



# Sosial, digital kontakt: Opplæring av eldre – erfaringer fra 2016

---

Johnsen E.



# Sosial, digital kontakt: Opplæring av eldre – erfaringer fra 2016

Om opplæring av eldre i å bruke digital kommunikasjonsteknologi for å øke deres muligheter til å opprettholde sine sosiale nettverk

---

**Rapportnummer**

NSE-rapport nr. 05-2017

**Prosjektleder**

Elin Johnsen

**Forfatter**

Elin Johnsen

**ISBN**

ISBN 978-82-8242-073-0

**Dato**

10.05.2017

**Antall sider**

59

**Emneord**

Eldre; IKT-opplæring; sosial isolasjon, ensomhet

**Oppsummering**

Denne rapporten er fra prosjektet «Sosial, digital kontakt for å motvirke ensomhet blant eldre» ved Helsedirektoratet under Velferdsteknologiprogrammet. Prosjektet skal etablere kunnskap om IKT-opplæring kan bidra til å vedlikeholde og styrke eldres muligheter til å opprettholde sine sosiale nettverk. Kunnskapsbasis skal være erfaringer fra fire opplæringsprosjekter. Opplæringsprosjektene er drevet av frivillige organisasjoner og finansiert av Helsedirektoratet. Rapporten omhandler erfaringer fra prosjektets første år.

**Utgiver**

Nasjonalt senter for e-helseforskning  
Postboks 35  
9038 Tromsø  
E-post: [mail@ehealthresearch.no](mailto:mail@ehealthresearch.no)  
Internett: [www.ehealthresearch.no](http://www.ehealthresearch.no)

# Innholdsfortegnelse

<b>FORORD</b> .....	<b>iv</b>
<b>1 OPPSUMMERING</b> .....	<b>5</b>
<b>2 INNLEDNING – OPPDRAG</b> .....	<b>6</b>
<b>3 FRAMGANGSMÅTE</b> .....	<b>7</b>
3.1 Forskningsspørsmål.....	7
3.2 Operasjonalisering .....	7
3.3 Kilder til innsyn.....	8
3.3.1 Kunnskapsoppsummering .....	8
3.3.2 Erfaringer fra prosjektene.....	8
3.3.3 To spørreskjemaundersøkelser .....	8
3.3.4 Intervjuer .....	9
3.4 Induksjon og analytisk generalisering.....	9
3.5 Etske hensyn.....	10
3.6 Forkortelser.....	10
<b>4 BAKGRUNN - FIRE ULIKE OPPLEGG FOR OPPLÆRING</b> .....	<b>11</b>
4.1 Prosjektet til Hørselshemmedes Landsforbund.....	11
4.2 Prosjektet til Pensjonistforbundet .....	13
4.3 Prosjektet til Røde Kors.....	15
4.4 Prosjektet til Seniorsaken.....	17
4.5 Oppsummering av trekk ved opplæringsarbeidet .....	19
<b>5 EMPIRISKE RESULTATER</b> .....	<b>20</b>
5.1 Nærmere om det empiriske materialet .....	20
5.1.1 De to spørreskjemaundersøkelsene .....	20
5.1.2 Intervjuene og annen informasjon fra prosjektene.....	20
5.2 Respons fra lærere .....	21
5.2.1 Hvem var lærer-respondenter .....	21
5.2.2 Spørreskjemaet passet ikke like godt for alle .....	21
5.2.3 Opplæringen - rekruttering og stabilitet.....	22
5.2.4 Organisering av opplæringen.....	23
5.2.5 Opplæringens innhold .....	25
5.2.6 Utfordringer .....	26
5.2.7 Frivillighet – innsats og samarbeid med familie .....	27
5.3 Respons fra elever.....	29
5.3.1 Hvem var elev-respondenter .....	29
5.3.2 Rekruttering og gjennomføring .....	30

5.3.3	Erfaring med bruk av digital IKT.....	32
5.3.4	Opplæringen – innhold og opplegg.....	33
5.3.5	Bruk av det de fikk opplæring i.....	38
5.3.6	Betydning av å delta .....	39
5.3.7	Utfordringer og barrierer for fortsatt bruk .....	42
<b>6</b>	<b>AVSLUTTENDE ANALYSE.....</b>	<b>43</b>
6.1	Metodiske aspekter .....	43
6.1.1	Kompleksiteten - valg og erfaringer.....	43
6.1.2	Hvem responderer.....	43
6.2	Effekter av opplæringen – mestring av teknologien .....	44
6.3	Sosial kontakt, ensomhet og integrasjon .....	45
6.3.1	Sosial kontakt og inklusjon.....	45
6.3.2	Eksistensiell omsorg.....	47
6.4	Fra kompleksitet til tre modeller for opplæring.....	47
6.4.1	Et komplekst utgangspunkt .....	47
6.4.2	Ulike modeller – ulike kvaliteter .....	47
6.5	Konklusjoner .....	49
<b>7</b>	<b>REFERANSER .....</b>	<b>51</b>
<b>8</b>	<b>VEDLEGG - SPØRRESKJEMAER.....</b>	<b>52</b>

## FORORD

Vi ønsker å rette en takk til våre eksterne samarbeidspartnere.

Det gjelder våre kontaktpersoner i Helsedirektoratet og i Direktoratet for e-helse, som både har bidratt til møter med prosjektene, og med konstruktive kommentarer og spørsmål til arbeidet.

Videre gjelder det lederne av de fire opplæringsprosjektene, som har bidratt med materiale fra sine prosjekter. Mine tidspunkter for å etterspørre materiale har ikke alltid passet prosjektarbeidet like godt, heller ikke mine forsøk på å benytte et ensartet skjema for innhenting av data og deres vurderinger av prosjektarbeidet. Likevel har jeg fått mye materiale – med opplysninger og interessante observasjoner. Her har jeg bestrebet å presentere prosjektene på en ensartet måte, uten å favorisere noen. Mange takk for svar på henvendelser, for skriftlig materiale, for invitasjoner og for kontakt via telefon med forklaringer og spørsmål.

Vennlig hilsen

Elin Johnsen

# 1 OPPSUMMERING

Direktoratet for e-helse og Helsedirektoratet har under Velferdsteknologiprogrammet iverksatt prosjektet «Sosial, digital kontakt for å motvirke ensomhet blant eldre». Nasjonalt senter for e-helseforskning har som oppgave å drive effektforskning på prosjektet, og denne rapporten rapporterer fra prosjektets første år, 2016. Prosjektet skal etablere kunnskap om IKT-opplæring kan bidra til å vedlikeholde og styrke eldres muligheter til å opprettholde sine sosiale nettverk. Det skal gjøres ved at frivillige organisasjoner driver opplæringsprosjekter, og kunnskapsbasis for effektforskningen skal være erfaringer fra opplæringsprosjektene. I 2016 hadde Hørselshemmedes Landsforbund, Pensjonistforbundet, Røde Kors og Seniorsaken hvert sitt opplæringsprosjekt.

For å fange opp relevante erfaringer fra prosjektene har vi gjennomført to spørreundersøkelser, én blant de som har mottatt opplæring og en annen blant de som har gitt opplæring. Videre har vi gjort intervjuer blant de som har fått og de som har gitt opplæring. Vi har også samlet materiale via opplæringsprosjektenes ledere og ved besøk hos prosjektene.

Vi har tatt utgangspunkt i Helsedirektoratets målsetting for prosjektet i innretningen av studiet. Resultatene viser at prosjektene så langt har fungert i retning av ønskede effekter og mål.

Opplæringen har potensial til å redusere ensomhet og sosial isolasjon blant eldre.

Flere eldre mestrer mobiltelefon og nettbrett.

De bruker det de har lært til kontakt med familie, slekt og venner, for eksempel via e-post, Skype og til å ta og sende bilder med mobiltelefon.

Opplæringen har medført kontakt på tvers av generasjoner: i familier, ved at noen lærere var unge og ved at lærernes hjelpere ofte var ungdommer.

Et annet aspekt er inklusjon i samfunnet ved å mestre ordninger som er blitt digitaliserte, som banktjenester og skattemelding.

Bildet er komplekst når det gjelder organisasjonenes utformingen av sine opplæringstilbud. «En beste måte» å gjennomføre opplæringen på framtrer ikke; ulike modeller har ulike kvaliteter.

For å belyse realiseringen av prosjektets siktemål vil det være nyttig å følge prosjektet over lengre tid.

## 2 INNLEDNING – OPPDRAG

Nasjonalt velferdsteknologiprogram (NVP) gav via Direktoratet for e-helse, Nasjonalt senter for e-helseforskning (NSE) oppgaven med å etablere kunnskap om opplæring i bruk av kommunikasjons-teknologi som kan bidra til å vedlikeholde og styrke eldre sine muligheter til å opprettholde sine sosiale nettverk.

### *Nærmere om oppgaven*

Nasjonalt velferdsteknologiprogram ønsket effektforskning av tiltaket «Mobilisering mot ensomhet. Utvikling og utprøving av teknologiske verktøy», gitt av Helse- og omsorgsdepartementet (HOD) og berammet i statsbudsjettet 2015-2016. Her heter det [Prop. 1S (2015-2016), s.131]:

«Det foreslås bevilget 3 mill. kroner til utvikling og utprøving av teknologiske verktøy. Formålet er å mobilisere eldre, pårørende, unge og eldre på måter som kan motvirke ensomhet, og som kan bidra til å vedlikeholde og styrke eldres muligheter til å opprettholde sitt sosiale nettverk. Tiltaket skal legge til rette for møteplasser og samhandling mellom generasjoner f.eks. gjennom tilbud om datahjelp fra unge til eldre mennesker. Styrkingen er en del av regjeringens mål om å forebygge ensomhet blant eldre og en videreføring av styrkingen vedtatt ved Stortingets behandling av Prop. 119 S (2014–2015), jf. Innst. 360 (2014– 2015).»

Helsedirektoratet utlyste en tilskuddsordning for prosjektet høsten 2015. Tilskudd skulle gis til prosjekter med nasjonal overføringsverdi og tilskuddsmottaker skulle delta i evalueringen av ordningen. Fire organisasjoner fikk tilskudd: Hørselshemmedes landsforbund, Pensjonistforbundet, Norges Røde Kors og Seniorsaken. Disse skulle gi eldre opplæring i å bruke sosiale medier og lys/bilde-løsninger som FaceTime/Skype for å øke/opprettholde sosial kontakt. Videre startet prosjektarbeid i 2017 på tilskuddsmidler utlyst 2016.

Forskningen har belyst følgende sider ved satsningen, knyttet til Helsedirektoratets målsetting for prosjektet:

- Effekten av kursene; mestrer flere eldre mobil, nettbrett eller datamaskin og har flere tatt teknologien i bruk?
- I hvilken grad de ulike kursene har bidratt til å vedlikeholde eller styrke eldres mulighet for å opprettholde sitt sosiale nettverk
- I hvilken grad kan denne typen teknologi/nettbruk motvirke ensomhet eller øke livskvalitet for målgruppen?
- Har tiltaket ført til økt samhandling på tvers av generasjoner?

## 3 FRAMGANGSMÅTE

### 3.1 Forskningsspørsmål

Det overordnede spørsmålet for denne studien er å finne ut om opplæring i bruk av teknologi som de fire prosjektene har gjennomført, kan bidra til å vedlikeholde og styrke eldre sine muligheter til å opprettholde sine sosiale nettverk. Underspørsmål for oppdraget gis i form av effektmål og kriterier for måloppnåelse, jf. 1 *Innledning – oppdrag*.

Spørsmålene er flere, til dels omfattende og de er av ulik art. De omfatter både såkalte «hva»-spørsmål hvor beskrivelsen av tilstander er svaret, og «hvorfor»-spørsmål som søker forklaringer på de aktuelle tilstandene. Kunnskapsgrunnlaget som utvikles, skal bidra til beslutning om satsningen skal utvides og berører således «hvordan»-spørsmål knyttet til intervensjon og problemløsning.

### 3.2 Operasjonalisering

I beskrivelsene som følger kalles for enkelthets skyld de som fikk opplæring, for elever. De som gav prosjektenes opplæring, kalles lærere.

Det ble tatt sikte på å belyse *effekt/nytteverdi av oppleggene til de fire opplæringsprosjektene* ved å kartlegge de ulike formene opplæring som de benyttet, inkludert annen oppfølging av elevene. Deretter ville vi belyse resultater av opplæringen; hva lærte elevene og bruker de det de lærte. Det var også ønskelig å fange opp barrierer for bruk av teknologien etter endt opplæring. I denne sammenheng er det relevant å se på hvem som ble rekruttert som elever og hva de kunne fra før.

Et overordnet spørsmål er om teknologiopplæringen kan *reducere ensomheten blant eldre og bidra til opprettholdelse av deres sosiale nettverk*. Å studere reduksjon i ensomhet som følge av teknologiopplæring, er en utfordring. Spørsmål er blant andre hvor lange tidsspenn og hvilke krav til læring som er fruktbare å operere med. Ikke minst kan kartlegging av ensomhet være et følsomt tema. Å si at en er ensom, kan være knyttet til følelser av skam og nederlag. Vi valgte på denne bakgrunn å benytte indirekte spørsmål om dette i spørreskjema til elevene, og gi rom for beskrivelser av dette i intervjuer med elever i stedet for å spørre direkte. Videre har vi inkludert spørsmål i skjemaet til elevene om sosial kontakt som følge av det de har lært.

Kunnskap om ulike *modeller for samspill mellom familie, 'frivillighet', 'ideelle aktører' og andre* ved hjelp av teknologiske løsninger ble søkt belyst både via innhenting av beskrivelser av hvordan prosjektene har arbeidet, fortrinnsvis gjennom informasjon fra de fire prosjektenes prosjektledere. Vi har også fått beskrivelser i intervjuene.

*Kunnskapsgrunnlag for beslutning om å utvidelse av satsingen* hentes i analysen av studiens resultater. Forutsatt de nødvendige politiske beslutninger, vil prosjektet kunne gjøres flerårig.



### 3.3 Kilder til innsyn

Studien har hovedsakelig benyttet følgende kilder til innsyn i feltet og problemstillingene:

- Kunnskapsoppsummering med studier fra Europa og USA
- Erfaringer fra opplæringsprosjektene via prosjektlederne
- Spørreskjemaer til elever
- Spørreskjema til lærerne
- Intervjuer med elever og lærere

Alt empirisk materiale som er brukt, gjelder aktiviteten i 2016.

#### 3.3.1 Kunnskapsoppsummering

Det er gjennomført en oppsummering av foreliggende kunnskap/studier fra lignende utprøvinger/opplæringer i Europa og USA. Målet med kartleggingen var å avdekke erfaringer fra opplæring som lignet på den som er blitt iverksatt i Norge i prosjektet «Sosial, digital kontakt» som denne studien omhandler. (Gabarron, Hoas and Johnsen 2017)

#### 3.3.2 Erfaringer fra prosjektene

Det er samlet erfaringer og vurderinger fra de fire respektive prosjektene via prosjektlederne. Dette har foregått på felles arbeidsmøter med prosjektene og via tilsendt skriftlig materiale fra prosjektlederne både på oppfordring og uoppfordret. Vi har også hatt telefonkontakt.

Videre har Pensjonistforbundets og Røde Kors' prosjektledere invitert til å besøke prosjektene deres, og vi har deltatt på samlinger med henholdsvis opplæring av elever og samling for lærere.

#### 3.3.3 To spørreskjemaundersøkelser

Studien omfatter to spørreskjemaundersøkelser, én blant elevene som fikk opplæring og en blant lærerne som gav opplæring. En viktig grunn til at vi ønsket å benytte en spørreskjemaundersøkelse blant elevene, var at prosjektbeskrivelsene i deltakende opplæringsprosjekters søknader, anga til dels store antall forventede elever. Videre ville vi forsøke å få beskrevet prosjektenes aktivitet via spørreundersøkelsen til lærerne.

Begge skjemaundersøkelsene ble basert på tilbakemelding via elektroniske skjemaer (e-skjemaer), ved hjelp av questback ([www.questback.com/no](http://www.questback.com/no)). Dette ble gjort for å spare tid og arbeid. Vi laget imidlertid også papirbaserte skjemaer til de av elevene som foretrakk å fylle ut disse framfor e-skjemaene.

Opplæringsorganisasjonens prosjektledere fikk tilsendt oversendelsesbrev til elever og lærere med informasjon om spørreskjemaundersøkelsene, lenker til skjemaundersøkelsen og pdf-fil med spørreskjemaet til elevene til eventuell utskrift i papirformat.

Spørreundersøkelsene forutsatte at organisasjonenes prosjektledere formidlet skjemaene til både elevene og lærerne ettersom de hadde den nødvendige kontaktinformasjonen. Vi la opp til at elev-skjemaene kunne fylles ut i opplæringsssammenheng. Slik ville vi blant annet forebygge at usikkerhet

og problemer hindret elever i å delta i undersøkelsen. Vi antok at dette var enkelt for prosjektlederne å administrere.

Ettersom valg av spørsmål til spørreskjemaene var viktig, ble organisasjonens prosjektledere involvert i prosessen med å velge og utforme disse. Det ble lagt stor vekt på å få et enkelt og ikke for langt skjema til elevene. Prosjektlederen fra Seniorsaken la stor vekt på at skjema burde være svært kort med tanke på deres prosjekt.

Ingen av de to spørreskjemaene inneholdt informasjon som gjorde det mulig å identifisere personene som svarte.

Spørreskjemaene ble fylt ut i løpet av 2016. Skjemaene som ble brukt, følger som vedlegg.

### 3.3.4 Intervjuer

Det var av interesse å få intervjuer som kunne utdype erfaringer fra opplæringen og belyse problemstillingen om opplæringen kan bidra til redusert ensomhet blant eldre, og mer generelt om hva opplæringen i bruk av teknologi kan bety i Eldres sosiale liv. Vi anmodet derfor de fire prosjektlederne om å skaffe to intervjuinformanter hver, som ville snakke om dette. Intervjuene skulle foregå per telefon og vare mellom en halv time og tre kvarter.

På denne bakgrunn har vi gjennomført telefonintervjuer med tre elever fra Pensjonistforbundets opplæring og to fra Røde Kors', og med to lærere fra Hørselshemmedes Landsforbund og ett intervju med to hjelpere fra Seniorsakens prosjekt. Intervjuene foregikk primo 2017 og omhandlet erfaringer fra 2016.

Den eldste informanten var over 90 år, de to yngste 13. De andre var 54, 64, 70, 70 og 75 år.

## 3.4 Induksjon og analytisk generalisering

Forskning på det sosiale feltet trenger beskrivelser av sosiale fenomener for å kunne besvare sine «hva»- og «hvordan»-spørsmål. Det handler ikke bare om enkelttilfeller, men å finne mer generelle beskrivelser for å besvare forskningsspørsmålene som er stilt. Vår forskningsstrategi for å utvikle relevante beskrivelser, er i all hovedsak deduktiv. Dette gjelder innsamlingen og presentasjonen av empirien. Analysen har også innslag av retroduktiv tilnærming og abduksjon (Blaikie 2010 (2000); Blaikie 2007 (1993)). Vi innordner vi opplæringsprosjektenes sammensatt aktivitet ulike modeller ut fra underliggende strukturer, og vi slutter fra funn til fortolkninger og forklaringer.

