikling ⇒ Svekket kommunikasjon ⇒ Manglende stimuli ⇒ Alternativ kontakt ⇒ Redusering av tids- og avstandsbarrierer ⇒ Nye bekjenskaper og måter å komme i kontakt med nye mennesker
<u>Frykten for å bli misbrukt</u>	Usikkerhet til sikkerheten	⇒ Fare for å bli misbrukt ⇒ Skrekkhistorier om svindel ⇒ Manglende evne til å beskytte seg selv

Figur 4: Tabell (2) Kategorisering, analyse

Sammen utgjør empirisk og aksiell koding en helhetlig tilnærming til den kvalitative analysen. Mens empirisk koding identifiserer meningsenheter og organiserer disse i kategorier, gir aksiell koding en dypere forståelse av de de underliggende årsakene til observasjonene som er gjort, og kan dermed også bidra til å utvikle teoretiske ideer og begreper (Tjora, 2017). I kategorien *Frykten for å bli misbrukt* benyttet jeg meg av spørsmålsstilling som hva og hvorfor i analysearbeidet. Gjennom spørsmål som når, hva, hvorfor, hvordan og lignende til dataene i de ulike kategoriene fikk jeg fylt kategoriene med mer spesifiserte dimensjoner. Den aksielle kodingen bidrog til å forme et analytisk rammeverk til datamaterialet gjennom at jeg fikk organisert dataene i mer meningsfulle enheter.

### **3.5 Validitet, reliabilitet og generalisering**

For å oppnå *validitet* gjennom kvalitativ forskning er det viktig å vurdere om det i intervjuene faktisk blir reflektert over det man ønsker å vite mer om (Kvale og Brinkmann, 2015). Ifølge Kvale og Brinkmann (2015) handler validitet om hvor godt en metode er egnet til å undersøke det man ønsker å undersøke. Hensikten med denne studien om eldre og digitalisering er å skape en forståelse for hvordan eldre opplever den digitale omstillingen som foregår i samfunnet, og hvilke erfaringer og meninger de har knyttet til dette. Det faktum at studien innebærer et lavt antall informanter er noe av det som kan kritiseres. Men jeg mener innsikten likevel kan være relevant da virkeligheten eldre opplever i møte med den digitale verdenen blir reflektert over.

Maxwell (2009) legger vekt på at ved å smale inn et «rikt datamateriale», med detaljert og variert informasjon, vil man kunne danne seg et større bilde av fenomenet en studerer og dermed styrke validiteten. I forhold til min studie om hvordan eldre opplever den digitale omstillingen i samfunnet ble det kontinuerlig reflektert over hvorvidt både metoden, teoriene og kodingene var relevant i forhold til problemstillingen. Under intervjuene brukte jeg oppfølgingsspørsmål for å oppklare uklarheter samt for å få bekreftelse av at forståelsen av et utsagn var riktig. Det samme ble gjort for å oppnå så detaljerte og varierte beskrivelser som mulig. Spørsmålene som ble brukt i intervjuene ble vurdert både før, etter og underveis for å sikre at de var relevante for å besvare problemstillingen: *Hvordan opplever eldre den digitale omstillingen i samfunnet?* Denne prosessen resulterte i en

konklusjon om at studien undersøker det den faktisk var ment til å undersøke, som i seg selv kan tenkes bidrar til å styrke validiteten.

Ifølge Kvale og Brinkmann (2015) handler *reliabiliteten* om hvorvidt den innhentede informasjonen kan bidra til troverdig forskningsresultat. I kvalitativ forskning handler det om å få frem nyanserte beskrivelser av virkeligheten. Det var derfor viktig for meg å få frem i introduksjonen i forkant av intervjuene at det ikke fantes noe riktig eller feil svar, og at det jeg ønsket med studien var å danne en bedre forståelse for hvordan deres møte med den digitale verden oppleves. I løpet av forskningsprosessen ble det tatt lydopptak for å sikre tilgang til nøyaktige beskrivelser fra informantene, transkriberingen ble gjennomført like etter gjennomføring av intervju, samt lydopptakene lyttet til opptil flere ganger. Dette ble gjort for å sikre at verdifull informasjon, sitater og ordlyd ikke uteble.

En grundig beskrivelse av forskningsprosessen vil også være avgjørende for reliabiliteten (Kvale og Brinkmann, 2015). Dette er viktig for at leseren selv skal ha mulighet til å vurdere hvorvidt forskerens ståsted kan ha påvirket tolkningen av resultatene (Thagaard, 2013). I metodekapittelet har jeg redegjort for fremgangsmåten for min studie, og intervjuguide og informasjonsskriv ligger vedlagt i slutten av oppgaven.

Kvale og Brinkmann (2015) påpeker at i kvalitativ metode handler ikke *generalisering* om en universell generalisering, men om overførbarheten til resultatet i andre situasjoner, kontekster, personer eller om dens gyldighet er relatert til den bestemte studien. Thagaard (2013) anvender overførbarhet som hvorvidt tolkningen som er utarbeidet kan være relevant i andre sammenhenger. Det argumenteres ofte for at det i forskning med kvalitative intervju er for få informanter til å kunne generalisere (Kvale & Brinkmann, 2015). På den andre siden argumenterer Maxwell (2009) for at verdien av forskning med manglende generalisering og er representativ for en større populasjon, da den kan bidra til å belyse en ekstreme eller «ideelle» deler av populasjonen eller ulike situasjoner.

Studien er i dette tilfellet basert på et altfor lite utvalgt til at resultatet skal kunne generaliseres. Utvalget kan derimot være tilstrekkelig til å gi en pekepinn på hvordan enkelte eldre opplever overgangen til et digitalt liv og hverdag. Det at noen av resultatene samsvarer med tidligere forskning, samt gjenspeiler de utvalgte eldre sine opplevelser og refleksjoner i tillegg til at det kommer frem flere perspektiver og synspunkter som ikke er beskrevet tidligere er også noe som bidrar til å styrke validiteten til studien. Jeg ser derfor

ikke på det lave antallet informanter som problematisk, da en universell generalisering ikke er et mål for min studie, men heller å danne et forståelsesgrunnlag for fenomenet «eldre og digitalisering». Denne forståelsen skal kunne benyttes til å utarbeide bedre og mer tilrettelagte tilpasninger og tiltak når det kommer til eldre som en brukergruppe.

## 4.0 Presentasjon av funn

I denne delen vil jeg presentere funn. Kapittelet er strukturert ut fra de tre hovedkategoriene i analysen; *Aldring og teknologi*, *En analog generasjon i møte med en digital verden* og *Frykten for å bli misbrukt*.

### 4.1 Aldring og digital teknologi

#### 4.1.1 Det fremmede

Motivasjon og interesse var en sentral faktor for informantenes bruk av digitale tjenester. Flere av informantene uttrykte at interessen og bruken ikke nødvendigvis samsvarte. Dette var på bakgrunn av at de uttrykte en faktisk interesse for teknologi og muligheten den kan medføre, men at det stopper der på grunn av manglende kompetanse som medfører at de ikke klarer å ta i bruk alle teknologiene de egentlig ønsker.

*«[...]jaja, det er jo klart det er et veldig spennende fenomen med sikkert mange muligheter. Jeg ser jo hvordan flere av disse digitale nye tingene som dukker opp kan bidra positivt, også for meg – men det stopper liksom der. Jeg ser mulighetene, men får de ikke – og det er nettopp fordi jeg ikke har den kunnskapen jeg trenger for å kunne bruke mye av disse digitale duppedittene».* (Informant 6)

En forteller at den eneste motivasjonen for å ta i bruk digitale tjenester og verktøy er rett og slett for å få ting til å gå rundt, og at den eneste grunnen til at hun bruker det er fordi hun må. En annen informant uttrykker det samme, men legger også til at de blir kastet inn i en verden de egentlig ikke ønsker å være en del av, og som de heller ikke føler seg velkommen i.

*«[...] Jeg må jo. Visst ikke blir jo ikke blant annet regningene betalt. Jeg er rett og slett glad for at jeg at jeg har blitt så gammel at jeg ikke trenger å drive med det mye lenger»* (Informant 1)

*«[...] Det er jo bare sånn, vi har bare blitt kastet inni det [...] det er jo rett og slett ikke meningen at vi skal være her i det hele tatt»* (Informant 3)

Samtidig viser funnene også til alle informantene har opplevd både det å mestre digitale verktøy, og det å ikke mestre de. Informant 1 forteller om en gang hun opplevde å mestre å

betale en regning på nettbank etter det hadde blitt noe kluss, og uttrykker denne opplevelsen med sterk iver og glede.

*«[...]Da fikk jeg beskjed fra barnebarnet mitt på telefonen «Nå slapper du helt av bestemamma, så tar vi det på nytt fra start» - OG plutselig så fikk jeg det til. Da ble jeg helt euforisk, får frysninger bare av å tenke på det nå. Så mestring har jeg faktisk fått kjent litt på». (Informant 1)*

Videre forteller hun at denne opplevelsen gav henne motivasjon og lyst til å prøve flere ganger. Men bare akkurat dette, ikke noe andre «skumle greier» som hun selv sa.

#### **4.1.2 Barrierer og muligheter**

Funnene viser at mangel på teknologisk kompetanse og ferdigheter er en av de største barrierene for eldre i utvalget når det kommer til å benytte digitale verktøy og tjenester. Noen av informantene sier selv at de mangler grunnleggende digitale ferdigheter og føler seg usikre på å bruke teknologi. Det kommer frem hos flere av informantene at dette resulterer i mye frustrasjon og usikkerhet og at de unngår å bruke enkelte digitale verktøy på egenhånd. Flere uttrykker at dette er noe de synes er synd, da de forstår at mange digitale løsninger kan bidra til flere ulike fordeler. Flere informanter uttrykker bekymring for å bli utestengt fra samfunnet dersom de ikke klarer å holde tritt med den digitale utviklingen. En uttrykker det slik:

*«[...]Da jeg gikk på skolen, var alt helt annerledes. Nå bruker barn teknologi som verktøy og en type læring – de vokser jo sammen med teknologien, og har derfor uten tvil et stort fortrinn. Eldre bør få ekstra og god oppfølging samt arenaer for å lære etter hvert som flere og flere tjenester går over til den digitale verdenen». (Informant 3)*

Det uttrykkes også følelser knyttet til usikkerhet og overveldes av den raske teknologiske utviklingen, og at det stadig kommer nye oppdateringer og forandringer.

*«[...]Jeg får utslett. Med en gang jeg har lært meg en ting, så er det plutselig noen forandringer. Det er denne forandringer på siden og hvor jeg finner ting osv. som gjør meg helt avskiptet». (Informant 1)*

Informantene uttrykker stor frustrasjon over dette, da det medfører at til tross for at de endelig har lært seg noe, kommer det noe nytt eller noe blir forandret– og de er dermed tilbake på bunn og må starte på nytt.

