

Steffen Holmen

Digital likestilling

Fra digitalt utenforskap til digital inkludering
blant seniorer i norske kommuner

Masteroppgave i Organisasjon, digitalisering, administrasjon og
arbeid

Veileder: Barbara Krystyna Zyzak

Juni 2023

Steffen Holmen

Digital likestilling

Fra digitalt utenforskap til digital inkludering blant seniorer i norske kommuner

Masteroppgave i Organisasjon, digitalisering, administrasjon og arbeid

Veileder: Barbara Krystyna Zyzak

Juni 2023

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet
Fakultet for samfunns- og utdanningsvitenskap
Institutt for sosiologi og statsvitenskap



NTNU

Kunnskap for en bedre verden

Forord

Denne masteroppgaven er det avsluttende prosjektet på min reise mot en master i Organisasjon, digitalisering, administrasjon og arbeid ved Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet. Det har vært noen tidvis krevende, men mest av alt givende og lærerike år. Jeg har tilegnet meg verdifull kompetanse gjennom studietiden, og studiet har gitt meg muligheten til å utfordre meg selv både som enkeltperson, men også gjennom tverrfaglig samarbeid. Denne kompetansen og erfaringen kommer til å være nyttig i min tid fremover inn i arbeidslivet.

Ideen til denne oppgaven kom i forbindelse med et tidligere forskningsprosjekt, hvor jeg samarbeidet med en medstudent om det digitale skillet og innbyggerinvolvering av seniorer i en stor kommune. Det ga meg et innblikk i noen utfordringer knytte til digitalisering, og spesielt for seniorer. Samtidig har jeg også erfaring fra jobbsammenheng at den raske digitale utviklingen ofte kan være en utfordring knyttet til denne gruppen, noe som kan påvirke deres evne til å delta i det moderne samfunnet.

Jeg vil rette en stor takk til min veileder Barbara Krystyna Zyzak, som har gitt meg konstruktive tilbakemeldinger under hele prosessen. Ditt engasjement, kunnskapsrike og kloke innspill har vært til stor hjelp. Videre vil jeg takke informantene fra de respektive kommunene som bidro til at jeg fikk gjennomført datainnsamlingen.

Trondheim, juni 2023

Steffen Johansen Holmen

Steffen Holmen

Sammendrag

Bakgrunn:

Digitale verktøy og tjenester har nesten grenseløst potensiale i dagens samfunn, derimot er ikke alle like representert i det digitale samfunnet. Med den teknologiske utviklingen oppstår det digitale skillelinjer og et digitalt utenforskap, spesielt blant den eldre delen av befolkningen hvor både helse og kompetanseutfordringer er sentrale faktorer som påvirker utenforskapet. Det å ikke kunne delta i det digitale samfunnet på lik linje med andre kan også få samfunnsøkonomiske konsekvenser, og føre til at en ikke får tilgang til nødvendige offentlige tjenester og hjelpen som trengs til rett tid.

Hensikt:

Hensikten med dette prosjektet har vært å studere hvilke faktorer som må til for å få digitalt utenforstående eldre til og øke nytteverdien av digital bruk, og hvordan det kan tilrettelegges for å inkludere flere seniorer i det digitale samfunnet. Studien har undersøkt det digitale skillet og utenforskapet blant seniorer 65+, og hvilke aspekter som kan fremme eller hemme tilgangen til digitale verktøy og tjenester for den eldre delen av befolkningen.

Metode:

I prosjektet anvender jeg en eksplorativ tilnærming og en kvalitativ metode hvor det har blitt benyttet semistrukturerte intervju samt dokumentanalyse til datainnsamling. Åtte informanter har blitt intervjuet totalt, fordelt på de to respektive kommunene som undersøkes.

Funn og konklusjon:

Sentrale funn tyder på at hindringer for digital deltakelse blant seniorer kan være mangelfull eller begrenset tilgang til internett og digitale enheter, manglende digital kompetanse og ferdigheter, geografisk lokalisering og økonomiske begrensninger samt mangel på relevant innhold og brukervennlighet. Studien tyder på at på et organisatorisk nivå må tilrettelegges for et differensiert tilbud som seniorer kan benytte seg av, samt tydeliggjøre hvor ansvaret og beslutningsmyndigheten ligger for å organisere og sette opplæringstilbud i et system som muliggjør å nå ut til seniorer med lav digital kompetanse.

Nøkkelord: Digitale skille, digitalt utenforskap, kommuner, digitalt utsatte, seniorer

Abstract

Background:

Digital tools and services have almost limitless potential today, however not everyone is represented in the digital society. With technological development, digital divides and a digital exclusion, particularly among the elderly population where both health-and competency issues are the main factors impacting exclusion. Digital exclusion in the digital society on an equal basis with others, can also have socio-economic consequences, leading to a lack of access to necessary public services and timely assistance.

Purpose:

The purpose of this master thesis is to explore what factors are necessary to increase the utility of digital usage for digitally marginalized seniors and how to facilitate the inclusion of more seniors in the digital society. The study has examined the digital divide and exclusion among seniors aged 65 and above, as well as the aspects that can either promote or hinder access to digital tools and services for the elderly population.

Method:

In the project, I employ an exploratory approach and a qualitative method, utilizing semi-structured interviews and document analysis as the main sources for data collection. A total of eight participants were interviewed, distributed across the two respective municipalities.

Findings and conclusions:

Key findings suggest that barriers to digital participation among seniors includes inadequate or limited access to the internet and digital devices, lack of digital and skills, geographical location and economic limitations. The study indicates that at an organizational level, there is a need to facilitate a differentiated offering that seniors can utilize, and clearly define where the responsibility and decision-making authority lie in organizing and providing training programs within an organized system that enables reaching seniors with low digital competencies.

Keywords: Digital divide, digital exclusion, municipalities, digitally marginalized, seniors

Innholdsfortegnelse

Tabell- og figurliste	vii
1. Introduksjon	1
1.1 Bakgrunn for valg av tema	1
1.2 Definisjon av sentrale begreper	2
1.2.1 Digital kompetanse.....	2
1.2.2 Digital sårbarhet	2
1.2.3 Digital likestilling og digital deltakelse	3
1.2.4 Digitale verktøy og tjenester	3
1.3 Forutsetninger for fullverdig deltakelse i det digitale samfunn.....	4
1.4 Formål, problemstilling og forskningsspørsmål	5
1.4.1 Problemstilling og forskningsspørsmål	6
1.5 Avgrensninger.....	7
1.5.1 Seniorer som spesielt utsatte	8
1.6 Oppgavens struktur	10
2. Tidligere forskning	12
3. Teori	17
3.1 Digitalisering, digital transformasjon og e-government	17
3.2 Digital governance.....	19
3.3 Digitalt utenforskap og det digitale skillet.....	20
3.3.1 Nivåer av det digitale utenforskapet.....	22
3.3.2 Barrierer til digitale utenforskapet	24
3.3.3 Holdning og motivasjon	26
4. Metode.....	28
4.1 Valg av metode	28
4.2 Forskningsdesign	29
4.3 Casebeskrivelse.....	31
4.4 Rekruttering	31

4.4.1 Intervjuguide og datainnsamling	33
4.5 Datakvalitet.....	34
4.6 Analyse av data.....	36
4.7 Etske betraktninger	39
5. Resultater.....	40
5.1 Strukturelle og kulturelle barrierer i kommuner	40
5.1.1 Organisatoriske barrierer.....	40
5.1.2 Betydningen av organisasjonskultur	44
5.2 Årsaker til et digitalt utenforskap blant eldre	46
5.3 Betydninger av geografisk lokalisering	49
6. Diskusjon.....	52
6.1 Strukturelle og kulturelle barrierer	52
6.2 Ansvarlighet.....	55
6.3 Ulike nivåer av digitalt utenforskapet i kommuner	56
6.3.1 Tilgang til internett.....	56
6.3.2 Ferdigheter, kompetanse og evne til å delta	59
7. Avslutning	63
7.1 Veien videre.....	64
Bibliografi	66
Vedlegg	71

Tabell- og figurliste

<i>Tabell 1: Oversikt over de mest sentrale publikasjoner og dokumenter (Forfatter)</i>	<i>15</i>
<i>Tabell 2: Oversikt over innsnevring fra kodegruppe, til overordnet tema (Forfatter)</i>	<i>38</i>
<i>Tabell 3: Oversikt over koding av sentrale dokumenter (Forfatter)</i>	<i>38</i>
<i>Figur 1: Negativ effekt på sannsynligheten for å ha middels eller alv erfaring med nettsjenester (Rybalka, Brevik, Fremmerlid, & Strøm, 2022, s. 19)</i>	<i>1</i>
<i>Figur 2: Forutsetninger for digital deltakelse (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2021).....</i>	<i>4</i>
<i>Figur 3: Teoretisk modell (Lips, 2020, s. 223; Wilson & Mergel, 2022)</i>	<i>21</i>
<i>Figur 4: Digitale utenforskapet på tre nivåer (Digitaliseringsdirektoratet, 2022; Lythreathis, Singh, & El-Kassar, 2021; Lips, 2020)</i>	<i>22</i>

Forkortelser:

IKT- Informasjons- og kommunikasjonsteknologi

SSB- Statistisk sentralbyrå

KS- Kommunesektorens organisasjon

NAV- Arbeids- og velferdsordningen

1. Introduksjon

1.1 Bakgrunn for valg av tema

Internett, trådløse teknologier og smarttelefoner har revolusjonært måten forbrukere anvender internett på, og digitalisering av produkter og tjenester har gitt det moderne samfunnet utallige nye utviklingsmuligheter. Kraften av internett muliggjør at forbrukere kan dra nytte av ulike digitale muligheter hvor en har lett tilgang til informasjon, nyheter, utdanning eller offentlige tjenestetilbud. Den digitale revolusjonen har imidlertid ikke styrket alle grupper i samfunnet, noe som kan skape sosiale ulikheter. Dette fenomenet omtales ofte som det digitale skillet, og har en påvirkning hvorvidt mennesker i samfunnet er i stand til å benytte seg av offentlige tjenester. Det er flere grupper i samfunnet som sliter med å henge på den digitale utviklingen, og kjennetegn som har negativ innvirkning på bruk av offentlige tjenester vises i Figur 1.

Negativ innvirkning

Høy alder (65+)

Lav Utdanning

Funksjonsnedsettelse

Innvandrere

Figur 1: Negativ effekt på sannsynligheten for å ha middels eller alv erfaring med netjtjenester (Rybalka, Brevik, Fremmerlid, & Strøm, 2022, s. 19)

Som Figur 1 viser har alder en påvirkning, hvor det er sterk kobling mellom høy alder og svake digitale ferdigheter. Det er også indikasjoner på at jo eldre en blir, jo lavere blir interessen for å utvikle sine digitale ferdigheter, nettopp fordi det er i aldersgruppen 65+ det finnes flest ikke-brukere av digitale løsninger (Digitaliseringsdirektoratet, 2022). Teknologien som forenkler hverdagen til noen, kan samtidig komplisere hverdagen til andre, ved at teknologien blir mer kompleks og vanskeligere å anvende (Bartikowski, Laroche, Jamal, & Yang, 2018). Digital kompetanse anses som en grunnleggende ferdighet for å kunne delta i det moderne og digitaliserte samfunnet (Digitalisering og offentlig IT, 2022). Dermed er det avgjørende med universell utforming av tjenester, samt et brukervennlig design som skaper gode brukeropplevelser slik at alle i samfunnet får nyttigjort seg av digitale tjenester.

1.2 Definisjon av sentrale begreper

I dette kapitlet vil det gjennomføres en definisjon av sentrale begreper som vil videre anvendes gjennomgående i oppgaven. Innføringene til begrepene vil være kortfattet, nettopp fordi de vil få et større fokus senere i teoridelen av oppgaven. Begrepene brukes i den sammenheng for å forklare det teoretiske rammeverket til oppgaven, og dermed bidra til å besvare forskningsspørsmålene og problemstilling. Hensikten med å definere sentrale begrep, er å gjøre det lettere å se teori i lys av tema og problemstilling, for å forstå helheten i oppgaven. Selv om fokuset i denne oppgaven er sterkt knyttet til hvilken påvirkning digitalisering har for det digitale utenforskapet, velger jeg å forholde meg til utenforskapet blant seniorer når jeg senere skal diskutere funnene.

1.2.1 Digital kompetanse

I denne oppgaven vil digital kompetanse forstås som sosioøkonomiske ressurser: kunnskap, ferdigheter og dømmekraft, som muliggjør å tilegne seg de grunnleggende ferdigheter som er nødvendig for å ta i bruk de mest sentrale digitale tjenestene og løsningene som staten tilbyr (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2021). Digital kompetanse er avgjørende for å delta i samfunnsliv, arbeid, utdanning, samt andre sosiale settinger. Det å ha grunnleggende ferdigheter for å mestre digitaliseringen, vil si å kunne bruke tjenester og verktøy i forsvarlig og hensiktsmessig fordel. Det innebærer også potensialet som digitalisering og utvikling kan gi samfunnet (Helse- og omsorgsdepartementet, 2016). Med andre ord så betyr digital kompetanse seniorers evne til å evaluere og finne informasjon, behandle, velge og interagere med andre mennesker i samfunnet ved hjelp av digitale virkemidler. Samt den generelle evnen og selvtilliten til å bruke sin kunnskap og ferdigheter til å anvende informasjonsteknologi. (Le, Galpering, & Traube, 2023; Alvarez-Dardet, Lara, & Perez-Padilla, 2020).

1.2.2 Digital sårbarhet

Å være digitalt sårbar innebærer lav digital kompetanse og problemer med inkludering i det digitale samfunnet, grunnet ulike årsaker. Generelt betyr det å være digitalt sårbar, sårbarheter som kan direkte knyttes mot IKT-systemer, som logiske og fysiske sårbarheter samt svakheter i selve samfunnsfunksjonen forårsaket av svikt eller sårbarhet i i IKT-systemer (Norsk tjenestemannslag, 2016). Dette er også en voksende utfordring i samfunnet med tanke på at mengden systemer vi avhenger av digitaliseres. Både private og offentlige systemer, men også

dagligdagse systemer og verktøy som vi er avhengig av. I denne oppgaven vil digital sårbarhet forstås som det å være utsatt, eller å ha lav tilgang og mulighet for å anvende digitale systemer og verktøy. Digital sårbarhet brukes i sammenhenger hvor seniorer er utsatt og har utfordringer med å koble seg på det digitale samfunnet på lik linje med andre. I samfunnet har menneskene ulike forutsetninger for digital deltakelse, og det er mange faktorer som kan øke risikoen for at grupper i samfunnet eller enkeltpersoner faller utenfor tjenestetilbud og deltakelse på digitale plattformer, noe som anses å være digitalt sårbar (Rybalka, Brevik, Fremmerlid, & Strøm, 2022).

1.2.3 Digital likestilling og digital deltakelse

Digital likestilling betyr like muligheter og tilgang til å delta i samfunn og demokratiet, uten å bli ekskludert på bakgrunn av ulike forutsetninger som alder, funksjonsnedsettelse, etnisitet etc. Det vil si alt som kan gjøre det utfordrende å være digitalt likestilt ovenfor samfunnet. Faktorer som påvirker den digitale likestillingen er blant annet tilgang til internett, evne og kompetanse, helseutfordringer og alder for å nevne noen, som igjen påvirker likhet, effektivitet og brukskvaliteten opplevd av bruker. Digital likestilling menes i denne oppgaven som en ønsket rettferdighet ovenfor den sårbare målgruppen i samfunnet som blir digitalt utenfor. (Friemel, 2016; Hargittai, Dimaggio, Celeste, & Shafer, 2022).

Digital deltakelse beskriver graden av aktivitet via digitale plattformer, tjenester og verktøy blant befolkningen i samfunnet for å delta iblant annet det offentlige tjenestetilbudet. Det innebærer for eksempel å anvende smarttelefon eller datamaskin, manøvrere med en smart-tv, håndtere et nettbrett og generelt delta i den digitale verden. Digital deltakelse viser til å anvende digitale verktøy og tjenester for å bidra til å ta del i samfunnet. (Helse- og omsorgsdepartementet, 2016).