Studien inneholder tallmaterialet fra spørreskjemaundersøkelser. Statistiske undersøkelser forutsetter av utvalget av enheter må være kjent representativt for populasjonen, og det er i liten grad tilfelle for vårt materiale. Derimot benytter vi det som er kalt analytisk generalisering (Yin 2014 (1984)) både for tallmaterialet og intervjumaterialet. Vi deriverer generaliserende vurderinger ut fra observasjonene om potensialet i prosjektaktiviteten. Det gjør vi ved å søke og forstå og vurdere sannsynligheten for sammenhenger og samspill mellom prosjektaktiviteten og virkemidler som er brukt, og resultater som vi fanger opp.

Tabeller og sitater i rapporten er brukt til å illustrere, konkretisere og utdype den øvrige teksten.

Kapittel 4 *Fire ulike opplegg for opplæring* beskriver de fire opplæringsprosjektene med utgangspunkt i deres planer for og utført aktivitet i prosjektenes oppstartsår, 2016.

Kapittel 5 *Empiriske resultater* presenterer vårt utvalg av innsamlede data. Vi har brukt deler av datatilfanget vårt til å utarbeide oversiktstabeller og -bokser for å utdype og gjøre materialet mer oversiktlig. Data blir også presentert gjennom sitater utvalgt for å illustrere særtrekk og likheter i datamaterialet og for å konkretisere og utdype teksten. Vi trekker også veksler på materiale tilsendt fra prosjektledere.

I et avsluttende kapittel, 6 *Analyse og konklusjoner* oppsummerer og analyserer vi de empiriske resultatene med utgangspunkt i forskningsspørsmålene.

### 3.5 Etiske hensyn

Personvernombudet på Universitetssykehuset Nord-Norge og Regional Etisk Komité Nord har vurdert vår studie og ikke funnet den pliktig til godkjenning.

Prosjektlederne har fått lese gjennom tekst om prosjektene og aktivitet knyttet til prosjektene som er basert direkte på informasjon fra dem. Ellers er alle informanter og all informasjon anonymisert. Egennavn er byttet ut med nye navn.

### 3.6 Forkortelser

Vi har benyttet noen forkortelser i rapporten. De er, og betyr, følgende:

- HLF – Hørselshemmedes Landsforbund
- IKT – digital informasjons- og kommunikasjonsteknologi
- SSB - Statistisk sentralbyrå
- VK – videokonferanser

Noen steder benytter vi kun organisasjonenes navn - HLF, Pensjonistforbundet, Røde Kors og Seniorsaken - i stedet for å skrive HLFs prosjekt, Pensjonistforbundets prosjekt, Røde Kors' prosjekt og Seniorsakens prosjekt. Det er organisasjonens opplæringsprosjekter som står bak opplæringsaktiviteten.

Prosjektnavnet «Sosial, digital kontakt for å motvirke ensomhet blant eldre» forkortes til «Sosial, digital kontakt».

## 4 BAKGRUNN - FIRE ULIKE OPPLÆGG FOR OPPLÆRING

Opplæringen i bruk av teknologi – mobiltelefon og nettbrett – er utført via fire ulike opplæringsprosjekter. Prosjektene er utført innenfor fire organisasjoner: Hørselshemmedes Landsforbund, Pensjonistforbundet, Røde Kors og Seniorsaken. Nedenfor beskrives de respektive prosjektene ut fra deres egne planer. Det gjelder teknologisk plattform for opplæringen, målgruppe, prosjektenes organisering, organisering av opplæringen, rekrutteringsmåter og antall deltakere (elever) det siktes mot. Beskrivelsene omfatter også en oppsummering av prosjektenes aktivitet og erfaringer i deres første prosjektår, 2016. Beskrivelse er laget på bakgrunn av skriftlig materiale tilsendt fra prosjektenes ledere.

### 4.1 Prosjektet til Hørselshemmedes Landsforbund

Hørselshemmedes Landsforbunds (HLFs) prosjekt skulle ved hjelp av sine frivillige i lokallag formidle kunnskap om bruk av nettbrett (iPad) som et virkemiddel til å opprettholde og skape sosial kontakt og nettverk. Opplæringen skulle ha form av kurs hvor deltakerne skulle få en grundig opplæring i å bruke nettbrett og nettbrettets muligheter til å pleie og skape sosiale nettverk. På bakgrunn av vellykkede erfaringer fikk prosjektet som mål å gjøre kurstilbudene landsdekkende. Selve kursene skulle også gi deltakerne verdifull kontakt med andre.

Målgruppen var eldre som ønsket å lære å benytte tekniske hjelpemidler for å opprettholde og skape sosiale nettverk mellom generasjoner, i egen familie og mellom nærpå personer.

Prosjektet startet våren 2016 og skulle vare ett år. Prosjektets første kvartal skulle brukes til produksjon av kursmateriell og spredning av dette. HLFs fylkeslag, lokallag og andre frivillige skulle drive tilbudet framover. Sentralledet til HLF skulle koordinere prosjektet, og oppfølgingen over tid skulle skje på fylkes- og lokallagsnivå. Opplæringen skulle spres over hele landet.

Man valgte å begrense antall kurs til mellom fem og ti. Hver lag skulle holde ett kurs per halvår. Antallet deltakere per kurs skulle være mellom tre og fem hvis kurset hadde én lærer, mellom seks og åtte hvis kurset også hadde en hjelper og mellom ni og elleve med to hjelpere. Prosjektet skulle utforme et kurs for nybegynnere skulle omfatte bruk av tastatur, SMS, e-post, foto, og bildeframvisning, og kurs for de litt mer erfarne skulle omfatte Facebook og bruk av videotelefon (FaceTime, Skype). Begge kursene skulle vare 25-30 timer, og opplæringen skulle strekke seg over tid.

Kursene skulle annonseres i papirbaserte aviser.

Forutsatt maksimale mål, ville prosjektet ha om lag 800 kursdeltakere, utdanne ca. 20 veiledere og gjennomføre ca. 1 200 kurstimer.

#### *Aktivitet og erfaringer*

Prosjektet til Hørselshemmedes Landsforbund har i all hovedsak fulgt sin opprinnelige prosjektplan.

I mai 2016 ble det avholdt to sentrale iPad-veilederkurs. Der ble det utdannet 23 iPad-veiledere, inkludert fire fra Hørselshemmedes landsforbunds Ungdom (HLFU). Under utdanningen var 18 lokallag representert, hvorav tre var HLFU-lag. Til sammen 13 fylker var representert under utdanningen.

I juni 2016 ble det utarbeidet konkrete studieplaner for iPad-veilederne til bruk lokalt. Det ble også utarbeidet kursmateriell til lokal bruk: iPad-veilederhefte og Elevhefte.

I løpet av året ble det avholdt 38 iPad-kurs for elever. Hovedmønsteret var at elevene fikk opplæring en time per gang, og kursene strakte seg over fra to til ti uker. Det totale antallet kurstimer var 661, og antallet deltakere på disse kursene var mellom 212 og 225 personer.

#### Oversikt over avholdte kurs og annen aktivitet i 2016

Antall kurs (tidspunkt)	Sted	Antall deltakere	Hjelpere	Arrangør, opplærer
2 (mai)	Sentralt	23, fra 13 fylker	Utdanning av veiledere	Profesjonell kursholder
38 (i løpet av året)	Spredt i landet	212-225	Varierte	HLFs veiledere
(juni)	Utarbeidet : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Studieplaner for iPad-veilederene til bruk lokalt</li> <li>• Kursmateriell til lokal bruk; iPad-veilederhefte og Elevhefte</li> </ul>			

Prosjektet ble avsluttet etter ett år som planlagt, ettersom prosjektets mål ble vurdert oppnådd.

## 4.2 Prosjektet til Pensjonistforbundet

Pensjonistforbundets prosjekt skulle omfatte kurs i bruk av plattformer for sosial kontakt, nettbank og annet på nettbrett (iPad). Kursene skulle bidra til økt kunnskap om og bruk av digitale løsninger for sosial kontakt. Utgangspunktet var at kompetanse i å bruke digitale verktøy for sosial kontakt ville komme den enkelte eldre til gode, og er nødvendig for at kommunene på sikt kan sikre gode løsninger for daglig drift av velferdsteknologitjenester. Store nytteeffekter var forventet for helse- og omsorgstjenestene, brukere og pårørende.

Målgruppen var hjemmeboende eldre over 64 år som ikke lenger var yrkesaktive.

Prosjektet skulle vare fra 01.02.16 til 01.05.18. Forbundet valgte tre pilotfylker for igangsettelse av opplæringen: Finnmark, Aust-Agder og Hedmark. Etter endt pilot skulle endelige rammer for prosjektet og kursene fastsettes og prosjektet utvides til resten av landet, med hovedsatsing i Nord- og Sør-Norge. Samarbeidspartnere skulle være eldreråd og andre organisasjoner: kommersielle, ideelle og interesseorganisasjoner.

Kurssted ble vurdert som viktig. Kursene skulle avholdes i aktivitetssentra eller på andre lokale møteplasser for eldre. De skulle implementeres via egne foreninger, eldreråd, samarbeidende organisasjoner, ungdomsråd, skoler og aktivitetssentra. Forbundet sentralt skulle stå for opplæringen, og kursene skulle spres som en vifte i organisasjonen ved å lære eldre selv å bli kursledere. Kursholdere var forventet å engasjere fylkesledere og fylkessekretærer, lokallagsledere og brukere fra eldresentra, samt lokale eldreråd og ungdomsorganisasjoner.

For å oppnå et bredt lokalt samarbeid ville man bruke erfaringene fra prosjektet 'Morgendagens aktivitetssenter' (MAS). Kurset skulle ligge på forbundets hjemmeside, og kursstedene skulle få opplæring og beholde kursmateriell slik at de kunne holde kurs i ettertid. De som gjennomførte kurset, skulle kunne skrive ut kursbevis.

Målsettingen for piloten var at 1000 eldre skulle få tilbud om å gjennomføre kurs.

### *Aktivitet og erfaringer*

Pilotarbeider ble spredd over seks fylker og det er prøvd ut ulike modeller for organisering av opplæringsarbeidet i de forskjellige fylkene.

### **Oversikt over modeller som er brukt**

#### Gratis minikurs

- Tre timers kurs med enkel bevertning. I tillegg til kursholder, bisto hjelpere under den praktiske treningen. (Et samarbeid mellom Pensjonistforbundet og Telenor.)

#### Opplæring på nettbrett og smarttelefon på tvers av generasjonene

- I samarbeid med skoler i nærmiljøet har lokalforeninger arrangert opplæring på nettbrett og smarttelefon. Skoleelevene er kursholdere og hjelpere.

#### Liten gruppe hjemme i stua

- Her møter de fire deltakerne instruktøren hjemme i stua. I løpet av de ti ukene kurset varte, fikk deltakerne rundt 20 timer opplæring.

#### Spesialsydd kurshefte for nettbrett og smarttelefon

- I løpet av 20 timer ble kursheftet gjennomgått og praktisk trening gjennomført. Målet var å gjøre kursdeltakerne digitalt selvhjulpne på det mest nødvendige. Kursholderne var hentet fra de eldres egne rekker, og hadde god kompetanse og stor interesse for aktiviteten.

#### Eldre møter eldre rundt nettbrett og smarttelefon

- Her holder lokalforeninger som har medlemmer og tillitsvalgte med god digital kompetanse, «åpent hus». Interesserte kunne ta med nettbrett eller smarttelefon og møte opp en gang i uka.

#### Mange eldre får opplæring av én instruktør og hjelpere

- Her er får en større forsamling deltakere opplæring av én profesjonell sentral instruktør, og har hjelpere rundt seg i opplæringsrommet.

### Oversikt over avholdte kurs og annen aktivitet i 2016

Antall kurs (tidspunkt)	Antall deltakere totalt	Hjelpere	Sted	Arrangør, opplærer
1 (aug.)	103	40 stk.	Spredt i landet	Pens.forb. og Telenor
2 (juli)	28, inkl. hjelpere	Ja		-
2 (sept.)	44, inkl. hjelpere	Ja		Pens.forb. og Telenor
2 (sept.)	45, inkl. hjelpere	Ja		Pens.forb. og Telenor
2 (okt.)	35, inkl. hjelpere	Ja		Pens.forb. og Telenor
2 (okt.)	30, inkl. hjelpere	Ja		Pens.forb, Telenor og skoleelever
2 (nov.)	30, inkl. hjelpere	Ja		Pens.forb, Telenor og skoleelever
2 (nov.)	20, inkl. hjelpere	Ja		Pens.forb. og skoleelever
2 (nov.)	20, inkl. hjelpere	Ja, mange		Pens.forb. og skoleelever
2 (nov.)	28, inkl. hjelpere	Ja		Ekstern kursholder
2 (des.)	30, inkl. hjelpere			Pensj.forb. og 2 eksterne kurshold.
(nov.-des.)	4 (20 timer)			Ekstern kursholder
6 (des.)	4 Oslo			Pensj,forb. og ekstern kursholder
1 (des.)	16 Oslo (utsatt)			
(desember)	Nytt kursmateriale sluttført innen 15.desember. Skal fungere både elektronisk og som opptrykk til utdeling. Til bruk på kurs og som selvstudium.			
(desember)	Brosjyremateriell, plakater osv., både i opptrykk og elektronisk. Skal bl.a. brukes når 5-6 nye fylker knyttes på prosjektet primo 2017.			

Total har nærmere 500 fått kursplass. Prosjektet er i store trekk gjennomført som planlagt.

Det skapte utfordringer i november og desember da en sentral samarbeidspartner stoppet sin kursvirksomhet. Samarbeidet med lokallag var også noe mer tidkrevende enn forutsatt. Imidlertid ble nye kursholdere skaffet for årets siste måneder, og flere steder er lokale miljøer interessert i å følge opp arbeidet.

### 4.3 Prosjektet til Røde Kors

Røde Kors ville med sitt prosjekt forebygge og redusere ensomhet blant eldre gjennom bruk av teknologisk verktøy som kan fremme sosial inkludering. Slik vill man bidra til å lindre ensomhet og styrke folkehelsen.

Målgrupper var ikke-yrkesaktive seniorer som ønsker å styrke sine teknologiske ferdigheter for å oppnå mer sosial kontakt og frivillige med ønsker om å delta.

Prosjektet skulle vare fra januar 2016 til mars 2017, og skulle utvikle og arrangere kurs for målgruppene, som skulle gjøres tilgjengelige for brukes av alle Røde Kors' lokalforeninger. Videre skulle det utvikles veiledningsverktøy for Røde Kors' besøkstjeneste som skulle besøke ensomme en-til-en hjemme og gi opplæring til disse.

Rekrutteringen av frivillige skulle primært foregå via Røde Kors' kanaler. Etablerte besøkstjenester og kursholdere og nye frivillige skulle få henvendelser om de ville bidra. Samtidig skulle kursdeltakere og deres pårørende inviteres til å bidra som frivillige, en overgang Røde Kors har god erfaring med.

Prosjektets måltall var å avholde 35 kurs, ha ti frivillige kursholdere, 20 frivillige veiledere, 480 kursdeltakere og 30 besøksvenner og deltakere i en-til-en-veiledning. Det vil si til sammen 510 deltakere og 30 frivillige.

#### *Aktivitet og erfaringer*

Prosjektet kom i gang for fullt høsten 2016, etter at ansettelse av ny prosjektleder og deretter sommerferie forsinket oppstarten. Etter hvert har prosjektet både utarbeidet kursmaterieell og høstet verdifulle erfaringer som kan trekkes veksler på i videre arbeid. Prosjektet valgte å dreie fokus fra kvantitet, til fordel for større vekt på en kvalitativt tyngre tilnærming. Dette reduserte forventede måltall i 2016, mens prosjektet ønsker å øke antallet deltakere i 2017.

- Opprinnelig prosjektplan sa vi skulle ha 510 personer i sving, og 480 av disse var deltagere, men sa ingenting om hva innholdet av dette kurset var. Hvis vi antar at kurset skulle vare 1,5 time for 480 personer så bli det 720 timer. I stedet har vi hatt 1096 timer med 50 deltagere og 51 frivillige. (Skriftlig fra Røde Kors' prosjektleder)

Strukturen de har kommet fram til, skal ivareta både digital og sosial trening over et lengre tidsrom. Målet er å bygge selvstendighet, styrke sosiale nettverk og senke redsel rundt bruk av nettbrett hos deltakerne. Alle deltagere får sin egen frivillige veileder som følger dem gjennom to møter i uken i ti uker. I hvert møte gjennomgår de en ny del av opplæringsplanen. Det første møte er i en sosial sammenheng med en times fokus på opplæring etterfulgt av en times kaffekos. Det andre møtet er kun mellom de to, der de repeterer sammen og løser utfordringer som har kommet siden sist.



### Oversikt over aktivitet

Tidspunkt/ omfang	Sted	Antall deltakere	Frivillige	Lærere/veiledere/hjelpere
60 timer	Forskjellige steder i landet.	12	10	Ordinær besøkstjeneste med digitalt opplæring på hjemmebesøk og Skype.
266 timer		10	17	Dagsenter digilab og 9. klasse i samarbeid
50 timer		6	9	Velferdsteknologisk plattform i samarbeid med hjemmetjeneste og sykepleierutdanning
720 timer		22	12	Kurs- og besøkstjeneste
Siste halvdel av året	Utarbeidet 3 refleksjonsnotater etter 4 fokusgruppemøter for å lære mer om hva som fremmer målgruppens motivasjon, interesse og nysgjerrighet			
	Utvikling av opplæringsmateriell til elever (6 Moduler)			
	Utvikling av opplæringsmateriell til frivillige			
	Evalueringsmøter for justering av opplæringsmateriell			
	Samlinger med prosjektdeltagere			

## 4.4 Prosjektet til Seniorsaken

Seniorsakens prosjekt skulle motvirke ensomhet blant eldre og bidra til å styrke deres muligheter til å opprettholde sosiale nettverk. Målet var å lære dem å bruke sosiale medier og CuraGuard, en løsning for å aktivisere sosiale mikronettverk utviklet på Facebook. I CuraGuard skal senioren på en sikker måte og på egne premisser kunne etablere et nettverk på toppen av sine Facebook-venner og kan forespørre såkalte CuraMates om bistand til å utføre hverdagsoppgaver. Prosjektet skulle benytte eksisterende teknologi som nettbrett, smarttelefoner, elektroniske møteplasser og diskusjonsfora.

Målgruppen var seniorer, deres pårørende og andre som er en del av Eldres sosiale nettverk og som senioren ønsket bedre kontakt med. Slik ville man tilrettelegge for sosiale møteplasser og samhandling mellom generasjoner. Man forventet stor overføringsverdi av prosjektet.