Funnene indikerer også at flere opplever barrierer knyttet til design og brukervennlighet. Her blir det etterlyst ting som for eksempel større tekst, lysere skjerm og enklere navigasjon for at de lettere skal kunne bruke digitale verktøy. Dette kommer spesielt frem hos de med syns- og bevegelseshemninger. Mange informanter rapporterte også om at de opplever det som vanskelig å forstå og bruke nye digitale verktøy og tjenester, spesielt når de ikke var intuitivt eller brukervennlige.

*«[...]Noen ganger føler jeg at digitale verktøy og tjenester er laget for de yngre generasjonene. Eldre blir rett og slett oversett når det gjelder design og brukervennlighet». (Informant 1)*

*«[...]Det er frustrerende når jeg ikke kan finne ut av noe på en nettside eller i en app fordi designet er forvirrende eller ikke intuitivt. Jeg mener at de som utvikler disse tingene må ha større fokus på hvordan eldre mennesker skal ta tjenester i bruk når de utvikler dem». (Informant 3)*

En annen viktig barriere som blir nevnt er mangelen på tilgang til teknologi og internett. Dette kunne blant annet skyldes fysiske begrensinger. I intervjuene blir nevnt faktorer som dårlig mobildekning eller mangel på bredbåndstilgang. Det kom frem at enkelte av informantene bodde slik til at de hadde dårlig tilgang til internett og tv-dekning.

*«[...]Jeg er jo litt bekymret, jeg bor i et område med dårlig mobildekning og bredbånd. Og det medfører jo en god del begrensninger når det kommer til digitalisering» (Informant 3)*

*«[...]Jeg mener myndighetene er pliktig til å sørge for at alle har god mobildekning når alt i samfunnet avhenger av nettopp dette. Dette spesielt også fordi de som gjerne har dårlig tilgang til dette, også har dårligere tilgang til fysiske tjenester» (Informant 4)*

Mangelen av tilgang til digitale verktøy ble også nevnt i settingen med økonomiske begrensinger. Det kom frem at på grunn av manglende interesse og ferdigheter var nettopp



det å investere i ulike digitale verktøy i seg selv en barriere, da det er både kostbart, og som en nevner helt unødvendig å bruke penger på dersom man ikke klarer å benytte de.

*«[...]Det er jo så innmari dyrt. Skal jeg bruke titusener av kroner på noe som mest sannsynlig bare blir liggende å støve ned?» (Informant 6)*

*«[...]En liten duppeditt koster jo nesten mer enn jeg noen gang har betalt for en bil. Og bilen bruker jeg hele tiden. Jeg synes det er store summer man må ut med for noe man kanskje bare kommer til å bruke en gang i skuddåret. Men det koster å leve har jeg begynt å forstå» (Informant 3)*

Funnene viser også at eldre opplever barrierer for læring i form av mangelen på opplæring, eller vanskeligheten med å tilegne seg ferdighetene. Informant 3 nevner også at en annen barriere i tillegg til dette er skrekkehistoriene man hører knyttet til svindel gjennom nettopp e-post. Personvern og sikkerhet er noe jeg kommer til å komme tilbake til lengre nede i dette kapitlet.

*«[...]Jeg verken henger med eller forstår noen ting av de digitale endringene som skjer rundt meg. Nå har jeg for så vidt lært meg nettbank – men e-post derimot – der savner jeg en type opplæring. Jeg har aldri vært borti det, og har derfor ikke turt og tatt det i bruk heller. Mye av dette er jo rett og slett på grunn av skrekkehistoriene man hører om svindel gjennom e-poster». (Informant 3)*

### **4.1.3 Strategier for å overvinne barrierer**

For å overvinne barrierer og fortsette å lære, var det ulike strategier som kom frem blant informantene. En av de vanligste strategiene var å søke hjelp fra familie og venner som er mer teknologisk kompetente. Det kom også frem at enkelte anså det som mer lettvinnt å ringe etter hjelp fremfor å bruke mye tid på å sitte å forsøke på egenhånd.

*«[...]Jeg ringer sønnen min, så kommer for å hjelpe meg når han får tid til det. Eller hjelper og hjelper.. han gjør det vell egentlig det for meg da, for tålmodighet til å se på meg knote eier han ikke» (Informant 6)*

En annen informant forteller også at hun kontakter familie dersom hun trenger hjelp. Det blir også nevnt litt problematikk knyttet til dette da både barn og barnebarn er bosatt på

Østlandet, og det derfor er begrenset hvor godt de klarer å hjelpe til når det sitter en forvirret person på andre siden. Det kommer så frem at dersom hun ikke klarer det gjennom deres hjelp over telefonen, kontakter hun et tantebarn som bor i nærheten.

*«[...]Jeg ringer etter barn eller barnebarn, så forsøker de å snakke meg igjennom det. Går ikke dette så ringer jeg etter et tantebarn jeg har som har sagt kan hjelpe. Men det sitter litt langt inne å ringe henne også, det er jo ikke alt jeg ønsker hun skal ha innsikt i heller» (Informant 1)*

Flere av informantene meldte seg på kurs for å lære mer om digitale tjenester, med ulik grav av meninger om nytten av dette. Det er også noe varierende hvor mye de har lagt i disse kursene. Informant 6 forteller at han har vært på kurs en gang, men at det ble med den ene gangen. En annen informant forteller at hun har vært på flere ulike kurs, og enkelte av kursene har hun vært på flere ganger for å vedlikeholde ferdighetene hun har opparbeidet seg.

*«[...]Jeg var på et kurs for nettbank en gang, det gikk egentlig veldig bra og jeg gikk derifra med en god følelse. Men når jeg kom hjem og skulle gjøre det samme på egenhånd fikk jeg det rett og slett ikke til – siden har jeg ikke meldt meg på noen nye kurs» (Informant 6)*

*«[...]Kurs har jeg vært på i massevis, tror kanskje jeg har vært på alle mulige som jeg har kunnet. Mobilkurs, datakurs, nettbankkurs, ja til og med kurs for sosiale medier har jeg vært på. De tre første har jeg vært på flere ganger, bare for å friske opp minnet litt». (Informant 5)*

En informant forteller også at dersom det er noe han ikke får til oppsøker han hjelp på biblioteket. Han sier videre at biblioteket har veiledning til både data og mobil tilgjengelig faste dager i uken. Han forteller også at han heller ikke har investert i noen datamaskin, da han ikke bruker dette så mye, men at dersom han skulle trenge dette går han på biblioteket og låner en av datamaskinene deres. Han uttrykker også at dette er en form for å komme seg ut og møte folk også, da han har en stor interesse for å lese i leksikon og lignende.

*«[...]Jeg klarer stort sett det meste selv. Nå har jeg ikke datamaskin selv, jeg låner på biblioteket. Så om jeg skulle møte på noen utfordringer på vegen er det alltid*

*noen som kan hjelpe meg der. Jeg er der fast to ganger i uken, på de dagene de har dataveiledning» (Informant 2)*

Noe som kom frem, var at årsaken til at enkelte av informantene ikke hadde deltatt på datakurs eller lignende, var på grunn av den manglende tilgjengeligheten. Dette var både på grunn av store avstander, og manglende parkeringsmuligheter i nærheten av kurset, og stor avstand til nærmeste busstopp hjemmefra.

*«[...]Jeg har i grunn ikke hatt noe særlig interesse av å gå på kurs. Jeg dreiv og vurderte det en gang, men det ble så knotete å komme seg dit at jeg la det bare fra meg rett og slett. Jeg kjører ikke bil i byen, og har 600 meter til nærmeste busstopp hjemmefra. Men så er det ikke sikkert at jeg faktisk hadde gått på kurs om det var i nabobygget heller for den del». (Informant 1)*

## **4.2 En analog generasjon i møte med en digital verden**

Funnene viser at eldre i dette utvalget har en kompleks og sammensatt opplevelse av digital teknologi og bruken av den. Det er en kombinasjon av nysgjerrighet og usikkerhet, takknemlighet og frustrasjon, samt bekymringer og muligheter knyttet til digitaliseringen. Det kommer også frem at erfaring og kunnskap om digitale verktøy og tjenester spiller en stor rolle i hvordan eldre opplever digitaliseringen som en helhet.

### **4.2.1 Umiddelbare tanker**

Jeg stilte i intervjuet et konkret spørsmål om hva deres umiddelbare tanke og følelse til digitale løsninger vekte i dem. Her var svarende veldig varierende og både i positiv og negativ retning. En informant uttrykker at hans umiddelbare følelser er glede og optimisme, mens en annen at hun blir direkte kvalm og klam bare av tanken.

Informant 2 og informant 5 er av de som uttrykker positivitet imot det digitale. Her kommer det frem at teknologien har gjort livet både enklere, samt bidratt til at alt ikke må planlegges fra punkt til prikke.

*«[...]Jeg vil kanskje si optimisme. Lettelse kanskje. Ting har jo blitt mye enklere da. Før var jo det å betale regninger et prosjekt i seg selv, nå har jeg automatisk trekk på de faste betalingene mine, og da trenger jeg ikke gjøre noe som helst. Også er jo*

*friheten som følger med helt fantastisk, jeg kan jo gjøre hva som helst fra hvor som helst og når som helst. Det er jo ganske suverent i seg selv* (Informant 2)

*«[...]Det er vel kanskje glede. For det er nettopp det mye av det digitale har gitt meg. For meg som bor alene har den bidratt til at jeg faktisk føler meg mindre alene».* (Informant 5)

Informant 5 forteller videre at hun gjennom familie-gruppechatter får hun mulighet til å ta del i hennes nærmeste sin hverdag, uten å faktisk være der. Hun forteller videre at det å se hva andre gjør gjennom bilder og video er veldig artig.

*«[...]Du skulle bare visst hvor mange land og fjelltopper jeg har vært på siste årene uten å i det hele tatt bevege meg ut av huset»* (Informant 5, med en lurt smil om munnen)

En gjennomgående følelse som kommer frem i intervjuene, er en kombinasjon av nysgjerrighet og usikkerhet knyttet til digital teknologi. Flere av informantene uttrykker en interesse for å lære mer om det digitale, men at det å ikke mestre eller tidligere opplevelser av å ikke mestre enkelte verktøy hindrer de i å prøve på nytt. Informant 3 forteller om at usikkerhet gjør at hun ikke tørr å prøve så mye på egenhånd dersom hun opplever å ikke få til noe. Dette fører til stor frustrasjon og at hun legger fra seg «arbeidet», og venter med å gjøre noe mer før hun har mulighet til å få hjelp.