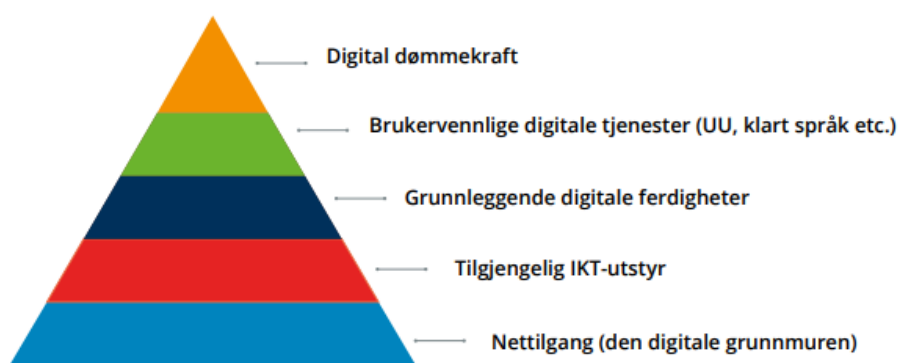
1.2.4 Digitale verktøy og tjenester

Teknologien har i dag blitt så gjennomgripende, og har betydelig innvirkning på hverdagen til folk flest. Teknologien innebærer blant annet digitale verktøy og tjenester. Digitale verktøy er redskap som en bruker i gitte situasjoner til egen vinning eller for å løse et problem. Det er formene for elektrisk kommunikasjon som muliggjøres og brukes i samhandling med datateknologi. Mobiltelefonen er for eksempel datateknologien, og internett den elektroniske kommunikasjonen som i sum gir utallige muligheter for brukeren. Eksempler på digitale

verktøy er: mobiltelefon, kamera, skanner, smart-tv, nettbrett og datamaskin for å nevne noen. Digitale tjenester er all interaksjon, kommunikasjon og samhandling mellom privatperson, næringsliv eller ulike forvaltninger over internett (Universitetet i Bergen, 2014). Med andre ord så innebærer det tjenester som muliggjør å bringe frem, lagre, få tilgang til og behandle data i digitalt format. Eksempler på slike tjenester er: skattemeldinger og skattekort, søknader om førerkort eller offentlig støtte hos NAV, attester, bestille legetime på helse-Norge, endre bostedsadresse eller postadresse, eller bruken av sosiale medier som Facebook. Det er oppsummert flater eller plattformer som muliggjør å gjennomføre en digital handling for å skaffe seg informasjon eller løse problemer (Kommunal- og distriksdepartementet, 2019). Disse digitale teknologiene kan muliggjøre deltakelse blant seniorer i nettbaserte samlinger, gi tilgang til offentlige tjenester og andre nettbaserte tjenester som kan knytte dem til familie og venner, sett at de er i stand til å bruke det (Perdana & Mokhtar, 2022).

1.3 Forutsetninger for fullverdig deltakelse i det digitale samfunn

Kommunal- og moderniseringsdepartementet (2021) presenterer i sin nasjonale strategi for økt kompetanse og digital deltakelse «digital hele livet», fem ulike forutsetninger for fullverdig digital deltakelse i samfunnet. De fem forutsetningene presenteres i figur 2.



Figur 2: Forutsetninger for digital deltakelse (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2021)

Når det kommer til nettilgang, er det som vi ser i figuren, grunnmuren for en digital deltakelse. Uten internett har man ingen mulighet til å delta i det digitale samfunnet. Det innebærer god og rimelig tilgang til mobil- og bredbåndstjenester, noe som er en forutsetning for å inkludere alle i en digital hverdag, og skape digital likestilling. Samarbeid mellom myndigheter og tilbydere av bredbåndstjenester er derfor sentralt for å sikre god nettilgang til alle innbyggere. (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2021).

Den andre forutsetningen for digital deltakelse er tilgangen til nødvendig IKT-utstyr. Det innebærer tilgang til pc, smarttelefoner, nettbrett eller andre verktøy som kan bidra til å forenkle hverdagen. Uavhengig av dette, er det mange eldre som ikke har tilgang eller råd til elektronisk utstyr nødvendig for en fullverdig digital deltakelse, eller generelle ferdighetene til å for eksempel koble seg på nett, koble opp rutere og bruke pc. (Kommunal- og moderniseringsdepartementet , 2021; Kommunesektorens organisasjon, 2022).

En ting er å ha tilgang til IKT-utstyr, en annen ting er å ha grunnleggende ferdigheter nødvendig for å benytte seg av offentlige og private tjenester. Skoleelever gis grunnleggende opplæring, studenter og yrkesaktive tilbys også digital opplæring som er aktuelle innenfor utdanning og yrket som de jobber innenfor. Samtidig kan arbeidsledige får kurs eller andre diverse opplæringstilgik gjennom NAV, for å gjøre de til kvalifiserte og attraktive søkere. (Kommunal- og moderniseringsdepartementet , 2021). Dermed står eldre, uføretrygdede og de som står utenfor arbeidslivet uten vesentlige opplæringstilbud eller andre aktiviteter, ei eller per i dag har krav på det. Det ser dermed ut til at det ikke er tilstrekkelig med tilbud for å øke de grunnleggende ferdighetene og kompetansen nødvendig for en digital deltakelse.

Den fjerde forutsetningen er brukervennlige digitale tjenester. Det innebærer at alle uavhengig av funksjonsevne eller forutsetninger skal ha muligheten til å ta i bruk digitale tjenester som tilbys. Noe som betyr at løsningene må ha et klart og tydelig språk uten bruk av fremmedord, og være universelt utformet. Universel utforming er også et krav, brukere skal gis muligheten til å kunne gi tilbakemelding om brukervennlighet, menyvalg og brukergrensesnitt. (Kommunal- og moderniseringsdepartementet , 2021; Tilsynet for universell utforming, 2023). Til slutt nevnes også digital dømmekraft som en forutsetning. Det handler om evne til kritisk refleksjon rundt for eksempel personvern, informasjonssikkerhet og kritisk medieforståelse. (Kommunal- og moderniseringsdepartementet , 2021).

1.4 Formål, problemstilling og forskningsspørsmål

Formålet med denne oppgaven er å bidra til forståelsen av hvordan øke seniorer (65+) sin opplevde nytteverdi av å ta i bruk digitale verktøy og tjenester. Seniorer med manglende digital kompetanse er spesielt utsatte når det kommer til det digitale utenforskapet, særlig når de fleste offentlige og private tjenester kun tilbys via digitale plattformer. Dette fører til at de fleste uavhengig av demografisk gruppering, er avhengig av å lære seg å mestre digitale

verktøy for å kunne ta i bruk løsninger som tilbys av for eksempel: helseforetak, kommune, NAV og Skatteetaten. Dette også til tross for at Norge generelt er et av de mest digitale samfunn i verden, opplever rundt 89% av befolkningen et behov for å styrke sine grunnleggende digitale ferdigheter (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2021). For at seniorer med manglende digital kompetanse skal få tilegnet seg de nødvendige ferdighetene for å ta i bruk digitale verktøy, er det sentralt å se på forutsetninger for digital deltakelse i det offentlige tjenestetilbudet. Samt hvilke faktorer som øker risikoer for å falle utenfor. En slik situasjon forstås som å være digitalt sårbar, og noen faktorer som påvirker det er: tilgangsbARRIERER, digitale ferdigheter, byråkratisk kompetanse, helse og livssituasjon (Rybalka, Brevik, Fremmerlid, & Strøm, 2022). Digitaliseringsdirektoratet (2022) presenterer også tre digitale barrierer innen det digitale utenforskapet: tilgang til internett, kompetanse og evne til å delta. Tilgang til internett er relevant når en ser at det er over 100.000 eldre som ikke er på nett, kompetanse refererer til kompetansegapet som er til stede blant seniorer for å være i stand til å delta digitalt. De digitale nivåer og barrierene fordypes i teorikapittelet.

1.4.1 Problemstilling og forskningsspørsmål

Problemstillingen har endret seg underveis i prosessen. I startfasen av prosjektet var hensikten å se på temaet gjennom et brukerperspektiv, hvor datainnsamlingen var planlagt å foregå gjennom dybdeintervju av seniorer. Det begynte med en overordnet problemstilling: «Hva kan bidra til økt bruk av digitale tjenester eller løsninger blant eldre (65+)». Tanken var å få et innblikk i hvilke problemer og utfordringer seniorer i den alderen står ovenfor i den digitale hverdagen. Derimot etter gjennomgang av tidligere forskning ble det identifisert at det allerede forelå en del forskning med et brukerperspektiv. Dermed valgte jeg å gå for et organisasjonsperspektiv med et utgangspunkt fra kommunene sitt ståsted. Den endelige problemstillingen ble:

«Hvordan kan kommuner tilrettelegge for at seniorer (65+) øker opplevd nytteverdi av digitale tjenester».

Gjennom denne oppgaven ønsker jeg dermed å finne ut av hvilke muligheter og utfordringer kommuner står ovenfor når det gjelder å tilrettelegge for digital deltakelse blant eldre, ved å sammenligne en stor og en mellomstor kommune. Dette for å se om det er forskjeller i tilnærmingen til det digitale utenforskapet mellom stor og mellomstor kommune, og hvilke forutsetninger som ligger til grunne for å jobbe med å redusere det digitale skillet. Samtidig

viser tidligere forskning at å bo i områder med lav befolkningstetthet er en indikator på lav digital kunnskap (Aursand, 2022), og ønsker dermed å enten bekrefte eller avkrefte dette, og eventuelt hvorfor det er slik. Geografisk lokalisering er også viktig, da mindre kommuner som er lokalisert nærme store kommuner til en viss grad nyter noe av godene til de store kommunene, sammenlignet med kommuner som ligger i distriktet ikke har den samme muligheten. Samtidig vil det være viktig å se utfordringen fra flere kommuners perspektiv, da det er estimert at 1/5 kommuner vil ha en befolkningsprofil hvor rundt 30% innen 2035 er seniorer 67+ (Universitetet i Bergen, 2021).

For å besvare problemstillingen ble det i tidlig fase utarbeidet mer konkrete forskningsspørsmål jeg ønsket å få svar på gjennom prosjektet. Intervjuguiden vil også bli utarbeidet med den hensikt å svare på forskningsspørsmålene. Følgende forskningsspørsmål vil undersøkes:

Forskningsspørsmål 1: Hvilke strukturelle og kulturelle barrierer finnes det i små og store kommuner?

Forskningsspørsmål 2: Hvorfor opplever eldre et digitalt utenforskap?

Forskningsspørsmål 3: Hvilken betydning har geografisk lokalisering for digitalt utenforskap blant eldre?

1.5 Avgrensninger

I dette prosjektet er det gjennomført flere avgrensninger, både på bakgrunn av tid og omfang, men også for å konkretisere og tilspisse mot tema for oppgaven. Målgruppen ble satt til seniorer, nettopp fordi det er den demografiske gruppen med størst sannsynlighet for å falle utenfor eller ikke henge med på den digitale utviklingen (Aursand, 2022). I prinsippet kan alle mennesker i løpet av livet oppleve å være digitalt sårbare, hvor utdanning, helse eller nedsatt funksjonalitet er noen faktorer som kan medføre digitalt utenforskap. I denne oppgaven vil fokuset være på seniorer da det er den marginalt størst utsatte gruppen (Universitetet i Bergen, 2021). Det er sett at seniorer benytter seg i mindre grad av digitale løsninger, noe som kan føre til mindre inkludering i det moderne samfunnet. Spesielt i alderen 65+ bemerker litteraturen seg et grått skille når det kommer til digitale verktøy og tjenester (Friemel, 2016), derfor vil målgruppen også være seniorer i aldersgruppen 65 år og eldre. Videre er det avgrenset til å gjelde digitalt utenforskap i stor og mellomstor kommune.

1.5.1 Seniorer som spesielt utsatte

Mens høy alder er en betydelig forklaringsvariabel i de fleste studier av digitale skillelinjer, er det nokså lite fokus på seniorer som de mest digitale utsatte i samfunnet (Friemel, 2016).

Forskning viser at eldre voksne med lav digital kompetanse og uten tilgang til internett er spesielt sårbare for ensomhet og sosial isolasjon. Det innebærer sårbarhet knyttet til redusert sosiale nettverk, interaksjon med andre i samfunnet, helsestatus og mobilitet. Denne opplevde sosiale isolasjonen påvirker også eldre sin helse og velvære (Neves, Franz, & Baecker, 2017).

Der er også viktig å påpeke at eldre voksne med lave digitale ferdigheter kan møte på barrierer ved bruk av internett, noe som kan føre til opplevd frustrasjon, vegring mot å bruke og skepsis mot nettinformasjon. Når det kommer til eldre voksne, er det spesielt i alderen 65+ at litteraturen bemerker seg et digitalt grått skille (Friemel, 2016; Nycuk & Mubarak, 2017).

Det betyr at det er betydelig redusert interesse for, og redusert digital kompetanse som på mange måter er nødvendig for å anvende de fleste digitale verktøy og tjenester. Dette viser seg å være særlig utfordrende for eldre 70+ som bor på aldershjem og ikke benytter seg av smarttelefon eller digitale løsninger, noe som også kan føre til utfordringer når det kommer til datainnsamling for å kartlegge Eldres holdninger til teknologi (Friemel, 2016). En slik utfordring kan også føre til skjevfordeling i samfunnet hvor ikke alle grupper er representert, eller blir inkludert på lik linje med alle andre.

Lovverket i Norge slår også fast at alle skal ha like muligheter, hvor både likestillingsloven og diskrimineringsloven gir føringer for likestilling blant innbyggere. Det innebærer også tilstrekkelig veiledning eller å ikke bli ekskludert eller hindret gjennom vanskelige IKT-løsninger (Digitalisering og offentlig IT, 2022). Realiteten er nok ikke like enkel, når det anslås at mellom 400-800.000 mennesker i Norge er helt eller delvis analoge, som vil si at de har utfordringer knytte til å anvende og mestre digitale verktøy, hvor majoriteten er eldre over 65 år (Universitetet i Bergen, 2021). Dette vil også øke trykket på helsetjenesten, behovet for sykehjemsplasser og omsorgstjenester øker betraktelig, og det antas at det vil etter hvert være mangel på personell til å bistå eldre med nødvendig helsehjelp (Wettergreen, Ekorud, & Abrahamsen, 2019). Med andre ord så er det en demografisk endring med et økende antall eldre i samfunnet. I tillegg viser det seg at eldre også er den majoriteten som har størst utfordringer med å anvende digitale verktøy og tjenester (Aursand, 2022), derfor vil denne utfordringen være spesielt alvorlig i en tidsalder hvor det meste foregår digitalt. I takt med digitalisering i samfunnet, øker også behovet for IKT-sikkerhet, og undersøkelser viser at det er dette kompetanseområdet seniorer spesielt sliter med (Kommunal- og

moderniseringsdepartementet , 2021). Samtidig som samfunnet globaliseres og teknologien utvikler seg, øker det også sannsynligheten for å bli utsatt for svindel eller cyberangrep (Travkina, 2022). Digitale tjenester og verktøy krever ofte personlig informasjon og innebærer personvern, som kan være nokså ukjent for seniorer. Dette kan skape en digital usikkerhet og vegring over å ta i bruk offentlige tjenester, eller et ønske om å ikke være digital. Når slik usikkerhet forekommer samtidig med lav digital kompetanse, er det noen av faktorene som kan bidra til å skape et digitalt utenforskap.

Samtidig har teknologiens fremvekst endret folks brukemønstre og vaner, hvor digitale plattformer som Facebook, Google og aktører som Microsoft har bidratt til å skape utallige muligheter for digitalisering. Der en tidligere brukte papiravis og fjernsyn for å tilegne seg informasjon og delta i diskusjoner omkring samfunnet, bruker majoriteten i dag internett, smarttelefon og datamaskinen til slike oppgaver (Digitalisering og offentlig IT, 2022; Rybalka et al., 2022). I tillegg forutsetter mange offentlige og private tjenester anvendelse av app på en smarttelefon, for å kunne fylle ut nødvendige skjema eller betaler regninger. Dette er ment som en gode, men byr også på utfordringer for mange. Til og med en så enkel ting som å benytte seg av kollektivtransport krever i dag nedlasting av applikasjoner og betaling via en smarttelefon. Når det i tillegg anslås at det er over 100.000 eldre som ikke er på nett, hvor dette tallet ikke har endret seg på tre år, er det ikke enkelt å få innfridd sine rettigheter når de fleste tjenestene er digitale. Helseutfordringer, interesse, komplisert digitalt språk eller tidligere ikke et behov for å lære seg datakunnskaper er bare noen av årsakene til hvorfor eldre ikke er på nett (Jacobsen B. L., 2022). Når en ser at andelen eldre i samfunnet øker, og de er majoriteten med størst utfordringer samt at de fleste offentlige tjenester gjøres digital, kan sosial rettferdighet og digital likestilling antas å være en utfordring også i fremtiden.