Prosjektet skulle vare fra januar til desember. Utprøvingen skulle foregå i det sentrale Østlandsområdet. Prosjektet skulle ha en sentral ledelse, lære opp instruktører, etablere brukerstøtte både av teknisk og mer 'hverdagslig' art – som annonsering, skaffe lokaler, oppfølging av påmeldinger etc. og gjennomføre treningsaktiviteter. Medlemmer av Seniorsaken skulle inviteres, mens alle skulle være velkommen. En åpen invitasjon skulle også gå til brukere av seniorsentre i aktuelle kommuner og til andre seniorer i området.

Prosjektet skulle trene opp et sett instruktører som skulle lære bort en god praksis for sosialisering og som er i tråd med seniorennes premisser og behov. Modellen bygger på kunnskapsoverføring gjennom lokale hendelser, mens den faktiske læringen på møteplassene som skapes mellom senior og hjelper, er like viktig.

Måltall var at 1000 seniorer skulle kunne bruke løsningen og at 5000 hjelpere trenes via «hverdagsbruk», kurs og praktisk øving («on the job training»). Det ble tatt sikte på 50-60 arrangementer med tre til fem instruktører på hvert, 400 instruktører som kunne «God praksis»-plattformen og 500 instruksjonssesjoner (ca. 100 formelle og 400 uformelle gjennomganger på medlemsmøter og prosjektsesjoner).

### *Aktivitet og erfaringer*

Prosjektet ble en tid «satt på vent» grunnet en beslutningsprosess hos tilskuddsmottager. Plattformens tette integrasjon med Facebook ble endret med utgangspunkt i tilbakemeldinger fra brukergruppen, og ny plattformen var klar før sommeren.

Uavhengig av dette er midler søkt overført til 2017 for å ivareta en god og planmessig utrulling i Seniorsakens organisasjon. To i prosjektet har fått instruktør opplæring, og promotering kan foregå i feltet ved hjelp av dem.

Prosjektet arbeider med å finne en god modell som kan gjøre en forskjell for hvordan seniorer opplever ensomhet i sin hverdag. En erkennelse ble at mange av de som greier å ta til seg IT-opplæringen, neppe er i målgruppen fordi de klarer seg selv ganske greit. Det er derfor utviklet en funksjon for en lokal «trygghetsperson» (på engelsk kalt CareGiver). En hovedutfordring i prosjektet er å koble brukere med de som ønsker å bidra, spesielt frivillige organisasjoner. Bruker kan kontakte sin trygghetsperson via den kanalen som disse blir enige om. Brukerne kan selv følge saken, eller kan følges opp av sin lokale trygghetsperson.

Det er gitt opplæring for en pårørendeforening for personer med demens, hvor ca. 50 personer deltok, og hvor det skal gjøres oppfølgingsaktiviteter.

To 13 år gamle jenter har CuraGuard som del av valgfaget «Gjøre noe for andre». Dette er presentert på et Seniorsenter, et par ganger, for ca. 75 deltakere, med fokus på hva de som kan bidra med. Nye møteplasser på tvers av generasjoner er skapt ved at jentene har hjulpet til med «fiksing av fjernkontroll», «oppsett av tv» og til å få «konfigurert en iPad som har blitt liggende».

Prosjektet har tilpasset teknologisk plattform med norske uttrykk.

En pilotgruppe i Seniorsaken er opprettet og starter opplæringen i 2017. Utbredelse til øvrige lokallag skal gjennomføres i mars-juni.

Seniorsaken vil via trygghetspersoner bidra i lokale miljøer, ved hjelp av den teknologiske plattformen som kobler ressurser, alt etter av hva behovet er, og det er planlagt betydelige opplæringsaktiviteter for starten på 2017. Et igangsatt samarbeid med et seniorsenter, har to tenåringer fra en skole i nærheten som trygghetspersoner.

Prosjektet besluttet, i samforening med Direktoratet for e-helse, å fokusere mer på kvalitet enn kvantitet. Imidlertid arbeides det med en full utrulling i Seniorsakens organisasjon, og prosjektet arbeider mot å nå det planlagte antallet brukere.

## 4.5 Oppsummering av trekk ved opplæringsarbeidet

Nedenfor oppsummeres de fire opplæringsprosjektene planlagte opplegg, planlagt innhold i opplæringen, kvantitative mål for opplæringen og erfaringer prosjektlederne framhever.

### Oppsummering av noen trekk ved de fire opplæringsprosjektene

Planlagt opplegg for opplæring	Planlagt innhold i opplæringen	Kvantitative mål for aktiviteten	Resultat og viktige erfaringer
<p><b>HLF</b></p> <p>Kurs på 25-30 timer, ledet av lokale frivillige.</p> <p>Grupper på 3-5 m/1 lærer; 6-8 m/1 lærer og 1 assistent; 9-11 m/ 1 lærer og 2 ass.</p>	<p>Nettbrett</p> <p>For uerfarne: Bruke tastatur, smarttelefon, e-post, foto og lysbildeserier.</p> <p>For mer erfarne: Facebook og VK (Facetime/Skype)</p>	<p>Maksimalmål: Utdanne ca. 20 frivillige som lærere. Ca. 800 eldre spredt utover landet.</p>	<p>I hovedsak som planlagt, men færre opplærte.</p>
<p><b>Pensjonistforbundet</b></p> <p>Kurssted viktig: aktivitetssentre og andre møteplasser for eldre.</p> <p>Starte sentralt og spre opplæringen i org.</p> <p>Ulike opplæringsmodeller – fra store samlinger til smågrupper.</p>	<p>Nettbrett</p> <p>Bruke plattformer for sosial kontakt og bruk av bank og annet på iPad.</p>	<p>Ca. 1000 hjemmeboende pensjonister over 64 år. Pilotprosjekt i tre fylker. Deretter utvide til flere fylker.</p>	<p>Stort sett som planlagt, men færre opplærte. Samarbeid eksternt og internt krevde mer tid enn forutsatt.</p>
<p><b>Røde Kors</b></p> <p>Utvikle og arrangere kurs og veiledningsverktøy for lokalforeninger og frivillige, både kursholdere og besøkstjenesten.</p> <p>Invitere inn flere etter hvert</p>	<p>Nettbrett</p> <p>Kurs med diverse temaer. Repetisjon. Utviklet bl.a. et opplegg med kurs for gruppe kombinert med oppfølging en-til-en.</p>	<p>510 pensjonerte eldre og 30 lærere</p>	<p>Etter sen oppstart ble opplæringsplan utviklet og aktiviteten startet for fullt. Mer vekt enn planlagt på kvalitativ tilnærming.</p>
<p><b>Seniorsaken</b></p> <p>Utdanne instruktører, deretter arrangere 50-60 kurs med 3-5 instruktører tilgjengelig hver gang</p>	<p>Nettbrett og smarttelefon</p> <p>Sosial media som Facebook og CuraGuard</p>	<p>1000 eldre medlemmer, også andre. 5000 hjelpere på Østlandet.</p>	<p>Prosjektet har arbeider med tillemping av sin modell.</p>

I store trekk fulgte Hørselshemmedes Landsforbund og Pensjonistforbundet sine opprinnelige prosjektplaner, men med noe færre opplærte enn planlagt. Røde Kors gjennomførte en intensiv opplæringsperiode etter en noe forsinket oppstart. Både Røde Kors og Seniorsaken valgte å legge mer vekt på en kvalitativt tyngre innsats enn opprinnelig planlagt.

## 5 EMPIRISKE RESULTATER

### 5.1 Nærmere om det empiriske materialet

#### 5.1.1 De to spørreskjemaundersøkelsene

Respondentene fylte ut skjemaene i etterkant av opplæringen. Det var bare Pensjonistforbundets elever som benyttet elektronisk skjemaer (e-skjemaer). Utfylte papirskjemaer fra Røde Kors' og Seniorsakens elever ble overført til e-format av prosjektledere, og av oss for Hørselshemmedes Landsforbunds elever.

Det viste seg at Pensjonistforbundets prosjektleder fikk en stor jobb med å formidle e-lenker og skjemaer til prosjektets elever. Prosjektet arrangerte noen store opplæringskurs med profesjonell opplærer som var hentet eksternt, og prosjektleder måtte selv skrive til hver enkelt av de som var påmeldt via e-brev og oppfordre dem til å besvare spørreundersøkelsen. (De som var påmeldt på annen måte, fikk ikke forespørselen.)

Opprinnelig ble det planlagt å innhente spørreskjemadata med intervaller på tre måneder. Dette ble ikke gjort, og grunnen var hensyn til opplæringsprosjektene. Det viste seg at datainnhenting med tremånedersintervaller ville medført mye, men lite hensiktsmessig merarbeid for prosjektlederne. Dette skyldtes at særlig to av prosjektene kom i gang med opplæringen senere enn planlagt, og deltakerne fra de to andre prosjektene ville få skjemaet tilsendt med kort mellomrom.

Beklageligvis medførte omtalte endring at Pensjonistforbundets prosjekt stoppet datainnhenting på opprinnelig planlagt tidspunkt for første stopp, utgangen av september, og de mottok heller ikke den opprinnelig planlagte beskjeden om ny datainnhenting. Sannsynligvis mistet vi mange elevrespondenter på grunn av dette: Pensjonistforbundets prosjekt har hatt flest elever i opplæring, og det var fra Pensjonistforbundets opplæring at mange og flest svarskjema var kommet inn etter tre måneder. (Datainnhenting er gjenopptatt av Pensjonistforbundets prosjekt.)

#### 5.1.2 Intervjuene og annen informasjon fra prosjektene

Det er gjennomført intervjuer med fem elever og tre intervjuer med til samme fire lærere/hjelpere. Hovedtemaer i intervjuene var som følger. Først ble informantene bedt om å fortelle om opplæringen de hadde vært med på, hva de hadde fått eller gitt opplæring i og hvordan det hadde vært å delta. Elevene ble også spurt om de brukte det de hadde lært. Videre ble informantene spurt om erfaringer med og tanker knyttet til om opplæring av eldre i å bruke digital IKT, kan bidra til å bekjempe ensomhet blant eldre. Informantene ble også spurt om de hadde noe å tilføye utover det vi hadde snakket om. Videre har vi fått tilsendt et til dels omfattende materiale av forskjellig art og omfang fra de fire prosjektlederne, og vi har besøkt prosjektene.

Vi kodet intervjumaterialet ut fra hovedtemaene nevnt ovenfor, og med tanke på å få fram spenn og ulikheter informantene imellom. Vi leste også intervjumaterialet med tanke på om det understøttet, skilte seg fra eller frambragte noe som ikke kom fram i spørreskjemaundersøkelsen, og vi har gjennomgått materiale fra prosjektene på samme måte.

## 5.2 Respons fra lærere

### 5.2.1 Hvem var lærer-respondenter

Det var til sammen 31 personer som besvarte spørreskjemaet til lærerne. Av disse var 27 fra Røde Kors' prosjekt (87,1 %), tre fra Hørselshemmedes landsforbunds (9,7 %) og en fra Pensjonistforbundets (3,2 %). Ingen fra Seniorsakens prosjekt svarte.

Resultatene i punkt 5.2 må altså sees i lys av at Røde Kors lærere preger svarbildet med 87 % av respondentene.

Det var hovedsakelig kvinner blant lærerne som svarte, 28 var kvinner og to var menn. En av mennene var fra Hørselshemmedes Landsforbund og en var fra Røde Kors.

Over halvparten av lærerne som svarte, 17 personer, var under 59 år. En fjerdedel, 8 personer, var mellom 65 og 70 år. To var mellom 70 og 74 år, og to var over 75 år.

To av intervjuene var med lærere fra Hørselshemmedes landsforbunds prosjekt og to med hjelpere fra Seniorsakens.

### 5.2.2 Spørreskjemaet passet ikke like godt for alle

Opplæringsprosjektene er beskrevet i kapittel 4, *Bakgrunn – fire ulike opplegg for opplæring*. Den beskrivelsen viser at opplæringsprosjektene har organisert arbeidet sitt på til dels svært forskjellige måter. Disse forskjellene blir reflektert også i spørreskjemaundersøkelsene.

Mens spørreskjema var mer eller mindre greit å besvare for noen av lærere, passet det ikke i det hele tatt for andre. Pensjonistforbundets eksemplifiserte hvorfor og illustrerte samtidig hvor omfattende forarbeidet og samarbeidet i forkanten av et kurs kan være. Noe av det som nevnes er som følger:

En sentral kontaktperson annonserte i avis, og la ut kursene i nettforum. Prosjektleder annonserte i en annen avis, med sitt eget telefonnummer i annonsene, og besvarte telefonhenvendelser om hjelp og påmelding. I samarbeid med fylkessekretær ble det spredt kursinformasjon til eldreråd og forbundets lokalforeninger i fylket. Kontakt med ordfører førte til gratis lån av lokaler og enkel bevertning. Men kursholderen/læreren er ikke involvert i rekrutteringsarbeidet.

Flere av Røde Kors respondenter kommenterte at noen av spørsmålene ville passe bedre senere, når prosjektet hadde holdt på ei stund. En annen kommentar henger sammen med at spørreskjemaet passet bedre til å beskrive et opplæringsopplegg utformet som et kurs som er begrenset i tid og ofte med et visst antall timer et visst antall ganger. Slik foregår ikke besøkstjeneste-oppfølgningen i Røde Kors.

- Jeg er digitalbesøksvenn og dermed var ikke alle spørsmål helt relevante. Jeg har Skype-møter ukentlig og hjemmebesøk en gang mnd. (Lærer, Røde Kors)

### 5.2.3 Opplæringen - rekruttering og stabilitet

Lærernes svar i spørreskjema på hvordan de rekrutterte til opplæringen, viser at organisasjonene gjerne brukte flere forskjellige kanaler for å rekruttere elever.

Den enkelte organisasjonene kunne bruke flere kanaler, og mange la ned arbeid i rekrutteringen, også andre enn prosjektlederne, jamfør beskrivelsen fra Pensjonistforbundets prosjekt li avsnitt 5.2.2.

Ettersom Røde Kors' prosjekt dominerer svarbildet fra lærerne, har hjemmebesøk stor plass blant svarene.

#### Svar på spørsmålet «Hvordan rekrutterte du/dere til opplæringstilbudet?».

Møter	22,6%
Brev	6,5%
Oppslag	9,7%
Medlemsblader	6,5%
Aviser	9,7%
Besøksvenner	48,4%
Privat kontakt	16,1%
Vet ikke	6,5%
Annet, vennligst spesifiser	16,1%
N	31

Lærerne ble spurt om alle som ønsket det, fikk delta på opplæringen. Svarene i spørreundersøkelsen viser at alle tre prosjektene som er representert, har avvist noen grunnet plassmangel. Andre svar i spørreundersøkelsen er at søker var for ung eller «andre grunner.» Lærere på alle disse tre prosjektene har mottatt ønsker om å få fortsette og om oppfølgingskurs.

#### Svar i spørreundersøkelsen på spørsmålet «Fikk alle som ønsket det, delta i din opplæring?».

Ja	71,0%
Nei, noen var for unge	6,5%
Nei, vi hadde ikke plass til alle	6,5%
Nei, av andre grunner	3,2%
Vet ikke	16,1%
N	31

- Til dette andre kurset så fikk vi enorm tilmelding. Jeg tror jeg har 15 på venteliste, som ikke kom med. For vi tør ikke ta med flere enn seks. (Lærer 70 år, HLF)
- Det første kurset der meldte det seg på 8 stykker. Og så starter vi opp igjen, og nå meldte det seg på 12. Så jeg måtte jo stoppe det. Ellers blir vi jo for mange. (Lærer 70 år, HLF)

I spørreundersøkelsen framkommer at to av lærerne fra Hørselshemmedes Landsforbund mistet en elev hver underveis i opplæringen på grunn av sykdom. I tillegg sluttet en annen.

Røde Kors' prosjekt vurderer å innføre en forpliktende påmelding slik at ikke elevene kunne droppe ut av undervisningen etter forgodtbefinnende.

### 5.2.4 Organisering av opplæringen

At organisasjonene arbeidet på ulike måter, reflekteres godt i lærernes svar på hvor mange elever som lærerne har undervist i sine kurs/opplæringstilbud. Disse svarene spenner fra en-til-opplæring til undervisning i sal/klasserom med mange elever.

Svarene på spørsmålet «Hvor mange deltakere har du gitt opplæring? Gjør et anslag.».

Hørselshemmedes Landsforbund	Pensjonist-Foreningen	Røde Kors		
2 x 6 elever	300 elever	12 x 1 elev	3 x 4 elever	1 x 10 elever
1 x 5 elever		7 x 2 elever	1 x 5 elever	1 x 12 elever
		1 x 3 elever	1 x 6 elever	

I spørreundersøkelsen ble lærerne spurt om lengden på opplæringsøktene de gav, og hvor mange timer hver enkelt elev fikk opplæring hos dem. Den prosentvise fordelingen i svarene på disse spørsmålene ble sterkt preget av ulik arbeidsform i prosjektene kombinert med stor forskjell i antall respondenter fra hvert prosjekt. Vi utelater derfor den prosentvise fordelingen av disse svarene til fordel for en oversikt som viser hvordan hver av lærerne fra de respektive prosjektene svarte.

Svarene på hvor lenge en opplæringsøkt varer, forteller om et spenn fra om lag en halv time til mer enn to timer. Antallet opplæringsøkter hver elev har fått hos lærerne som svarer, varierer fra mellom 1-2 timer (inkludert pågående opplæring), 3-5 timer, 10 15 timer og mer enn 15 timer.

Oversikten som følger, viser også at elevene fikk hjelp av sine lærere også utenom det på forhånd planlagte opplæringstilbudet. Initiativtaker til denne aktiviteten kunne være både lærer og elev. Omfanget av hjelp utenom selve opplæringstilbudet, varierer både fra lærer til lærer og fra elev til elev. Oversikten viser lærernes anslag av omfanget. Over halvparten av elevene anslås å få slik hjelp minst 3-5 ganger.

Hver linje i oversikten viser svar fra én lærer.