*«[...]Da går jeg og legger meg ned, også skriker jeg litt, jeg blir så fortvila. Jeg gruer meg allerede til neste gang. Og rører ikke noe som helst før noen kan komme og hjelpe meg i frykt for å gjøre noe som gjør at det går fullstendig galt»* (Informant 3)

Funnene viser at teknologien oppleves som både hjelpsom og frustrerende på samme tid. Mange uttrykker takknemlighet for digitale verktøy som gjør det enklere å kommunisere med venner og familie, men samtidig opplever atskillige frustrasjon over tekniske problemer og begrensninger på grunn av manglende digital kunnskap og kompetanse.

## **4.2.2 Utenforskap**

Flere av informantene uttrykker en følelse av å bli etterlatt og ekskludert fra samfunnet, da bruken av digitale løsninger øker i flere og flere tjenester, samt blir nødvendige for å delta

i samfunnsaktiviteter som å betale regninger, kommunisere med offentlige myndigheter og få tilgang til helsehjelp. Det uttrykkes også en følelse av tvang til å ta i bruk digitale verktøy og tjenester, til tross for at de selv ikke føler seg komfortabel med det. Dette kan igjen bidra til en følelse av å miste kontrollen over egen hverdag, og en følelse av å bli tvunget inn i en teknologisk verden de ikke føler seg trygge på.

*«[...]Det er utenforskap. Skikkelig utenforskap. Jeg er fra en tid det ikke fantes noe sånt, og nå skal alt på nett, og jeg er ikke der. Man føler seg nedtråkket. Det er jo egentlig ikke meningen at vi eldre skal være her i det hele tatt føler jeg».* (Informant 1)

Enkelte informanter uttrykker også følelse av frustrasjon og avmakt knyttet til å ikke forstå eller klare å bruke digitale verktøy og tjenester. Dette kan føre til at de unngår å bruke digitale verktøy og tjenester, noe som igjen kan forsterke følelsen av utenforskap, samt hindre de i å dra nytte av de mulighetene digitaliseringen kan medføre, samt manglende forståelse for hvordan digitaliseringen skal bidra til å forenkle hverdagslige oppgaver.

*«[...]Bare det å få bestilt en legetime blir jo så tungvint. Jeg kan ikke lenger bare ringe og bestille, da de ikke er å nå på telefon. Og jeg klarer ikke å bestille på nett. Så nå gjør vi det slik at jeg ringer barnebarnet mitt i Oslo når vi trenger legetimer, så ordner hun med bestilling av time for oss. Så får vi melding på telefonen med dato og klokkeslett. Jeg kan ikke forstå at dette skal være med på å gjøre ting enklere for oss».* (Informant 4)

To informanter kommer inn på utfordringer med betaling både for buss og parkering. Informant 1 forteller at hun ikke lenger kjører bil når hun skal til byen, til tross for store avstander. Dette er på grunn av at hun ikke forstår betalingssystemet. Hun uttrykker at samme problematikken kommer med betaling av buss, men at hun her rett og slett bare har måttet jukset seg frem.

*«[...]Jeg er ikke inne på en eneste app, og på grunna av koronapandemien ble dette eneste måten å betale for bussen. Og jeg skjønnte ikke hvordan jeg skulle gjøre det, og ikke kunne bussjåføren heller hjelpe meg. Så da tok jeg bare frem telefonen jeg, og latet som jeg betalte rett og slett»* (Informant 3)

Informant 3 forteller litt om problematikken relatert til samme tema. Det kommer frem at hun kjøpte seg smart-telefon bare på grunn av endringene av betalingssystemene når det det

gjelder buss og andre ting. Hun legger til at hun har fått bruk for telefonen til andre ting også, men det var hovedsakelig fordi hun måtte ha det til buss, da den gamle doro-telefonen ikke strekte til. Hun forteller videre om utfordringer knyttet til denne typen betaling og kjøp av bussbillett.

*«[...]Det går jo litt fort i svingene da. Så flere ganger har jeg endt opp med å kjøpe både to og tre månedskort på en gang. Aner ikke hvordan jeg får det til en gang»*  
(Informant 3)

### **4.2.3 Mellommenneskelig kontakt**

Noen av informantene uttrykker også bekymring for at digital teknologi kan føre til isolasjon og tap av mellommenneskelig kontakt. Dette kommer særlig frem i intervjuene med de som ikke har mye erfaring med digitale verktøy og tjenester. De opplever at digitale verktøy kan være en erstatning for fysisk kontakt, og at det kan være vanskelig å opprettholde og utvikle relasjoner gjennom digitale kanaler. En annen konsekvens som nevnes blant informantene er måten folk kommuniserer på. De uttrykker at til tross for man er fysisk til stede og sammen med andre, er enkelte faktisk ikke til stede, men heller i deres egen lille boble til tross for at man sitter i samme rom som de.

*«[...]Kall meg gjerne gammeldags, men jeg synes utviklingen kan beskrives som trist. Jeg foretrekker å ha øyekontakt når jeg kommuniserer med noen. Enkelte mennesker sitter og leker med telefonen når de er sammen med andre, det er ikke mulig å få kontakt med dem, de er helt borte – som å snakke til en vegg».*  
(Informant 3)

Informant 3 uttrykker bekymring i forhold til dette med mellommenneskelig kontakt. Hun forteller om venner som har en robot som forteller de når de skal ta medisin og andre ting, istedenfor at hjemmetjenesten kommer innom med medisinen for en. Hun uttrykker rett og slett en frykt for hva denne alternative formen for menneskelig tilstedeværelse skal gjøre med spesielt den psykiske helsen til eldre.

*«[...]En unge som ikke får stimulans, kan jo bli Gudene vet hva– og det er jo likedan når man blir gammel også, for vi blir jo ikke gammel inni oss, til tross for at kroppen vår skranter».* (Informant 3)

De fleste av informantene er enige i at digitale verktøy kan bidra til å gjøre det enklere å holde kontakt med venner og familie gjennom videosamtaler, bildedeling og meldinger. Det kommer frem at nettopp dette har stor verdi for mange, spesielt de av de som har barn og barnebarn som bor langt unna. Det understrekes at denne formen for kontakt dog ikke på noen som helst slags måte kan erstatte et faktisk møte. Men er et godt verktøy til å minske følelsen av avstand og en liten følelse av å faktisk være i samme rom.

*«[...]Jeg føler meg mindre alene nå som jeg har mulighet til å snakke med barnebarn langt unna på FaceTime. Det er noe langt annet å få se ansiktet i tillegg til å høre stemmen. Det er med på å øke følelsen av at de er til stede hos meg. Det å også ha muligheten til å få se oldebarn krabbe rundt å styre på fremfor et stillestående bilde gir meg også mye». (Informant 4)*

På den andre siden opplever flere av informantene at digital teknologi gir nye muligheter for sosial kontakt og fellesskap. Dette gjelder særlig de som er mer erfarne. Informant 5 forteller at teknologien har bidratt til at vedkommende har kommet i kontakt med nye mennesker med samme interesse, samt hentet mye inspirasjon og tips fra andre gjennom en «strikkegruppe» på Facebook. Den samme gruppen har også bidratt til at hun har truffet mennesker i den virkelige verden – gjennom at de har planlagt å møtes på kafe og strikke sammen.

*«[...]Barnebarnet overbeviste meg om å opprette en facebook-profil for halvannet år siden. Her meldte hun meg inn i både strikkegrupper og bok-grupper. Her har jeg kommet i kontakt med likesinnede. I strikkegruppen deler vi ting vi har laget, og gir hverandre tips og inspirasjon. Det er jo faktisk helt fantastisk». (Informant 5)*

En annen informant uttrykker det at å kunne ta i bruk digitale verktøy og tjenester har gitt vedkommende økt tilgang til informasjon, underholdning og sosial kontakt. En deler også at teknologien har bidratt til at de har blitt oppmerksom på flere muligheter for fysiske arenaer for sosialisering. Informant 2 fremhever at til tross for at mye av hans tidligere sosialisering har forsvunnet til takke for teknologien, har den også bidratt til at hans sosiale omgangskrets har økt. Tidligere var bankbesøk, handling av busskort og lignende en måte å komme seg ut og møte mennesker. Etter mye av dette forsvant merket han at han ble sittende mye hjemme, da han kunne gjøre slike ting fra sofaen. Han forteller at han da

bestemte seg for å gjøre litt «research» for å finne andre måter å sosialisere seg på. Noe som resulterte i at han oppdaget flere ulike tilbud og møtesteder.

*«[...]Gjennom hjemmesider og informasjon på nettet har jeg blitt oppmerksom på flere tilbud for møtesteder her i byen. Jeg trodde kanskje dette var møtesteder som hadde dukket opp nylig, men som viste seg å ha eksistert i lang tid. Så det har økt synligheten deres, og kanskje bidratt til at flere, ikke bare meg, har oppdaget de. Omgangskretsen min har faktisk økt i takt med alderen – og det er noe jeg aldri hadde trodd». (Informant 2)*

## **4.3 Frykten for å bli misbrukt**

### **4.3.1 Usikkerhet til sikkerhet**

En annen følelse som kommer frem i intervjuene, er en bekymring knyttet til personvern og sikkerhet på internett. Flere av informantene uttrykker frykt for å bli utsatt for svindel, identitetstyveri eller kriminalitet på nettet. Flere informanter uttrykker en bekymring for å bli utsatt for «phishing» eller annen type svindel når de benytter nettbank eller handler på nett, og at de ikke har tilstrekkelig med kunnskap og ferdigheter til å beskytte seg selv på nettet. Dette kan medføre at noen eldre unngår å bruke digitale tjenester, til tross for at det kan være gunstig.

*«[...]Jeg tørr rett og slett ikke. Jeg vet ikke forskjellen på hva som er en sikker nettside eller ikke. Hva visst noen stikker av med alle pengene mine da? Hva gjør jeg da? Det er vel fint lite både jeg og banken kan gjøre med det»*

E-post er også noe som kommer opp som et tema når det kommer til bekymringer knyttet til svindel. Informant 3 uttrykker at han er litt skeptisk til hele opplegget med e-post, og dermed heller ikke bruker dette. Dette delvis på grunn av manglende opplæring på dette, som bidrar til at vedkommende ikke føler seg trygg i bruken av det. Men også alt snakket om at det er mye svindel som foregår nettopp her. Videre forteller han at han selv vet at han hadde bitt rett på dersom noen hadde utgitt seg for å være banken, politiet, forsikringselskap eller hva det måtte være. Dette til tross for de påminnelsene man får på dette både gjennom meldinger fra disse om at de ikke kontakter deg gjennom e-post. Informanten sier at på grunn av at det ser ekte og troverdig ut, frykter han at disse påminnelsene bare hadde «forsvunnet» fra hodet hans.