Det hevdes også at den raske utviklingen av mobilt internett kan føre til en reduksjon av det digitale skillet. Selv om det er antydninger til at gapet i det digitale skillet reduseres over tid etter fremkomsten av mobilteknologi, og smarttelefoner objektivt sett øker digital inkludering, viser det seg at det ikke kan erstatte brukervennligheten og komforten til en datamaskin med stor skjerm og høyere prosessorkraft. Ettersom helsetjenester, jobb, utdanning, og tilgang til informasjon i økende grad digitaliseres på nett vil de som i stor grad avhenger seg av smarttelefoner blir vanskeligstilt og dermed skape en ny form for et digitalt skille. Derfor er smarttelefoner i mindre grad optimal når det kommer til å delta i verdiskapende aktiviteter (Bartikowski, Laroche, Jamal, & Yang, 2018; Lythreathis, Singh, &

El-Kassar, 2021). Brukere som bare benytter mobilteknologi, har vist seg å engasjere seg i færre kapitalforbedrende aktiviteter som forskning, skole, utføre politiske aktiviteter eller få tilgang til arbeidsmarkedet. Ved å unngå å engasjere seg i slike tjenester eller aktiviteter, vil det kunne oppstå noe som kalles for en «mobil internett-underklasse» (Wang & Liu, 2022; Lythreathis, Singh, & El-Kassar, 2021). Det kan antas at selv om fremkomsten og bruk av smerttelefon, også blant eldre, reduserer i noen grad det digitale skillet, antydes det at det kan oppstå en ny form for et digitalt skille. Dermed vil det også være viktig å ta hensyn til universell utforming på tvers av verktøy og tjenester, med fokus på likeartet utforming og klart språk slik at samtlige er i stand til å anvende og ta det i bruk. Fra og med 2021 er universell utforming lovpålagt, hvor nettsider må imøttekomme visse krav for å tilrettelegge og sikre lik bruk av IKT-tjenester (Tilsynet for universell utforming, 2023). Alle personer i Norge har rett på samme offentlige tjenestetilbudet, men det digitale utenforskapet skaper utfordringer med å ta i bruk offentlige tjenester slik at det dermed ikke er likt for alle. Denne utfordringen er også bakgrunnen for valg av tema.

1.6 Oppgavens struktur

Oppgaven er bygget på den tradisjonelle måten for å sikre en god struktur, oversikt og sammenheng. Den er inndelt i syv kapitler: innledning, tidligere forskning, teori, metode, resultater, drøfting og avslutning.

I innledningskapittelet ble oppgavens tema introdusert, med en beskrivelse av hva den handler om og hvorfor den er interessant. Sentrale begreper som vil bli brukt gjennom hele oppgaven ble også definert, og forutsetninger for digital deltakelse blir presentert, samt en problemstilling med tilhørende forskningsspørsmål.

Videre i kapittel to går det nærmere inn på tidligere forskning hvor det avdekkes forskningshull, og mitt bidrag til temaet. Det presenteres en tabell med en oversikt over sentrale dokumenter og teorier som blir benyttet i oppgaven, samt prosessen for litteratursøk.

Kapittel tre begynner med å presentere viktige teorier og begrep om digital governance, digitalisering og digital transformasjon. Deretter diskuteres forskjellige nivåer og barrierer knyttet til det digitale utenforskapet.

I kapittel fire blir oppgavens metodiske tilnærming diskutert. Først blir valg av metode og forskningsdesign presentert. Deretter beskrives oppgavens case, inkludert begrunnelsen for valg av case, utvalgsprosessen og gjennomføringen av datainnsamlingen. Videre følger en

gjennomgang av kvalitetskravene for dataene, og til slutt presenteres bearbeiding og analyse av data.

I kapittel fem presenteres resultatene som er videre diskutert i kapittel seks

Kapittel seks er oppgavens diskusjonsdel hvor empiri og funn drøftes opp mot det teoretiske rammeverket, som ble etablert i teorikapittelet. Oppgaven avsluttes med kapittel syv, hvor det presenteres en konklusjon og forslag til videre forskning.

2. Tidligere forskning

Digitale skillet og det digitale utenforskapet er rimelige ferske og dagsaktuelle begreper som ofte kan brukes om hverandre. Samtidig hadde utbruddet av coronaviruset en enorm innvirkning på å bringe temaet i forgrunnen, da store deler av samfunnet måtte anvende digitale tjenester for å imøtekomme sine behov slik som nødvendig helsehjelp eller opprettholde kontakt med familie (Eriksen, et al., 2022). Da det er et ganske ferskt tema og begreper, finnes det likevel noe tidligere forskning knyttet til digital sårbarhet og det digitale utenforskapet. Hovedvekten av den tidligere forskningen knyttet til digitale utenforskapet fokuserer på flere sårbare grupper som for eksempel: arbeidsinnvandrere, flyktninger, barn med helseutfordringer og personer med lav utdanning, men nokså lite fokus på eldre som målgruppe (Rybalka, Brevik, Fremmerlid, & Strøm, 2022). I tillegg reflekteres det i store deler av tidligere forskning viktigheten av politiske ambisjoner knyttet til at innbyggere skal gis muligheter til å tilegne seg de grunnleggende ferdighetene som er nødvendig for å anvende digitale tjenester, da må også seniorer tas i betraktning for en digital likestilling (Rybalka, Brevik, Fremmerlid, & Strøm, 2022). Reflekteres også i en del forskning at selv om en har tilgang til internett, ikke sikrer lik bruk eller mulighet til å anvende i den grad at en kan benytte seg av diverse nødvendige tjenester, og i stor grad forskjellen i bruk av internett mellom ulike kjønn og utdanningsbakgrunn (Brandtzæg, Heim, & Karahasanovic, 2011). Det sier derimot lite om indikatorer på bruk av internett eller digitale utfordringer blant seniorer som brukergruppe. Nettopp denne kunnskapen vil også kunne tjene som et middel for å forstå det digitale utenforskapet blant seniorer, i et stadig digitalisert samfunn.

Hensikten med gjennomgang av tidligere forskning er å identifisere et forskningshull om tema, altså hvor det er lite eller ingen forskning. Gjennom litteratursøk i databaser som: Oria, Scopus og Google scholar, forsøkt å identifisere dette hullet, og vil i denne delen presentere systematisk gjennom noen av de mest sentrale empiriske og teoretiske kildene. Samtidig er det gjennomgått både nasjonale og internasjonale dokumenter og litteratur, hvor nasjonale vektlegges slik som stortingsdokument, undersøkelser og lover om digitalisering. Spesielt finnes det en del nasjonale rapporter hos: Digitaliseringsdirektoratet, digitalisering og IT, eldreombudet, Sintef digital, Kommunesektorens organisasjon (KS), Kommunal- og moderniseringsdepartementet og Statistisk Sentralbyrå (SSB). I gjennomgang av relevant litteratur vil det legges vekt på eksisterende forskning om digitale skillet og digitalt utenforskap knyttet mot seniorer som en sårbar gruppe i samfunnet. Det digitale utenforskapet

er et nokså bredt forskningsfelt og kan omhandle flere demografiske grupper, og det finnes nokså mye litteratur innenfor feltet, men også mer uformelle tekster/kilder som avis og leserinnlegg. Avgrensningen har derfor rettet seg mot seniorer som fokusområdet i litteratursøket.

Internasjonalt anses «digital divide» som synonymet til begrepene digitale skillet og det digitale utenforskapet, og det finnes en del internasjonale studier om seniorers bruk av digitale verktøy og deres forutsetninger for å anvende digitale tjenester. Samtidig er det nokså lite fokus på seniorer i tidligere forskning om det digitale skillet (Lythreatis, Singh, & El-Kassar, 2021). Spesielt når det kommer til forskjellen mellom store og mellomstore kommuner, da det viser seg at områder med lav befolkningstetthet er en indikator på lav digital kompetanse (Aursand, 2022). Derfor er det i denne oppgaven et fokus på hvordan norske kommuner jobber med å ivareta seniorer med lav digital kompetanse. Det finnes noen internasjonale studier om digitale skillet i store kontra små kommuner (Shi, Liu, Fu, & Dai, 2023), hvor det viser seg at geografisk forskjell har betydning for blant annet internettbruk blant seniorer. Hensikten med denne oppgaven er derfor å forsøke å fylle dette forskningshullet ved å undersøke forskjeller mellom stor og mellomstor kommune når det kommer til å øke opplevd nytteverdi hos seniorer knytte til digitalisering, for et fokus på digital likestilling og økt opplevde nytteverdien.

Strategi for litteratursøk

En av utfordringene var å finne relevant nasjonal litteratur om det digitale utenforskap, hvor søk i Oria og Scopus ga henholdsvis null og to treff med søkeordet «digital utenforskap» på norsk. I første omgang startet jeg med et bredt søk for å få et innblikk i mengden studier og teorier om tema, der kriteriene kun var digitale utenforskapet og årstall, noe som førte til få treff på norsk. Derimot når jeg korrigerer søket til «digital divide» på engelsk ble det en merkbar forskjell som resulterte til henholdsvis over 31.000 resultater i Oria og over 13.000 i Scopus. Derfra filtrere jeg språk til engelsk, årstall for publikasjon, og område for forskning. Kriteriene for videre søk ble i all hovedsak samfunnsvitenskapelige studier om digitale skillet, fra 2015 og nyere, men inkluderer noen eldre artikler som var relevante (Tabell 1). Nøkkelord for søk i sammendrag var: «digitalization», «digital divide», «grey divide», «elderly», «internett usage», «urban-rural gap» hvor målgruppen seniorer 65+ er hovedkriteriet. Dette for å få mest relevant materialet knytte til tema, og redusere tidsaspektet for gjennomgang da

det er noe tidkrevende å gå gjennom all litteratur, for å deretter selektere de mest relevante. Videre ga søk i Google scholar både på «digitale skillet» og «digital divide» veldig mange treff hvor ikke alle var relevante i forhold til tema og kriterier. Søk i nevnte plattformer ga generelt svært få resultat på: *digitale skillet*, *digitale utenforskapet*, *digital sårbarhet*, derfor ble fokussøket satt til begrepene «digital divide» og «digital participation» i Oria og Scopus som ga de mest relevante treffene.

Etter filtrering av kriterier, resulterte det i 52 treff i Oria og 212 treff i Scopus. Det ble filtrert på årstall grunnet relevans for tema, da digitalisering og digitale skillet er ferske begrep i stadig utvikling, for å sørge for de mest aktuelle empiriene og teorien. Filtrering av språk til engelsk og samfunnsvitenskap som forskningsområdet, og nøkkelordene ble: *internett*, *covid-19* og *digital divide*, samtidig i et av treffene identifiserte begrepet *grey divide* som også ble benyttet i litteratursøket, og ga nærmest like mange treff. «Grey divide» er kort forklart hvor litteraturen identifiserer et skille med fallende bruk av teknologier, nemlig seniorer 65+. Dette skillet kalles for «grey divide», eller det grå skillet (Friemel, 2016). Likevel var det artikkelen til Mubarak og Nycyk, Lythreatis og Singh, og Wilson og Mergel som skilte seg ut, og bidro til forståelsen av hvordan minimere det digitale utenforskapet. Det har også blitt benyttet fagbøker, blant annet den mest sentrale av dem: *Digital government*, som har vært en følgesvenn gjennom hele studieprogrammet. Sammen med nettsider hos aktørene: Digitaliseringsdirektoratet, de respektive kommunene som undersøkes, Digitalisering og offentlig IT, og KS har vært sentrale. Videre i seleksjonsprosessen ble sammendragene og nøkkelord til artikler som oppfylte kriteriene lest, for å få et mer inngående innblikk i tema og innhold. De mest sentrale teoretiske og empiriske artiklene vil videre bli presentert i Tabell 1 for å gi en visuell fremstilling av de ulike bidragene til artiklene.

Informasjonen i Tabell 1 viser noen av de mest sentrale kildene som vil benyttes i denne oppgaven. Det er fordelt over tre kolonner som representerer hvert sitt tema og begrep. Første kolonne er for det meste teoretiske artikler om tema, andre kolonne er empirinære dokumenter og artikler hentet fra hjemmesider fra aktuelle organisasjoner med god kjennskap til tema. Siste kolonne er en oversikt over litteratur om digitalisering og digitale styringsformer. Tabell 1 inkluderer de mest sentrale artiklene om digitale utenforskapet og det digitale skillet. Kildene er utvalgt gjennom grundig litteratursøk, kildekritikk og anbefalinger fra

Digitaliseringsdirektoratet og kommunene som undersøkes. Derfor kan de anses som pålitelige kilder.

Tema	Kilder	Koder	Funn og innsikt
Det digitale skillet og digitale utenforskapet	(Shi, Liu, Fu, & Dai, 2023) (Lythreatis, Singh, & El-Kassar, 2021) (Delello & McWhorter, 2017) (Nycuk & Mubarak, 2017) (Neves, Franz, & Baecker, 2017) (Friemel, 2016) (Brandtzæg, Heim, & Karahasanovic, 2011) (Xie & Bugg, 2009)	Internettbruk blant eldre Faktorer som påvirker det digitale skillet Større forekomst av ensomhet blant seniorer Digital kompetanse Skjevfordeling i samfunnet der ikke alle er representert Identifisere mangfoldet av hvordan folk i Europa bruker internett (internettatferd) IKT som en mulighet til å øke sosial tilknytning blant seniorer Dataopplæring for seniorer i offentlige bibliotek	Indikerer en forskjell mellom by og land Sosiodemografiske, sosioøkonomiske og personlige elementer samt sosial støtte, type teknologi, digital opplæring, rettigheter og infrastruktur. Om IKT og lpad kan forbedre livene til eldre voksne. Seniorer bør få hevet sin digitale kompetanse gjennom opplæring. Rask spredning/utvikling av teknologi skaper utfordringer, og tilgang til internett er betinget av sosiodemografiske faktorer som alder, inntekt, kjønn og utdanning. Ubalansen i bruk av internett kan true visjonen om et demokratisk rom der alle har lik mulighet for deltakelse. Observert økte opplevd sosial interaksjon, og følelse av velvære og selvtilit med teknologi Signifikant forbedring i holdninger til teknologi og datamaskinen mellom før og etter opplæring
<i>Empirinære kilder</i> Digital sårbarhet	(Digitaliseringsdirektoratet A, 2022) (Digitaliseringsdirektoratet B, 2022) (Digitalisering og offentlig IT A, 2022) (Digitalisering og offentlig IT B, 2022) (Aursand, 2022) (Eriksen, et al., 2022) (Kommunesektorens organisasjon, 2022)	Digitaliseringsbarrierer Møte med de sårbare brukerne Digitalt eller ikke, alle skal med Fortrinn i Norge Disse gruppene sliter med å henge med på digitaliseringen Bruk av skjermbasert medier blant seniorer under covid-19 Den digitale tidstyven	Tilgang, bruk og evnen til å delta Færre, men mer komplekse problemer 14% av Norges befolkning er så lite digitalt at de forventes å ha utfordringer med å bruke digitale selvbetjeningsløsninger Ligger i tet når det kommer til grunnleggende digitale ferdigheter, noe som kan påvirke omskoleringsprosessen. Høy alder, lavere utdanningsnivå, å være pensjonist eller hjemmeværende, og å bo i områder med lav befolkningstetthet, øker sannsynligheten for å falle utenfor digitalt. Må settes søkelys på de i den eldste delen av befolkningen som ikke benytter seg av kommunikasjonsteknologi Utformingen ikke tilrettelagt for et famlende korttidsminne som er tilfelle blant noen seniorer, og ofte språk som er vanskelig å forstå
Digital governance	(Lips, 2020) (Osmundsen, Iden, & Bygstad, 2018)	Digitale styringsformer Digitalisering og digital innovasjon	Digital styring sørger for åpne data, deltakende og aktivt samfunn preget av transparens og effektive tjenester Digitalisering er en forutsetning for digital transformasjon, og omvendt

Tabell 1: Oversikt over de mest sentrale publikasjoner og dokumenter (Forfatter)

Hensikten med valget av litteratur og materialet, er å skape en best mulig forståelse av problemet med det digitale skillet og utenforskapet hos seniorer, og samtidig identifisere

mulige løsningsstrategier. Valgt litteratur har utfylt hverandre og eventuelle hull eller mangler i litteraturen er forsøkt utfylt ved hjelp av bredt søk. Her er hensikten å drive gap-spotting, som er en vanlig strategi for å utvikle nye forskningsideer. Det går ut på å finne hull som kan fylles eller suppleres, ved å identifisere de ulike funnene i litteraturen (Bukve, 2016), noe som også har vært hensikten med gjennomgang av tidligere forskning. Nemlig for å avdekke hvor det kan være rom for nye bidrag. Digitalt utenforskap, digital sårbarhet og digitale skillet er komplekse begrep med et bredt spekter av perspektiver og teorier som en kan trekke ut og benytte. Derfor har det vært søkelys på et systematisk og grundig litteratursøk og kildekritikk, hvor de mest troverdige og relevante kildene blir benyttet for å bidra til å understøtte og belyse temaet i oppgaven. Dette har sørget for å skape en oversikt over hvilken litteratur som finnes på tema, og eventuelt hva som mangler. Tidligere forskning på temaet digitale utenforskapet viser at det er noe manglende forskning med særlig fokus på seniorer som den sårbare gruppen, noe som derfor blir hovedfokuset i denne oppgaven. Oppgaven tar utgangspunkt i et organisasjonsperspektiv, hensikten er å se hvordan det kan tilrettelegge for at seniorer kan anvende digitale verktøy og tjenester på lik linje med andre.

3. Teori

Formålet med dette kapittelet er å presentere og belyse teori og begreper som danner grunnlaget for tema og problemstilling i oppgaven, noe som innebærer å definere sentrale begreper og teorier. Denne oppgaven handler om digital utenforskap og hvordan tilrettelegge for å redusere utenforskapet til en mer digital likestilling i samfunnet. Begrepene digitalisering og digital transformasjon blir presentert, samt teorier om digital governance, for å skape en forståelse for hvordan teknologier og teknologiske fremskritt både forenkler, men også vanskeliggjør hverdagen. Videre blir det presentert ulike nivåer at det digitale utenforskapet, og hvilke barrierer som kan oppstå i et digitalisert samfunn.