#### Opplæringens omfang blant responderende lærere.

	Lengden på en opplæringsøkt og antall opplæringstimer per elev		Hvor ofte elever får oppfølging utenom opplæringen, og hvem som tar initiativ. Anslag	
HLF	Mer enn to timer	10 - 15 timer	3 - 5 ganger	Begge
	Ca. to timer	10 - 15 timer	1- 2 ganger	Vanligvis jeg
	Mer enn to timer	15 timer eller mer	1- 2 ganger	Vanligvis deltaker
Pensjonist-forbundet	Ca. en time	3 - 5 timer	3-5 ganger	Vanligvis jeg
Røde Kors	Ca. en halv time	Annet	3 - 5 ganger	Begge
	Ca. en halv time	5 - 10 timer	1- 2 ganger	Vanligvis deltaker
	Ca. en og en halv time	1 - 2 timer	1- 2 ganger	Begge
	Ca. en og en halv time	1 - 2 timer	1- 2 ganger	Vanligvis deltaker
	Ca. en og en halv time	5 - 10 timer	Vet ikke	Vanligvis jeg
	Ca. en og en halv time	3 - 5 timer	5 - 10 ganger	Vanligvis jeg
	Ca. en time	15 timer eller mer	1- 2 ganger	Begge
	Ca. en time	2- 3 timer	5 - 10 ganger	Vi har avtalte møter hver uke
	Ca. en time	10 - 15 timer	5 - 10 ganger	Vi har ukentlig avtale



	Lengden på en opplæringsøkt og antall opplæringstimer per elev		Hvor ofte elever får oppfølging utenom opplæringen, og hvem som tar initiativ. Anslag	
	Ca. en time	15 timer eller mer	10 ganger eller mer	Vi avtaler tid på forhånd
	Ca. en time	15 timer eller mer	10 ganger eller mer	Vanligvis jeg
	Ca. en time	15 timer eller mer	5 - 10 ganger	Begge
	Ca. en time	15 timer eller mer	10 ganger eller mer	Begge
	Ca. en time	15 timer eller mer	Vet ikke	Begge
	Ca. en time	10 - 15 timer	1- 2 ganger	Vanligvis jeg
	Ca. en time	10 - 15 timer	Vet ikke	Vanligvis deltaker
	Ca. en time	1 - 2 timer	1- 2 ganger	Vanligvis jeg
	Ca. en time	1 - 2 timer	5 - 10 ganger	Vanligvis jeg
	Ca. en time	15 timer eller mer	1- 2 ganger	Begge
	Ca. en time	10 - 15 timer	Vet ikke	Vanligvis deltaker
	Ca. en time	5 - 10 timer	1- 2 ganger	Begge
	Ca. en time	2- 3 timer	10 ganger eller mer	Begge
	Ca. en time	10 - 15 timer	Vet ikke	
	Ca. to timer	15 timer eller mer	1- 2 ganger	
	Ca. to timer	15 timer eller mer	1- 2 ganger	Vanligvis deltaker
	Ca. to timer	15 timer eller mer	1- 2 ganger	Vanligvis deltaker
	Mer enn to timer	3 - 5 timer		

Røde Kors' prosjektleder erfarte at opplæringsmøter to ganger i uken betød mye for hvor fort hennes elevene lærte. Videre var én times opplæring, før det sosiale tok over, nok for hennes elever. En annen lærer forteller om tilpassing av lengden på opplæringsøktene underveis i kurset.

- Egentlig skulle det være 3 timer hver gang. Men jeg har redusert det til et par timer eller 2,5 timer. Det fant jeg ut var nok. Eller jeg ser det an litt. Da er folk slitne. Det er faktisk jeg også. (Lærer 70 år, HLF)

På spørsmål om hjelp gitt utenom opplæringstilbudet, svarte lærerne slik på de faste svaralternativene i spørreskjema:

#### Hvordan gis eventuell oppfølging/hjelp utenom opplæringen?

På møter/treff	61,3%
Per telefon	16,1%
På hjemmebesøk	41,9%
Vet ikke	9,7%
Annet, vennligst spesifiser	29,0%
N	31

Hørselshemmedes Landsforbunds representanter forteller at de benytter e-post og tilbyr treff på biblioteket for å gi hjelp utenom selve den formelle opplæringen. Lærere fra Røde Kors melder at de har benyttet Skype, bibliotek, kafébesøk og Digital vaffelkafé.

- Jeg får jo noen mailer fra dem fra tid til annen. Det har jeg bedt om og sagt at jeg gjerne vil ha, hvis de vil holde meg orientert og slik at vi kan holde kontakten. Det er litt av det sosiale og at de kan holde dette i gang. (Lærer 70 år, HLF)
- Jeg sa jo til dem i dag at jeg kommer til å sitte på [biblioteket] sånn og sånn, og hvis noen svarer ja, så kommer jeg. Og hvis ingen svarer, så kommer jeg ikke. (Lærer 70 år, HLF)

### *Involvering av familie og unge*

Seniorsakens CuraGuard-tilbud har en modell som inviterer til samarbeid mellom frivillige og ideelle aktører og familie eller andre rundt den eldre. Våre 13-årige intervjuinformanter forteller at de har besøkt Seniorsenter for å fortelle om CuraGuard, og de har gått inn som trygghetspersoner rundt eldre familiemedlemmer. En av dem forteller:

- Hun forstår ganske mye av det. Jeg prøvde å lære henne det en gang jeg var hos henne, og neste gang jeg var hos henne så hadde hun lastet inn en oppgave. (Hjelper 13 år, Seniorsaken)

Det kom fram at alle organisasjonene har involvert ungdom som hjelpere i sin opplæring. Trettenåringene fra Seniorsakens prosjekt er omtalt, og prosjektene til Hørselshemmedes Landsforbund, Pensjonistforeningen og Røde Kors har alle benyttet ungdom som hjelpere i sine prosjekter. En del unge er for eksempel involvert via valgfaget «Innsats for andre» på ungdomsskolen, andre fra videregående skoler for eksempel fra klasser med teknologi i fagkretsen.

(Alderen på lærerne som besvarte spørreundersøkelsen, oppgis i punkt 5.2.1. Over halvparten var under 59 år.)

### 5.2.5 Opplæringens innhold

Nettbrettet har vært fokus i opplæringen til de lærerne som svarer. Dette er i samsvar med prosjektenes planer. Noen lærere oppgir også å ha gitt opplæring i å anvende mobiltelefonen til ulike formål og i bruk av PC:

#### **Jeg gir opplæring i å bruke:**

Mobiltelefon	9,7%
Nettbrett	96,8%
PC	6,5%
Annet, vennligst spesifiser	3,2%
N	31

Seniorsakens prosjekt har gitt opplæring med utgangspunkt i CuraGuard. De øvrige organisasjonene har utarbeidet opplæringsprogrammer som er litt forskjellige, jamfør Kapittel 4 og de har utarbeidet kursmateriell. Det er arrangert både kurs for nybegynnere og videregående kurs, eller videregående kurs var på trappene.

Et felles trekk for nybegynnere-kursene, er vekten på å være elementære nok, og kurset starter gjerne med slå på nettbrettet eller mobiltelefonen. Et annet felles trekk ved opplæring som strekker seg over tid, er repetisjon.

Røde Kors' prosjektleder oppsummerte bedre erfaringer med opplæring som gir eleven selvstendighet på nettbrettet, framfor opplæring som rettes mot bestemte funksjoner for sosialisering, for eksempel å skype.

Det skjer også at læreren går utenom sin plan for opplæringen fordi elevene ønsker seg eller er opptatt av noe spesielt. Et eksempel er bruk av nettbank. En av lærerne endte opp med å tilby individuell ekstrahjelp i bruk av nettbank:

- Vi brukte litt tid på bank [...] De mast sånn om det, så vi sa at hvis de ba om det, så skulle vi prøve å gå inn på hver bank. Du vet du kan ikke øvd på å legge inn en regning på et åpent nett. (Lærer 70 år, HLF)

### 5.2.6 utfordringer

Passord har skapt utfordringer for lærerne. Mange av elevene som kommer til opplæringen, kan ha fått nettbrettet for flere år siden av barn eller barnebarn, og eventuell informasjon om passord er for lenge glemte. Da hjelper det lite at prosjektet ber de som starter på opplæringen om å ha passord klart når de kommer. Ikke alle som kommer, vet hva et passord er. Dette skaper en krevende start når kurset er lagt opp slik at det er ei forutsetning at elevene har passord når de starter.

- Det som jeg tenkte på da jeg forberedte meg på dette intervjuet, [...]. Det går på at de som kommer på kurs, de har nettbrett, men mangler passord og epostadresse, maskinene er ikke klargjort. – *Så går masse tid med til det?* [...] Vi har jo ei huskeliste der, hva som skal være i orden før kurset starter. Det er bare det at de som skal starte på kurset, de skjønner jo ikke hva et passord er. Har ikke hørt om det, vet ikke hvor de skal få tak i det. (Lærer 70 år, HLF)
- Når 10 tilårskomne nervøse kommer, og jeg spør «har alle e-mailadresser», da er det i gang! (Lærer 70 år, HLF)

En av lærerne som har forsøkt å finne ut av dette, har oppsøkt forretninger som selger nettbrett, og har fått til svar i forretninger at de kan hjelpe dem som har nettbrett kjøpt hos dem. Når det er uaktuelt, er et alternativ å leie inn konsulentkompetanse noen timer før kurset starter, som kan hjelpe med dette. Men å leie konsulenthjelp koster, og da blir prisen på kurset langt høyere. Dermed oppstår spørsmålet om hvor mye de potensielle elevene er villige til å betale for kurset. En utvei har vært at læreren har dratt hjem til hver enkelt og hjulpet dem hjemme.

- Noen har fått hjelp i butikk og noen har fått hjelp av barn. Det var ikke helt greit å finne alle de passordene vi har trengt. [...] Men jeg har hjulpet en og en etter hvert. Jeg har stukket hjem til dem og hjulpet dem litt hjemme. (Lærer 70 år, HLF)
- Man burde kanskje ha hyra inn en konsulent og betalt han for tre timer og så lagt det på kursavgifta. Det er kanskje en måte å gjøre det på. Men da blir jo kursavgifta høyere. Folk i den alderen de er jo, de er jo forsiktige med pengebruken. Den kursavgifta vi har den er jo sterkt subsidiert. (Lærer 70 år, HLF)

Tilgangen til nettet kan være litt vanskelig i en del tilfeller. Det kan gjelde når mange skal logge seg på samtidig. Noen steder brukes bibliotek til treffsted, og de har ikke alltid god nettilgang.

En annen utfordring knytter seg til at elevene ikke har samme versjon av programvaren som brukes, og dermed får skjermbilder som er ulike og ulike lærerens. Oppgraderinger tar tid. Læreren må derfor be eleven om å gjøre dette hjemme, og i stedet gå rundt å vise på eget nettbrett.

- Så, det siste jeg nå viste dem, var hvordan de oppgraderte til ny programvare. (Lærer 70 år, HLF)

Som vi skal se, gir bruk av unge hjelpere i opplæringen glede blant elevene. Men selv om disse ungdommene kan sine saker, blir noen for ivrige og kjappe til at den eldre får med seg det som forklares, og noen ungdommer glemmer å la de eldre få prøve selv. Dette forholdet er bemerket både av lederen for Pensjonistforbundets og Røde Kors' prosjekt. Ikke alle er fødte pedagoger, bemerker prosjektlederen fra Røde Kors i ett av sine notater, og formidler at det kan være mer krevende å «knekke koden» for opplæring av frivillige enn av deltakerne/elevene. En av lærerne fra HLF omtaler dette på egne vegne, og berømmet på denne bakgrunn opplæringen hun hadde fått og at den la vekt på tålmodighet:

- Det jeg var mest redd for etter kurset, var at jeg ikke skulle greie all gjentakelsen. Være tålmodig nok. [...] Jeg er glad for at det ble understreket. (Lærer 70 år, HLF)

### *Barrierer for å starte på opplæringen*

Manglende kunnskap om hva som er å hente fra opplæringen, kan gjøre at eldre ikke er interessert i å delta. De skjønner ikke vitsen. For andre kan skepsis og uro for hva som knytter seg til det ukjente, få dem til å vegre seg for å delta. Røde Kors' prosjektleder skriver at elevgruppen kunne bli påvirket av enkelte i gruppen som fortalte om skumle og farlige ting de hadde lest i aviser om Internett. Hjelperne (13 år) fra Seniorsakens prosjekt forteller at de møtte på dem som bare ville si at «vi klarer oss selv» og noen sa vi har jo hjemmehjelp. Flere lærere peker på at det er en høy terskel for mange eldre å sette seg på skolebenken igjen når det er så lenge siden sist, og når «faget» er ukjent.

- Jeg prøvde å vise henne programmet og poenget med det. Men hun bare gav opp etter 10 min. og hun «Nei, nå ble det litt for mye. Og nå er jeg litt trett. Og jeg tror ikke jeg orker mer i dag.» Så hun har på en måte ikke vært noe interessert i å lære det noe videre. (Hjelper 13 år, Seniorsaken)
- Mange er naturlig nok negative, for de har hørt veldig mye rart. Men vi snakket med dem i dag, og sa at man trenger jo ikke å være så veldig aktiv i å sende meldinger. Man kan jo finne noen grupper man har lyst å være med i. Strikking eller bridge eller foto eller et eller annet. (Lærer 70 år, HLF)
- Ja, usikre på det ukjente og på om de kom til å klare det. Og sette seg på skolebenken. Jeg hadde jo et kursdeltaker som var vel 85, og det er klart at når du ikke har sittet på skolebenken de siste 60 årene, at du blir usikker. (Lærer, HLF)

Det kan bli nødvendig for lærerne å roe ned skepsis, og kombinere det med å lære elevene godt «nettvert». Dette omtales blant andre av Røde Kors' prosjektleder.

Noen elever har passert terskelen for å melde seg på etter at de snakket med noen som har gått på kurset. De har gjort det litt mer ufarlig, forteller noen lærere.

### **5.2.7 Frivillighet – innsats og samarbeid med familie**

En sentral bærebjelke i såkalt frivillig arbeid, er at arbeidsinnsatsen er ulønnet og at beveggrunnen for å delta er et ønske om å gjøre en innsats for et spesielt formål eller generelt i samfunnet.

Lærerne i opplæringsprosjektene har nedlagt arbeid både i å få opplæring selv, i å rekruttere til opplæringen, i å gjennomføre opplæringen og i ekstra oppfølging av elevene utover opprinnelig planlagt tid brukt på opplæringen.

Et eksempel omfattet opplæring av lærer som strakte seg over en lang ukeslutt, fra fredag ettermiddag til søndag ettermiddag. Deretter fulgte selve opplæringen av elever med to-tre timer en kveld i uka i åtte uker. I tillegg kom ulike former for tilrettelegging for undervisningen (jf. nedenfor) og ekstra oppfølging av elevene. Det gis også eksempel på at lærerne har laget et forum hvor de kan utveksle erfaringer.

- Så har vi dannet ei gruppe [...] på Facebook hvor instruktørene er. Der kan vi utveksle erfaringer. (Lærer 70 år HLF)

Frivillighetens økonomi er altså basert på mye gratis arbeidskraft, ofte kombinert med tilskudd fra det offentlige, og i tilfelle de fire prosjektene, midler fra sentrale myndigheter. De lokale prosjektene kan i tillegg få «kaffe-penger» fra medlemskontingent. Lokaler får de i noen tilfeller låne. I andre tilfeller trekker de veksler på offentlig støtte til voksenopplæring. Slik kan de holde deltakeravgiften lav eller

kursene kan være gratis, og de kan realisere sin filosofi om å hjelpe til. I enkelte tilfeller har lærere fått en liten godtgjørelse.

- Vi tar 300 kr for et sånt 8-kvelderskurs. Det er jo bare symbolsk, men sånn synes vi det skal være. [...] Det ligger ikke noe økonomi i det for lokallaget. [...] Det er en del av filosofien til HLF og lokallaga at vi skal hjelpe til. Da synes jeg dette er et veldig fint og nyttig tiltak å bidra til å hjelpe medlemmene til å bli mere sosiale. (Lærer 70 år, HLF)
- Hun andre var studieleder så hun har jo tatt seg av kontakten med Funkis [...] Vi informerte om kurset, og fikk nok deltakere. [...] Vi gjorde det hele. Vi kontaktet biblioteket, og orienterte om at siden dette var voksenopplæring dette, så hadde vi rett på gratis lokale. [...] Så hadde vi med litt frukt og drikke på kurset som deltakeren kunne få. (Lærer 70 år, HLF)
- Vi har hatt todelt deltakeravgift, 700 for ikke-medlemmer og 500 for medlemmer. Det var 6 ganger fra 11 til halv to. (Lærer 70 år, HLF)

De lærerne vi har snakket med som har fått opplæringen i egen organisasjonen, har vært fornøyd med denne. Likevel oppstår både behov for mer kunnskap og ønsker om å lære mer for at arbeidet hele tida skal gli lettest mulig. Det gjelder for eksempel den tidligere omtalte letingen etter passord og problemer knyttet til bruk av e-post. (Lærer 70 år, HLF)

- Jeg begir meg da ut på områder som jeg ikke har så god kompetanse på for å finne disse adressene. For det er jo litt teknisk. Det er ikke mitt område heller. (Lærer 70 år, HLF)
- Det skulle jeg ønske at jeg hadde forstått bedre slik at jeg kunne gjort det bedre. Lært mer om det tekniske. (Lærer 70 år, HLF)

Det blir lagt vekt på blant frivillige lærere at det de gjør, er meningsfullt og givende. Ingen av lærerrespondentene tviler på at opplæringen kan ha positiv betydning for de eldres sosiale liv.

- Som du sikkert skjønner, synes jeg dette er et flott tiltak. Og jeg synes, som sagt, selv om jeg ikke er helt nøytral, jeg er jo medlem i HLF, at det er en kjempejobb HLF sentralt har gjort med materialet her. [...] Det gikk jo en god del på dette hvordan du skal lære bort til eldre. Og det ble hele tida framheva at hovedmålet med kurset var sosialt, at eldre skal få bedre kontakt med slekt og venner på en ny måte. (Lærer 70 år, HLF)

En kommentar fra en annen lærer handlet om hvor stor pris denne læreren satte på å få delta:

- Så opplevde vi veldig positive tilbakemeldinger på første kurset. Og de var veldig takknemlige, og alle ville veldig gjerne fortsette med videregående. [...] Det har vært fantastisk hyggelig. (Lærer 70 år, HLF)

Seniorsakens prosjekt eksemplifiserer prosjektsamarbeid med familie rundt den eldre og på tvers av generasjoner. Utover dette har vi ikke fanget opp eksempler på samarbeid med familie.

## 5.3 Respons fra elever

### 5.3.1 Hvem var elev-responderer

Til sammen 106 elever fylte ut spørreskjemaet. Av disse representerte 50 Røde Kors' opplæring. Det vil si at alle som har fått opplæring i Røde Kors i 2016 har fylt ut skjema. Det er 17 elever fra Hørselshemmedes Landsforbunds opplæring og 30 fra Pensjonistforbundets som har besvart skjemaet, det vil si henholdsvis 8 % og 11 % av de som deltok på deres opplæring i 2016. Det er ikke kjent hvor mange som har fått opplæring innenfor Seniorsaken.

Nærmere 70 % av respondentene var kvinner, og vel 30 % menn.

Hørselshemmedes landsforbund har omtrent lik kjønnsfordeling blant respondentene. De andre har flest kvinnelige respondenter. Særlig Røde Kors har kvinnedominans.

Intervjuene omfattet to mannlige elever og tre var kvinner. Tre var fra Pensjonistforbundets prosjekt og to fra Røde Kors'.

#### Respondentenes kjønn fordelt på opplæringsprosjekter. N.

	Hørselshemmedes landsforbund	Pensjonist- forbundet	Røde Kors	Seniorsaken	Tilsammen
Kvinner	7	18	35	7	67
Menn	8	11	8	2	29
Ubesvart	2	1	7	-	10
N begge kjønn	17	30	50	9	106

Prosjektene har utvilsomt nådd fram til den eldre delen av befolkningen med sine opplæringstilbud. Nærmere 90 % av elevene i spørreundersøkelsen var over 65 år, og 42 % var fylt 75 år.

Alle de fire prosjektene har rekruttert elever i høy alder.