*«[...]Jeg synes det er helt skremmende det opplegget der. Jeg hadde gått rett i fella. Når noe ser så troverdig ut, hadde jeg ikke en gang ofret det en ekstra tanke – jeg hadde bare gjort som jeg fikk beskjed om i e-posten. Fjellvett har jeg, men nettvett er noe jeg ikke har klart å opparbeide meg, da det ikke er noe jeg har fått trent så mye på – men det er vel aldri for sent» (Informant 3)*

Behovet for hjelp fra andre var noe av det som vekker et ubehag for personvernet hos enkelte av informantene. Informant 4 var en av de som uttrykte dette. Vedkommende har bare et barnebarn og et lite oldebarn som bor langt unna igjen av familie, og får dermed hjelp fra en nabo til det hun ikke klarer selv. Det var knyttet opp imot denne med innsikten de som hjelper en skaffer seg både i deres økonomi og kanskje til og med helseopplysninger. Hun sier også det at det ikke stammer fra at hun har noe å skjule, men at hun kjenner bare på et ubehag over at noen skal ha full kontroll over noe som egentlig er veldig personlig.

*«[...]Jeg synes det er ubehagelig at noen som ikke en gang er familie har så god innsikt i min personlige økonomi. Det er ikke akkurat noe hemmelig der, men det er bare noe ved det som gjør at de kanskje blander seg inn i både det ene og det andre, når jeg egentlig bare vil ha hjelp til å få betale en regning» (Informant 4)*

Informanten forteller om en bekymring som blir fortalt i sammenhengen med det å få hjelp fra andre. Hun forteller det at man jo får brev og meldinger fra banken om hvor viktig det er å ikke dele koder og passord, konto og kortnummer med andre uansett hvem det skulle være. Informanten forteller videre at dette er jo noe hun faktisk må gjøre om hun skal få hjelp til de tingene som må gjøres innenfor en viss tidsperiode.

*«[...]Jeg stoler jo på vedkommende. Men det er jo noe med dette at man ikke skal dele enkelte opplysninger med andre da, i fare for å bli misbrukt. Jeg tror jo ikke det skjer, men så har man jo hørt historier da, som gjør at man blir jo litt usikker likevel» (Informant 4)*

En annen informant nevner at hun føler en usikkerhet ovenfor dette å betale ting på nettet når det kommer til deling av ulike nummer og passord og det hele. Hun forteller at dette er fordi hun ikke har evnene hun trenger for å kunne skille mellom det som er trygt, og det som kan være svindel.

*«[...]Jeg skjønner ikke jeg, vi får jo beskjed om å ikke dele eller sende kortnummer og slikt ting for å unngå å bli svindlet. Men på de aller fleste nettsider må man jo gjøre nettopp dette for å i det hele tatt få betale. Jeg skjønner jo at dette sikkert går via banken, og dermed sikkert er trygt. Men hvordan skal jeg vite hva som er trygt og hva som kan være svindel da? Jeg har jo ikke peiling jeg». (Informant 6)*

#### **4.4 Oppsummering av funn**

Teknologien har fått en inngripende rolle i alle menneskers liv og hverdag. Et interessant funn i datamaterialet er de ulike motsetningene som går igjen. På den ene siden viser flere av informantene stor interesse for teknologi og digitalisering, men samtidig opplever mange også en form for usikkerhet og motstand mot å ta i bruk nye digitale verktøy. Dette er et spennende fenomen som vil bli utforsket nærmere i diskusjonen.

En annen gjennomgående faktor i funnene er betydningen av selvstendighet og selvkontroll i forhold til bruken av digital teknologi. Flere av informantene gir uttrykk for at de ønsker å ha kontroll over sin digitale tilstedeværelse, samtidig som de også er avhengige av hjelp og støtte fra andre for å kunne ta i bruk flere digitale verktøy og teknologier. En annen interessant observasjon er også at enkelte eldre kan oppleve digitaliseringen som en trussel mot tradisjonelle møteplasser og fellesskap. Samtidig ser vi at digitale verktøy og plattformer også kan bidra til å skape nye former for sosial interaksjon og samarbeid også blant eldre.

## 5.0 Drøftelse

I dette kapittelet vil jeg diskutere funnene som ble presentert i forrige kapittel oppimot det teoretiske rammeverket for oppgaven. Ved hjelp av teorier om mestringstro, pålagt bruk, behovsdekning og teknologiakseptering skal jeg diskutere funnene for å belyse problemstillingen «Hvordan opplever eldre omstillingen til et digitalt liv og hverdag?».

Drøftelsen vil være strukturert etter de ulike forskningsspørsmålene;

- a. *Hvordan tar eldre i bruk digitale verktøy tjenester?*
- b. *Hvilke følelser kjenner eldre på knyttet til bruk av digitale verktøy og tjenester?*
- c. *Hvordan har digitaliseringen påvirket hverdagen til eldre?*

### 5.1 Bruk av digitale verktøy og tjenester

Det kom frem i analysen at mange eldre tar i bruk digitale verktøy og tjenester mer eller mindre fordi samfunnet krever det av dem. Til tross for at de fleste informantene uttrykker at dette er hovedårsaken til at de har tatt det i bruk, uttrykker også enkelte at jo mer de har brukt og mer de har lært å bruke digitale verktøy, øker også interessen for feltet. Hvordan de tar i bruk digitale verktøy viser seg å være avhengig av både holdninger, erfaringer og kunnskap relatert til bruken.

#### 5.1.1 Holdning, aksept og mestringstro

Et aspekt jeg identifiserte gjennom analysen var hvordan holdningene reflekterte hvordan informantene tok i bruk digitale verktøy, noe som samsvarer med det Kim et al. (2009) kom frem til i sin forskning. Informantene som virket å ha en negativ holdning var også de som ikke viste noen særlig interesse for å lære mer eller å se mulighetene ved digitaliseringen. Holdningene reflekterte at de følte at de hørte til i den digitale verdenen, og at det digitale var noe som var til for de yngre generasjonene. På denne måten distanserer de seg selv fra den digitale verdenen og skyver også teknologi og digitale verktøy unna. Som Kim et al. (2009) sier påvirker holdningen påvirker vår oppfatning av verden og måten vi filtrerer informasjon på. For eldre med svakere gunstig holdning er det lettere å kontakte familiemedlemmer for komme og hjelpe de med digitale gjøremål som for eksempel å betale regninger, enn å faktisk forsøke å lære seg det selv. Informantene stiller med en mer positiv holdning til digitalisering og digitale verktøy, er også blant de som har interesse av å lære mer om bruken (Kim et al, 2009). Man ser gjerne at disse også er noe mer digitalisert enn de som har en dårligere holdning til teknologi. Det kommer

frem at de av informantene som er mer «integrert» i den digitale verden, også opplever at det digitale har en form for nytteverdi (Davis, 1989), da de opplever den faktiske effekten av mulighetene den gir.

Man kan også se at eldre har ulike tilnæringer til hvordan de velger å gå frem for å tilegne seg den kunnskapen og ferdighetene de trenger for å mestre det digitale verktøy. Noe som er interessant er at holdningene ser ut til å være en avgjørende faktor også her når det kommer til interessen og motivasjonen til å lære seg digitale verktøy. Man ser gjerne en sammenheng mellom holdningen eldre har oppimot engasjementet til å lære (Kim et al., 2009). Dette ved at de som har en mer positiv holdning enn andre også har en genuin interesse til å lære seg mer for å ta del av mulighetene teknologien medbringer. De eldre med positiv holdning og interesse for teknologi, ser man gjerne har oppsøkt ulike læringsarenaer for å tilegne seg ferdighetene som trengt. Både når det kommer til kurs og lignende i kommunal regi, eller gjennom andre organisasjoner. Denne gruppen av eldre viser også å ha mer utbytte av kursene, da de faktisk er motivert og har en sterkere tro og vilje til å faktisk klare det. Det at de har høyere mestringstro bidrar også til å bryte barrierer for å prøve nye ting på egenhånd (Bandura, 1997).

På en annen side ser man at de med dårligere holdning også går den «enkle stien» og tilkaller familie eller venner til å lære. Man kan også se at mangelen av positiv holdning ikke bare påvirker aksepteringen av teknologier, men det påvirker også mestringstroen til informantene (Bandura, 1997). Her ser man også en sammenheng med viljen til å teste ut nye verktøy eller applikasjoner. Dette samsvarer med det Adams et al. (2005) sier om at manglende positiv holdning kan skyldes blant annet manglende tro på å mestre en teknologi, samt mangel på eksponering, opplæring og ferdigheter når det kommer til det digitale – som et resultat av kan det dermed føre til at eldre har dårligere selvtillit i møte med teknologi. Dette kommer tydelig frem i funnene, hvor det digitale både blir beskrevet som fremmed, fjernt og skummelt av de informantene som viser en mer negativ holdning. Det kommer også frem ved at de som har en mer positiv holdning også virker å ha mer selvtillit og dermed også tørr å eksperimentere og leke litt mer med digitale løsninger som kan være nyttige. Man kan se at dette har en kobling mellom både mestringstroen (Bandura, 1997), holdningen (Kim et al., 2009) og pålagt bruk (Weber, 1905).

En følelse av å være «fanget i jernburet» i kombinasjon med å være begrenset av alderen ser ut til å påvirke enkelte eldre sin motivasjon til å i det hele tatt lære seg digitale

ferdigheter (Weber, 1943). Dette ved at de for eksempel føler at det er for sent å lære seg digitale ferdigheter, og at de har gått glipp av den teknologiske utviklingen – dermed endrer de opp med å skyve problemet unna ved å få andre til å gjøre det for dem. Man kan også se at denne mangelen av positiv holdning til det digitale kan komme av en usikkerhet og en manglende tro (Bandura, 1997) på å mestre det digitale. Usikkerhet er også en av kjerneelementene til endringer. Dette samsvarer med det Jacobsen (2004) sier om at de fleste mennesker reagere med en form for motstand mot endringer de selv ikke ser hensikten med den, men som påvirker deres hverdag. Man ser også at denne usikkerheten og motstanden og måten de unnskylder seg med at «de er for gamle for å lære», rett og slett kan bunne i en frykt for å mislykkes. Dette er noe som samsvarer med det Yukl og Becker (2006) sier i sin forskning om at denne motstanden kan betraktes som en beskyttelsesreaksjon som bunner i at vi mennesker dras i en retning mot det vi anser som trygt og kjent.

Nytteverdien av digitale løsninger er noe som blir gjenspeilet i aksepten av ulike digitale verktøy og tjenester (Davis, 1989). Det kommer frem at alle informantene er positive til dette med videosamtaler. Alle er enig i at dette har kommet positivt med når det kommer til kontakten med venner og familie. Både på grunn av at det er med på å minske avstandsbarrierer, men også tidsbarrierer. Samtidig kommer det tydelig frem at dette alternative for kontakt, ikke kan erstatte et faktisk fysisk møte – men det anses som et godt alternativ når dette ikke er mulig. Dette bekrefter altså et element i teknologiakseptmodellen (1989), at nytteverdien er helt avgjørende når det kommer til aksept og adopsjon av teknologier. I dette tilfelle ser alle informantene nytten av denne typen digitalt verktøy, og der er derfor en teknologi de har akseptert og adoptert, og har intensjon om fortsatte å bruke (Davis, 1989).