3.1 Digitalisering, digital transformasjon og e-government

Digitalisering er definert som spredning av informasjons- og kommunikasjonsteknologi som kan gi både positive og negative effekter (Travkina, 2022; Lips, 2020). Som nevnt innledningsvis lever vi i et samfunn som stadig utvikles, og digitalisering i det offentlige spiller en viktig rolle i denne utviklingen. For å forstå denne viktigheten vil det gås dypere inn i begrepene digitalisering og digital transformasjon.

Begrepene digital transformasjon og digitalisering henger tett sammen, og er en forutsetning ovenfor hverandre. Digitalisering anses som en sosio-teknisk prosess og et resultat av samspill mellom materielle og sosiale aspekter (Osmundsen, Iden, & Bygstad, 2018). Det handler ikke kun om å digitalisere det som en gang var i fysisk eller analogt format, men selve prosessen i det å utvikle, utforme og anvende teknologien. Denne definisjonen ligger tett opp mot definisjonen av digitisering. Digitisering handler kun om den tekniske prosessen i det å digitalisere fra analogt til et digitalt format, mens omformingen av de sosiale og organiske strukturene nødvendig for utvikling og bruk representerer digitaliseringen (Osmundsen, Iden, & Bygstad, 2018). Med andre ord så innebærer det at data er lagret, tilgjengelig og mulig å kombinere med andre data, utstyr og applikasjoner, noe som fører til andre måter å gjennomføre arbeid på. Dette kan videre føre til endringer i de sosiale og tekniske strukturene i samfunnet, som for eksempel rutiner, prosesser eller mellommenneskelige relasjoner. For seniorers del og samfunnet for øvrig, innebærer det enkel tilgang til informasjon, selvbetjening når det kommer til offentlige tjenester og generelt i større grad selvstendighet.

Dette forutsetter selvfølgelig at en er i stand til å benytte seg av slik teknologi, og det er her utfordringen ligger.

Digital transformasjon innebærer bruk av digitale teknologier for å vesentlig endre verdiskaping eller arbeidsprosesser, og i noen tilfeller tilby nye digitale produkter. Med andre ord så innebærer det ikke kun å utvikle eller anvende en teknologi, men hvordan teknologien kan anvendes for å forbedre og endre en prosess, og skape verdi (Osmundsen, Iden, & Bygstad, 2018). Resultatene av digital transformasjon er ikke bare endring i hvordan tjenester leveres, men også nye former for interaksjoner med bruker eller kunder av en digital tjeneste, som for eksempel via sosiale medier kan tilpasse tjenester og produkter etter bruker og kunders behov. Med andre ord så kobler man flere sammen i et transformert samfunn. Digital transformasjon synliggjøres gjennom spredning av smarte tjenester og produkter som skaper muligheter for eksempel for direkteovervåkning, eller tjenester som transformerer produksjonsprosesser og kunderelasjoner (Mergel, Edelmann, & Haug, 2019). På organisasjonsnivå omfatter digital transformasjon en endring som kan påvirke flere dimensjoner i organisasjonen som for eksempel nye prosesser og omforming av strategi, noe som kan transformere bedriftens tilstand. Digitale transformasjoner har også muliggjort for e-governance, med fokus på å skape forretningsmodeller for å gjøre tjenesteleveranse mer tilgjengelig og effektiv for befolkningen. Selve begrepet *e-governance* fokuserer på bruken av internett og informasjonsteknologi for å gjøre offentlig informasjon tilgjengelig til menneskene i samfunnet.

Hensikten med e-governance er å forbedre tjenesteleveransen for å få en økning av effektiviteten til myndighetene (Mergel, Edelmann, & Haug, 2019). Med andre ord så er digital transformasjon en vesentlig endring både organisatorisk og industrielt, som følger av muligheten med digitalisering og utviklingen av teknologi. Denne effekten kan også føre til et disruptivt marked, hvor industri og næring kan bryte sammen som følger av å ikke kunne henge med i denne transformasjonen. Oppsummert kan en si at digitisering er en forutsetning for digitalisering, og digitalisering er en forutsetning for digital transformasjon, hvor prosessen går fra å omforme for eksempel papiravis til digital avis, som igjen kan endre hele markedet. Når det er sagt, kan digitalisering som en mektig kraft for globale sosioøkonomiske og politiske systemer fungere som både en kreativ med også destruktiv kraft i form av at det muliggjør cyberangrep, svindel eller andre skadevarer som kan ramme organisasjoner eller enkeltmennesker (Travkina, 2022). Dette kan skape en fremmedfrykt for digitale løsninger,

spesielt blant seniorer med generelt lavere digital kompetanse og lite kjennskap til svindelmetoder. Derfor viktig å bevisstgjøre om trusselen, og utvikle komponenter som sikrer den digitale sikkerheten i samfunnet for å skape tillit til teknologien og troverdig nettinformasjon (Travkina, 2022; Shi, Liu, Fu, & Dai, 2023).

3.2 Digital governance

Digital governance beskrives som et integrert system av horisontal, vertikal og sosioteknisk dimensjon av digitale forvaltningsinitiativer. Kan også beskrives som et rammeverk for å etablere beslutningstaking, roller og endringsmyndighet for en digital tilstedeværelse (Lips, 2020), noe som innebærer den digitale strukturen, reglene, prosessen og strategien. Det foregår stadig endringsprosesser i samfunnet, og teknologiske verktøy og løsninger blir stadig mer en integrert del av hverdagen og hvordan det offentlige styres. Dette ved hjelp av informasjons og kommunikasjonsteknologier, noe som innebærer både digitalisering og digitale transformasjoner. En av de viktigste innovasjonene i nyere tid er internett, som bidrar til å knytte sammen mennesker, næringsliv og myndigheter i et digitalt samfunn. Nye teknologier bidrar til enklere toveis kommunikasjon, og bidrar til samfunnsdeltakelse i større grad. Samtidig muliggjør det virtuell læring eller nettbasert utdanning, hvor en kan delta når som helst fra hvor som helst (Milakovich, 2022). Digital governance innebærer med andre ord noe mer enn kun det å tilby mer effektive offentlige tjenester, noe som består i design og bruk av teknologier og digitale forretningsverktøy for et digitalt demokrati. Dermed må det digitale skillet overvinnnes, for en digital likestilling og demokratisk representasjon av alle i samfunnet. Digitale transformasjoner som i større grad anses som vellykkede, finner ofte sted i tilfeller hvor det er høyt utdannede ansatte, effektive ledere som setter klare retningslinjer, og hvor det er velinformert og aktiv deltakelse blant befolkningen (Milakovich, 2022). Offentlige tjenester er noe av de mest sentrale funksjonene i et samfunn, og er grunnleggende for livskvaliteten.

Universell utforming

I takt med den raske digitale samfunnsutviklingen, er det viktig at det utvikles og transformeres på en måte som gjør at alle kan henge med og bruke tilgjengelige IKT-utstyr og digitale løsninger. For at alle skal ha muligheten til å ta i bruk slike løsninger, må de utformes slik at de er brukervennlige og med enkelt språk som gjør det enklere å forstå. Universell utforming innebærer både den tekniske utformingen og selve innholdet i seg selv

(Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2021). Universell utforming av IKT som er til rådighet for samfunnet og brukere, er også kravpålagt for både private og offentlige virksomheter. Hensikten er at funksjonene kan benyttes av alle uavhengig av utgangspunkt som kompetanse eller funksjonsnedsettelse, med krav om tilbakemeldingsfunksjoner og utforming av innholdet. Samtidig er det et krav at offentlige virksomheter skal kartlegge og beskrive i hvilken grad deres tilgjengelige nettsider oppfyller kravene for universell utforming og dermed gjøre rapporten tilgjengelig for alle. På denne måten skal det bevisstgjøre virksomheter for deres plattformer som ikke samsvarer med kravene for universell utforming, og mulighetene til brukere hvis det mangler tilstrekkelige løsninger (Tilsynet for universell utforming, 2023). Kravet om universell utforming innebærer krav til virksomheter og deres plattformer, og hvordan de skal være utformet slik at de er enkle å bruke. Det innebærer blant annet felles løsninger, mulighet for tilbakemelding fra bruker, og krav til teksting, språk, dynamisk tilpasning og tekststørrelse for å nevne noen (Tilsynet for universell utforming, 2023). Dette er også sentralt, for å minimere den mobil internett-underklassen nevnt i kapittel 1.5.1 (Wang & Liu, 2022; Lythreitis, Singh, & El-Kassar, 2021).

3.3 Digitalt utenforskap og det digitale skillet

Menneskene i samfunnet har ulike forutsetninger for digital deltakelse. Noen kan benytte digitale verktøy som for eksempel en smarttelefon, men mangler den nødvendige kompetansen for å ta del i det offentlige tjenestetilbudet. Noen mestrer de fleste digitale utfordringene og andre kanskje er helt eller delvis analoge. Rask spredning av teknologi kan hevdes å skape utfordringer for deler av samfunnet, og tilgang til internett betinges av sosiodemografiske faktorer som: alder, utdanning, inntekt og kjønn for å nevne noen (Neves, Franz, & Baecker, 2017). Selv om befolkningen nå i dag stort sett har god tilkobling og internetttilgang, gir ikke det nødvendigvis positive resultater i form av muligheten til å anvende den kraften. Det er store forskjeller i den digitale kompetansen både mellom typen ferdighet, men også mellom de ulike gruppene i samfunnet. Personer med relativt lav digital kompetanse og mulighet til å anvende digitale løsninger kan oppleve å være ekskludert og utenfor, noe som fører til et digitalt utenforskap. En av årsakene til dette er den digitale samfunnsutviklingen hvor de fleste løsninger digitaliseres, og alle grupper i samfunnet er avhengige av å mestre digitale verktøy og tjenester for å få tilgang på de ytelsene og tjenestene de har krav på. Dette kan føre til en risiko for at de utsatte kan gå glipp av likeverdige tilgang til tjenester og produkter. Det krever tilretteleggelse, sosial støtte og digital opplæring for å bedre de grunnleggende digitale ferdighetene for å kunne utnytte det fulle

digitale potensialet (Lythreatis, Singh, & El-Kassar, 2021). Handler med andre ord om evnen til å nyttiggjøre den digitale teknologien for å oppnå personlige mål som for eksempel å fylle ut vedlegg, laste ned skjema eller manøvrere seg frem i en nettleser. På nesten alle områder skjer digitalisering både raskere og i større omfang, noe som kan bety enklere, men også vanskeligere å få tilgang til nødvendige tjenester.

Under i Figur 3 presenteres det en modell. Den teoretiske modellen er designet for å skape en enkel oversikt for leserne, samt vise de aktuelle teoriene og perspektivene som anvendes gjennomgående i resten av dette kapittelet. Hensikten med denne modellen er at den skal illustrere hvordan teoriene henger sammen og utfyller hverandre, for å bidra til å forstå kompleksiteten bak det digitale utenforskapet.



Figur 3: Teoretisk modell (Lips, 2020, s. 223; Wilson & Mergel, 2022)

Selve begrepet digitalt utenforskap er komplekst, og kan defineres på flere måter. Det finnes ingen formell definisjon, og det refererer hovedsakelig til gapet mellom mennesker som har tilstrekkelig tilgang til internett og IKT-teknologi, og personer med dårlig eller ingen tilgang. En nyere forståelse av utenforskapet blir gjennomgående betegnet i litteraturen som all utenforskap som følger av mangel eller fraværende digital deltakelse. Med andre ord, så innebærer et digitalt utenforskap manglende evne, mulighet eller tilgang til å bruke digitale verktøy eller tjenester som er nødvendige for å få innfridd sine rettigheter (Lythreatis, Singh, & El-Kassar, 2021; Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2021; Digitaliseringsdirektoratet, 2022). For å få en oppsummert forståelse for tema, vil videre

definisjon av begrepet være at det digitale utenforskapet forstås som en fellesbetegnelse på lavt eller fraværende tilknytning til det digitale samfunnet, grunnet mangel på digital deltakelse. Er nettopp denne forståelsen jeg videre i oppgaven tar utgangspunkt i.

Digitale skillet anses ofte som synonymet til det digitale utenforskapet, og internasjonalt betegnes det som «digital divide», hvor det beskriver en form for ekskludering av en del av befolkningen i samfunnet. Digitale skillet refererer til de økonomiske og sosiale forskjellene som følger av ulik tilgang, ubalanse i bruk av, eller evne til å anvende teknologi blant mennesker i samfunnet (Brandtzæg, Heim, & Karahasanovic, 2011). Det innebærer en utfordring for demokratiet da ikke alle har lik mulighet til deltakelse i samfunnet. Nycuk & Mubarak (2017) definerer det digitale skillet som et gap mennesker har når man søker muligheter for å få tilgang til, og bruke IKT-teknologi og internett for et bredt spekter av oppgaver. Overordnet kan det digitale skillet forstås som det skillet/gapet som skapes mellom de som har evne og tilgang til digitale tjenester, og de som har det i liten grad eller ikke i det hele tatt. Det digitale skillet har over tid vært ansett som et sosialt ulikhetsproblem, og det er store hull i digital inkludering i informasjonssamfunnet hvor eldre voksne har fått minimal oppmersomhet. Videre skal jeg forklare de ulike nivåene av det digitale utenforskapet.

3.3.1 Nivåer av det digitale utenforskapet

Når det kommer til det digitale utenforskapet, er det ikke snakk om enten eller, men forskjellige nivåer eller ulik grad av utenforskap. En er gjerne ikke kun utenfor eller innenfor det digitale samfunnet vi lever i, men gjerne ikke-bruker eller sporadisk bruker (Brandtzæg, Heim, & Karahasanovic, 2011). Utenforskapet kan deles på tre nivåer: tilgang til internett, ferdigheter, og evne til å delta (Digitaliseringsdirektoratet, 2022; Lythreathis, Singh, & El-Kassar, 2021). En oversikt over nivåene vises i Figur 4.



Figur 4: Digitale utenforskapet på tre nivåer (Digitaliseringsdirektoratet, 2022; Lythreathis, Singh, & El-Kassar, 2021; Lips, 2020)

Første nivå omhandler tilgang til internett og infrastruktur som er nødvendig for å ta del i den digitale hverdagen (Kommunesektorens organisasjon, 2022). Det innebærer tilgangen til nødvendig infrastruktur og verktøy som er en forutsetning for å delta og benytte seg av det offentlige tjenestetilbudet (Digitaliseringsdirektoratet, 2022). Det kan være utfordringer knytte til finanstjenester som nettbank, mobilbank og skattemeldinger, eller generell bruk av digitale verktøy som pc, nettbrett eller mobil. I tillegg ligger andelen som har tilgang til internett uendret de siste årene, noe som betyr at tilgangen til internett ikke har økt. Det å ha tilgang til internett er en nødvendighet for å kunne delta i det digitale samfunnet. Befolkningen i Norge bruker digitale verktøy og tjenester i varierende grad veldig mye og ofte, hvor faktorer som: alder, funksjonsnedsettelse og digitale ferdigheter kan påvirke sannsynligheten for å anvende digitale tjenester.

Andre nivå av det digitale utenforskapet refererer til digitale ferdigheter og kompetanse. Digitale ferdigheter er også en viss forutsetning for å delta i det digitale samfunnet, og for å kunne benytte seg av offentlige tjenester. Digitale ferdigheter avtar ofte med alderen, og det er blant de over 65 år man finner størst andelen av ikke-brukere, hvor det er en sterk kobling mellom høyere alder og svakere digitale ferdigheter (Digitaliseringsdirektoratet, 2022). Det innebærer å ha kunnskapen om å anvende de digitale løsningene som er tilgjengelig, som for eksempel å laste ned et skjema eller manøvrere seg frem i nettleseren uavhengig av hvor brukervennlig løsningen er. Hvis en har tilgang til internett, men ikke kunnskap eller kompetanse til å tilegne seg og benytte de digitale tjenestene og løsningene som tilbys, skaper det et utenforskap og et digitalt skille (Eldreombudet, 2021).