#### Respondentens alder. Svar i spørreskjema.

59 eller yngre	5,0%
60-64	6,0%
65-69	17,0%
70-74	30,0%
75 eller mer	42,0%
N	100

#### Respondentenes alder etter organisasjon. Svar i spørreskjema. N.

	Hørselshemmedes landsforbund	Pensjonist- forbundet	Røde Kors	Seniorsaken	Tilsammen
75 eller mer	5	11	20	6	42
70 – 74	5	10	13	2	30
65 – 69	2	6	9	-	17
60 – 64	2	1	2	1	6
59 eller yngre	1	1	3	-	5
N alle aldersgr.	15	29	47	9	100

Om lag 10 % av respondentene oppgav å være yrkesaktive, mens ca. 90 % svarte at de ikke var yrkesaktive.

**Svar på spørsmålet «Er du yrkesaktiv?».**

Ja	10,4%
Nei	89,6%
N	106 %

Der var 49 % som svarte at de bodde alene, og 43 % svarte at de bodde sammen med partner eller annen familie, mens 2 % svarte at de bodde i andre bofellesskap.

**Boform. Svar i spørreskjema.**

Alene	49,0%
Med partner	43,1%
Med annen familie	5,9%
I andre bofellesskap (sykehjem o.a.)	2,0%
N	102

Nær 71 % svarte at de selv eller husstanden disponerte bil.

**Disponerer du/husstanden bil? Svar i spørreskjema.**

Ja	70,9%
Nei	29,1%
N	103

Når det gjelder bosted, svarte nær 90 % at de bodde på tettsted eller by. Tettsted/by var da definert som at minst 200 personer bor der og at avstanden mellom husene ikke overstiger 50 meter.

**Svar i spørreskjema på spørsmålet «Bor du på tettsted/i by?».**

Ja	89,3%
Nei	10,7%
N	103

**5.3.2 Rekruttering og gjennomføring**

Organisasjonene brukte mange ulike framgangsmåter for å rekruttere deltakere til sine opplæringstilbud. Nedenfor framgår hvordan de som besvarte spørreskjema, ble rekruttert.

**Svar i spørreskjema på spørsmål om hvordan de ble rekruttert.**

Møter	12,9%
Brev	8,9%
Oppslag	7,9%
Medlemsblader	5,0%
Aviser	23,8%
Besøksvenner	20,8%
Privat kontakt	18,8%
Annet	10,9%
N	101

Hørselshemmedes landsforbunds respondenter ble rekruttert via e-brev, møter og medlemsblader i organisasjonen, og enkelte via aviser. Respondentene fra prosjektene til Pensjonistforbundet (de tre første månedene) og Røde Kors ble rekrutterte på flere ulike måter. Imidlertid rekrutterte hovedsakelig Pensjonistforbundet sine respondenter via aviser, og Røde Kors via sin besøkstjeneste. Seniorsakens respondenter ble rekruttert via oppslag og medlemsmøter.

Ulike arbeidsmåter i de respektive opplæringsorganisasjonene reflekteres i ulik rekruttering. Pensjonistforbundet gikk i utgangspunktet bredt ut, og det ble mulig å nå mange med tilbudet.

#### Svar i spørreskjema på spørsmål om hvordan de ble rekruttert. Etter organisasjon. N.

	Hørselshemmedes landsforbund	Pensjonistforbundet	Røde Kors	Seniorsaken
Møter	5	3	2	3
Brev, inkl. e-brev	8	4	1	-
Oppslag	-	-	5	3
Medlemsblader	3	1	1	-
Aviser	4	16	4	-
Besøksvenner	-	1	20	-
Privat kontakt	-	-	16	-
Annet	4 (e-brev og hjemmeside)	2 (e-brev og fagforbund)	2 (bibliotek)	2 (sms, invitasjon)

Over halvparten, 56 %, av de som besvarte spørreundersøkelsen, svarte at de hadde avsluttet opplæringen/kurset da de besvarte spørreskjemaet.

#### Svar på spørsmålet «Har du avsluttet opplæringen/kurset?».

Ja	55,8%
Nei, jeg får fremdeles opplæring	44,2%
N	104

Alle respondentene fra Hørselshemmedes landsforbund hadde avsluttet opplæringen da de besvarte skjema. Det samme gjaldt alle fra Pensjonistforbundet, unntatt tre. Hovedtyngden av Røde Kors respondenter fikk fortsatt opplæring, mens tre av ni svarte at de fortsatt fikk opplæring hos Seniorsaken.

En av respondentene fra Hørselshemmedes landsforbunds prosjekt og fire fra Pensjonistforbundets avsluttet opplæringen for tre til fire måneder siden, de øvrige tolv for en måned siden.

#### Fravær og frafall

De elevene vi spurte, hadde oversikt over sin deltakelse og eventuelt fravær. Forpliktelse til å stille opp, ble også bemerket.

- Jeg var borte to ganger. Det var 10 ganger, og jeg var med på 8, ja. (Elev 74 år, Røde Kors)

En elev (65-69 år) som var deltaker på det største opplæringsarrangementet til Pensjonistforbundet, skriver i spørreundersøkelsen at han forlot kurset fordi han syntes det var kaotisk og overbefolket.



### 5.3.3 Erfaring med bruk av digital IKT

For å få et bilde av elevenes erfaring med digital IKT før de startet opplæringen, inneholdt spørreskjemaet noen spørsmål om dette. Disse spørsmålene var knyttet til bruk av mobiltelefon, PC og nettbrett. Oversikten som følger, viser at ikke alle brukte mobiltelefon, og at en klart større andel brukte PC enn nettbrett.

Bruk av IKT før opplæring	Ja, vanligvis	Ja, iblant	Nei	N
Brukte du mobiltelefon til å ringe med før du startet opplæringen?	81,6%	13,6%	4,9%	103
Brukte du PC de tre siste månedene før du startet opplæringen?	63,1%		36,9%	103
Brukte du nettbrett de tre siste månedene før du startet opplæringen?	39,4%		60,6%	104

Statistikk fra Statistisk Sentralbyrå (2016) viser økende bruk av PC og Internett de siste årene, og elevene som svarte på vår spørreundersøkelse i 2016, representerte lavere bruk av PC enn både befolkningen generelt og statistikkens eldste aldersgrupper i 2015.

#### Bruk av PC siste 3 mnd. 2015. Statistisk sentralbyrå.

16-79 år	65-74 år	75-79 år
94 %	83 %	67 %

Oversikten som følger, viser elevenes prosentvise fordeling av svar på bruk av mobiltelefon, PC og nettbrett før opplæringen, fordelt på de fire opplæringsprosjektene. I oversikten omfatter «Bruk av mobiltelefon» både elever som svarte «vanligvis» og de som svarte «iblant». Svarene fordelte seg som følger:

Bruk av IKT før opplæring	Hørselshemmedes Landsforbund		Pensjonistforbundet		Røde Kors		Seniorsaken	
	Ja	Nei	Ja	Nei	Ja	Nei	Ja	Nei
Mobiltelefon*	94	6	97	0	94	6	89	11
PC	77	24	83	10	56	42	67	33
Nettbrett	53	8	40	57	36	62	22	78
% (N)	100 (17)		100 (30)		100 (50)		100 (9)	

\*To fra HLF, en fra Pensjonistforbundet, seks fra Røde Kors og fem fra Seniorsaken brukte mobiltelefon iblant.

Elevene fra Pensjonistforbundets prosjekt har høyeste skåre både på bruk av mobiltelefon og PC, etterfulgt av elevene fra prosjektet til Hørselshemmedes Landsforbund. En større andel av elevene fra Røde Kors' prosjekt brukte mobiltelefon og nettbrett enn fra Seniorsakens prosjekt, mens Seniorsakens hadde en høyere andel PC-brukere enn Røde Kors'.

Elevene som svarte at de brukte PC og nettbrett før de startet opplæringen, ble spurt hva de brukte disse til. Svarene fordelte seg som følger:

	Lese aviser/magasiner	E- post	Annet	N
Hva brukte du PC til?	61,9%	84,1%	65,1%	63
Hva brukte du nettbrettet til?	84,6%	66,7%	43,6%	39

De elevene som svarte «Annet» på spørsmålet om hva de brukte PC-en til, ble oppfordret om å spesifisere til hva. Mange svarte på dette, og svarene fordelte seg som følger:

#### Spesifisering av annet som de oppgav å bruke PC til.

Hørselshemmedes landsforbund	Pensjonistforbundet	Røde Kors	Senior-saken
Googling, bank, kabal Nettbank Nettbank Bank, word Oppskrifter, slekt, osv PP, Bilder Apper som NSB, Facebook, osv Facebook Word	Offentlige dokumenter E-boks Facebook, spill, bilder, telefonkatalog, billetter etc. Bank, bildebehandling Regnskap Nettbank, skype, div. google-søk Facebook, søke opplysninger innenfor alle interessante tema Skype Nettbank Internett, tekst, bank Bank, netthandel Legger inn bilder FB, musikk, bilder Nettbank, skriving Nettbank Bank Nettbank, skype, div. google-søk	Banktjenester, Bildelagring, regnskap Betale regninger Nettbank Betale regningane Bank Bank på internett Nettbank Nettbank Litt bank Nettbank Nettbank	Nettbank
N 9	N 17	N 11	N 1

Tilsvarende ble de som svarte «Annet» på spørsmålet om hva de brukte nettbrettet til, oppfordret om å spesifisere til hva. Disse svarene fordelte seg som følger:

#### Spesifisering av annet som de brukte nettbrettet til.

Hørselshemmedes landsforbund	Pensjonistforbundet	Røde Kors	Seniorsaken
Facebook Nettbank Oppskrifter, slekt, osv Egen opplæring Facebook	Musikk Bilder, foto Skype, handle på nettet Face-book, Spotify, spill Nettbank Styresaker, informasjon	Facebook og betale regninger Nettbank Mail Nettbank	-
N 5	N 6	N 5	-

#### 5.3.4 Opplæringen – innhold og opplegg

Elevene ble bedt om å krysse av for hva de fikk opplæring i. De kunne krysse av for flere alternativer. Svarmønsteret var som følger:

### Hva får du/har du fått opplæring i? Svar i spørreskjema.

Mobiltelefon	34,6%
Nettbrett	84,6%
CuraGuard	7,7%
Skype	16,3%
Facebook	26,0%
E-post	35,6%
Annet, vennligst spesifiser	12,5%
N	104

Fordelt på organisasjoner, svarte elevene som følger på hva de hadde fått opplæring i:

Hva får du/har du fått opplæring i?	Hørselshemmedes landsforbund	Pensjonistforbundet	Røde Kors	Seniorsaken
Mobiltelefon	12 % (2)	73 % (22)	20 % (10)	22 % (2)
Nettbrett	94 % (16)	67 % (20)	96 % (48)	44 % (4)
CuraGuard	(0)	7 % (2)	(0)	89 % (8)
Skype	6 % (1)	13 % (4)	26 % (13)	10 % (1)
Facebook	44 % (8)	13 % (4)	24 % (12)	33 % (3)
E-post	59 % (10)	27 % (8)	36 % (18)	10 % (1)
Annet	44 % (8)	10 % (3)	2 % (1)	10 % (1)
N	17	30	50	9

Under Annet oppgav de å ha fått opplæring i følgende:

Hørselshemmedes landsforbund	Pensjonistforbundet	Røde Kors	Seniorsaken
Bilder, kamera (2 pers.) Messenger (3 pers.) SKYPE, Facebook Kamera	Aviser og magasiner Word Apper	Messenger	Nettbank
5 svar	3 svar	1 svar	1 svar

Avsnitt 5.3.3 viser at noen av elevene kunne litt da de startet på opplæringen, og disse elevene har fått muligheten til både å bli sikrere på det de gjør og til å lære mer. For andre elever er utgangspunktet at de ikke hadde noen erfaring med å bruke digital IKT da de startet på opplæringen, men også de fikk øvd seg:

- Altså, jeg er jo helt grønn i data. [...] Vi begynte jo litt sånn, gå inn på nett, sende melding, sende mail. I går var jeg på Skype. *Det var jo ikke så lite hvis du er så grønn?* Ja, men jeg behersker det ikke. Jeg har ikke tryggheten. Men jeg har fått prøvd og sett litt på det. (Elev 54 år, Røde Kors)
- *Hva var det dere øvde på?* Det som vi ikke var trygge på. Det var noen som ikke hadde brett og vært borti noen ting. Men jeg lærte nå både telefon, nå husker jeg nå ikke hva det het - vi kunne ringe sånn gratis. Og [...] å kunne skrive brev og sånt. Ja, det var i grunnen veldig mye. [...] Så lærte jeg å betale i banken. Og å ta bilder, og lagre dem. Det var vel det jeg ikke kunne. Ja, og så lese aviser. (Elev 75 år, Røde Kors).

Sitatene rett ovenfor illustrer litt av det intervjuene forteller om hvor mye forskjellig elevene har fått opplæring i eller hjelp med. Andre elever nevner å søke på Internett, fotografere, bruke bank, bruke GPS, finne matoppskrifter, lære å få nye applikasjoner på displayet, som Bibelen og Gule Sider, få funksjoner på mobilen som de kjente fra PC-en, lære hvilke knapper på mobilen som er mest funksjonelle til diverse bruk, med mer.

En del av denne varierte læring beskrives å ha foregått på samlinger hvor hele eller dele av tiden var satt av til elevenes ønsker og spørsmål. Her har lærere og/eller hjelpere veiledet og vist framgangsmåte.

Flere forteller om hjemmelektse, repetisjon og sosialt samvær som en del av opplæringsopplegg. Ei sier det slik:

- Og så øvde vi hjemme. Så fikk vi lekse, hva vi skulle gjøre. Så kom vi igjen og så tok hun det opp igjen. [...] Så var det sånn sosialt etterpå. Med vafler og kaffe. Neida, det var helt utrolig. Alle var så fornøyde. Og jeg ble veldig kjent med dem. (Elev, 75 år Røde Kors)

Lærere beskrev utrygghet og lav selvtillit hos noen av elevene som våget seg på digital opplæring, og en fornøyd elev ønsket å understreke at det er viktig å få potensielle elever til å skjønne at dette er noe for dem:

- Så er det viktig å få presentert det, å få fram at det er et kurs som de tør å gå på. Jeg vet ikke hvordan jeg skal få sagt det. Men det er veldig mange som ikke tør. (Elev år, Røde Kors)

At selve læringsopplegget er slik at elevene føler seg vel, ikke dumme og redde, blir verdsatt:

- Hun spurte ikke hva noen kunne. Hun gikk rundt og så at vi arbeidet. Hun snakket ikke. Hun gikk bare å kontrollerte at vi hadde det bra. Og at vi lærte. Og så tok hun opp etterpå utpå dagen. Og jeg hørte ikke et pip om, ingen sa at det var dumt. Så hun gjorde en veldig fin jobb. (Elev 75 år, Røde Kors)

Gode hjelpere og «disse ungdommene» nevnes av elever i positive vendinger. Flere synes det er stas at ungdom trekkes inn som hjelpere, og synes ungdommene er flinke og gir god hjelp. Men noen synes den unge ble litt for ivrig og rask i veiledningen.

- Det var veldig bra at det var innleid unge til å hjelpe oss. Helt uvurderlig! Takk til Sigurd som hjalp meg, som var flink til å forklare på en lett forståelig måte! (Elev 70-74 år, Pensjonistforbundet)
- Jeg slo ham litt på fingrene, og sa «du, det er jeg som skal trykke, og ikke du», sa jeg, «nå skal jeg gjøre det selv fra bunnen, slik du har lært meg å gjøre». «Å ja!», sa han. (Elev 64 år, Pensjonistforbundet)

Også prosjektlederne til Pensjonistforbundet og til Røde Kors forteller at å bruke unge personer som hjelpere oppleves positivt av mange elever, men erfaringene er ikke udelt gode. Røde Kors' prosjekt har erfart at bruk av unge hjelpere også kan bli et hinder for læring; eleven blir distraheret av den unge som kontrast til seg selv, unnskylder seg selv hele tiden og kaller seg selv gammel/treg/dum og eleven og hjelperen/læreren sliter med å finne en god måte å kommunisere på. I slike tilfeller har det vært gunstig å koble eleven til en lærer på samme alder.

### *Store versus små forsamlinger*

Når det gjelder organiseringen av tilbudet, framtrer et bestemt aspekt i tilbakemeldingene. Det gå ut på at arrangementer med store samlinger av elever oppleves vanskelig for mange.

En skriftlig tilbakemeldingen som Pensjonistforbundet prosjektleder videresendte til oss, var som følger:

- «Jeg var med på kurs etter innbydelse fra Pensjonistforbundet. Jeg er nesten 90 år, tunghørt og med høre- apparater. Vi ble hyggelig mottatt, alle var vennlige, maten god og serveringen grei, Men faglig sett fikk jeg ingen utbytte av kurset. DET VAR AITFOR STORT, Jeg hadde en hyggelig hjelper ved min side, men støyen fra så mange mennesker gjorde det umulig å høre. Underviseren fra senen var sikkert flink, men hun snakket altfor fort, og hadde ikke god nok mikrofon» (Elev, nesten 90 år, Pensjonistforbundet)

Negative kommentarer i spørreskjemaundersøkelsen, går i samme retning som sitatet ovenfor: Det var støy og mas, og ble vanskelig for noen å høre og følge med:

- Et greit kurs, men altfor mange deltagere, og så mye støy at vi som satt bakerst hørte lite av det som ble sagt. (Elev 70-74 år, Pensjonistforbundet)
- For stor gruppe sjølv om der var mange hjelpere. Dårlig/vanskeleg å oppfatte instruksjonen pga. lyden. Høgt støynivå frå deltakarane. [...] (Elev 70-74 år Røde Kors)

Den mest negative kommentaren kritiserte også hjelperne:

- Dette var et dårlig kurs i et overbefolket telt, med "hjelperne" som var mest opptatt av andre ting. [...] (Elev 65-69 år, Pensjonistforbundet)

Noen av de som hadde deltatt på et stort kurs, hadde fått tilbud om ny opplæring i mindre grupper, og de som sammenlignet og gav tilbakemelding om gruppestørrelse, foretrakk små grupper. En av dem ble spurt om det kanskje var bra å ha tatt det første kurset først, og er ikke avisende til det.

- Det var jo veldig på topp på Telenor, det synes jeg jo. [...] Men jeg må jo si at det andre kurset, hvor vi var 10 stykker, og hadde nesten to hver til å hjelpe oss, det var helt supert. (Elev 64 år, Pensjonistforbundet)
- Du fikk jo inngangene, og alt det der. Jeg hadde i grunnen utbytte av begge to, jeg. Men det er klart, jo mindre gruppe, jo mer kan du mase og spørre, føler jeg. (Elev 64 år, Pensjonistforbundet)

Et par kommentarer gjaldt problemer med nettilgangen da mange skulle koble seg på nett samtidig.

Når kritikken av «store elevsamlinger» er pekt på, skal det også trekkes fra at det ble gitt mange positive kommentarer også av de som hadde deltatt på kurs med større elevsamlinger.