## **5.2 Følelser knyttet til bruk**

Som presentert i funnene ser vi at en følelse av digitalt utenforskap eksisterer. Dette kan igjen bidra til en følelse av å miste kontrollen over egen hverdag, og en følelse av å bli tvunget inn i en teknologisk verden de ikke føler seg trygge på.

### **5.2.1 Maktløshet, frustrasjon og behov**

Funnene viser at frustrasjon og en følelse av avmakt er noe som går igjen hos flere av informantene, noe som igjen kan bidra til en følelse av digitalt utenforskap. Ved at enkelte av informantene selv føler at kontrollen er tatt ut av deres hender, og at de er avhengige av hjelp for å få ting i hverdagen til å gå rundt, bare fordi de ikke kan det digitale.

En følelse av at ting er for komplisert, og at man ikke strekker til eller er for gammel til å lære seg tilstrekkelige med ferdigheter for å mestre det digitale – kan føre til at man føler seg utenfor og isolert fra samfunnet. Dette spesielt da mye av kommunikasjon og informasjonsutveksling foregår på internett og i den digitale verdenen i dagens samfunn. Følelsen av å ikke mestre det digitale, og dermed er avhengig av hjelp for å få gjennomført hverdagslige gjøremål. En følelse av avmakt og det å miste kontrollen over sin egen eksistens kan ses oppimot Webers (1905) teori om jernburet - at man blir fanget i en «verden» man ikke ønsker å være en del av. Det kommer frem at mangelen på kunnskap og kompetanse, samt manglende oppfølging bidrar til en følelse av at det ikke er meningen at eldre skal være her lenger, da samfunnet går i en retning som er helt fremmed for den eldre gruppen i samfunnet. Følelsen av å ikke føle seg ønsket eller velkommen i den verden man lever i kan komme av at man kan føle på at man er fanget i en rigid, regelbunden og automatisert sosial orden (Fuchs & Grossmann, 2010), med lite rom for frihet og selvuttrykkelse (DiMaggio & Powell, 1983). Dette er i samsvar med det Söderström (2013) poengterer om at tvang til å ta i bruk digitale verktøy hverken tjener brukerens behov eller tjenesteyterens behov. Videre sier forfatteren at pålagt bruk av digitale systemer vil resultere i en oppbyggelse av frustrasjon, samt brukere som lider i taushet.

Det å føle seg lite ivaretatt i en så overveldende omstilling som digitaliseringen, kan også bidra til en utfordring når det kommer til behovsdekningen til den enkelte. Ved at man føler seg fremmed i den verdenen man lever i, kan dette utfordre dekningen av de psykologiske behovene vi mennesker har (Maslow, 1905). Dette når det både kommer til sosial kontakt, da de mister mange av mulighetene teknologi gir for nettopp dette, men også i forhold til mangel på det å kjenne på følelse av å prestere, da det å ikke mestre digitale verktøyer også stenger for flere muligheter digitale teknologier gir for å oppleve mestring og dermed også det oppnå sitt fulle potensiale i den digitale verdenen vi lever i (Bandura, 1997). Med en teoretisk tilnærming hvor teknologiakseptering (Davis, 1989) og

behovsdekning (Maslow, 1943) går inn i hverandre, da eldre mennesker gjerne vil være mer tilbøyelige til å både akseptere og adoptere teknologi dersom de oppfyller spesifikke behov de har. Men dette kan også utfordres av at følelser de kjenner på relatert til teknologien som bidrar til en dårligere mestringstro når det gjelder bruk, som dermed kan føre til at de rett og slett unngår det, som kan resultere i at det blir enda mer fremmed og en økt følelse av både digitalt utenforskap i tillegg til isolering fra samfunnet (Bandura, 1997).

### **5.2.2 Optimisme, glede og fellesskap**

Det kommer frem at noen eldre har følelser av optimisme, glede og fellesskap knyttet til digitaliseringen. Dette stammer hovedsakelig fra mestringsopplevelsene de har erfart seg i møte med teknologien. Noe som bidrar til at de også får anledning til å dra nytte av fordelene og mulighetene den medbringer. Dette samsvarer med det Bandura (1989) sier om at troen på mestring er en av de viktigste kildene til initiativ og handling. Som Davis (1989) sier; er bestemmelsen om å anvende teknologi også basert på oppfattelsen av nytten og brukervennligheten teknologiene har. Eldre som har erfart at de klarer å bruke digitale teknologier og dermed også får oppleve nytten ved dem, kan dermed oppleve å få motivasjon og troen på å mestre flere digitale teknologier. Dette kan er noe av det som kan bidra til disse følelsene av optimisme og glede over det teknologiene gir de.

Dette kan også kobles oppimot behovsdekning og hvilken rolle dette kan spille i eldre sin bruk av digitale verktøy og teknologier. Dette ved at som de fleste uttrykker at samfunnet krever at de skal bli digitaliserte noe vi kan se i flere tilfeller kan føles overveldende. Her kan mestringstroen (Bandura, 1997) være en viktig bidragsyter til at de kommer seg ut av «jernburet», ved at de blir mer integrert i den digitale verdenen og dermed også føler seg mindre fanget (Weber, 1905). Det er dermed viktig å tilrettelegge for opplæring og støtte til eldre mennesker for at de både skal oppleve å mestre det digitale, men også for at de skal føle seg støttet på veien. Det kommer frem fra de eldre som er mer digitaliserte får bra utløp fra teknologiens muligheter. Ved å kjenne på denne mestringen, åpner det også for muligheter for å kjenne på selvrealisering (Maslow, 1943), samtidig av en sterkere følelse av å være en del av fellesskapet og samfunnet. Noe som også kan være noe av det som bidrar til disse følelse av optimisme og glede mot digitale verktøy og tjenester.

En følelse av at hverdagslige gjøremål blir mindre tidskrevende og enklere er også noe som kommer frem hos de som erfarer disse følelsene. Det at oppgaver som for eksempel betalinger av regninger, som tidligere har krevd både mer tid og arbeid, nå kan gjøres på et blunk og fra hvor som helst, har åpnet for at den tiden de tidligere brukte på dette kan brukes på noe annet som gir de mye mer. Denne tiden kan dermed benyttes til å dekke deres behov, både i form av sosialisering, da de har mer tid til å gå på besøk eller reise til andre steder for å besøke noen uten å være avhengig av at man må få unnagjort både det ene og det andre før man kan gå ut av døren, da de like gjerne kan gjøre det fra en annen by eller annet land for den del. Tiden det åpnes kan også bidra til å dekke andre behov, som for eksempel å følge sine interesser eller drømmer – rett og slett mer tid til å bruke på noe som oppleves som meningsfullt for den enkelte. Dette er noe som kan bidra til å øke tilfredsheten med sin tilværelse, og dermed også livskvaliteten. Dette samsvarer med det Cjaza, et al (2017) sier om at digitale verktøy og teknologi kan bidra til at eldre får økt livskvalitet, samt økt sosial og mental stimulering.

### **5.2.3 Usikkerhet**

Noe som kommer frem, er at på grunn av manglende kunnskap og kompetanse innen det digitale, bidrar dette også til manglende evner til å beskytte seg selv mot svindel eller misbruk på internett. Mangelen på kunnskap og evner medfører at mange eldre føler seg usikre i bruken av digitale teknologi. Som Ryu et al. (2017) sier kan manglende kunnskap og evne føre til en følelse av usikkerhet som hindrer eldre i å oppfylle sine sikkerhetsbehov. Usikkerheten ser man kan være knyttet oppimot dette med personinformasjon og deling av disse med andre, da de er avhengige av andre for å klare å ta i bruk mange av de nødvendige digitale verktøyene som for eksempel bank. Bekymringer knyttet til at personinformasjon blir lagret ved for eksempel netthandel er også knyttet oppimot denne usikkerheten. Dette samsvarer med det Rosales og Mauro (2019) sier om at digitaliseringen kan bidra til bekymringer for personvern knyttet til lagring av sensitiv data.

Det å være avhengig av andre for å klare å gjennomføre nødvendige oppgaver, viser å medføre at man også må dele personlig informasjon med de som skal hjelpe en. Deling av ulike nummer og passord i tillegg til at vedkommende som hjelper får fullstendig innsikt i både økonomi og helseinformasjon, kan bidra til at noen eldre kan kjenne på avmakt og



som Weber (1905) sier om at en kan oppleve det som å miste kontrollen over egen eksistens.

### **5.3 Digitaliseringens påvirkning i hverdagen**

Funnene viser store variasjoner i hvordan digitaliseringen har påvirket eldre sin hverdag. Det er ingen tvil om at den har blitt påvirket, men det har kommet frem både positive og negative måter hverdagen har blitt påvirket på som følge av digitaliseringen.

#### **5.3.1 Sosial kontakt**

Det kom frem i funnene at digitaliseringen har bidratt til nye bekjentskap, økt omgangskrets og oppdagelser av nye møteplasser. Dette sett i sammenheng med behovsdekning, viser at digitaliseringen har hjulpet eldre med å dekke sine sosiale behov. I denne sammenhengen kommer det også frem at digitaliseringen har bidratt til økt kontakt med venner og familie.

På samme måte som digitaliseringen har bidratt til at eldre får dyrke sine interesser og lidenskaper, har den også bidratt til økt sosial kontakt for enkelte. Flere av noen eldre har kommet i kontakt med har resultert i nye vennskap. Coyne et al., (2013) beskrev prosessen man kunne skape nye sosiale bånd gjennom digitale verktøy og tjenester som venneforespørsel, direkte melding, tekstmelding, telefonsamtale så faktisk møte. Måten enkelte av de eldre har kommet i kontakt med andre samsvarer delvis med denne, bare at denne prosessen foregikk fra å være felles medlemmer av et «digitalt fellesskap», til utveksling og interaksjoner gjennom kommentarer av arbeidet til hverandre, til venneforespørsel og dermed direkte meldinger hvor de planlagte møter.

Digitale verktøy og tjenester har også bidratt til økt sosial kontakt for enkelte gjennom bedre og mer synlig informasjon. Man kan se at gjennom informasjon på nettsider og lignende har enkelte eldre funnet ut av flere tilbud og møtesteder som finnes i området. Noe som kan kobles med det Anderson og Perrin (2017) sier om at eldre kan ha økt interesse for å bruke digitale teknologier for å opprettholde kontakte, holde seg oppdatert og tilgang til informasjon. Som det kommer frem i funnene har digital teknologi bidratt til at eldre faktisk har økt sin sosiale omgangskrets og sosialt stimuli ved hjelp av det digitale. På denne måten har digitaliseringen bidratt til å hjelpe noen eldre til å dekke sine sosiale behov (Maslow, 1943).