Når det kommer til evne og mulighet til å delta, er det flere tilleggsfaktorer som påvirker. Forhold som påvirker er blant annet: tilgangsbarrierer, byråkratisk kompetanse, helse- og livssituasjoner og den digitale kompetansen (Digitaliseringsdirektoratet, 2022). Lythreathis, Singh, & El-Kassar (2021) oppsummerer også ulikheter i tekniske virkemidler, bruksautonomi, bruksmønstre og ferdigheter som spesielt utfordrende. I tillegg er mental holdning til teknologi sentralt i det digitale skillet, da det innebærer varierende grad av motivasjon som kan hindrer seniorer fra å bruke spesifikke teknologier. Faktorer som påvirker motivasjonen kan være datamaskinangst, lav selveffektivitet eller den fysiske og psykiske tilstanden. For et mer helhetlig forståelse av utenforskapet bør en se på mer enn kun tilgangen, men også vurdere konsekvensene og resultatene av internettbruken. Ifølge Singh, & El-Kassar (2021) antas det at tilgang til og bruk av teknologi ikke automatisk gir fordelene

som teknologien potensielt kan gi. Ulikheten i kapasiteten til å avende og utnytte teknologien kan være individuell og variere i stor grad, noe som påvirker utfallet og fordelene til teknologien. De oppsummerer derfor de største barrierene inne det digitale skillet som tilgang til IKT, bruk og utfall, noe som fører til et digitalt skille når bruk av IKT og digitale ferdigheter ikke fører til et fordelaktig utfall for seniorer (Lythreatis, Singh, & El-Kassar, 2021).

3.3.2 Barrierer til digitale utenforskapet

Organisatoriske barrierer

I tillegg nevner Wilson & Mergel (2022) ulike barrierer for digital governance, nemlig *strukturelle og kulturelle barrierer*. *Strukturelle barrierer* inkluderer tekniske barrierer, organisatoriske, juridiske og etiske faktorer. Disse barrierene omfatter blant annet infrastruktur, datatilgang og interoperabilitet. Når det kommer til organisatoriske faktorer innebærer det mangel på: digitale ferdigheter og kapasitet, menneskelige ressurser og mangel på strategi som treffer riktig demografiske målgruppe. Begrensede budsjetter og konkurranse om økonomiske ressurser er også en organisatorisk utfordring. En analyse gjort av Eggers & Bellman (2015) i (Wilson & Mergel, 2022) viser at det offentlige står ovenfor mange konkurrerende prioriteringer, manglende digital kompetanse blant arbeidsstyrken, utilstrekkelig finansiering og sikkerhetsbekymringer. Den økonomiske barrieren hindrer investeringer i digitalisering, og avsetting av ressurser til spesifikke formål. Avdekkes også at de mest sentrale strukturelle barrierene er mangel på koordinering, ferdigheter og støtte når det kommer til digitale transformasjoner (Wilson & Mergel, 2022). Samtidig viser det seg at innen e-governance er det ofte mangel på kompetanse, risikoaversjon og frykt for endring, noe som kan være til hindring for digitale transformasjoner eller tilrettelegging for en mer digital deltakelse blant seniorer.

En annen organisatorisk utfordring er ansvar og ansvarsfordeling. Ansvarlighet brukes som et synonym for mange politiske ønsker som for eksempel rettferdighet, godt styresett, demokrati og effektivitet for å nevne noen. Ansvarlighet er viktig fordi det legitimerer offentlige tjenestemenn og organisasjoner, i tilfeller hvor den offentlige tilliten er skjør, og en stor andel av de industrialiserte demokratiene opplever både betydelige svingninger i offentlig tillit og en gradvis erosjon av politisk støtte over tid (Bovens, 2010). Offentlig ansvarlighet kan fungere som en mekanisme for å legitimere offentlig styring, styrke tilliten og bygge bro

mellom innbyggere og det offentlige, i tilfeller hvor det er passiv ansvarlighet. Passiv ansvarlighet er tilfeller hvor politiske og administrative systemer, aktiviteter, beslutninger og ansvar blir gjort tilgjengelig for allmennheten etter at de har funnet sted, uten at det er noen aktiv handling fra myndighetenes side for å gjøre informasjonen tilgjengelig. Med andre ord så innebærer ansvarlighet å aktivt inkludere, engasjere og proaktivt gi informasjon til allmennheten om aktiviteter og beslutninger (Bovens, 2010). Anvarlige myndigheter kan sørge for inkludering og tilgjengelige digitale tjenester, hvor verktøy og utforming er tilrettelagt på en måte som tar hensyn til eldre og andre grupper med teknologiske utfordringer.

Kulturelle barrierer

Med *kulturelle barrierer*, menes det utfordringer eller motsigende oppfatninger, normer og verdier som oppstår når en forvaltning skal etablere måter å gjøre ting på. Det innebærer blant annet svak organisatorisk ledelse, strategi og visjon, hvor det kan oppstå hindringer for implementering eller endring relatert til hvordan individer oppfatter situasjonen. Det kan for eksempel være redsel og frykt for endring, og en kan anse digital transformasjon som en trussel mot ens stilling og rolle i en gitt situasjon eller kontekst. Det kan også være ulik forståelse og bruk av digitale løsninger, som kan skape ulike meninger, oppfatninger og prioriteringer. Det viser seg at e-governance ikke blir vesentlig forbedret av å kun fokusere på strukturelle barrierer, og det hevdes at den viktigste barrieren for digital transformasjon er taut kunnskap om barrierene (Wilson & Mergel, 2022). Derfor kan også digitale transformasjoner stagnere noe, grunnet manglende kompetanse og kunnskap. Dette kan føre til utfordringer i å komme med overbevisende argument om hvilken verdi digitale transformasjoner kan tilføre, eller usikkerheten og utfordringer som kan oppstå. Derfor viktig å fremme kultur og kunnskapsendring, og etablere tilstrekkelig politisk og digitalt lederskap innen digital governance. Samtidig bryte barrierer for risikoaversjon, og vedta smidig og brukersentrert praksis. (Wilson & Mergel, 2022; Susha & Grönlund, 2012).

Når en snakker om kultur, innebærer det ofte organisasjonskultur. Organisasjonskultur er de sett av felles normer, verdier, virkelighetsoppfatninger og grunnleggende antakelser som utvikles over tid i en organisasjon etter hvert som menneskene samhandler med hverandre og omgivelsene. Det er med andre ord egenskaper ved organisasjonen, og kan innebære både formell og uformell organisasjonskultur noe som gir grunnlaget for tillit, frihet og autonomi ved arbeidsplassen. Medlemmenes atferd tydeliggjøres gjennom deres roller, hvor de felles

normer kan regulere forholdet og styrer medlemmers handlinger etter hvert som de sosialiseres inn i gruppens og organisasjonens meningsverdier. Organisasjonskulturen kan også påvirke organisasjonens evne til å gjennomføre endringer. (Jacobsen & Thorsvik, 2013; Kalling et al., 2015).

Det er flere faktorer som påvirker hvorvidt personer tar del i det offentlige tjenestetilbudet eller ikke, og forhold som påvirker det er blant annet tilgangsbARRIERER, digital kompetanse og utfordringer relatert til helse. Det fremkommer også i studie av Thomas Friemel (2016) at eldre inkluderer seg i internettbruk i større grad dersom de har benyttet datamaskin eller teknologiske løsninger før avgått pensjon, opplevd nytteverdi eller har generell interesse for tekniske løsninger. Faktorer som hindrer seniorer i å anvende internett eller andre teknologiske løsninger er først og fremst teknologiens kompleksitet og bekymringer over sikkerhet da bruken av databaser og digitale tjenester innebærer skepsis rundt personvern, datasikkerhet og etikk (Travkina, 2022). Faktorer som uautorisert kontroll, svindel og feilaktig automatiserte offentlige beslutninger er bekymringsverdige for den eldre delen av befolkningen (Travkina, 2022). Disse elementene ble etterfulgt av bekymringer omkring sikkerhet og tekniske problemer. Andre faktorer som negativt påvirker eldre sin holdning er meningsløshet i å anvende internett, og dårlig tilgang til ressurser som tid og penger, fysiske begrensninger som syn, hørsel og dårlig hukommelse (Friemel, 2016). Med tanke på et økende antallet med svindelforsøk som den teknologiske utviklingen muliggjør, er det viktig å innføre i grunnleggende sikkerhetstiltak, da den største årsaken til svindel er personlige feil som for eksempel dårlige passordvaner (Windvik, Øverlien, & Bergsjø, 2020).

3.3.3 Holdning og motivasjon

Motivasjon beskrives ofte som biologiske, psykologiske og sosiale faktorer som er med på å påvirke, opprettholder og bestemme atferden (Laudal & Mikkelsen, 2016). Kan også skille mellom indre og ytre. Indre motivasjon er når en handler ut fra egen interesse, behov og gleden av å gjøre noe. Ytre motivasjon kommer av ytre faktorer som for eksempel lønn eller andre materielle goder. Subjektiv mestringstro er sentralt for motivasjonen, og det innebærer betydningen av å tro på egne evner og ferdigheter for å lykkes og mestre det man ønsker å foreta seg (Laudal & Mikkelsen, 2016). Mennesker har ulike behov, ønsker og mål, noe som ytrer seg gjennom ulike forventninger om hva man oppnå med den enkelte handlingen en

foretar seg. Videre kan en persons fysiske og mentale evner være utgangspunkt for motivasjon og atferd (Lai, 2013).

Motivasjon og holdninger er viktige faktorer når det kommer til eldre sin digitale teknologiadaptasjon, og hvordan de opplever nytteverdien av teknologiske løsninger. De viktigste faktorene som påvirker seniorers holdning og atferd knyttet mot teknologi er: interesse, tilgang, opplevd nytte, brukervennlighet, digitale ferdigheter og kognitive svekkelser (Ma, Cui, & Qi, 2023). Samtidig identifiseres det faktorer som påvirker eldre voksnes bruk av teknologi, og de mest sentrale er: verdi, sosial støtte, selvtillit, følelser og tilgjengelighet. Det innebærer at seniorer ser størst nytte av bruken når nytteverdien strekker seg utover funksjon og emosjonelle responser, noe som refererer til den indre motivasjonen for bruk av teknologi. Den indre motivasjonen oppleves gjennom tilfredsstillelsen i det å gjennomføre og mestre digitale aktiviteter, noe som er sentralt for å øke den opplevde nytteverdien hos seniorer (Jacobsen & Thorsvik, 2013). Shi, Liu, Fu, & Dai (2023) viser også at oppmuntring av eldre til å engasjere seg digitalt kan redusere depresjon og isolasjon, og internett kan muliggjøre lindring av ensomhet ved å stimulere nysgjerrighet, motivasjon og forbedre opplevelse av teknologien. Dette kan også bidra til at seniorer kan skape og bygge en bedre sosial kapital, noe som videre kan føre til opplevd verdi (Wang & Liu, 2022). Noe som fører til mangel på motivasjon og negativ holdning er at seniorer ikke anser IKT-verktøy for å bidra til å oppfylle egne behov og tilfredsstillelse, samtidig viser det seg at hyppig og ofte bruk relateres ofte til en følelse av digital kompetanse og positive holdninger (Alvarez-Dardet, Lara, & Perez-Padilla, 2020). Dermed kan det tyde på at holdning og motivasjon knyttet mot digitale tjenester og digital deltakelse er noen av de viktigste årsakene til at den eldre gruppen ikke deltar i like stor grad som resten av befolkningen.

4. Metode

I dette kapittelet vil det bli presentert og redegjort for hvordan jeg har gått fram i prosessen for å svare på problemstillingen med tilsvarende forskningsspørsmål. Denne studien har en abduktiv tilnærming, noe som innebærer å bevege seg fra empiri til teori, og fra teori til empiri igjen, for deretter å se om det sammenfatter med funnene (Tjora, 2021). Før det blir presentert noe mer konkrete målopplegg, vil det gjøres noen metodiske vurderinger som kan bidra til å belyse styrker og svakheter ved datainnsamlingen. En kan skille mellom to fremgangsmåter innen samfunnsvitenskapelig forskning, nemlig kvantitativ og kvalitative metoder. Hvilken metode en anvender kommer an på hva man ønsker å studere og undersøke. Kvantitativ metoder brukes ved innsamling og analyse av store mengder kvantitative data, med fokus på opptelling av fenomener. Spørreundersøkelse er et eksempel på en kvantitativ metode. Kvalitativ metode er når man ønsker å få mer detaljert og nyansert informasjon gjerne gjennom mindre data og utvalg av for eksempel informanter, hvor det er fokus på hvordan mennesker oppfatter den sosiale virkeligheten (Yin, 2018). Kort kan en si at kvalitative metoder fremhever innsikt mens de kvantitative fremhever oversikt, eller oversikt versus forståelse (Tjora, 2021). Valgene i denne studien er tatt med hensyn å kunne belyse problemstillingen: «*Hvordan kan kommuner tilrettelegge for at seniorer (65+) øker opplevd nytteverdi av digitale tjenester*».

4.1 Valg av metode

Valg av metodisk tilnærming avhenger av hva man ønsker å studere og undersøke, og hvordan en vurderer relevansen av for eksempel kvantitative eller kvalitative metoder. Samtidig vil valget preges av begrensede tid og ressurser. Med andre ord så styres ikke valget kun av faglige hensyn, men også i noen grad praktiske forhold (Tjora, 2021). Et opplagt svar er også at problemstillingen kan bidra til å bestemme hvilken metode som er mest hensiktsmessig i forhold til det som skal undersøkes (Christoffersen, Tufte, & Johannessen, 2021). For å besvare problemstillingen i denne oppgaven, vil det være mest hensiktsmessig å benytte kvalitativ metode for å gå mer i dybden på hvordan det kan legges til rette for økt nytteverdi av digitale tjenester hos målgruppen, som er seniorer 65+ i et begrenset området, som i denne undersøkelsen er på kommunal sektor sett fra et organisasjonsperspektiv. Valget om å anvende kvalitativ metode er også basert på målet om å få en dypere forståelse og innsikt i temaet som studeres, samt bearbeide og analysere datamaterialet som foreligger i form av tekst (Christoffersen, Tufte, & Johannessen, 2021).

De to mest utbredte metodene for datainnsamling innenfor kvalitative studier er: observasjoner, ulike typer intervju som semi-strukturerte, strukturerte, ustrukturerte eller gruppeintervju (Tjora, 2021). Kvalitative intervju er en fleksibel måte som kan brukes i de fleste sammenheng for å få detaljerte beskrivelser av tema som studeres, og egner seg best når en skal studere holdninger, meninger og oppfatninger hvor informantene får uttrykke seg i større grad enn for eksempel i et spørreskjema (Yin, 2018). Gjennom et intervju kan man danne en gjensidig dialog for å skape en forståelse for hverandres erfaringer, svare på spørsmål som dukker opp underveis, kommentere hverandres utsagn og meninger, noe som kan gi et innblikk i verden sett fra informantens synspunkt. Selve dataen eller empirien er de registrerte svarene fra informantene, som ofte blir tatt opp på lydbånd med en digital diktafon og deretter transkribert til ren tekst for analyse (Christoffersen, Tufte, & Johannessen, 2021). I tillegg skjer ofte slike intervju en-til-en med hensikt å oppnå detaljerte og fyldige beskrivelser om informantens: oppfatninger, meninger og holdninger, forståelse og erfaring med fenomenet som studeres (Christoffersen, Tufte, & Johannessen, 2021; Yin, 2018). Med andre ord så søker man etter gode og dybe beskrivelser av personers opplevde livsverdener, kunnskap og erfaringer, og egner seg i eksplorerende studier hvor det eksisterer lite kunnskap fra før av.

I dette prosjektet blir det gjennomført datainnsamling gjennom kvalitative semi-strukturerte intervju. Semistrukturerte intervju er fordelaktiv når det skal gjennomføres individuelle intervju, med en fleksibel tilnærming som muliggjør å følge opp informantens svar. De aktuelle spørsmålene vil bli utarbeidet for å bidra til å svare på forskningsspørsmålene og problemstillingen. I tillegg vil den inneholde underspørsmål for å utdype de forskjellige temaene. Hensikten er å danne en balanse mellom forutsigbarhet og fleksibilitet, samt skape en avslappet steming og en fin dialog. Informasjonsskrivet vil bli sendt ut på forhånd slik at informantene er informert om hva prosjektet handler om og hvilket tema som tas opp, nettopp fordi det er et komplekst tema som krever noe innsikt for å kunne bidra til å besvare problemstillingen.

4.2 Forskningsdesign

Når man skal gjennomføre kvalitative studier er det en del overveielser og valg en må ta underveis, både når det kommer til hva som skal studeres og hvordan det skal gjennomføres. Med andre ord så innebærer det å velge hvilket forskningsdesign som er mest hensiktsmessig

for å samle inn data og studere temaet som undersøkes. Det finnes tre typer å velge mellom: kausal, deskriptivt og eksplorativt design (Christoffersen, Tufte, & Johannessen, 2021). I denne avhandlingen skal det undersøkes hva som kan øke nytteverdien blant digitale tjenester hos seniorer 65+, og skal med det sammeligne to kommuner for å få bedre innsikt i hvordan de jobber med det digitale utenforskapet. Slik jeg har forstått de ulike designene, og hvordan problemstillingen er formulert med tanke på å undersøke tema «*det digitale utenforskapet*», anser jeg det som mest hensiktsmessig å benytte en eksplorativ tilnærming. Det digitale utenforskapet og det digitale skillet er relativt ferske begreper som har blitt til som en effekt av den hyppige digitaliseringen i samfunnet, noe som betyr at det ikke foreligger mye kunnskap om temaet. Derfor antas det at et eksplorativt tilnærming vil bidra til å skape en dypere og forståelse ved hjelp av informantenes erfaringer og innsikt gjennom sine sentrale arbeidsoppgaver i de respektive kommunene som undersøkes. Innenfor en eksplorativ tilnærming finnes det flere underkategorier innen kvalitative design, nemlig: grounded theory, fenomenologi, etnografisk og casedesign (Christoffersen, Tufte, & Johannessen, 2021). Etter en vurdering av de ulike tilnærmingene for design, ble det vurdert som mest hensiktsmessig å gjennomføre et casestudiet. I følge Yin (2018) er casestudiet en empirisk undersøkning om et fenomen i sin virkelige kontekst når grensen mellom fenomen og kontekst ikke er innlysende og klare. Det innebærer utforming av problemstilling, teoretisk forankring, analyseenheter og datainnsamlingssteknikk. Samtidig bør forskningsspørsmålene som oppgavene reiser, være knyttet mot det overordnede formålet eller kunnskapsmålet med prosjektet eller oppgaven (Bukve, 2016).