Det som framheves som positivt ved den mindre gruppen, er en fleksibel og persontilpasset læring. Eleven får hjelp til det hun eller han har strevd med eller ikke forstår. Dessuten blir lettere å spørre om det man lurer på, ble det pekt på. Røde Kors' prosjektleder bemerker også at spørsmålene kommer lettere i en-til-en-opplæringen og etter en tid sammen, når man er bedre kjent.

- På det siste kurset spurte vi jo kanskje om det vi lurte litt på. Det gikk jo veldig på hva en kunne fra før [...] Vi satt tre med ett bort og vi spurte om forskjellige ting. Vi hadde jo en eller to som satt ved siden av oss. Jeg for min del hadde lyst å spørre om sletting [...] og rydda opp, for å si det slik. Man er jo litt redd for å trykke. I hvert fall er jeg det. Ja. Så det ble litt tryggere å bruke det. (Elev 64, Pensjonistforbundet)
- Greit, fordi det var mindre grupper. Så er det jo litt muntlig og så er det litt på tavla. Og så er det litt på papir. Og så hadde vi medhjelper, og det er jo veldig luksus. Det er jeg avhengig av! (Elev 75 år, Røde Kors)

Det ble også trukket fram at med en mindre gruppe kunne du få mer kontakt med de andre elevene rundt deg.

- Så føler du at du får mer kontakt med menneskene rundt deg med en mindre gruppe. Og disse skoleelevene, de kan jo dette når de kommer ut nesten [...] Jeg jeg var så fornøyd med de to som satt ved siden av meg, de var kjempeflinke. Så det var kjempebra. (Elev 64, Pensjonistforbundet)

### *Kommentarer i spørreskjema – en oppsummering*

Avslutningsvis i spørreskjemaundersøkelsen ble elevene spurt om det var noe de ønsket å kommentere. Antallet kommentarer passerte her 40.

Elever fra Hørselshemmedes Landsforbunds opplæring sendte 13 kommentarer. Disse kommentarene fokuserte at kurset var lærerikt, at lærerne var flinke og tålmodige, og flere skriver at de ønsker seg et oppfølgings-/videregående kurs.

- Dette kurset har vært så lærerikt pga. liten gruppe og fantastiske tålmodige og gode lærer [...] Flott å få middag og noe å spise og drikke (Elev, 75 år eller mer)

To merknader gikk ut på at det er ønskelig at «ID og koder» er klare når kurset skal starte.

Det var hele 21 kommentarer fra elevene til Pensjonistforbundets prosjekt. Av disse var åtte utelukkende positive. Flere framholder som positivt at det lages opplegg med digital opplæring for eldre. Noen eksempler er som følger:

- veldig bra tiltak. Gode hjelpere. Me treng mye tid. Ser fram til å beherske den digitale alderdommen. (Elev, 59 år eller yngre)
- Veldig positivt at det holdes slike kurs for pensjonister! Det er ikke helt enkelt for oss å følge med i denne digitale "verden" (Elev, 75 år eller mer)
- Det var veldig bra at det var innleid unge til å hjelpe oss. Helt uvurderlig! Takk til Hans som hjalp meg, som var flink til å forklare på en lett forståelig måte! (Elev, 59 år eller yngre)
- Et flott tilbud til den godt voksne befolkninga som ikke har vokst opp med digitale verktøy. Denne gruppa har få arenaer å lære dette på og hvor alder og kunnskap er på lik nivå som gjør det lettere å melde seg på kurs (Elev, 65-69 år)

De negative kommentarene handlet stort sett om at elevgruppen var for stor, og er referert ovenfor under «Store versus små forsamlinger». Flere kommentarer omtalte både positive og mer negative sider ved opplæringen de hadde vært med på. Et eksempel er følgende:

- Jeg føler at undervisningen går litt raskt i svingene noen ganger, og særlig mot slutten er det vanskelig å konsentrere seg. (gammel mann !) Får alltid litt med meg, men strever med å huske ting når jeg kommer hjem. Kurset var i seg selv supert! (Elev, 75 år eller mer)

Seks personer kommenterte eksplisitt at de ønsket oppfølgingskurs.

Fem fra Røde Kors' elevgruppe har gitt kommentarer. Fire gir positive kommentarer som «Veldig kjekt» (Elev, 70-74 år) og «Er veldig fornøyd med kurset veldig flinke lærere» (Elev, 65-69 år). En av kommentarene var kritisk, og går ut på at gruppa var for stor og at det var for mye støy (Elev, 70-74 år). En «håper på ny mulighet. Trenger mer tid» (Elev 59 år eller yngre).

To av Seniorsakens elever kommenterte. Den ene skriver «Fint kurs» (Elev, 75 år eller mer) og den andre skriver at det var vanskelig å komme i gang og at det er fint å få støtte fra en hjelper (Elev, 75 år eller mer).

En kritisk kommentar rettet seg mot spørreskjemaet: «Denne evalueringen var av generell karakter, og hadde lite relevante spørsmål for et kurs jeg deltok på» (Elev, 75 år eller mer), men sa ikke noe mer om hva dette angikk.

En oppsummering av kommentarene kan være at elevene valgte å legge vekt på flinke lærere, at lærere og hjelpere var tålmodig og at opplæringen var hyggelig. Flere melder at de ønsker oppfølgingskurs. Flere av kommentarene uttrykker takknemmelighet over tilbudet, og en skriver rett og slett: «Takk for kurset.» i kommentarfeltet. Noen elever fra Pensjonistforbundet og en fra Røde Kors retter kritikk mot for store elevgrupper.

### 5.3.5 Bruk av det de fikk opplæring i

Knappt 4 %, 4 personer, svarte i spørreundersøkelsen at de ikke brukte det de hadde fått opplæring i. Det gjelder to respondenter fra Pensjonistforbundet, en fra Røde Kors og en fra Seniorsaken. Tre av disse begrunnet det med at de hadde glemt for mye. Den fjerde, som var blant dem som kritiserte opplæringen for støy og uro, skriver at han forlot opplæringen.

Hele 98 % svarte at de brukte det de hadde fått opplæring i. Oversikten nedenfor viser blant annet at over halvparten brukte nettbrettet daglig og nærmere en trededel hver uke. Det er 13 % som oppgir at de bruker nettbrettet sjelden eller aldri. (Blant sistnevnte kan være elever hvis opplæring dreide seg om mobiltelefonen.) Nærmere 90 % svarer at de bruker det de lærte knyttet til mobiltelefonen, brukes daglig.

	Daglig	Hver uke	Hver måned	Sjeldnere eller aldri	N
<b>Nettbrett</b>	52,2%	29,3%	6,5%	13,0%	92
<b>Mobiltelefon</b>	88,9%	10,0%	1,1%	1,1%	90
<b>CuraGuard</b>	0,0%	1,6%	11,5%	86,9%	61
<b>Skype</b>	7,6%	10,6%	19,7%	62,1%	66
<b>Facebook</b>	31,3%	22,5%	6,3%	41,3%	80
<b>E-post</b>	42,2%	25,6%	10,0%	22,2%	90

Kun Seniorsakens prosjekt har hatt et opplegg for opplæring i CuraGuard. Imidlertid gikk spørsmålene i undersøkelsen til alle, og det er 61 respondenter som har svart på bruk/ikke bruk av CuraGuard. De ni respondentene fra prosjektet til Seniorsaken svarte som følger om sin bruk av CuraGuard:

Seniorsakens respondenter om bruk av CuraGuard	Daglig	Hver uke	Hver måned	Sjeldnere eller aldri	Totalt
N	-	1	6	1	8
%	0,0%	12,5 %	75 %	12,5 %	100 %

De 98 % som hadde brukt det de fikk opplæring i, svarte at de hadde brukt det til følgende:

**Bruk av det de lærte. Svar i spørreskjema.**

Lese om familie, slekt venner og/eller bekjente	44,7%
Kontakte familie, slekt venner og/eller bekjente	78,9%
Snakke eller skrive med slekt venner og/eller bekjente	55,3%
Få nye kontakter	31,6%
N	76

Også intervjuene fortalte om bruk, og forsøk på å bruke det de lærte til ymse formål. Noe lærdom hadde vært av praktisk art, som hvordan spare strøm og utføre oppgaver mer enkelt på mobiltelefonen. Noen nevner tidsfordriv som å lese aviser og annet. For en eldre kar som for tida var sengeliggende, var mobiltelefonen lettere å bruke enn PC-en. Enkelte er blitt tryggere på funksjoner de hadde prøvd seg på før. Blant det som ble nevnt var å gå inn på skattemeldingen og på NAV, sende e-post og holde kontakt med familie og venner på Facebook.

Noen svarte som følger da de ble spurt i intervjuene om de brukte det de hadde lært noe om:

- Jeg har ikke vært flink nok. Jeg var inne på NAV, og har lest aviser når jeg var ute og reiste. Det var jeg. (Elev 54, Røde Kors)
- Jeg har ei tante på 80 år som ba meg sende mail. Så det bruker jeg. Og kalender og notatblokker. (Elev 64, Pensjonistforbundet)
- Meldinger. Lese aviser. [...] jeg prøver å gå inn noen ganger [på appene] for å se hva det er for noe. Og så er jeg på Facebook og holder kontakt der. Med familie. Ja, og kjente. [...] Jeg var jo ikke noe sånn begeistret før jeg visste hva det var. (Elev 75 år, Pensjonistforbundet)

### 5.3.6 Betydning av å delta

På slutten av spørreskjemaet ble elevene bedt om å ta stilling til en rekke påstander som handler om hvordan det var å delta, bruk av og sosial betydning av det de har lært. Til disse påstandene svarte de som følger:



Påstander	Ja	Nei	Vet ikke	N
Det var artig å delta	94,2 %	1 %	4,9 %	103
Jeg har fått/får den hjelpen jeg trenger, utenom opplæringen	67,7 %	17,7 %	14,6 %	96
Jeg ønsker å fortsette å bruke det jeg har lært	93,0 %	0,0 %	7 %	100
Jeg trenger flere å kommunisere med	37,9 %	32,6 %	29,5 %	95
Bruk av det jeg har lært, har ført til kontakt med familie, slekt, venner og/eller bekjente	57,9 %	13,7 %	28,4 %	95
Bruk av det jeg har lært, har gitt meg nye kontakter/bekjente	47,9 %	30,2 %	21,9 %	96
Bruk av det jeg har lært, har gitt et positivt bidrag til mitt sosiale liv	56,1 %	13,3 %	30,6 %	98
Slik opplæring som jeg fikk, kan bidra til at min aldersgruppe føler seg mindre ensomme	80,8 %	0,0 %	19,2 %	99

Nesten alle, 94 %, av de som svarer på spørreskjemaet som syntes det var artig å delta i opplæringen, og 93 % ønsker å fortsette å bruke det de har lært. Disse svarene forteller at elevene mottok et tilbud fra prosjektene som de syntes om; de likte å delta og de vil fortsette å bruke det de lærte.

Selv om mange, 68 %, svarer at de har fått/får den hjelpen de trenger utenom opplæringen, så svarer 18 % benektende på dette og 15 % «vet ikke», og 38 % svarer at de trenger flere å kommunisere med. Vi tolker dette til å peke i retning av et følt behov for å lære og øve mer.

Det er 58 % som svarer at det de hadde lært, hadde ført til kontakt med familie, slekt, venner og/eller bekjente, og 48 % som svarer at bruk av det de lærte, har gitt dem nye kontakter/bekjente. Videre svarer 56 % at bruk av det de har lært, har gitt et positivt bidrag til deres sosiale liv. Disse svarene tyder på at opplæringen har en positiv betydning både hva gjelder *vedlikehold* av sosiale nettverk og forbindelser hvor familie, slekt, venner og/eller bekjente er involvert, og at det har gitt *nye* kontakter eller bekjentskaper.

Det er 81 % av de som svarer som mener at slik opplæring som de fikk, kan bidra til at egen aldersgruppe føler seg mindre ensomme. Ingen svarer benektende på dette.

«Nei»- og «vet ikke»-svarene er tilsvarende fåtallige. Til påstanden om det var «artig å delta», svarte bare 5 % «vet ikke», (3 av 9 fra Seniorsakens prosjekt og 2 av 29 fra Pensjonistforbundets prosjekt) og en person, 1 %, svarte «nei» (den samme som forlot opplæringen grunnet misnøye).

Det var 7 % som svarte «vet ikke» til om de ønsker å fortsette (han som forlot kurset sitt, 5 av 9 fra Seniorsakens prosjekt og 1 fra Røde Kors').

Det var 18 % som svarte «nei» til at de får den hjelpen de trenger (14 av 26 personer fra Pensjonistforbundets prosjekt, 1 av 9 fra Seniorsakens og 1 av 17 fra Hørselshemmedes landsforbunds prosjekt).

Mange av de øvrige «vet ikke»-svarene i oversikten, følger etter «nei»-svar på spørsmål om tilstrekkelig hjelp, og etter «nei»- og «vet ikke»-svar på om det var artig å delta.

Ingen av de 7 % som svarte at de ikke visste om de vil fortsette å bruke teknologien, brukte nettbrett før opplæringen. Dette kan peke i retning manglende interesse. Samtidig var de fleste, 20 av 26 av de

elevene som svarer at de ikke får den hjelpen de trenger, blant dem som ikke brukte nettbrett før opplæringen. En tolkning av disse svarene kan være at følelser av usikkerhet når det gjelder å bruke teknologien virker inn, og skaper usikkerhet også med hensyn til teknologiens potensial og ønske om framtidig bruk.

Ser vi svarene i spørreundersøkelsen og intervjuene samlet, er betydningsfulle sider ved å delta i opplæringen, både å mestre teknologien bedre og faktisk og potensiell økt sosial kontakt. Videre framkommer at det å delta på opplæringen for mange har vært en positiv erfaring, som de setter stor pris på. I likhet med lærerne, har mange av elevene tro på digital opplæring som middel mot ensomhet blant eldre.

- Det [jeg er mest fornøyd med] var da fikk jeg kontakt med ei venninne av meg Marokko. Ja! Da hadde jeg hun personlige hjelperen min tilstede. Vi var på biblioteket og øvde litegranne. Og da fikk jeg skypet henne. Det var helt fantastisk. (Elev 54 år, Røde Kors)
- Da vi var ferdige [siste dagen], så sa alle «ånei, ånei, nå skal vi ikke være her mer». Så det var veldig sosialt. (Elev 75 år, Røde Kors)
- *Tror du slik opplæring kan bidra til at godt voksne [Blir avbrutt:]* Følger med, ja! [...] Ja, jeg kan vise til to tanter nede i (by) og de skyper som bare det, begge to. Enda de er i 70-80-årene begge to. (Elev 64 år, Pensjonistforbundet)

Også eldre har forskjellige ønsker og behov. Noen har valgt opplæringen av praktiske grunner. En av elevene som ser praktisk nytte i å beherske teknologien, beskriver også behov på å begrense den sosiale kontakten via Internett. Det blir for mye – og masete - ved siden av ektefelle og annen familie. Det er krevende å måtte skrive. Dessuten oppleves nettet kaldt og upersonlig. Også blant Røde Kors' elever kom synspunkter om det kalde og upersonlige nettet til uttrykk i fokusgruppearbeid. Eleven som ytrer seg nedenfor, foretrekker å komme seg ut og stulle i hagen og å treffe virkelige mennesker. Samtidig kan denne elevens svar leses som eksempel nettopp på hvordan eldre kan ha sosial kontakt over internett.

- Jeg har nå barna mine og barnebarna. Jeg får nok. De får heller ringe å fortelle hva som er nytt. Jeg orker ikke å sitte å skrive sånn [på Facebook] hver dag.  
*Noen mener at Facebook, Skype, smarttelefoner og slikt kan bidra til at også «godt voksne» kan knytte eller vedlikeholde sosial kontakter - med gamle venner, familie... Du, får jeg kommentere akkurat det? Ja.* For jeg har et barnebarn, som nå er i solid stilling og som er 30 år gammel, og som sa at jeg vet akkurat hvordan jeg skal ha det når jeg blir gammel. Jeg skal ha kontakter på internett og sånn, og da kommer jeg sikkert til å ha det kjempefint. Men det tror jeg ikke noe på! For jeg synes ikke det at de venner eller kontakter du får på nettet [...] Det er så upersonlig. [...] For jeg liker bedre virkelige stemmer og ordentlige mennesker.  
*Men du har mailet og sendt bilder til familie?* Jeg skal betro deg noe. Jeg har en tremenning i Amerika som sendte meg en mail for et halvt år siden. Og jeg har ikke svart. Jeg orka ikke svare på den. Og en kar nedi Europa som syntes det var hyggelig å snakke med meg. Og jeg med ham. Men når vi har skrevet et par ganger, så orket jeg ikke mere. [...] Jeg synes det er så kunstig å rart at jeg har ikke. Men det er veldig nyttig. Jeg får mange e-mailer. Det gjør jeg. Men det meste er nå reklame da. Og så har jeg vært så uheldig å bli meldt inn i noe som heter Genealogy, og hvor hele slekta min rulles opp, ikke sant. Og der får jeg en fire, fem, seks i slengen hver uke. Som jeg må titte på da. Og fødselsdagene, på alle disse. Tilbake til Harald Hårfagre, hadde jeg nær sagt. Ja, og jeg har en kusine som jeg fant på nettet for litt siden. Hun bor i Danmark. Da sendte jeg en sånn slik figurativ, en sånn blomst på dagen. Vi har ikke snakket sammen på mange, mange år. Jeg tenker

det er 50 år nesten. Og da ringte hun til meg etterpå, og så snakka vi koselig i telefonen et par ganger. Og det var hyggelig. Men hun svarte ikke på nettet, hun heller. (Elev 91 år, Pensjonistforbundet)

### *Samfunnets krav*

Et tema som kommer opp, er samfunnets krav. Det handler om at ulike sosiale ordninger forutsetter tilstrekkelig kompetanse i digital IKT for å kunne delta og benytte dem. Eksempler nedenfor viser til norsk bankvesen og den norske arbeids- og velferdsforvaltning (NAV).

- *Hva synes du om bruk av slik teknologi? Jeg vet ikke helt. Men en er jo nødd. Fordi at? Fordi samfunnet krever det. Nå fikk jeg jo nettopp brev fra NAV om at alt, om at ingenting kom på papir lengre. Jeg liker å få det på papir, så kan jeg gå tilbake hvis det er noe jeg lurer på. (Elev 54, Røde Kors)*
- *Jeg har jo hele tida tenkt at når du blir eldre, så blir du nødt til å lære data. Du kommer ikke utenom det, altså [...] Alt går jo automatisk etter hvert, går inn på nettet. Går inn på skattegreiene og alt det der når det kommer. Og sende meldekort til NAV hver 14-ende dag, det gjør jeg. [...] Så jeg tenkte, jeg får gå [på kurset]. (Elev 64 år, Pensjonistforbundet)*

### **5.3.7 utfordringer og barrierer for fortsatt bruk**

Følelser av usikkerhet og manglende kunnskap når det gjelder å bruke teknologien, er det som fanges opp i materialet som hinder for fortsatt bruk. Det er også bakgrunn for ønsker om fortsatt opplæring.