Samtidig kommer det frem at digitaliseringen har utfordret de sosiale behovene på den måten at mennesker besøker hverandre, da det er mer lettvinnt å bare ta en telefon eller en videosamtale. Dette har utfordret det sosiale behovet da denne formen for sosial interaksjon ikke kan erstatte faktisk fysiske møter, men ved at den på mange måter likevel har erstattet den. Til tross for at dette for folk flest vil være en bonus å få tid til å ringe og snakke med kanskje opptil flere kombinert med å reise hjem fra jobb eller skole, og imellom andre aktiviteter eller gjøremål senere på dag – er det for de eldre som allerede er mye hjemme og heller ikke møter andre mennesker hver dag et godt, men dårligere alternativ for fysisk sosial kontakt. Dette kan ses i sammenheng med noe av det Pritchard og Brittain (2013) sier om hvordan den teknologiske utviklingen har forandret hvordan vi samhandler med hverandre på. At til tross for at nye digitale løsninger øker den sosiale interaksjonen vi har med andre, så blir interaksjonen vi har med andre umenneskeligjort ved at den reduserer den faktiske interaksjonen vi har med andre – fysisk og ansikt-til-ansikt. Man kan også se dette i sammenheng med det Ritcher (2003) sier om «McDonalizacion» av samfunnet. At alt handler om effektivitet og produktivitet. At i en hektisk hverdag blir det både mer produktivt og effektivt å ringe til besteforeldre eller foreldre på veien mellom jobb og henting i barnehagen, fremfor å faktisk ta seg tid til et lite besøk på ettermiddagen. Dette kan ses på som en vinn-tap-situasjon. Hvor det er en vinnsituasjon for de som rekker en samtale med noen de er glade imellom alt annet, men en tapssituasjon for de eldre som allerede sitter mye hjemme alene, og som kanskje bare sitter og lengter etter neste besøk.

### **5.3.2 Annerkjennelse og selvrealisering**

Vi kan se at noen forteller om at noen forteller om at digitaliseringen har bidratt til å komme i kontakt med flere likesinnede med like interesser. Dette har ført til både fysiske møter, men også digitale fellesskap hvor de kan dele disse interessene sammen med hverandre. Som det kommer frem i funnene har dette ført til både inspirasjon, selvtilitt og tilhørighet (Maslow, 1943). Vi kan se at digitaliseringen på denne måten kan bidra til at noen eldre kan få dekt sine behov ved hjelp av slike «digitale fellesskap». Her får de dyrke sine interesser og lidenskaper, samtidig få kjenne på det å få annerkjennelse og oppleve mestring. I dette tilfelle tenker man ikke på mestring eller annerkjennelse for bruk av digitale verktøy. Men gjennom det å dele for eksempel håndverk man lager med andre med samme interesser, hvor man får skryt for arbeidet man har lagt ned – og dermed får

anerkjennelse for det arbeidet de har lagt ned. På samme måten kan dette bidra til selvrealisering ved å åpne for nye muligheter for å forfølge sine lidenskaper og realisere sitt potensiale, ved å få tips, lære og/eller ved å hente inspirasjon fra andre. Dette samsvarer med det Zhou et al. (2018) sier om hvordan mennesker kan benytte teknologien til å dekke behovene for selvrealisering og anerkjennelse.

På den andre siden kan digital teknologi bidra til at det blir utfordrende for enkelte å oppnå disse behovene, ved at mange ikke mestrer digitale teknologier og dermed mister muligheten til å dekke disse behovene gjennom teknologi. Teknologien kan også utfordre ved at det å ikke mestre kan føre til en manglende dekning nettopp fordi de opplever å ikke mestre. Det kan tenkes at Vreekens (2021) teori om at ved å legge fokus på menneskelige behov i utformingen av digitale teknologier, kan man skape mer brukervennlige produkter og tjenester. Ved å basere utformingen av digitale innovasjoner på menneskelige behov kan man bidra til at flere kan klare å ta i bruk digitale verktøyer og får mulighet til å oppleve mulighetene den medfører.

## 6.0 Konklusjon

I denne delen vil jeg prøve å trekke en konklusjon rettet mot problemstillingen og forskningsspørsmålene jeg har for denne studien. Problemstillingen var som følger «*Hvordan opplever eldre den digitale omstillingen i samfunnet?*». Avslutningsvis vil jeg komme med noen empiriske, praktiske og teoretiske implikasjoner.

### 6.1 *Hvordan opplever eldre den digitale omstillingen i samfunnet?*

Som det kommer frem i drøftelsen er det veldig varierende hvordan eldre tar i bruk digitale verktøy og tjenester, følelser de møter på ved bruk, og hvordan livet deres har blitt påvirket som følge av digitaliseringen. Tydeligheten av at eldre er heterogen gruppe er sterk, og deres erfaringer, holdninger og følelser er dermed også preget av dette. Man ser at holdningen kan være helt avgjørende for både selve aksepteringen og adopteringen av teknologien.

Den mest utpregete måten eldre i denne studien tar i bruk digitale verktøy og tjenester er gjennom hjelp eller veiledning fra venner eller familie. Man ser at dette gjerne er tett knyttet oppimot holdningen og erfaringene de har med teknologi. Eldre med lavere mestringstro og dårligere holdning til teknologi, får andre til å gjøre ting for de på nett, fremfor å forsøke å lære seg det selv. Holdningene er gjerne knyttet til at de er for gamle til å klare å lære seg teknologi, eller at det blir for avansert til at de skal klare å lære seg å anvende digitale verktøy. De ser dermed ikke mulighetene digitaliseringen gir da det er fremmed og fortsatt ukjent for denne gruppen eldre. Eldre som er mer integrert i den digitale verdenen ser derimot ut til å dra god nytte ut av mulighetene gir. Man ser at hos disse eldre er holdningen til teknologi en annen, noe som har bidratt til at de selv har gjort en innsats for å tilegne seg digitale ferdigheter gjennom å oppsøke kurs eller veiledning, samt fortsette å prøve på egenhånd i etterkant av kurset. Dette ser man har den effekten at de tørr å eksperimentere mer med det digitale, som bidrar til at de oppdager flere muligheter og fordeler med ulike digitale løsninger.

Eldre kan oppleve en rekke følelser knyttet til bruk av digitale verktøy – og typer følelser varierer fra individ til individ. Noen eldre kan føle på følelser som frustrasjon, engstelighet og frykt for å gjøre noe galt. Ved at følelsene hindrer de i å tørre å prøve eller å bruke

digitale verktøy, går de også glipp av mulighetene som fører med disse. Disse følelsene kan bidra til at de tar avstand fra den digitale verdenen, og dermed også kan kjenne på følelser som digitalt utenforskap. Den digitale omstillingen kan også være svært overveldende og utfordrende for mange eldre. Følelsene de kjenner på i møte med det digitale kan muligens bidra til en motstandsreaksjon som bidrar til at de tar avstand fra den på bakgrunn av at det for dem er både fremmed og skummelt. Enkelte opplever også en følelse av at en ikke hører til i samfunnet lenger, eller at det ikke er meningen at de skal være der, noe som kan gi en følelse av å bli glemt og etterlatt til seg selv i møte med en verden de ikke kjenner til. På den andre siden kan eldre også kjenne på følelser som optimisme, nysgjerrighet, lettelse og stolthet når de mestrer det digitale og får oppleve å få utbytte av muligheten digitale verktøy og løsninger medfører. Digitaliseringen har også bidratt til at enkelte har oppdaget nye måter å følge interessene sine på, samt alternative måter å holde og komme i kontakt med andre. Gjennom økt informasjon og kommunikasjon, har flere eldre fått større muligheter til å ta del i og engasjere seg i mye mer av det som skjer rundt dem. Dette bidrar til at disse eldre kjenner sterkere på tilhørigheten til samfunnet. De eldre som har denne opplevelsen av digitaliseringen har gjerne fått erfare dens positive sider ved at de faktisk har turt å utforske denne verdenen, noe som har bidratt til å redusere følelsen av ensomhet og isolasjon.

For mange eldre har digitaliseringen bidratt til økt tilgjengeligheten av informasjon, tjenester og kommunikasjonsmuligheter. Dette med å holde kontakten med venner og familie gjennom digitale løsninger eller plattformer er noe av det som har påvirket eldre i den grad at det har redusert følelsen av ensomhet. De fleste eldre er enige i at dette påvirket hverdagen deres positivt gjennom at digitaliseringen bidrar til å bryte både tids- og avstandsbarrierer. Flere eldre presiserer derimot at denne formen for kontakt ikke kan erstatte er den faktiske mellommenneskelige kontakten. Noe som fører oss til baksiden av medaljen, da flere eldre kan oppleve at denne formen for kontakt har ført til en reduksjon av fysiske møter. Noe som igjen kan bidra til at de eldre som allerede er mye hjemme alene blir enda mer isolert og ensom til tross for at den sosiale kontakten har økt.

En annen måte digitaliseringen har påvirket noen eldre på er at enkelte opplever å ha behov for hjelp til ting de tidligere har klart å gjøre selv, og som dermed kan bidra til en maktløshet. Her opplever flere at fremfor å forsøke å forklare og lære de hvordan det gjøres, ender de som skal hjelpe de opp med å gjøre oppgaven for dem. Manglende

tålmodighet og støtte fra de eldre spør om hjelp, ser man kan bidra til at eldre går glipp av å mestre det digitale, og påvirker de også i den grad at de går glipp av muligheten eller å oppnå mestringstroen de trenger å prøve andre digitale løsninger. På den andre siden har digitaliseringen bidratt til en økt frihet for noen eldre. Både ved at de ikke lenger er avhengig av tid og sted til enkelte oppgaver, samt i form av tid og ressurser som kreves for å løse disse. Som igjen bringer oss tilbake til at de kan bruke tid på ting som er mer meningsfylt for dem. Eldre som mestrer digitale verktøy og tjenester opplever også å være mindre avhengig og ha økt kontroll over sin egen tilstedeværelse. Denne gruppen eldre har erfart at teknologien har bidratt til å gjøre livet deres enklere ved at oppgaver har blitt mindre tidkrevende – som har åpnet nye måter de kan styre og disponere hverdagen til noe som oppleves mer meningsfylt for dem.

Sammensetningen av hvordan eldre opplever møte med den digitale omstillingen attesterer behovet og viktigheten av tilgjengelighet på tilpassede og støttende læringsarenaer for å øke deres digitale ferdigheter, men også selvtillit, mestringstro, samtidig som man skaper rom for trygghet hvor det er lov å feile. Viktigheten av at digitale tjenester, spesielt tjenester som er ment for at alle skal bruke, er brukervennlige og tilgjengelige for alle, uavhengig av alder og ferdighetsnivå. Samtidig må vi respektere at ikke alle eldre har ønske eller behov for å hive seg inn i den digitale verdenen, men sørge for at de er klar over mulighetene de har ved bruk og for å lære seg å bruke de. Digitaliseringen kan være en verdifull ressurs for alle eldre, men for at flest mulig skal integreres må implementeringen være både inkluderende og tilpasset eldre sine behov og preferanser.