Casestudier kan være enkeltcasestudier eller flercasestudier, samt enkelt eller flere analyseenheter (Yin, 2018). Det er viktig å påpeke at analyseenheter ikke nødvendigvis er det samme som datainnsamlingsenheter, hvor datainnsamlingsenheter kan være enkelte individer mens analyseenheter kan være grupper med mennesker. For å gjøre casestudier er det også viktig å definere hva som er casen, og at casen må ses i en større sammenheng av hendelser eller tilfeller (Bukve, 2016). Casedesign egner seg også når en problemstilling reiser spørsmål om *hvordan og hvorfor*, samt når et fenomen skal undersøkes i sammenhengen det befinner seg (Christoffersen, Tufte, & Johannessen, 2021). Oppgavens problemstilling er rettet mot å undersøke hvordan det kan tilrettelegges for å øke den opplevde nytteverdien blant seniorer, for å redusere det digitale utenforskapet. Samtidig undersøkes og sammenlignes det digitale utenforskapet mellom to kommuner, en stor og en mellomstor kommune, derfor er det også en komparativ tilnærming. Derfor anvendes det et flercasestudiet og en komparativ tilnærming i

denne oppgaven, for å se mønstre av likheter og ulikheter (Yin, 2018). Studien vil bestå av ulike intervjuobjekter fra de respektive kommunene, som jobber spesifikt med digitalisering eller med tilrettelegging for digital deltakelse blant seniorer.

4.3 Casebeskrivelse

Casen i denne avhandlingen er det digitale utenforskapet blant seniorer i målgruppen 65+, avgrenset til stor og mellomstor kommune. De to kommunene som undersøkes har innbyggertall på forholdsvis under og over 20.000, noe som ifølge (Langørgen, Løkken, & Aaberge, 2015) kategoriserer stor og mellomstor kommune. Mellomstor kommune er lokalisert ute ved distriktet, sirka to timer unna stor kommune. I Mellomstor kommune er andelen seniorer (65+) ca. 22% av befolkningen, og i stor kommune utgjør andelen innbyggere som er 65 år eller eldre ca. 15% av befolkningen (Statistisk sentralbyrå, 2023). Dermed er det interessant å se i hvilken grad kommunene balanserer økende grav av digitalisering med en aldrende befolkning som risikerer å falle utenfor. Dette vil også kunne ha en overføringsverdi til andre kommuner i landet. Videre handler casen om hvorvidt geografisk lokalisering påvirker det digitale utenforskapet, noe som er en av årsakene til at de to kommunene studeres og sammenlignes.

4.4 Rekruttering

Når det kommer til utvelgelse og rekruttering av informanter, må ifølge Tjora (2021) informantene velges på bakgrunn i at de av ulike grunner er i stand til å uttale seg på en reflektert måte om det aktuelle temaet. De aktuelle intervjuobjektene sin mulighet til å reflektere rundt tema er viktig for å komme dypere inn på informantens forståelse for det man ønsker å vite noe om. Det kan brukes flere ulike strategier for å rekruttere og velge informanter til studiet, men utvalget bør være i stand til å gi tilstrekkelig informasjon og data til å belyse problemstillingen og tema som undersøkes. Med andre ord må intervjuobjektene ha relevant innsikt og forståelse for tema. Problemstillingen og det teoretiske rammeverket kan også gi grunnlaget for hvilke forhold som må hensyntas under utvelgelse, for å oppnå tilstrekkelig kvalitet og dybde på dataen.

I denne studien er det meningen å belyse tema og problemstilling gjennom perspektivene til digitaliseringsansvarlige i kommunene, ledere innen digital governance og sentrale personer

som jobber tett på seniorer. Kriterier som ble vurdert var erfaring, kjennskap til eller en rolle innen digitalisering i de respektive kommunene, samt kjennskap til det digitale utenforskapet. I stor kommune brukte jeg en snøballmetode for rekruttering av informanter. Snøballmetoden betyr at informanter rekrutteres via andre informanter (Christoffersen, Tufte, & Johannessen, 2021). Der hadde jeg en kontaktperson fra et tidligere forskningsprosjekt, som henvendte meg til de aktuelle informantene med de nevnte ansvars- og kompetanseområdene. Mens i mellomstor kommune oversendte jeg forespørsel om å få kontakt med de ansvarlige for digitalisering og digitaliseringsprosjekt. De aktuelle informantene fikk oversendt et informasjonsskriv som beskriver bakgrunn og formålet med studiet (Vedlegg 1) og samtykkeerklæring (Vedlegg 2). Informantene som deltok i intervju, hadde sentrale roller eller funksjoner innen utvikling av digitale løsninger, digitaliseringsprosjekter i kommunen eller hadde sentrale roller knyttet spesifikt mot seniorer.

Utvalget i dette prosjektet består av totalt 8 informanter, fordelt med 5 fra en stor kommune og 3 fra en mellomstor kommune. Antallet informanter er avhengig av kvaliteten på intervjuene, og hvor mye informasjon en får fra hver enkelt informant. En enkel regel kan være at innsamling av data kan avsluttes når en ikke lenger får ny informasjon gjennom intervjuene (Christoffersen, Tufte, & Johannessen, 2021). Det var en del likheter i svarene fra de åtte informantene, derfor ble det ansett som unødvendig å rekruttere ytterligere informanter. Samtidig ble det på grunn av kapasitet og tidsbegrensning ikke avholdt flere intervju. Det ble også noen utfordringer med å oppnå en gjensidig dialog i forkant for å planlegge intervju, da det ved enkelte tilfeller tok lang tid å få svar, samt lang tid mellom hvert intervju da flere informanter også hadde begrenset med tid. En fordel med dette var at jeg fikk god tid til å transkribere og sette meg inn i empirien mellom hvert intervju, noe som også økte kvaliteten på gjenværende intervju. Rekrutteringen av informanter foregikk kort oppsummert via formelle brev og snøballmetoden. Når det kommer til utvalgsstrategi, var det basert i all hovedsak på strategiske og gjennomtenkte valg, med hensikt å oppnå god kvalitet på data, noe som også er en anbefalt utvelgelsesstrategi innen kvalitative undersøkelser (Tjora, 2021). Valget på kommunene var basert på tidligere samarbeid, størrelse og geografisk lokasjon.

4.4.1 Intervjuguide og datainnsamling

I forkant av intervjuene ble det utarbeidet en intervjuguide, med en liste over temaer og generelle spørsmål som skal gjennomgås (Vedlegg 3). Den ble også justert noe etter de to første intervjuene, ettersom de overordnede tematiske innholdene i kategoriene: digitaliseringsfokus, digitale skillet og utenforskapet, og barrierer for digitalisering ble mer nyansert. Intervjuguiden ble delt opp i tre ulike temaer, knyttet spesifikt opp mot forskningsspørsmålene til oppgaven, med ulike underspørsmål som dekker flere sider av det overordnede spørsmålet. Det ble rekruttert totalt åtte informanter, hvor seks av intervjuene ble avholdt over Teams. De ble avholdt over Teams grunnet det ble enklere for informanten med tanke på tid og sted, hvor jeg opplevde at informantene var veldig engasjert og interessert i tema. To intervju ble avholdt fysisk en-til-en. Intervju avholdt over Teams ble også gjennomført med video, noe informantene samtykke til. Syv av åtte intervju ble tatt lydopptak av. I ett av intervjuene ble det kun notert ned sentrale utsagn under samtalen, grunnet lokasjonen av intervjuet ikke muliggjorde lydopptak.

Det ble også valgt en semistrukturert tilnærming til intervjuene, med en standardisert intervjuguide som et utgangspunkt til intervjuet, med muligheten for å endre rekkefølge på tema og spørsmål, samt komme med oppfølgingsspørsmål hvor det er mulig basert på hvordan dialogen utviklet seg. I selve intervjusituasjonen ble det satt fokus på å finne riktig form og stemning slik at informant følte seg trygg og kunne snakke åpent. Det ble tilstrebet å vise respekt og interesse for det informanten hadde å komme med, stille oppfølgingsspørsmål under interessante samtaleemner og la informanten snakke fritt. Innledningsvis under intervjuet ble intervjuobjektene informert om formålet med studiet, hva som vil skje med dataen, retten til å til enhver tid trekke seg og anonymitetsgarantien deres (Vedlegg 1). Som oppfølgingsspørsmål ble det spurt om de kunne utdype nærmere, nevne eksempler eller deres personlige forståelse for samtaletema. Det ble notert underveis under alle intervju, samt nesten alle ble tatt lydopptak av, med nettskjema diktafon-app. Intervjuene ble transkribert ordrett på bokmål av meg selv, noe også Tjora (2021) anbefaler, for å få et meningsrikt og pålitelig innhold i datamaterialet og forenkle analysen.

I tillegg til intervju ble det også gjennomført en dokumentanalyse av relevante dokumenter og rapporter. Dokumentanalyse er den tredje hovedgruppen for kvalitativ datagenerering, og omtales ofte som kvalitativ innholdsanalyse for å avdekke sammenhenger og relevant

informasjon om tema som undersøkes (Tjora, 2021; Christoffersen, Tufte, & Johannessen, 2021). I denne oppgaven vil dokumentstudiet benyttes som sekundærdata, i tillegg til primærdata fra semi-strukturerte intervjuer. Funnene fra dokumentanalysen vil kodes og tematiseres på samme måtes som data fra intervjuobjektene (Tabell 3).

4.5 Datakvalitet

Validitet omhandler hvor relevante eller troverdige dataen er, for å kunne trekke gyldige slutninger basert på formålet med studiet (Tjora, 2021). Handler med andre ord om hvor relevante resultatene av forskningen er knyttet til problemstillingen som undersøkes, og relasjonen mellom fenomen og data. Når validiteten til data skal vurderes skiller man ofte mellom intern og ytre validitet (Thiel, 2022; Yin, 2018). Den interne validiteten beskriver om det er samsvar mellom dataen som er samlet inn, og virkeligheten. Ytre validitet handler om i hvilken grad data og funn kan overføres og generaliseres til for eksempel andre kommuner. Altså om resultatet fra undersøkelsen kan regnes for å gjelde på flere og større mengder data enn det spesifikke som studeres, som i dette tilfellet er to kommuner. Den interne validiteten i denne rapporten kan hevdes å være sterk, med tanke på at informasjonen er hentet fra direkte involverte i digitaliseringsprosjekter, og ansvarlige for e-helsetjenester knyttet mot eldre delen av befolkningen i de respektive kommunene. De aktuelle informantene består av ledere og personer med sentrale roller, ansvar og eierskap til digitalisering og utvikling i kommunen. Deres kunnskap, engasjement og eierskap til sine oppgaver ble også gjenspeilet under intervjuene, hvor samtlige informanter var reflekterte og kunnskapsrik innen digitalisering. Derfor anses data og empiri som troverdig, hvor jeg har fulgt tydelige krav til datagenerering og hvordan det er gått frem fra teori til analyse og empiri. Samtidig er den interne validiteten styrket gjennom overveide metodiske valg, og hvordan undersøkelsen er valgt å gjennomføres gjennom casestudie, som har muliggjort en helhetlig og bred forståelse for tema og problemstilling. Intervjuguiden er også utformet med bakgrunn i teori og empiri, for å sikre at det som undersøkes faktisk er hensikten med undersøkelsen i studiet.

Denne oppgaven retter seg mot digitalisering og hvordan øke opplevd nytteverdi av digitale tjenester, og hvordan kommuner jobber med å legge til rette for dette. Hensikten er at andre kommuner også kan ta nytte av denne forskningen. Med tanke på at det undersøkes to kommuner, en stor og en mellomstor, med informanter i ledende kommunale stillinger innen digitalisering, kan det antas at det kan være relevant for flere kommuner i Norge av lignende

størrelser. Det fokuseres på barrierer for digitalisering, og hvilke utfordringer kommer som følger av digitale barrierer. Vurdert opp mot den ytra validiteten opplever jeg at store deler av studiet kan overføres til andre kommuner i Norge.

Reliabilitet dreier seg om forskningens pålitelighet. Det vil si, at hvis en annen forsker gjennomfører samme studiet og får samme resultater er det en høy pålitelighet i undersøkelsen (Yin, 2018). Det innebærer blant annet hvor nøyaktig dataen er, hvordan den samles og bearbeides for å skape en systematisk oversikt av funnene (Thiel, 2022). Reliabiliteten er forsøkt styrket gjennom å beskrive bakgrunn og formålet med prosjektet, for å tydeliggjøre veien fram til resultatet, og hvordan det gjennomføres. I tillegg er det benyttet samme intervjuguide til alle informanter, og det er tatt lydopptak av nesten alle intervju. Samtidig ble det notert underveis, og reflektert rundt funn etter hvert intervju. Alle intervju ble transkribert fortløpende for å få all data dokumentert, og dermed forenkle analysen. Alle informanter stilte forberedt og i stand til å svare reflektert rundt samtlige spørsmål, og mye av samme svarene var gjentakende på flere av intervjuene. Det er med å bidra til å styrke kvaliteten på data, og generalisere den. Når det er sagt er reliabiliteten nokså vanskelig å vurdere, da datainnsamlingen baserer seg på personlige intervju og åpne samtaler noe som er vanskelig å gjenskape i andre tilfeller, for eventuelle andre forskere eller studier. Det er mange variabler som kan påvirke dataen og resultatet. Basert på materialet samlet inn gjennom intervju, er det gjennomført kodning av transkribert materialet som er kategorisert i ulike temaer for å presentere relevante funn knyttet mot forskningsspørsmål og problemstilling. Hvordan dette er gjennomført vil presenteres i kapittel 4.6. Generaliserbarhet skal til slutt si noe om forskningens relevans, og det trenger ikke kun å begrense seg til overførbarhet eller statistisk generalisering (Tjora, 2021). Resultatet kan også være av moderat relevans og generaliserbar, hvor en kan beskrive og tydeliggjøre i hvilke tilfeller det gjelder. I denne avhandlingen kan forskningens relevans være relatert til norske kommuner og hvordan redusere det digitale utenforskapet gjennom å øke opplevd nytteverdi av digitale tjenester hos seniorer. Teori og perspektiver som er relevante, skal bidra til å støtte opp under oppgavens generaliserbarhet. Analyser og teorier om det digitale utenforskapet kan blant annet bidra til en innsikt om manglende digital inkludering blant den eldre delen av befolkningen.

4.6 Analyse av data

For å analysere data er det benyttet en tematisk analyse, med en abduktiv tilnærming som et utgangspunkt, hvor jeg jobber fra teori til empiri og tilbake, og etablere nye i tillegg til de som samsvarer med teori (Tjora, 2021). Tematisk analyse er en metode for å identifisere, analysere og rapportere mønstre i dataen, hvor hensikten er å forstå folks hverdagsopplevelse i detalj (Braun & Clarke, 2006). Kvalitative data foreligger i form av tekst, som for eksempel setninger av ord og utsagn, og er ustrukturerte. Derfor kreves det at man setter seg inn i data, og forsøker å sortere og strukturere det for å skape et meningsinnhold (Thiel, 2022). For å sortere datamaterialet, må det kodes og kategoriseres ved å dele opp empirien, og sette den sammen igjen for å avdekke og generere ny kunnskap. Selve kodingen gjennomføres manuelt, etter flere gjennomlesninger av all transkribert datamaterialet. Analysen ble påbegynt etter at alle intervjuene var gjennomført, med hensikt å identifisere temaer som skal undersøkes nærmere. Målet med analysen er å finne fellestrekk, mønstre eller kontraster som bidrar til ny innsikt om fenomenet som undersøkes.

Når all tekstmaterialet ble gjennomlest flere ganger, ble det identifisert og understreket koder, samt lagt ved kommentarer og notater i margin hvor innholdet bidrar til å belyse tema og problemstillingen. Det ble i første fase etablert koder fra hver informant, hvor det ble identifisert totalt 127 koder. Fullstendig oversikt over koder finnes i Vedlegg 4.