Røde Kors' prosjektleder kommenterer spørsmålet om barrierer for fortsatt bruk. Hun skriver at deltakere som ikke har hatt hyppig nok opplæring – det vil si to ganger per uke – ikke lærer hvor mye feiltrykk det er vanlig å gjøre, for eksempel at det er vanlig å skrive passordet sitt flere ganger før det blir riktig. Når denne feil-utprøvingen ikke blir normalisert, blir de det gjelder blendet av stress og redsel.

- *Jeg sliter helsemessig [...] Jeg sliter jo med å huske, så jeg er veldig usikker. Jeg er veldig usikker, og tenker: tenk hvis jeg trykker noe feil, at det får store konsekvenser. At det havner i feile hender. [...] Hva slags sjanse har du til å få hjelp når dette kurset er ferdig? Nei, da står jeg litt på bar bakke. Og så har jeg ikke nettbrett selv. Jeg har bare ikke hatt råd å få kjøpt meg. [...] Ja, jeg ser ikke bort fra at jeg tar meg et kurs til sammen med de. (Elev 54, Røde Kors)*

Det viser seg at av de 7 % (7 personer) av elevene som svarte at de ikke visste om de ønsket å fortsette å bruke det de hadde lært, var det fem som svarte at de trengte flere å kommunisere med. Mangel på noen å kommunisere med kan også hindre framtidig bruk.

Imidlertid framtrer barrierer for fortsatt bruk knapt i materialet; elevens vinklinger er heller ønsket om mer opplæring.

## 6 AVSLUTTENDE ANALYSE

### 6.1 Metodiske aspekter

#### 6.1.1 Kompleksiteten - valg og erfaringer

Prosjektet «Sosial, digital kontakt» med opplæring av eldre i å bruke digital kommunikasjonsteknologi omfatter fire ulike opplæringsprosjekter fra fire forskjellige frivillige organisasjoner som har organisert og gjennomført sin opplæring på ulike måter. Dette ga et meget kompleks utgangspunkt for effektforskningen.

Blant annet fordi opplæringsprosjektenes var både komplekse internt og ulike seg imellom, ønsket vi å nå bredt ut blant deltakerne. Å satse på intervjuer ville bli for ressurskrevende. Innenfor disponibel tid og økonomiske ressurser satset vi derfor på å få elevene og lærerne til å delta i en spørreskjemaundersøkelse i etterkant av opplæringen. Vi planla også å hente inn data hver tredje måned fra elevene for å følge med om elevene fortsatte å bruke det de hadde fått opplæring i over tid. Spørreundersøkelsene ville vi supplere med intervjuer. Eventuelt ville vi måtte satse utelukkende på intervjuer hvis vi ikke fikk svar på spørreskjemaundersøkelsen.

Fordi prosjektene kom i gang med opplæringen på ulike tidspunkter, og noen langt uti året, og fordi det var arbeidskrevende særlig for en av prosjektlederne å få sendt elevene lenkene til spørreskjema, besluttet vi å kansellere tremånedersintervall-innhenting av skjemadata. Det lar seg likevel fortsatt gjøre å følge elevene, både nye og tidligere, over lengre tid fordi spørreskjema inneholder dato for registrering og spørsmål til elevene om for hvilken gang de fyller ut skjema. (Endringen er at det må bli et lengre tidsrom før elevene fyller ut skjema på nytt.)

Endringer underveis i prosjekter er vanlig, og kan være både fornuftig og nødvendig. Imidlertid kan det skje at informasjonen ikke når fram til alle. Det skjedde da ett av opplæringsprosjektene sluttet å sende ut oppfordringer til elever om å besvare spørreskjema da den opprinnelig første datainnhentingsperioden utløp, i stedet for å fortsette datainnhenting. Vi hadde imidlertid allerede mange elev-svar fra denne organisasjonen, og har fått tre elev-intervjuer.

Vi la vekt på å utvikle generiske spørreskjemaer innenfor det vi ønsket å belyse. Likevel viste det seg at spørsmålene i lærer-skjema ikke passer like godt for alle, jamfør avsnitt 5.2.2. Dette er imidlertid kompensert for ved besøk hos prosjektene og særlig ved informasjon tilsendt fra prosjektledere.

En viktig og nyttig erfaring ble at mange av elevene faktisk svarte på skjemaundersøkelsen, noen ved å bruke det papirbaserte spørreskjema hvorfra andre la inn svarene i e-skjemaet.

#### 6.1.2 Hvem responderer

Vi vet ikke om eller i hvilket omfang prosjektlederne fikk direkte tilbakemeldinger fra misfornøyde deltakere. Alle intervjukontaktene som vi fikk, representerte en hovedsakelig positiv innstilling til og tilfredshet med opplæringen de hadde vært med på. Dette gjelder både lærere og elever. Imidlertid har vi også et eksempel på at prosjektleder videreformidlet skriftlig kritikk.

Lærerne og elevene som har besvart spørreundersøkelsen er presentert i avsnitt 5.2.1 og 5.3.1. Vi ser at opplæringsprosjektene har nådd fram til den eldre delen av befolkningen med sine tilbud. De har

også rekruttert elever med ulik IKT-erfaring og kunnskap. Når det gjelder spørreundersøkelsen blant elevene, er et relevant spørsmål om det særlig er de fornøyde, eller kanskje de flinkeste, som svarer. Det kan også være de som opplæringen har betydd mest for som tar seg bryet med å gi tilbakemelding. Dette kan vi ikke gi sikre svar på, utover at vi har mottatt svar både fra fornøyde og begeistrede elever og fra misfornøyde. Videre har vi svar fra mange elever fra alle fire opplæringsprosjektene og kommentarer i skjema fra mange.

Vi vurderer at det empiriske materiale gir innsyn i relevante erfaringer fra både elev- og lærersiden.

## 6.2 Effekter av opplæringen – mestring av teknologien

I spørreundersøkelsen viser svarene fra elevene noe lavere bruk av PC enn blant SSBs tall både for befolkningen generelt og den eldre del av befolkningen. Dette kan indikere at IKT-kompetansen ikke var høy blant elev-respondentene. Elevenes svar, jamfør avsnitt 5.3.3, visere at over 60 % ikke brukte nettbrett før de startet på opplæringen, 37 % brukte ikke PC og 5 % brukte ikke mobiltelefon. Noen elever beskrev seg som helt uten noen form for PC- eller nettbrettkompetanse.

Til sammenligning var det hele 98 % som svarte at de brukte det de hadde fått opplæring i, jamfør avsnitt 5.3.5. Blant annet svarer over halvparten at de bruker nettbrettet daglig, og nærmere 90 % at de daglig bruker det de lærte knyttet til mobiltelefonen. Det er ikke rimelig å forvente tilsvarende bruksfrekvens når det gjelder CuraGuard. Her svarer 75 % fra seniorsakens prosjekt at de bruker CuraGuard hver måned og 12,5 % hver uke (N 8).

Bare knapt 4 % svarte at de ikke brukte det de hadde lært, tre begrunnet det med at de hadde glemt for mye, og en fjerde hadde forlatt opplæringen på grunn av støy og uro.

Vår konklusjon når det gjelder effekt av kursene, blir at flere eldre mestrer mobiltelefon, nettbrett eller datamaskin som følge av opplæringen og at de har tatt den aktuelle teknologien i bruk i sosiale relasjoner. Dette gjelder respondenter fra alle de fire prosjektene. Med «mestre» menes da at de har økt sin kompetanse knyttet til de aktuelle verktøyene tilstrekkelig til å kunne bruke dem til noen formål.

Dette resultatet harmonerer med funn i vår gjennomgang av forskning på feltet. Her oppsummeres at alt i alt øker eldre som deltar på kurs eller teknologiopplæring, sin kunnskap og sine ferdigheter knyttet til disse verktøyene. Deltakelsen gjør dem også tryggere på å bruke disse teknologiene. Gjennomgangen tyder på at ulike former for teknologiopplæring, det vil si forelesninger eller nettbaserte kurs, og uansett lengde hjelper eldre til å øke sine ferdigheter med disse verktøyene. Det er imidlertid bare én studie som knytter teknologiopplæringen til økt bruk av teknologien etter opplæringen. (Gabarron, Hoaas and Johnsen 2017, s. 13).

### *Barrierer for fortsatt bruk*

Eldre menneskers bruk og ikke-bruk av sosiale medier er i liten grad forsket på, og eldre er bare unntaksvis fokus i medieforskningen, og særlig den norske (Syvertsen 2010). En langtidsstudie fra Norge fra 2007 til 2010 viser at sosiale medier over tid har blitt en viktigere kanal for familiekontakt og interaksjon med nære venner (Brandtzæg 2012). Samtidig er det slik, påpeker en av de få studiene som fokuserer eldre og media, at mange eldre ikke bruker internett og tjenester som Facebook og Instagram. Studien framholder at ikke-bruk blant eldre ikke nødvendigvis er en konsekvens av

kognitive svekkelser eller mangel på digital kompetanse, men heller et resultat av divergerende kommunikasjonskulturer, som gjenspeiler en sosial generasjonskløft. Det pekes også på at de eldste ikke-brukerne har mindre sosiale nettverk i utgangspunktet, og derfor ingen å kontakte på tjenester som Facebook, og ser derfor heller ikke vitsen med å bruke det. Et av studiens funn er at ikke-brukerne opplever sosiale medier som komplekse, kalde og asosiale. På utsiden opplever sosiale medier som flyktig og vanskelig å håndtere, men også som en trussel for meningsfulle og varige relasjoner.

Oppfatninger om digitale sosiale medier som kalde og upersonlige, har også kommet tydelig til uttrykk blant elevene som har fått opplæring i opplæringsprosjektene. Det dominerende trekket er imidlertid at de eldre som har søkt opplæringen, setter pris på det de har lært og bruker det, og at de ønsker å lære mer, selv om enkelte trekker fram særlig praktiske formål, som for eksempel nettbank og NAV.

Det ser ut til at for enkelte av elevene kan en barriere for fortsatt bruk av det de lærte, være at de ikke kan nok eller følelsen av ikke å kunne nok. De kan også være slik at enkelte mangler eller følger at de mangler noen å kommunisere med, jmfør avsnitt 5.3.7.

## 6.3 Sosial kontakt, ensomhet og integrasjon

### 6.3.1 Sosial kontakt og inklusjon

Vår forskningsgjennomgang ledet ikke til konkrete svar på om opplæring hjelper eldre til å styrke eller opprettholde sine sosiale nettverk. Imidlertid tyder de gjennomgåtte studiene på at teknologiopplæring er nyttige i så måte. Forskningen besvarer ikke om teknologibruk har effekt på ensomhet blant eldre, men godt funderte studier viser at teknologibruk styrker sosial støtte, sosial kontakt, livskvalitet og velvære blant eldre (Gabarron, Hoaas and Johnsen 2017, s. 13).

En studie med empirisk materiale fra Norge viser sterke sammenhenger mellom funksjonshemming, ensomhet og depresjon, og det samme gjelder studier fra andre land. Forfatterne vurderer at økt sosial deltakelse og integrasjon vil trolig være mer virksomt enn medisiner for å bøte på disse problemene (Thorsen og Clausen 2008). Røde Kors' prosjektleder framholder som en klar svakhet ved Røde Kors' prosjekt at det retter seg mot de som er mobile nok til å komme seg ut av huset. Ingen av de fire prosjektene har opplæringsopplegg som retter seg spesielt mot eldre som *ikke* er mobile nok til å komme seg ut.

I vårt empiriske materiale var det altså 98 % av elev-respondentene som svarte at de hadde brukt det de fikk opplæring i. Av disse svarte 79 % at de brukte det til å kontakte familie, slekt, venner/og eller bekjente, og 55 % at de hadde brukt det til å snakke eller skrive med dem. Det skal også nevnes at nær 32 % svarte at hadde brukt det de lærte til å få nye kontakter (N 76). Vi vet ikke om opplæringen faktisk har hjulpet eldre med å styrke eller opprettholde sine sosiale nettverk. Å benytte den aktuelle teknologien til sosiale forbindelser, betyr ikke nødvendigvis styrkede sosiale nettverk. Videre oppfølging er ønskelig når det gjelder dette. Elev-erfaringene i det empiriske materialet peker imidlertid i retning av at teknologiopplæring har slikt potensial.

Et effektmål for prosjektet «Sosial, digital kontakt» er om bruk av teknologi eller deltagelse i opplæring har redusert opplevd ensomhet, og ved prosjektslutt skal det vurderes om teknologiopplæringen kan motvirke ensomhet eller øke livskvalitet for målgruppen. Forskning viser at mange eldre sliter med å opprettholde sosiale relasjoner og opplever ensomhet, at ensomhet og

sosial isolasjon påvirker deres helse og velvære, og at nye teknologier kan bidra til å redusere sosial isolasjon, forutsatt at eldre lærer seg tilstrekkelige teknologiferdigheter (Leist 2013). Ensomhet kan defineres som en følelse av savn etter nær følelsesmessig eller sosial kontakt, og opplevelsen av sosial isolasjon kan defineres et fravær av tilfredsstillende fellesskap. En utfordring ved å bruke grad av ensomhet som effektmål, er imidlertid at å være ensom kan oppleves skambelagt, og derfor støtende å få spørsmål om direkte.

Ingen av opplæringsprosjektene rekrutterte deltakere til sin teknologiopplæring utfra eksplisitt å annonsere etter ensomme eller ved å bruke ensomhet som kriterium for å kunne delta. Vi nærmet oss problemstillingen ved å be elevenes vurdere i spørreskjema om de mente at slik opplæring som de fikk, kunne bidra til at egen aldersgruppe føler seg mindre ensomme. Ingen elever svarte benektende på dette, og 81 % svarte ja. Da vi nærmet oss problemstillingen på samme måte i intervjuene, svarte alle i retning «absolutt» og «uten tvil».

Forhold som sivilstand, bosted og fysisk mobilitet kan påvirke ønsket om sosial kontakt via digitale kommunikasjonskanaler. Noen elever omtalte sin ektefelle som en som dempet behovet for teknologisk kommunikasjon. Ettersom så mange av elevene svarte ja til at de trodde teknologiopplæringen kunne bidra til at egen aldersgruppe følte seg mindre ensomme, har vi ikke et materiale som kan fortelle om samvariasjoner mellom dette svaret og for eksempel sivilstand og bosted.

I vårt samfunn er familie og slekt sentrale institusjoner for praktisk hjelp og for følelsesmessig støtte og fellesskap, ikke minst for eldre. Men selv om en person ønsker sosial kontakt, vil også den som er eldre gjerne selv bestemme omfang og med hvem. Ikke alle eldre er like opptatt av familie eller slekt. Noen har nok med sin/sine aller nærmeste. Andre foretrekker eller *må* ha sine sosiale forbindelser til andre. Når den fysiske mobiliteten reduseres, kan uansett den teknologiske kommunikasjonen være en ressurs.

Over tid kan «Sosial, digital kontakt»s effektforskning si mer om følger for Eldres livskvalitet av opplæring i å mestre digital teknologi. Budskapet som ligger i opplæringstilbudene om at dette er noe eldre kan greie og skal kunne få lære, er blitt positivt mottatt gjennom søkning til tilbudene, og flere elever trekker det fram som veldig bra at det arrangeres slikt for eldre. Vi har så langt fått vite, at med enkelte unntak, har elevrespondentene hatt stor glede av å delta i opplæringen. Det handler om tilfredshet med å greie å bruke det de har lært, og det handler også om trivselsaspektet ved å delta i selve opplæringen. Det å treffe og gå på kurs med andre eldre omtales positivt. Flere nevner også bruk av ungdommer i opplæringen som trivelig. Det er gammel lærdom at det å bli stimulert ved å delta i noe, kan påvirke innsats og vurderingene av aktiviteten, jamfør for eksempel Hawthorne-effekten (Roethlisberger og Dickson 1939). Vi kan ikke utelukke at trivselsaspektet påvirket vurderingen hva det har betydd å delta, men har heller ikke konkrete pekepinner i den retning.

Tilfredsstillende fellesskap omtales i intervjuene på ulike måter. Noen omtaler det å være i mindre sosiale fellesskap; om nettverk blant nære og kjære som familie og slekt. Andre snakker også om eksklusjon og inklusjon i forbindelse med større, mer generelle samfunnsmessige forhold. Det kan handle om behovet for å kunne bruke IKT til skattemeldingen, banken og NAV, eller når Norsk Rikskringkasting anbefaler nrk.no. Ikke å beherske, henholdsvis beherske, slike generelle samfunnsmessige ordninger har både praktiske og følelsesmessige sider. Den iverksatte teknologiopplæringen av eldre er også et middel til praktisk hjelp og til å redusere følelser av å bli «satt på sidelinjen» i samfunnet. Også inklusjon i de større sosiale sammenhengene angår livskvalitet.

### 6.3.2 Eksistensiell omsorg

Lærere framholdt viktigheten av repetisjon i opplæringen, også elever nevnte repetisjon som nyttig. Dette betyr ikke nødvendigvis at repetisjon er særlig viktig for eldre. Også andre aldersgrupper vil trenge repetisjonen i læringen av noe fremmed og omfattende, som de kanskje fryktet var vanskelig for dem. Innenfor ulike forskningsgrener er framholdt at eldre ikke trenger en egen didaktikk eller pedagogikk (Synnes 2002), og Synnes skriver at eldrepedagogikk-begrepet og tilsvarende «educational gerontology» har forblitt marginale begreper. Samtidig har fokuset økt på den mentale og eksistensielle delen av alderdommen i forskning, undervisning og diverse tiltak [...]» Selv har han i større grad begynt å bruke termen «eksistensiell omsorg» i sitt arbeide (Synnes 2016).

Kanskje er «eksistensiell omsorg» en dekkende beskrivelse også for «Sosial, digital kontakt» som skal bekjempe ensomhet blant eldre. Modellene som skisseres nedenfor, trekker ut og sorterer noen trekk ved opplæringen som gis, og som kan bidra til svar på spørsmålene som er stilt for «Sosial, digital kontakt» og som kan være elementer i livskvalitet og skritt på veien mot redusert ensomhet.

## 6.4 Fra kompleksitet til tre modeller for opplæring

### 6.4.1 Et komplekst utgangspunkt

Studien omhandler fire opplæringsprosjekter med dels svært ulik organisering og arbeidsform. Spørsmålet om hva som er de mest effektive framgangsmåtene i opplæringen for at eldre skal lære å mestre den digitale teknologien tilstrekkelig, og for å redusere ensomhet eller øke livskvalitet blant eldre, kan imidlertid være lite fruktbare. Til det er prosjektenes opplæring for forskjellige.

Omfanget på tilbudene varierer mellom prosjektene og et prosjekt kan gi tilbud av ulike omfang. Innenfor disse rammene vil lengde per gang variere, og det varierer også hvor mange ganger et opplæringstilbud består av. Det varierer også hvor mange elever som deltar på de forskjellige tilbudene. Når det gjelder organiseringen varierer det også hvordan prosjektene kombinerer ulike måter å gi sine tilbud på. Videre har prosjektene hatt ulike programmer for hva elevene skulle lære.