## **6.2 Implikasjoner**

Denne kvalitative studien om eldre og digitalisering har bidratt til verdifull innsikt i hvordan eldre kan oppleve den digitale omstillingen i samfunnet, både relatert til erfaringer, holdninger og følelser. Innsikten bidrar til å danne en forståelse for fenomenet og kan benyttes til for eksempel utarbeidelse av bedre og mer tilrettelagte tiltak for den eldre brukergruppen. Dette gjelder tilrettelegging i form av synlighet, tilpassing og tilgjengelighet av opplæringsstilbud og teknologisk støtte, men også gjennom tilpasninger i både eksisterende og nye digitale verktøy og tjenester.

Det teoretiske rammeverket fungerte godt til å diskutere funnene relatert til eldre sine holdninger, erfaringer og følelser knyttet til digitaliseringen. Teorien har bidratt til å

identifisere viktige elementer som er viktig å utvikle videre for å studere for eksempel digitalt utenforskap blant eldre. Teknologiakseptmodellen har bidratt til å belyse de komplekse områdene som påvirker eldre menneskers tilnærming til aksept og adopsjon av digital teknologi. Disse funnene er noe som kan bidra i fremtidig forskning innenfor området til å videreutvikle teoretiske modeller og rammeverk som også tar høyde for aldersrelaterte faktorer relatert til akseptering og adoptering av teknologi.

Det er viktig å forske videre på eldre sitt perspektiv i møte med den digitale verden, gjerne ved å gå mer i dybden i de ulike dimensjonene og i et større spekter. Forståelsesgrunnlaget man kan danne seg gjennom denne typen forskning kan man benytte i selve utformingen av digitale verktøy og tjenester for å tilpasse design og øke brukervennlighet etter eldre sine preferanser og behov. Innsikten er også verdifull for å forstå hvilke hindringer som fører til at eldre velger å ikke ta i bruk enkelte digitale verktøy eller tjenester, og benytte dette for å gjennomføre justeringer eller tilpasning i nye løsninger. Dette kan bidra til at man på en bedre måte kan sikre at eldre tar i bruk disse løsningene, og bidra til at de får ta del i muligheten teknologien kan medføre. En dypere og bredere innsikt kan også kunne bidra til det Rønning og Sølvsberg (2020) etterlyser, en strategi for selve implementering av brukerkompetanse og strategi for hvordan eldre kan lykkes med overgangen til den nye måten å være samfunnsborger på. Dette kan også bidra til å redusere digitalt utenforskap blant eldre.

Et felt som kommer utenfor området denne studien tar for seg, er velferdsteknologi. Vi har i dag en aldrende befolkning og en eldrebølge som allerede er i gang, samtidig som samfunnet går i en retning av at eldre skal klare seg lengre hjemme. Det er ingen tvil om at retningen peker mot digitale løsninger som skal «forenkle» hverdagen til eldre hjemme. Men har denne tilretteleggingen i det hele tatt noen effekt dersom eldre ikke forstår nytten eller hvordan de skal bruke de digitale løsningene? For å kunne lage effektive digitale løsninger, som er brukervennlige og forståelige er det derfor viktig å forstå brukeren som skal benytte seg av disse. I tillegg til å forske på løsninger som kan bidra til en forenklet hverdag, er det viktig å forske på hvordan brukerne opplever de digitale løsningene og hva som kan være utfordrende. Nemlig danne seg et forståelsesgrunnlag fra brukerens perspektiv, før man skaper løsninger som skal gå i deres favør.

## Referanser:

Adams, N., Stubbs, D., & Woods (2005). *Psychological barriers to internet usage among older adults in the UK*. *Medical Informatics and the Internet in Medicine*. 30, 3-17.

<https://doi.org/10.1080/14639230500066876>

Anderson, M. & Perrin, A. (2017). Tech Adoption Climbs Among Older Adults. Pew Research Center. [https://assets.pewresearch.org/wp-](https://assets.pewresearch.org/wp-content/uploads/sites/14/2017/05/16170850/PI_2017.05.17_Older-Americans-Tech_FINAL.pdf)

[content/uploads/sites/14/2017/05/16170850/PI\\_2017.05.17\\_Older-Americans-Tech\\_FINAL.pdf](https://assets.pewresearch.org/wp-content/uploads/sites/14/2017/05/16170850/PI_2017.05.17_Older-Americans-Tech_FINAL.pdf)

Anderson, M., & Perrin, A. (2017). *Tech Adoption Climbs Among Older Adults:*

Technology Use Among Seniors. Pew Research Center. [http://assets.pewresearch.org/wp-](http://assets.pewresearch.org/wp-content/uploads/sites/14/2017/05/16170850/PI_2017.05.17_Older-Americans-Tech_FINAL.pdf)

[content/uploads/sites/14/2017/05/16170850/PI\\_2017.05.17\\_Older-Americans-Tech\\_FINAL.pdf](http://assets.pewresearch.org/wp-content/uploads/sites/14/2017/05/16170850/PI_2017.05.17_Older-Americans-Tech_FINAL.pdf).

Ask, K. & Søråa, R. A. (2021), Digitalisering – samfunnsendring, brukerperspektiv og kritisk tenkning. Bergen: Fagbokforlaget.

Bandura, A (1997) *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: W. H Freeman and Company

Bandura, A. (1977). Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191–215.

Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: W. H. Freeman and Company.

Bandura, A. (2006). *Guide for constructing self-efficacy scales*. In F. Pajares & T. Urdan (Eds.), *Self-efficacy beliefs of adolescents* (pp. 307–337). Greenwich, CT: Information Age Publishing.

Brynjolfsson, E. & McAfee, A. (2014). Digital Transformation and the Iron Cage of Bureaucracy.

Choi, M., Kong, S. H., & Jung, D. (2017). Computer and internet interventions for loneliness and depression in older adults: A meta-analysis. *Healthcare Informatics Research*, 23(3), 127-138.



- Czaja, S.J., Boot, W.R., Charness, N., Rogers, W.A., & Sharit, J. (2017). *Improving social support for older adults through technology: Findings from the PRISM randomized controlled trial*. *The Gerontologist*, 58, 467-477. <https://doi.org/10.1093/geront/gnw249>
- Davis, F. D. (1989). «*Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*.» *MIS Quarterly*, 13(3): 319-340.  
<https://www.jstor.org/stable/249008>
- DiMaggio, Paul & Walter W. Powell (1983). *The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields*. *American Sociological Review*.[https://www.researchgate.net/publication/255482957\\_The\\_Iron\\_Cage\\_Revisited\\_Institutional\\_Isomorphism\\_and\\_Collective\\_Rationality\\_in\\_Organizational\\_Fields](https://www.researchgate.net/publication/255482957_The_Iron_Cage_Revisited_Institutional_Isomorphism_and_Collective_Rationality_in_Organizational_Fields)
- Frau-Meigs, D., O'Neill, B., Soriani, A. & Tomè, V. (2017). *Digital citizenship education. Overview and new perspectives*. Council of Europe: Council of Europe Publishing.
- Fuchs, S. & Grossmann, M. (2010). *Max Weber's Iron Cage and the Internet*.
- Gist, M. E., & Mitchell, T. R. (1992). *Self-efficacy: A theoretical analysis of its determinants and malleability*. *Academy of Management Review*, 17(2), 183–211.
- Hofstad, Hege & Bergsli, Heidi (2017). *Folkehelse og sosial bærekraft: en sammenligning og diskusjon av begrepsinnhold, målsettinger og praktiske tilnærminger*. NIBR-rapport 2017:15  
<https://www.statsforvalteren.no/contentassets/39fa0364feca496fa13f95e600525f1e/rapport-nibr---folkehelse-og-sosial-barekraft.pdf>
- Jacobsen, Dag Ingvar og Thorsvik, Jan (2016). *Hvordan organisasjoner fungerer* (4.utgave) Fagbokforlaget.
- Kommunal- og moderniseringsdepartementet (2021) *Digital hele livet – nasjonal strategi for økt deltakelse og kompetanse i befolkningen*. Regjeringen. [Digital hele livet \(regjeringen.no\)](https://www.regjeringen.no)
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015) *Det kvalitative forskningsintervju* (3.utgave). Gyldendal.
- Maslow, A. H. (1943). *A theory of human motivation*, *Psychological Review*, 50(4), 370-396. <https://doi.org/10.1037/h0054346>
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper & Row.

- Maslow, A. H. (2003), *A theory of human motivation*, Psychological Review, 50(4), 370-396. <https://doi.org/10.1038/h0054346>
- Maxwell, J. A. (2009). *Designing a Qualitative Study*. In: I. L. Bickman & D.J. Rog (Red.), *The SAGE Handbook of Applied Social Research Methods* (s. 214-250). London: Sage
- Mitzner, T.L., Jyoti Savla, , Walter R Boot, , Joseph Sharit, , Neil Charness, Sara J Czaja, , Wendy A Rogers (2019). *Technology Adoption by Older Adults: Findings From the PRISM Trial*, The Gerontologist (s.43–44). <https://doi.org/10.1039/geront/gny113>
- NOU 2020:15. (2020). *Det handler om Norge: Bærekraft i hele landet*. Kommunal- og moderniseringsdepartementet. [NOU 2020: 15 \(regjeringen.no\)](https://www.regjeringen.no)
- OECD (2016). *Bridging the Digital Divide*. OECS Insight. [Bridging the digital divide in the G20: skills for the new age \(degruyter.com\)](https://www.oecd.org/education/bridging-the-digital-divide-in-the-g20-skills-for-the-new-age/)
- Pajares, F. (2002). *Overview of social cognitive theory and of self-efficacy*. <https://www.emory.edu/EDUCATION/mfp/eff.html>
- Pascoarelli, L. C., Fernandes, N. M., Ferro-Marques, L.R (2021). *Understanding the Barriers and Challenges Between Older Users and Smartphones: A systemativ Literature Review*. [Understanding the Barriers and Challenges Between Older Users and Smartphones: A Systematic Literature Review | SpringerLink](https://www.springer.com/9789811021111)
- Peek, S. T., Wouters, E. J., van Hoof, J., Luijkx, K. G., Boeije, H. R., & Vrijhoed, H. J. (2004). *Factors influencing acceptance of technology for aging in place: A systematic review*. International Journal of Medical Informatics, 83, 235-248. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2014.01.004>
- Pikkarainen, T., Pikkarainen, K., Karjaluoto, H., & Pahlila, S. (2004). *Consumer acceptance of online banking: An extension of the technology acceptance model*. Internet Research, 14(3). 224-235. [Consumer acceptance of online banking: An extension of the Technology Acceptance Model \(researchgate.net\)](https://www.researchgate.net/publication/228111111)
- Ringdal, Kristen (2018), *Enhet og Mangfold* (4.utgave) Fagbokforlaget
- Rogers, Everett M. (2003), *Diffusion of Innovations* (5.utg.) New York: Free Press
- Rønning, Wenche M. & Sølvsberg, Astrid M. (2020). *Digitalt medborgerskap. Seniorers erfaringer med arenaer for læring av digital teknologi*. (4.utgave, vol 23) Tidsskrift for velferdsforskning <https://doi.org/10.18261/issn.0809-2052-2020-04-01>