Alle koder ble etter hvert satt på eget dokument, for å lettere se mønstre og sammenhenger i materialet. Kodene ble sortert under hvert forskningsspørsmål, ut fra deres innhold og relevans til hvert enkelt forskningsspørsmål. Nettopp for å redusere datamaterialet og trekke ut essensen av innholdet. Noen få antall ganger ble også kodene justert for å bli mer meningsfull og forenkle hva informanten sa, noe som ifølge Tjora (2021) kan bidra til belyse sammenhengen mellom selve koden og intervjumaterialet. Det ble også sortert i første omgang mellom data fra stor og mellomstor kommune, for å senere sammenligne og se struktur i analysen. Koder ble samlet og sortert, for å videre skape et mønster av hovedtema. Når det er etablert koder av materialet, vil kodene videre tematisk grupperes i ulike kodegrupper. Dette for å strukturere alle kodene, og ta ut essensen av materialet (Tjora, 2021). Gruppering av koder innebærer å sortere og samle koder som henger sammen opp mot forskningsspørsmålene, samt skille ut irrelevante koder. Videre i prosessen sorteres og snevres kodene inn i kodegrupper, for å systematisere det meningsbærende innholdet (Tjora,

2021). Kodene grupperes etter innholdet som har noe til felles, og samles i en kodegruppe, samt skille ut koder som ikke er relevante. Endte til slutt opp på 20 kodegruppe (Vedlegg 5)

Ifølge Tjora (2021) kan det være hensiktsmessig å gjennomføre en ytterligere gruppering og sortering av koder hvis antallet kodegrupper blir for mange og innholdet blir for smalt. Med tanke på at det ble mange kodegrupper grunnet stor mengde data, er det derfor valgt å organisere gruppene sammen til flere overordnede tema som visualiseres i Tabell 2. Dette for å snevre inn og få en bedre oversikt over meningsinnholdet til alle kodene, som til slutt skal resultere i funn og bidra til å besvare problemstillingen med tilhørende forskningsspørsmål. Videre i analysen ble det satt opp kategorier opp mot opprinnelig data for å validere funn, og om koder samstemte med det opprinnelige innsamlet datamaterialet. I forbindelse med analyse fra kode til tema ble det også funnet koblinger opp mot det teoretiske rammeverket presentert i kapittel 3.

Kode	Kodegruppe	Tema
<ul style="list-style-type: none"> - Ikke tilstrekkelig kapasitet i en allerede presset hverdag - Fagsiloer og svake eller manglende kommunikasjonsstrategier - Manglende kompetanse til å ta i bruk de riktige verktøyene, og konkurranse om ressurser - Vanskelig å få oversikt over hva som gjøres 	<ul style="list-style-type: none"> - Tid, ressurser og kapasitet påvirker arbeidet med digitalisering - Byråkratiske barrierer 	Ikke tilstrekkelig ressurser og kapasitet for å legge til rette for seniorer F1
<ul style="list-style-type: none"> - Motstand mot og vegring for endring - Tvetydig hvor ansvarsområdet og beslutningsmyndighetene ligger - Ikke åpenbart hvem som har hvilken rolle - Avhengig av frivillige organisasjoner 	<ul style="list-style-type: none"> - Skepsis til endring og utydelig hvor ansvarsområdet ligger, hvem som har beslutningsmyndighet og en tydelig rolle - Koordinering og oversikt over ulike aktører 	Uklar ansvarsfordeling og beslutningsmyndighet F1
<ul style="list-style-type: none"> - Inntektsnivå blant innbyggerne - Offentlige opplæringsressurser – både økonomiske og menneskelige - Eldres holdning og motivasjon - Mobilitet og lokasjon - Gode digitale løsninger (brukervennlighet) - Koble på tidlig nok - Nå ut til seniorer 	<ul style="list-style-type: none"> - Vanskelig å avdekke kompetansen og nå ut til seniorer - Differensiering av kurs og eldres holdning og nytteverdi av teknologi - Digitalisering nødvendig for å håndtere befolkningsvekst og økende antall eldre 	Utfordrende å nå ut til eldre og påvirke deres holdning og atferd til teknologi- <i>må være proaktiv</i> F2
<ul style="list-style-type: none"> - Språkbarrierer og teknologisk kompleksitet - Graden av utbygd infrastruktur(kollektivtransport) - kompetanse og skamfølelse for å være til bry - Frykten for å gjøre noe feil - Skepsis og usikkerhet rundt datasikkerhet - Utfordrende å henge med på konstant utvikling 	<ul style="list-style-type: none"> - Informasjon ut til seniorer og deres muligheter - Brukervennlighet, brukergrensesnitt, kompetanse og uvitenhet rundt datasikkerhet 	Kommunikasjon og kompetanse F2
<ul style="list-style-type: none"> - Graden av organisert opplæringstilbud - Graden av utbygd infrastruktur - Stor geografisk utstrekning medfører store kostnader ved utbygging av bredbånd - Liten grad av bredbåndutbygging gjør at ikke alle digitale løsninger kan benyttes. - Mobilitet og kollektivtilbud - Økonomi og tilgang på digitale hjelpemidler - En kommune med stor geografisk utbredelse og lavt innbyggertall er ikke så interessant for ny næringsutbygging og satsningen 	<ul style="list-style-type: none"> - Lav befolkningstetthet og stor geografisk utstrekning ikke like attraktivt for næringsutbygging - Jo større distrikt jo dyrere med utbygging av bredbånd - Graden av Organisert opplæringstilbud satt i system, økonomi og tilgang. 	Geografisk lokalisering kan ha stor betydning F3

Tabell 2: Oversikt over innsnevring fra kodegruppe, til overordnet tema (Forfatter)

I tillegg til analyse av egen innsamlet data, er det foretatt en dokumentanalyse av sentrale artikler. Disse artiklene er gjennomlest, kodet og tematisert etter samme prinsipp som eget datamaterialet. Hvilke artikler det gjelder, og hvordan de er kodet presenteres i Tabell 3.

Kilder	Koder	Kodegruppe	Tema
(Shi , Liu, Fu, & Dai, 2023)	Internettbruk blant eldre	Indikerer en forskjell mellom by og land	Lavere befolkningstetthet, laver digital kompetanse
(Lythreathis, Singh, & El-Kassar, 2021)	Tilgang, ferdigheter og evne til å delta.	Ulike nivåer av det digitale utenforskapet	Flytende grense mellom utenfor og «innenfor»
(Rybalka, Brevik, Fremmerlid, & Strøm, 2022)	Digital sårbarhet	Hvem har høy risiko for å falle utenfor	Kjennetegnene er høyere alder, lavere utdanningsnivå, å være pensjonist eller hjemmeværende

Tabell 3: Oversikt over koding av sentrale dokumenter (Forfatter)

4.7 Etiske betraktninger

Når det kommer til forskningsetikk, dreier det seg om prinsipper, retningslinjer og regler for vurdering om hvorvidt handlinger er riktige eller gale (Christoffersen, Tufte, & Johannessen, 2021). Det innebærer også at opprinnelig forfatter skal respekteres gjennom korrekt kildehenvisning, og at det er de aktuelle forfatterne sine synspunkter og tolkninger som fremmes før eventuelle egne refleksjoner og vurderinger. I tillegg skal leseren ha en god oversikt og innsikt over hele forskningsprosessen, noe som også kan øke påliteligheten. Har også gjennom hele prosessen vært bevisst på ansvaret ovenfor informantene, og deres rettigheter når de deltar i studiet. Før intervjuprosessen startet ble det også søkt om godkjenning fra Norsk senter for forskningsdata (NSD), og den ble godkjent 25.02.2023 (Vedlegg 7). Det ble også informert om hvordan all data blir behandlet og til slutt slettet, intervjuguiden var upersonlig og informantene er anonyme. I tillegg er det sikret for trygg oppbevaring av intervjumaterialet.

5. Resultater

I dette kapittelet vil funnene fra analysen basert på fem intervju fra stor kommune og tre fra mellomstor kommune presenteres, samt en dokumentanalyse. Funnene vil bli presentert med utgangspunkt i de tre forskningsspørsmålene som oppgaven reiser.

5.1 Strukturelle og kulturelle barrierer i kommuner

5.1.1 Organisatoriske barrierer

Resultater fra analysen viser at stor kommune opplever mangel på kapasitet og ressurser som en stor barriere i arbeidet med digitalisering og det digitale utenforskapet. Det fremkommer også at det er utfordrende å koordinere og holde oversikt over hva som gjøres og ikke. Tre av informantene nevnte fagsiloer og svake eller manglende kommunikasjonsstrategier som en sentral barriere, hvor fagspesifikk kompetanse ofte ikke blir organisert slik at den treffer riktig. Informant A sa det slik:

«Men kan også nevne fagsiloer og kommunikasjon som en utfordring på noen plan, hvor det er mange med spisskompetanse involvert og med forskjellig logikk».

Hvor informant B supplerer med:

«Det med fagsiloer kan hemme i noen grad, og spisskompetansen som kanskje ikke organiseres i den grad slik at den treffer riktig eller at den på en måte blir litt silet ut i et prosjekt for eksempel».

Her kommer det frem at det er hemmende for flere aktører i kommunen å organisere og forholde seg til hverandre i en allerede presset hverdag, så handler det også om prioriteringer, koordinering og ofte et kostnadsspørsmål. Informant B utdyper:

«Ressurser er en utfordring, det er få ressurser som jobber spesielt med det her og det er veldig få som har noen god oversikt».

Det tydeliggjøres at det er vanskelig å jobbe på tvers hvor det skjer mye, og det gir utfordringer med tanke på å holde oversikt og koordinere de ulike instansene, samt ressurser til å styrke kapasiteten til å følge opp og sørge for at brukergruppen er godt nok involvert. De utfordringene som informant A og B tydeliggjør, kan også bekreftes av teori og funn fra dokumentanalysen, hvor det kommer fram at organisatoriske faktorer innebærer mangel på:

kapasitet, ressurser og strategi som treffer riktig demografiske målgruppe (Lythreatis, Singh, & El-Kassar, 2021, s. 6). Samtidig begrenset med budsjetter og konkurranse om økonomiske ressurser. I tillegg til dette er informant C inne på at:

«(...) Kjemper jo om de samme ressursene i egen organisasjon, selv om vi ofte har samme målet. Samtidig er det gjentakende svaret på hvor ansvarsområdet ligger, at den er delt, men uklar».

Funn fra intervju bekrefter funn fra dokumentanalysen, hvor det kommer frem at økonomiske og menneskelige ressurser, samt kommunikasjon og kompetanse er de mest fremtredende strukturelle barrierene/utfordringene i offentlig sektor hvor Rybalka, Brevik, Fremmerlid, & Strøm (2022, s. 7) nevner:

«(...) Mangel på tilstrekkelige midler og ansatte kan begrense tilgangen til og bruken av digitale verktøy, mens manglende kommunikasjon og opplæring kan hindre ansatte og brukere i å forstå og utnytte teknologien på en optimal måte».

Informant C utdyper også at det innen helsevesenet er lite teknologikompetanse og endringsledelse, hvor de ofte kan slite med å veilede og instruere eldre med ulike digitale verktøy. Analysen viser også at ansattes forståelse for betydningen av teknologi og brukergrensesnittet til digitale løsninger er noe varierende. Det kan oppleves som en ulempe i møte med seniorer fordi ikke alle vet hvordan systemer fungerer, eller er i stand til å veilede eldre med digitale tjenester. Slik formulerer informant C denne utfordringen:

«Måten å jobbe med helse er ikke den samme i dag som for 20 år siden for eksempel, må derfor få inn det her med teknologi. For helse er jo en kombinasjon med teknologi nå i dag».

Informant A supplerer med:

«(...) Sykepleiere er opplært i å pleie og hjelpe syke, men ikke opplært i å bruke teknologi til å gjøre jobben. Det strider mot det de har utdannet seg i, så det «mind-skiftet» som må til er ganske stort».

Denne kompetanseutfordringen kommer også frem i dokumentanalysen, hvor det viser seg at det offentlige står ovenfor mange konkurrerende prioriteringer, manglende digital kompetanse blant arbeidsstyrken og ikke tilstrekkelig finansiering. I tillegg med kontinuerlig digitalisering og utvikling, et behov for mer kompetanse innen informasjonssikkerhet og datasikkerhet, hvor Lythreatis, Singh, & El-Kassar (2021 s.2) påpeker:

«(...) Å være smidig anses som en avgjørende faktor for suksess på ulike nivåer, og for å oppnå smidighet er det nødvendig å utvikle digitale ferdigheter og tilstrekkelig finansiering som kan utnytte muligheter til å tilpasse seg endringer i omgivelsene».

Analysen viser at tillegg til en presset hverdag med ikke tilstrekkelig kapasitet, er siloer på tvers av aktører. Informant A påpeker at i en varierende og stresset hverdag er vanskelig å imøtekomme alle arbeidsoppgavene, så noe må prioriteres etter behov og hvor det er kompetanse. Ansatte i kommunen er i varierende grad eksperter på sine domener, og vil derfor ha ulik logikk og tilnærming til digitalisering og digitale transformasjoner.

Informant E presiserer også utfordringen med å holde oversikt over hvem som jobber med digitalisering og spesielt knyttet mot den eldre delen av befolkningen. Det kommer fram av analysen at det er utfordrende å avdekke hvor og hva det jobbes med, hvem som har ansvar for hva, om resultat og tiltak blir evaluert og fulgt opp godt nok. Informant E utdyper:

«Hvis vi tar kommunen, nav, frivillig sektor og staten så har alle en rolle for at «alle» skal ha det bra, men ikke åpenbart hvem som har hvilken rolle».

De andre området er at et problem løset et sted, så kommer gevinsten et annet sted. Det er dermed en utfordring å følge opp og klare å ta ut gevinstene, og følge endringen gjennom hele prosessen. Dette sammen med tvetydig ansvarsfordeling og uklarhet omkring beslutningsmyndigheten gjør det utfordrende for kommunen å gjennomføre endringer.

Informant D og E oppsummerer slik:

«(...) Oppsummert kan vi si at strukturelle barrierer i hvert fall er fagsiloer, personvern, sikkerhet og teknologiforståelse, så er det alltid et kostnadsspørsmål».

I analyse av barrierer i mellomstor kommune kommer det frem at begrenset kapasitet, ressurser, kompetanse og effektiv utnyttelse av digitale verktøy som en utfordring. Informant F presiserer at mellomstor kommune har mindre ressurser til å sette spesifikke utfordringer i system, og differensiere ut fra mål- og demografisk gruppe i samfunnet. Det kommer frem av analysen at med begrenset ressurser og fagspesifikk kompetanse må prioritere prosjekter og tiltak deretter.

Funn viser også at utnyttelse av digitale verktøy også er en utfordring, noe som går på bekostning av digitalisering og videreutvikling av tjenester til innbyggerne. Det er ikke

mangel på tilgang til digitale verktøy, men kompetanse og ferdigheter til å maksimere utnytte.

Informant F sier:

«Vi har jo rikelig med verktøy og tilgang på verktøy, men det å ta det i bruk slik at det gir mest mulig effekt som også er utfordringer».

Analysen viser at maksimering av utnyttelse av verktøy henger sammen med fleksibiliteten og hvor endringsvillig ansatte er. Det kommer frem at ansatte ikke alltid ser utbytte eller hensikten av digitale verktøy, og henger seg ofte fast ved den gamle måten å gjennomføre arbeidsoppgaver på:

«Sånn at motstand mot endring er en barriere, og en fremmedfrykt for at man ofte henger seg fast i det man gjør/har gjort».

Informant G supplerer med:

«Det vi opplever som hemmer ofte, er vegring av endringer og innføring av noe nytt».

Informant F tar opp at teknologi- og fremmedfrykt virker å være knyttet til kompetanse og medarbeidere som ikke forstår teknologi og dens behov, noe som bidrar til vegring mot endring.

En gjennomgående tendens i datamaterialet var at ansatte i mellomstor kommune i større grad er motvillig til endring eller i noen grad fremmedfrykt for nye løsninger eller ikke ønsker fornyelse. Samtidig er en av hovedutfordringene å ha kapasitet til å prioritere endringer og digitale transformasjoner. Informant F utdyper:

«Mindre kommuner har mindre ressurser og kanskje bruker de med spisskompetanse på andre områder, og «bruker de opp», slik at det ikke er flere å spille på».

Informant G presiserer også at:

«Ressurser kan være en barriere, og kapasitet spiller også en viktig rolle, for det kommer hele tiden nye arbeidsoppgaver og fokusområder som må prioriteres».

Analysen viser at med begrenset kapasitet og ressurser, og dermed prioriteringer av prosjekter ved enkelte tilfeller må sette oppgaver til side noe som kan føre til at det hopper seg opp med andre driftsoppgaver og fokusområder. Informant F og H presiserer at:

«Vi har ikke all verden med ressurser å spille på, så vi er nødt til å prioritere hvor det er nødvendig, for å være med på utviklingen».