En viktig faktor for utkomme av opplæringen er hvem som blir rekruttert som elever og hva de kunne før de startet på opplæringen. Selvsagt vil også pedagogisk opplegg virke inn. Andre faktorer som påvirker resultatene, kan være for eksempel opplæringsmateriell.

Med det materialet vi har så langt fra «Sosial, digital kontakt», vil vårt utgangspunkt være at det ikke framtrer «en beste måte» å gjennomføre opplæringen på, men at ulike måter å gjøre ting på, har ulike fordeler og utfordringer.

### 6.4.2 Ulike modeller – ulike kvaliteter

En ikke uvanlig måte å karakterisere undervisningsopplegg på, er å skille mellom klasseroms- og mester-svenn-opplæring. Klasseromsundervisningen kjenner vi fra skolen, med læreren som underviser en skoleklasse. Idealtypisk foregår mester-svennopplæringen ved at en erfaren læremester demonstrerer riktig utøvelse, mens eleven prøver å etterligne, samtidig som læreren/mesteren retter på eventuelle feil. Kapittel 4 beskriver stor variasjon i måten noen av



prosjektene har organisert sin opplæringsvirksomhet på. Beskrivelsen nedenfor reduserer denne kompleksiteten til tre ulike modeller. I tillegg til å skille mellom klasseroms-/salundervisning og en-til-en-opplæring, omtaler vi også smågruppeundervisning som en egen modell som er benyttet. Disse tre modellene har ulike kvaliteter.

### *Sal-/klasseromsundervisning*

Det som her særlig skiller det vi betegner sal-/klasseromsundervisning fra de øvrige to modellene, er antallet elever som samles foran læreren. En fordel med denne modellen framfor de andre to, er følgelig at man samler mange til opplæringen. Mange eldre får dermed delta.

Denne modellen høster imidlertid kritikk og misnøye i kommentarer i spørreundersøkelsen. Eksempler på karakteristikk brukte er «støy og uro», «for mange deltakere» og «overbefolket». Pensjonistforbundets større arrangementer plasserer seg klart innenfor denne modellen, og det er elever herfra som klager, i tillegg til én fra Røde Kors-opplæring.

Når kritikken er omtalt, må det også pekes på at flere omtaler Røde Kors' og Pensjonistforbundets arrangementer svært positivt, og etter tidspunktet for innsendt svar gjelder dette også de større samlingene til Pensjonistforbundet.

Det kan være slik at elever som kan en del fra før, lettest behersker og får utbytte av de større samlingene, men vi vet ikke om det er slik. Vi har ikke funnet noen samvariasjon i det empiriske materiale mellom de som oppga minst erfaring med å bruke teknologien og misnøye.

Et forhold som ikke eleverfaringene nødvendigvis fanger opp, kan være at den større samlingen og møte med andre elever, inspirerer til videre læring tross opplevelsen av begrenset utbytte.

### *Opplæring i mindre grupper*

Den mindre gruppen når ikke like mange eldre som de store samlingene gjør. Til gjengjeld kan man regne med roligere forhold for elevene, hvor det er lettere for hver elev å kunne stille sine spørsmål og få svar på dem. Intervjuene omfatter to elever som hadde deltatt både på større arrangementer og i mindre grupper hos Pensjonistforbundet, og begge syntes best om den mindre gruppen; der fikk de følge sine spørsmål og ønsker for læring i roligere omgivelser.

Den mindre gruppen er brukt i opplæringsprogrammer som har gått over flere uker, både hos Hørselshemmedes landsforbund og Røde Kors. Fordeler med opplæring som strekker seg over uker, er at eleven også kan øve seg på egenhånd og utvikle spørsmål underveis, og kan også få hjemmelektur og repetisjoner fra læreren. Trivselsaspektet legges vekt på av elever fra begge nevnte organisasjonene.

En opplæring som strekker seg over lengre tid, for eksempel åtte kvelder fordelt på åtte uker, risikerer frafall. Sykdom kan man ikke sikre seg mot. Derimot kan ansvar for å stille opp og delta når man først har meldt seg på, understrekes når elevene får plass. Dette ansvaret nevnes blant elevene.

Gruppedynamikker kan inspirere og skape trivsel for elevene, og elever bemerket trivselsmomentet og at det var lett å bli kjent med de andre elevene. Det kan imidlertid spres og utvikle seg negative holdninger i gruppen som kan påvirke læringsforhold. Røde Kors' prosjektleder formidler for eksempel erfaringer med at det «skumle» og «farlige» internett ble gjenstand for fokus og avvisning.

### *En-til-en-undervisning*

Ingen av organisasjonene har benyttet utelukkende en-til-en-undervisning, men alle har hatt innslag av slik opplæring, og noen har organisert sin opplæringen med en-til-en-opplæring i kombinasjon med andre modeller. En-til-en-oppfølgingen har imidlertid stort sett ikke blitt gitt av læreren («mesteren»), men av hjelpere, ofte ungdom, som er invitert inn som hjelperessurs. En-til-en-oppfølging, særlig når den strekker seg over tid, gir spillerom for individualisert og personlig oppfølging av elevens ønsker og spørsmålstillinger.

En-til-en-oppfølging passer Røde Kors' besøkstjeneste godt organisatorisk. Her har elever fått oppfølging over lengere tid av «sin egen hjelper». En-til-en-oppfølging er også brukt i Seniorsakens prosjekt, og Pensjonistforbundets prosjekt har brukt hjelpere ved siden av elevene når de har hatt opplæringsamlinger. Også Hørselshemmedes landsforbund har brukt hjelpere på sine kurs, og vi har eksempler på at deres lærere har gitt tilbud om en-til-en-hjelp i tillegg til den planlagte kursingen.

I skjemaundersøkelsen gav elever rosende omtale av å få «sin egen hjelper» fra alle organisasjonene. Det brukes karakteristikk som «til stor hjelp» og «uvurderlig».

### *Kombinasjoner og organisasjonenes ressurser*

Det gjenstår å oppsummere at ulike kombinasjoner av en-til-en-oppfølging og sal/klasse- eller mindre gruppe har vært vanlig i opplæringen. Prosjektene har trukket veksler på egen organisasjons egenart i arbeidet; alt fra for eksempel Røde Kors' besøkstjeneste til Pensjonistforbundets store medlemsmasse og Hørselshemmedes landsforbunds erfaring med designing og gjennomføring av opplæring. Slik har prosjektene kunnet nå bredt ut, til ulike grupper og miljøer, grupper og kategorier elever.

Viktige kriterier for suksess som må følges opp i det framtidige prosjektarbeidet, er at prosjektene rekrutterer, at elevene bruker det de har lært og at de bruker det til sosiale formål.

## 6.5 Konklusjoner

Når det gjelder effekt/nytteverdi av opplæringen, konkluderer vi med at flere eldre mestrer mobiltelefon og nettbrett som følge av opplæringen og at de har tatt den aktuelle teknologien i bruk i sosiale relasjoner. Dette gjelder respondenter fra alle de fire prosjektene. Dette resultatet harmonerer med funn i forskning på feltet. Opplæringen har bidratt til eldre sine muligheter til å opprettholde sosiale nettverk. Bruk av teknologien i sosiale relasjoner bør følges opp videre i effektforskningen.

Barrierer for at målgruppen fortsetter å bruke teknologien etter endt opplæring, er utilstrekkelig kompetanse eller følelsen av utilstrekkelig digital kompetanse. Enkelte mener at den digitale teknologien gir kalde og upersonlige relasjoner. Vi har begrenset kunnskap om barrierer, og dette kan følges opp videre i prosjektet, hvor man også får kunnskap om utviklingen over tid.

Vårt materialet forteller ikke om elevene i opplæringen faktisk erfarer redusert ensomhet som følge av den digitale opplæringen, men peker i retning av et slikt potensial. Om opplæringen i bruk av digitale kommunikasjonsmidler bidrar til å redusere ensomhet blant eldre kan også følges nærmere opp gjennom intervjuer senere i prosjektet.

Elevene formidler glede og tilfredshet over å ha deltatt i opplæringen og å kunne bruke det de har lært. Et aspekt her er inklusjon, ikke bare i form av kontakt med sosialt nære forbindelser, men også i

samfunnet generelt. Det handler om å beherske allmenne ordninger som er blitt digitaliserte, for eksempel skattemeldingen og NAV-kommunikasjon. Effektorskningen kan følge opp om elevers bruk av det de lærte, bidrar til deres livskvalitet over tid.

Opplæringen har ført til økt samhandling på tvers av generasjoner ved at eldre er ført sammen med yngre lærere og ungdom som hjelpere i selve opplæringen. Erfaringene med bruk av unge hjelpere er delte. Det er også høstet erfaringer med samspill mellom familie på den ene siden og frivillige og ideelle aktører på den andre, men foreløpig i begrenset grad. Både erfaringene med samhandling på tvers av generasjoner og samspill med familie kan følges opp i det videre arbeidet.

Bildet er komplekst når det gjelder de fire organisasjonenes utforming av sine opplæringstilbud. Vi har oppsummert noe av dette i ulike opplæringsmodeller. Vi ser ikke tegningen av «en beste måte» å gjennomføre opplæringen på, men framhever at ulike måter har ulike kvaliteter.

Viktige kriterier for suksess i det videre arbeidet, er at opplæringsprosjektene fortsatt rekrutterer til opplæringen, at elevene bruker det de har lært og at de bruker det til sosiale formål. Det kan være gunstig å gjennomføre en neste datainnsamling via spørreundersøkelsene medio 2017. Det vil blant annet gi en test på om de av elevene som gikk på kurs i 2016, stadig bruker det de lærte.

## 7 REFERANSER

- Blaikie, Norman. 2010 (2000). *Designing Social Research*. Cambridge; Malden: Polity.
- Blaikie, Norman. 2007 (1993). *Approaches to Social - Enquiry Advancing Knowledge*. Cambridge; Malden: Polity.
- Brandtzæg, Petter Bae. 2012. "Social networking sites: Their users and social implications – a longitudinal study." *Journal of Computer-Mediated Communication*, 17(4): 467–488.
- Gabarron, Elia, Hanne Hoaas og Elin Johnsen. 2017. "Kunnskapsoppsummering: Sosial, digital kontakt for å motvirke ensomhet blant eldre. : Nasjonalt senter for e-helseforskning 2017." Pp. 1-42. Tromsø, Norway: Norwegian Centre for E-health Research.
- Leist, Anja K. 2013. "Social media use of older adults: a mini-review." *Gerontology* 59(4):378-84.
- Lüders, Marika og Brandtzæg, Petter Bae. 2016. «Når alt sosialt blir flyktig En kvalitativ studie av hvordan eldre opplever sosiale medier.» *Norsk Medietidsskrift* 23(2):1–18.
- Roethlisberger, F. J. og W. J. Dickson. 1939. *Management and the worker*. Cambridge: Harvard University press.
- Statistisk Sentralbyrå (2016):  
[www.ssb.no/statistikkbanken/selecttable/hovedtabellHjem.asp?KortNavnWeb=ikthus&CMSSubjectArea=teknologi-og-innovasjon&checked=true](http://www.ssb.no/statistikkbanken/selecttable/hovedtabellHjem.asp?KortNavnWeb=ikthus&CMSSubjectArea=teknologi-og-innovasjon&checked=true) Lest 09.03.17.
- Synnes, Oddgeir. 2002. "Kva er eldrepedagogikk, og kvifor treng vi det?" *Norsk pedagogisk tidsskrift* 86(01):55-65.
- Synnes, Oddgeir. 2016. E-brev av 15.11.16. Ansatt ved VID vitenskapelige høgskole.
- Syvertsen, Trine. 2010. «Medieforskerne hater gamle mennesker.» *Norsk medietidsskrift* 17(4):381–39.
- Thorsen, Kirsten og Sten-Erik Clausen. 2008. «Funksjonshemning, ensomhet og depresjon: Hva betyr ensomhet for om personer med funksjonshemning opplever depresjon?» *Tidsskrift for Norsk psykologforening* 45(1):19-27.
- Yin, Robert K. 2014 (1984). *Case study research: Design and methods*. London: Sage Publications, Inc.

## 8 VEDLEGG - SPØRRESKJEMAER

Her følger spørreskjemaene som ble brukt i spørreskjemaundersøkelsene.

Først følger skjemaet til lærerne i «questback»-format.

Deretter følger skjemaet som brukt til elevene, slik det var i papirformat.

Sosiale, digitale medier - Arrangør/opplærer (start 1.8.2016)

Velkommen til spørreundersøkelse i prosjektet Sosial, digital kontakt.

Din identitet vil holdes skjult.

Les om retningslinjer for personvern. (Åpnes i nytt vindu)

1) Jeg har gitt opplæring i regi av

- Hørselshemmedes landsforbund
- Pensjonistforbundet
- Røde Kors
- Seniorsaken

2) Hva er din alder?

- 59 eller yngre
- 60 - 64
- 65 - 69
- 70 - 74
- 75 eller mer

3) Ditt kjønn

- Kvinne
- Mann

4) Hvordan rekrutterte du/dere til opplæringstilbudet?

- Møter
- Brev
- Oppslag
- Medlemsblader
- Aviser
- Besøksvenner
- Privat kontakt
- Annet, vennligst spesifiser

- Vet ikke

5) Fikk alle som ønsket det, delta i din opplæring?

- Ja
- Nei, noen var for unge
- Nei, vi hadde ikke plass til alle
- Nei, av andre grunner
- Vet ikke



6) Jeg gir opplæring i å bruke

- Mobiltelefon
- Nettbrett
- PC
- Annet, vennligst spesifiser

7) Jeg gir opplæring i å bruke

- Skype
- Facebook
- E-post
- CuraGuard
- Annet, vennligst spesifiser



8) Hvor mange deltakere har du gitt opplæring til? Gjør et anslag.

Her ønsker vi at du gir et anslag i prosent.

9) Hvor stor andel av de som har fått opplæring hos deg, sluttet før opplæringen var ferdig?

10) Hvor lange opplæringsøkter har du?

- Ca. en halv time
- Ca. en time
- Ca. en og en halv time
- Ca. to timer
- Mer enn to timer

11) Hvor mange timer opplæring får hver av deltakerne totalt hos deg? Anslå et gjennomsnitt.

- 1 - 2 timer
- 2- 3 timer
- 3 - 5 timer
- 5 - 10 timer
- 10 - 15 timer
- 15 timer eller mer
- Annet, vennligst spesifiser



12) Hvordan gis eventuell oppfølging/hjelp utenom opplæringen?

- På møter/treff
- Per telefon
- På hjemmebesøk
- Annet, vennligst spesifiser

- Vet ikke

13) Hvor ofte får hver deltaker oppfølging/hjelp utenom selve opplæringen? Anslå et gjennomsnitt

- 1- 2 ganger
- 2 - 3 ganger
- 3 - 5 ganger
- 5 - 10 ganger
- 10 ganger eller mer
- Vet ikke

14) Hvem tar initiativ til hjelp utenom opplæringen?

- Vanligvis jeg
- Vanligvis deltaker
- Begge
- Annet, vennligst spesifiser

15) Hvis du har noe å tilføye eller kommentarer kan du skrive dette her.



---

© Copyright [www.questback.com](http://www.questback.com). All Rights Reserved.

## Velkommen til evaluering i prosjektet Sosiale, digitale medier.

1) Jeg har fått/får opplæring hos

- Hørselshemmedes landsforbund       Røde Kors  
 Pensjonistforbundet                       Seniorsaken

2) Hvor hørte du om opplæringstilbudet?

- Brev     Besøksvenner  
 Oppslag                                         Privat kontakt  
 Medlemsblader                               Annet, vennligst spesifiser:  
 Aviser

3) Har du avsluttet opplæringen/kurset?       Ja       Nei, jeg får fremdeles opplæring

4) Hvor mange måneder er det siden du var på opplæring første gang? .....

5) Jeg er       Kvinne       Mann

6) Min alder:                       59 eller yngre       60 - 64       65 - 69  
    70 - 74                       75 eller mer

7) Jeg bor                       Alene                       Med annen familie  
    Med partner               I andre bofellesskap (sykehjem o.a.)

8) Disponerer du/husstanden bil?       Ja       Nei

Med tettsted/by menes at minst 200 personer bor der og at avstanden mellom husene ikke overstiger 50 meter.

9) Bor du på tettsted/ i by?                       Ja       Nei

10) Er du yrkesaktiv?                               Ja       Nei

**Nå følger noen spørsmål om dine forkunnskaper før du startet på opplæringen:**

11) Brukte du mobiltelefon til å ringe med før du startet opplæringen?

- Ja, vanligvis     Ja, iblant     Nei

12) Brukte du PC de tre siste månedene før du startet opplæringen?

- Ja

**Nei**

13) Brukte du nettbrett de tre siste månedene før du startet opplæringen?

- Ja     Nei

Dette spørsmålet er for deg som svarte **ja** til at du brukte PC før opplæringen:

14) Hva brukte du PC til?

- Lese aviser/magasiner     E- post     Annet, vennligst spesifiser:

Dette spørsmålet er for deg som svarte **ja** til at du brukte nettbrett før opplæringen.

15) Hva brukte du nettbrettet til?

- Lese aviser/magasiner     E- post     Annet, vennligst spesifiser:

**Nå følger noen spørsmål om det du har fått opplæring i:**

16) Hva får du/ har du fått opplæring i?

- Mobiltelefon     Nettbrett     CuraGuard     E-post  
 Skype     Facebook     Annet, vennligst spesifiser:

17) Bruker du det du har fått opplæring i?     Ja     Nei

**Til deg som svarte ja på spørsmål 17:**

18) Hvor ofte bruker du

	Daglig	Hver uke	Hver måned	Sjeldnere eller aldri
Nettbrett	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mobiltelefon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CuraGuard	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Skype	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facebook	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-post	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Til deg som svarte *nei* må spørsmål 17:

19) Hvorfor bruker du ikke det du har fått opplæring i?

- Har glemt for mye  Ingen som kan hjelpe meg  
 Har ikke bruk for det jeg lærte  Annet, vennligst spesifiser:

20) Jeg har brukt det jeg fikk opplæring i, til å:

- Lese om familie, slekt, venner og/eller bekjente  
 Snakke eller skrive med familie, slekt, venner og/eller bekjente  
 Kontakte familie, slekt, venner og/eller bekjente  
 Få nye kontakter

21) Vi ber deg ta stilling til følgende påstander

	Ja	Nei	Vet ikke
Det var artig å delta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg har fått/ får den hjelpen jeg trenger, utenom opplæringen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg ønsker å fortsette å bruke det jeg har lært	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeg trenger flere å kommunisere med	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bruk av det jeg har lært, har ført til kontakt med familie, slekt, venner og/eller bekjente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bruk av det jeg har lært, har gitt meg nye kontakter/bekjente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bruk av det jeg har lært, har gitt et positivt bidrag til mitt sosiale liv	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Slik opplæring som jeg fikk, kan bidra til at min aldersgruppe føler seg mindre ensomme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22) Har du svart på denne spørreundersøkelsen tidligere?  Ja  Nei

23) Hvis du har svar på denne undersøkelsen tidligere, hvor mange ganger har du svart? .....

24) Hvis du har noe å tilføye eller kommentarer kan du skrive dette her:

Takk for din deltakelse!