- Ryu, M., & Kim, J. (2017). The elderly's use of information and communications technology (ICT) in South Korea: *From a need to a necessity for survival*. *Journal of Gerontological Social Work*, 60(5), 411-427.
- Silverman, D. (2016). *Doing Qualitative Research; A Practical Handbook* (4.utgave). Sage Publications (UK).
- Slette-meås, D., Mainsah, H. & Berg, L. (2018). *Eldres digitale hverdag. En landsdekkende undersøkelse om tilgang, mestring og utfordringer i informasjonssamfunnet*. Oslo Met og SIFO oppdragsrapport nr. 18-2018. <http://hdl.handle.net/20.500.12199/1309>
- Song, Y., Oh, E., & Lee, H. (2015). *A study on the factors influencing the internet use of the elderly in the context of the need for social inclusion*. *Journal of Digital Convergence*, 13(2), 201-209.
- Thagaard, Tove (2013) *Systematikk og innlevelse – en innføring i kvalitativ metode* (4.utg). Fagbokforlaget.
- Tjora, A. (2019). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis* (3.utgave). Gyldendal.
- Van Boekel, L. C., Peek, D. T., & Luijkx, K. G. (2017). *Diversity in older adults' use of internet: Identifying subgroups through latent class analysis*. *Journal of Medical Internet Research*, 19, e180. <https://doi.org/10.2196/jmiir.6853>
- Venakatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). «*User acceptance of information technology: Toward a unified view*." *MIS Quarterly*, 27(3): 425-478.
- Weber, M. (1905). *The Protestant Ethic and the Spirit of Capitalism*.
- Zhou, Z., Li, X., & Liu, Q. (2018). *Exploring the relationship between elderly people's social needs and their use of social media*. *Telematics and Informatics*, 35(7), 2083-2092.

# Vedlegg:

## Vedlegg 1:

### Intervjuguide til masteroppgaven

#### Innledning

1. Hvor gammel er du?
2. Bor du alene eller sammen med noen?
3. Hvilke digitale løsninger kjenner du til?
4. Hvordan tolker du begrepet «digitalt utenforskap»?
  - a. Har du noen gang opplevd eller kjent på digitalt utenforskap?

#### Bruk og erfaringer

5. Har du datamaskin? Hvorfor/Hvorfor ikke?
6. Bruker du datamaskin? Hvorfor/Hvorfor ikke?
  - a. Kan du si noe om din erfaring rundt bruk av datamaskin? Kom gjerne med eksempel og utdyp (eks: bank)
  - a. Hvordan opplever du brukervennligheten på ulike tjenester? Kom gjerne med eksempel og utdyp
7. Hvilke digitale løsninger bruker du i hverdagen? (Nettbrett, PC, Smart-telefon)
  - a. Hva bruker du den/disse til?
8. Har du noen gang opplevd mestring ved bruk av digitale tjenester? Hvordan fikk dette deg til å føle? Motivasjon etc
9. Har du noen gang opplevd å ikke mestre digitale verktøy? Hvordan fikk dette deg til å føle?
10. Tilfredsstill de digitale løsningene du bruker dine behov? Er det noe du savner?
11. Er det spesifikke verktøy eller tjenester du synes er vanskelige å bruke? Hva?
12. Er det noen spesielle plattformer eller apper du synes er nyttige?
13. Etter din mening, hva er fordelene eller eventuelt ulempene med et digitalt liv?

#### Kunnskap/kompetanse

14. Har du lært deg å anvende digitale verktøy?
  - a. Dersom ja: hvor har du lært dette?
  - b. Dersom nei: hvorfor har du ikke lært dette?
15. Har du deltatt på kurs i data eller annen IKT?
  - a. Dersom ja: hvordan opplevde du kurset?
  - b. Dersom nei: hvorfor har du ikke deltatt på kurs?

### **Hjelp/Støtte**

16. Får du hjelp til bruk av digitale tjenester eller verktøy?

17. Hvem kontakter du dersom du trenger hjelp?

### **Tanker og følelser knyttet til bruk**

18. Hva er din største motivasjon til å ta i bruk digitale verktøy/tjenester? ELLER: Si noe om hvorfor du ikke velger å ta i bruk digitale verktøy/tjenester?

19. Hva vil du si er dine største utfordringer knyttet til bruken av digitale tjenester?

20. Hva er din umiddelbare følelse til digitale løsninger og teknologi? Er det noe spesielt du kjenner på? Glede, lettelse, trygghet, optimisme, fortvilelse, irritasjon eller sinne?

21. Hvordan opplever du sikkerheten knyttet til f.eks. bank, helsetjenester, netthandel o.l.? Føler du deg trygg når du bruker det? Forklar

22. Etter din mening, hva er fordelene eller eventuelt ulempene med et digitalt liv?

23. Har du noen råd eller anbefalinger til andre som synes det kan være utfordrende å tilpasse seg den digitale omstillingen i hverdagen? Er det noen spesielle ferdigheter eller vaner du mener er viktig for at man skal utvikle seg?

### **Innvirkningen i hverdagen**

24. Hvordan har den digitale omstillingen påvirket din tilgang til helsetjenester eller medisinsk informasjon? Er det noen spesielle helserelevante teknologier eller apper du synes er nyttige?

25. Hvordan har overgangen til et digitalt liv påvirket dine daglige rutiner og vaner? Eller er det spesielle områder der du har merket en betydelig påvirkning?

26. Hvordan har overgangen til et digitalt liv påvirket ditt sosiale liv?

a. Synes du det er lettere eller vanskeligere å holde kontakten med familie og venner?

b. Merker du noen forskjell på den sosiale kontakten du har med andre? Forklar.

c. Har du merket noen endringer i måten du kommuniserer med andre siden utspringet av det digitale? forklar.

a. Er det noen forskjell i kommunikasjon med yngre generasjoner vs. jevnaldrende?

27. Synes du disse endringene er positive eller negative? Hvorfor?

### **Annet**

28. Er det noen andre tanker eller erfaringer du ønsker å føye til rundt digitalisering?

## Vedlegg 2

# Vil du delta i forskningsprosjektet

## *Eldre og digitalisering*

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å forstå hvordan den eldre generasjonen opplever det digitale skiftet. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

### **Formål**

Formålet med masteroppgaven er å forstå hvordan den eldre generasjonen opplever den digitale omstillingen som skjer i samfunnet. Dette fordi det er helt vesentlig for å kunne danne gode tiltak og tilpassinger for nettopp denne gruppen. Digitaliseringen i samfunnet er i full gang, og de eldre er gjerne en gruppe som stiller svakere her enn den yngre befolkningen, nettopp på grunn av liten grad av eksponering tidligere i livet. Erfaringer og følelser knyttet til digitaliseringen er derfor noe som er helt vesentlig å vite noe om for å vite hvordan man bedre kan implementere de eldre i det digitale samfunnet.

Hovedproblemstillingen for prosjektet er: «*Hvordan opplever den eldre generasjonen omstillingen til et digitalt liv og hverdag*».

- *Hvordan tar eldre i bruk digitale tjenester?*
- *Hvilke følelser kjenner eldre på knyttet til bruk av digitale verktøy?*
- *Hvordan har digitaliseringen påvirket hverdagen til eldre?*

### **Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?**

*Høgskolen i Molde* er ansvarlig for prosjektet.

### **Hvorfor får du spørsmål om å delta?**

Som en del av forskningen har jeg et ønske om å intervju minimum seks personer i aldersgruppen 80+ (eventuelt 75+, dersom det blir vanskelig å rekruttere nok intervjuobjekter i aldersgruppen). De som deltar skal være hjemmeboende, og ikke ha opphold på institusjon.

### **Hva innebærer det for deg å delta?**

Deltakelsen innebærer at du tar del i et dybdeintervju på ca. 45 minutter, hvor det vil være snakk om bruk av digitale tjenester, og erfaringer og tanker i forhold til dette. Det vil bli tatt et lydopptak av intervjuet. Dette for at forsker skal kunne få med seg all informasjon når intervjuet skal transkriberes.

### **Det er frivillig å delta**

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

### **Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger**

Jeg vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrevet. Opplysningene vil bli behandlet konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Det vil kun være studenten som gjennomfører studien som har tilgang til dine opplysninger. Datamaterialet vil bli lagret på en sikret server som tilhører Høgskolen i Molde, som bare studenten har tilgang til med egen innlogging. Navnet og kontaktopplysningene dine vil jeg erstatte med en kode som lagres på egen navneliste adskilt fra øvrige data.

Du som deltaker vil ikke kunne gjenkjennes i publikasjonen, da du/dere vil bli omtalt med kjønn og alder (f.eks.: Mann 84)

### **Hva skjer med personopplysningene dine når forskningsprosjektet avsluttes?**

Prosjektet vil etter planen 18.05.23. Lydopptaket tatt under intervjuet vil bli slettet fortløpende etter prosjektslutt. Intervjuet vil bli transkribert og dermed også anonymisert, hvor alder og kjønn vil være eneste som er med av personopplysninger. De anonymiserte dataene vil derimot ikke bli slettet, men vil kunne gjenbrukes til eventuelt videre forskning.

### **Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?**

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra Høgskolen i Molde, har Sikt – Kunnskapssektorens tjenesteleverandør vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

### **Dine rettigheter**

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

- innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene
- å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende
- å få slettet personopplysninger om deg
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å vite mer om eller benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- *Høgskolen i Molde* ved en av følgende:
  - *Kine Kvammen Tøsse* ([kine.k.tosse@himolde.no](mailto:kine.k.tosse@himolde.no), telefon: 97566160)
  - *Tonje Hungnes* ([tonje.hungnes@himolde.no](mailto:tonje.hungnes@himolde.no), telefon: 71214269)
  - Vårt personvernombud: [personvernombud@himolde.no](mailto:personvernombud@himolde.no)

Hvis du har spørsmål knyttet til vurderingen som er gjort av personverntjenestene fra Sikt, kan du ta kontakt via:

- Epost: [personverntjenester@sikt.no](mailto:personverntjenester@sikt.no) eller telefon: 73 98 40 40.

### **Med vennlig hilsen**

Kine Kvammen Tøsse  
(student)

Tonje Hungnes  
(forsker/veileder)

---

## **Samtykkeerklæring**

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet [*sett inn tittel*], og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:



- å delta i intervju
- at det blir tatt lydopptak av intervjuet

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

-----

(Signert av prosjektdeltaker, dato)