5.1.2 Betydningen av organisasjonskultur

Det kommer fram av analysen flere utfordringer knyttet til kommunikasjon, ansvarsfordeling og hvor ansvaret ligger knytte til det digitale utenforskapet. Samtidig viser analysen at kompetanse, språk og begrep som en utfordring blant ansatte i kommunen. Fagterminologi og utfordringer knyttet til digitalisering kommer frem, og oppleves noe motstand mot endring. Videre kommer det fram at endring gjenspeiles i ansattes kompetanse, og at utfordringen knyttet til endring er kommunikasjonen på tvers av avdelinger og interessenter, samt oppfølging av gjennomførte endringer. Informant A utdyper:

«Kommunikasjon er en utfordring på noen plan, hvor det er mange med spisskompetanse involvert og med forskjellig logikk».

Informant D følger opp med:

«Ser bare når vi snakker om begrepet digital transformasjon, som er et begrep jeg bruker ofte, så har vi ansatte som aldri har hørt om det eller bruker det fordi det er fremmedgjørende».

Det viser seg at ansattes opplevelse av digitalisering og gevinsten av digitalisering er noe varierende, og dermed også i varierende grad utfordrende å ta eierskap til digitalisering og ansvar for utfordringen med det digitale utenforskapet.

En tydelig tendens i datamaterialet var at informantene tydeliggjorde et behov for større fokus på det digitale utenforskapet, men tvetydig hvem som tar ansvar og eierskap til det. Informant C viser til at:

«Det er litt uavklart for oss alle hvor ansvaret ligger, og det er jo en del av veien videre for å avklare for ansvaret skal ligge i det videre løp. Ikke kun for seniorer med utenforskap og digitalisering generelt. Noe som fører til at det går litt tregere enn hva vi kunne ønske».

Både informant B, C og D presiserer utfordringen med å kartlegge hvor og hvem som kan bidra med det digitale utenforskapet. Kommunikasjon på tvers av fagsiloer, forskjellig logikk og forståelse for teknologien ofte hemmer digitale transformasjoner i kommunen.

Samtidig tydeliggjør informant D hvor sentralt språk, informasjon og kunnskapsdeling er. Analysen viser til gevinsten av å koble på og samle flere aktører, koordinere hvor ulike interessenter kan bidra og følge opp de eventuelle tiltak. Informant D utdyper:

«Vi har jo IKT-samarbeidsforum som har eksistert før prosjektet, men har hatt tettere samarbeid og møter og inkludert dem i ressursgruppen i prosjektet, som har skapt synergieffekter hvor de treffes oftere og se hva de kan bidra med».

I analysen av funn fra mellomstor kommune, kommer det fram at endringsvilje og fleksibilitet blant de ansatte er en utfordring. Analysen viser et behov for forståelsen og kommunikasjon rundt hvorfor endringer gjennomføres, og hvordan den påvirker ansatte. Samtidig fremkommer det av analysen at kulturelle utfordringer også er betinget av de strukturelle utfordringene, og de henger sammen i mellomstor kommune. Informant F tydeliggjør:

«Kulturen ikke representerer i stør grad villighet for endring. At man står litt fast og samles rundt det som er nå, og ikke ønsker fornyelse for man trives med tingenes tilstand på en måte».

Det fremkommer også i analysen at motvillig mot endring ofte henger sammen med kompetanse og motivasjon, hvor Informant F påpeker at det også kan være forskjell i ulike sektorer angående endringsvilje og- muligheter, betinget av strukturelle muligheter og forutsetninger. Informant G utdyper:

«Men det vi opplever som hemmer ofte er vegring av endringer og innføring av noe nytt, det kan være en del av utfordringer vi møter. Og det å skulle gjennomføre større endringer, når det vi kjenner er så trygt og godt».

Videre presiserer informant H at motstand mot endring kan påvirke hvordan ansatte tar beslutninger, samt påvirke organisasjonens effektivitet og evne til å levere tjenester av høy kvalitet. Det presiseres også av informant G at byråkrati og motstand mot endring kan føre til utfordringer med å tilpasse seg endrede krav og behov. Det fremkommer også i analysen et manglete opplevd behov for prioriteringer av det digitale utenforskapet. Dette bekreftes også gjennom dokumentanalysen, hvor det fremkommer at manglende etterspørsel eller engasjement fra innbyggere/brukere er en sentral kulturell barriere (Lythreatis, Singh, & El-Kassar, 2021).

Informant F påpeker også at klarhet omkring ansvars- og rollefordeling, kartlegging og oversikt over kompetansebehov blant seniorer for å ha en mulighet til å tilby spesifikke tilbud og tilpasse deretter. Hvor i informant F sier det slik:

«Så er jo spørsmålet hvem som har en rolle her, og hvor ansvaret ligger. For kommunen får jo de aller fleste rollene slik som jeg oppfatter det, så er det jo å ha et tilbud

kontinuerlig som det er mulig å melde seg på, men man må ha oversikt over situasjonsforståelsen om det er et reelt behov der».

5.2 Årsaker til et digitalt utenforskap blant eldre

Analysen viser at det digitale utenforskapet er betinget av flere forhold, hvor det er knyttet utfordringer til seniorer sin holdning og motivasjon til digitale løsninger. Samtidig fremkommer det betydningen av barrierer for ivaretagelse av den eldre delen av befolkningen, hvor de største barrierene er kapasitet og ressurser. Fremkommer også at det er en sammenheng mellom tilgjengelige offentlige opplæringsressurser og digital kompetanse. Fire av informantene påpeker viktigheten av å tilby gode digitale løsninger som treffer bra, og for å få til dette sentralt med innbyggerinnvulling. 5 informanter påpekte også utfordringer med å kartlegge ansvar, holde oversikt, nå ut til og inkludere seniorer med allerede lav digital kompetanse. Informant C påpeker:

«Utfordringen er dem vi ikke når ut til, dem som ikke møter opp eller tar kontakt når de trenger hjelp. Mange vet ikke at de får hjelp, at det er gratis, eller at vi har taushetsplikt».

Samtidig kommer det frem i analysen utfordringer knyttet til å ha tilstrekkelig med opplæringstilbud som seniorer med lav mobilitet kan benytte seg av. Mange seniorer har lav mobilitet og helseutfordringer som en barriere til å ta initiativ og benytte seg av opplæringstilbud, samt graden av utbygd infrastruktur. Dette utdyper informant D, og deretter supplerer informant C med:

«Det å ha tilbud i nærområdet er kjempeviktig for mange, alt for høy terskel å komme seg til sentrum».

«En annen utfordring er mobilitet, ikke alle som har mulighet å komme til biblioteket eller tilbudene».

En stor utfordring er å nå ut med informasjon til seniorer, en annen ting deres muligheter til å møte opp i organisert opplæring. Samtidig påpeker tre av informantene at seniorer er redd for å gjøre feil, føler på skamfølelse og ser på seg selv som en byrde for samfunnet. Informant B sier:

«Mange synes det er pinlig og snakker seg selv ned, og er flau over å måtte spørre om hjelp».

Viser seg også at skepsis rundt datasikkerhet er en stor barrierer for seniorer, når det kommer til å ta i bruk digitale verktøy. Informant D oppsummerer slik:

«(...) Vi får ofte spørsmål om datasikkerhet, for å skape en grunnleggende kunnskap om sikkerhet. Bevisstgjøre om sikkerheten, men er noen forskjeller der så er jo vanskelig til og med for oss andre, og da er det ikke rart de er usikre og skeptiske».

I analysen kommer det også frem hvor komplekst det er å hjelpe eldre med å nyttiggjøre seg av digitale tjenester og opplæringstilbud. En av utfordringene som informant C spesifiserer, er å håndtere problemstillingen som ligger utenfor opplæringstilbudet, som for eksempel banktjenester. Noen årsaker som analysen tydeliggjør: er begrensede åpningstider, lite eller dårlig kundeservice og mange tastetrykk. Informant C påpeker at denne problemstillingen fører til teknologivegring blant seniorer.

Analysen viser også at det nå ut tidlig nok til seniorer er utfordrende, men også kritisk. Fremkommer av analysen at når seniorer først må benytte seg av digitale tjenester uten å ha fått instruksjoner eller kjennskap til hvordan benytte teknologi, fører det til distansering og nedsatt motivasjon og mestringsfølelse. Informant B utdyper:

«For 80-årer som opplever lite interesse nå, skulle for eksempel vært fanget opp for 10 år siden ikke sant, så hadde de kanskje vært i større grad selvhjulpen nå for eksempel».

Samtidig presiserer informant B at ved tilfeller hvor de oppsøkte eldre tidligere for å tilby organisert opplæring, følte de ikke behovet eller følte seg for friske til å motta tilbudet. I analysen kommer det frem at årsaken ofte er vinklingen bak henvendelsen og tilbudet, hvor fokuset er på helse og ikke rettet kun mot digitale opplæringstilbud. Informant C sier:

«Men det har noe kanskje med vinklingen med tjenesten å gjøre ikke sant, hvis man kanskje har fokusert i større grad på det digitale kunne det vært enklere å fange opp. For stort fokus på helse oppleves som «nedverdiggende», at de ikke trenger eller vil ha hjelp for de skal klare seg selv».

Kommer frem av analysen at det er kun blant de over 80 år i stor kommune som ikke mottar kommunale tjenester, hvor de drives oppsøkende virksomhet. Samtidig viser det seg at det er kun de som er medlem i pensjonistforeninger som får direkte informasjon om mulige opplæringstilbud. Videre viser det seg at gruppen over 80 år vokser for hvert år, hvor kapasiteten er en utfordring. Informant C utdyper:

«De blir jo flere for hvert år også, derfor har vi også måtte ty til gruppeløsninger i enkelte tilfeller hvor det har vært hensiktsmessig».

Informant C påpeker også:

«Vi har ikke kapasitet til å dra på besøk til andre enn 80-års gruppen, mtp at de er så mange og vi er så få».

Videre fremkommer det av analysen hvor avgjørende frivillig arbeid er, for å imøtekomme den økende andelen eldre i kommunen, kartlegge og holde oversikt over det digitale utenforskapet. Avdekkes også dermed hvor sentral, men utfordrende å tydeliggjøre ansvarsfordelingen. Samarbeid mellom frivillige organisasjoner og kommunen viser seg å være sentralt, hvor kommunen bidrar med kompetanse og kunnskapsdeling. Informant D sier:

«Samarbeid med frivillige er sentralt, og da forsøker vi istedenfor å bidra med kunnskapsdeling og hvordan legge til rette for seniorer med ulike helseutfordringer. Vi samler veiledere i disse foreningene, og fyller på deres kunnskap og formidlingsevne slik at de på bedre måte kan ivareta seniorer og bistå med opplæring».

Analysen avdekker også hvor sentral pedagogikk opp mot seniorer er, når de først benytter seg av opplæringstilbud. Samtidig er den eldre delen av befolkningen så stor at det er utfordrende å differensiere tilbudene, da kompetansen er veldig varierende, hvor mangel på differensiering går på bekostning av videreutdanning. Informant B og C utdyper:

«Varierende kompetanse blant eldre i kommunen, men store behov for opplæring og differensiert opplæring, forskjellig nivå og problemstillinger. Får prioritert kun det grunnleggende som går på bekostning av videre utdanning/kursing».

Dokumentanalysen viser også at det er en flytende grense mellom utenforskapet, hvor det er forskjellige nivåer som på ulik grad påvirker muligheten til å delta i samfunnet. Lythreathis, Singh, & El-Kassar (2021, s.3) påpeker:

«De ulike formene for digitale skillet kan forsterke ulikhetene i samfunnet da de enten kan begrense eller forbedre borgernes sosiale og økonomiske kapital samt deres evner til å delta i samfunnet».

Fremkommer også av analysen betydningen av pris på digitalt utstyr, hvor mange seniorer med lav inntekt ikke har ressurser til å tilegne seg all nødvendig teknologi. Vider avdekkes det betydningen av utdanning og hva de har gjort tidligere i livet, på den digitale kompetansen. Informant D sier:

«Når vi snakker med seniorer er alder en betydning, og hva de har gjort tidligere i livet. Det spiller veldig inn, om de har hatt en manuell jobb eller har jobbet med pc for eksempel. Det er lettere å sette seg inn hvis de har erfaring».

Funnene indikerer at grunnleggende digitale ferdigheter, interesse og manglende behov for digitale helsetjenester begrenser bruken av digitale tjenestene. For å øke bruken er økt helsekompetanse, motivasjon, mestringfølelse og opplevelse av deltakelse avgjørende. Videre avdekker analysen at mange eldre har en positiv holdning til digitale verktøy, men noen er redd for å gjøre feil eller å bli utsatt for svindel. Andre ser ikke nødvendigheten eller nytteverdien av det digitale, mens noen har pårørende som hjelper dem.

Analysen avdekker også at mellomstor kommune har mange av de samme utfordringene som stor kommune. Videre kommer det frem at mellomstor kommune har i større grad utfordringer med kapasitet og ressurser, samt faktorer som mindre tilgang til kompetanse og teknologi. Mellomstor kommune har færre ansatte og ikke differensiert system til å ivareta eldre med lav digital kompetanse på den samme måten. Hvor informant F sier:

«Vi differensierer ikke noe på det, altså det er ikke noe spesielle kontaktflater for de eldre kontra befolkningen for øvrig, ei eller har kapasitet til det».

Informant G supplerer med:

«Det ene er jo at vi ikke har tilgang til flere «kommunale ansatte»/helsepersonell osv. Det andre er jo at det er ikke sikkert at det er flere ansatte som skal til, men å ta i bruk teknologi som skal til».

En tendens i datamaterialer fra analyse av mellomstor kommune, er utfordringen med å nå ut til, og engasjere eldre til å ta del i det digitale samfunnet. Samtidig er det utfordrende å kartlegge kompetansen og hva det trengs hjelp til, for å tilby organisert opplæring deretter.

5.3 Betydninger av geografisk lokalisering

Funn fra analysen indikerer at geografisk lokalisering kan ha en betydelig innvirkning på det digitale utenforskapet. Det kommer fram at faktorer som dårligere tilgang til bredbånd og annen teknologiinfrastruktur, kan føre til at innbyggerne i disse områdene blir ekskludert fra digitale tjenester. Viser seg å være spesielt utfordrende for eldre som bor i avsidesliggende områder, da de kanskje ikke har tilgang til de nødvendige verktøyene eller den opplæringen de trenger for å delta i det digitale samfunnet. Samtidig indikerer det også at mangel på fysisk

tilstedeværelse av offentlige tjenester, som banker eller helseklinikker, gjøre at det er vanskeligere for innbyggere å få hjelp til å navigere den digitale verdenen. Videre kommer det frem av analysen at det er dyrere å bygge infrastruktur hvor det er stor geografisk utstrekning, samtidig viser det seg at ved stor geografisk utstrekning og dårlig kollektivtilbud er utfordrende for eldre å ta del i eventuelle opplæringstilbud da mobilitet er en utfordring. Samtidig avdekker analysen at en kommune med stor geografisk utbredelse og lavt innbyggertall er ikke så interessant for ny næringsutbygging og satsningen. Informant F sier:

«Vi har noen områder som er stor med spredt bebyggelse som det jobbes med å få bedret tilgangen/kapasiteten, men det er veldig kostnadskrevenende å få til»

Informant F utdyper også:

«Hvert år søker vi om midler for å få mulighet til å bygge ut kapasiteten/infrastrukturen, og vi er avhengig av å få midler»

Det avdekkes også at det i mellomstor kommune er steder med ikke godt nok mobilt bredbånd. Hvor Informant F sier:

«Så vi må kartlegge og plukke ut områder å sjekke hvilken tilgang og hastighet, så søker vi ut ifra det (behovet). Så det er jo ikke sikkert vi får tildelt midler eller, hvis det for eksempel ikke er kommersielt lønnsomt å bygge ut der»

Videre avdekker analysen at mellomstor kommune har en strategi for utbyggelse av bredbånd, hvor det via samarbeid med andre aktører avdekker om det er hensiktsmessig å bygge infrastruktur hvor det allerede for eksempel graves. I analysen kommer det også frem at liten grad av bredbåndsutbygging gjør at ikke alle digitale løsninger kan benyttes, hvor gamle, syke og funksjonshemmede er de største taperne i denne sammenhengen: Informant G sier:

«Tilgang til internett er jo grunnleggende for å være digital, og det står jo noen områder igjen som ikke har god nok kapasitet, og da blir de jo utenfor hvis de for eks. ikke flytter. Hjelper ikke å digitalisere hvis infrastrukturen ikke er der».

Dokumentanalysen viser også at det er 120.000 mennesker over 60 i Norge som ikke har tilgang til internett, og totalt 480.000 ikke-digitale eldre. Samtidig oppgir rundt 89% at de i varierende grad opplever et behov for å styrke sine digitale ferdigheter (Eldreombudet, 2021).

Funn fra analysen viser at det er vanskelig å avdekke graden av internettilgang i stor kommune, hvor informant A påpeker at de har ingen spesifikke målinger, men at den generelt er veldig god:

«Internett-tilgangen er ikke den største utfordringen, da den er generelt ganske god. Men har ikke noen konkrete målinger på akkurat hvor god den er»

Dokumentanalysen viser også at det å bo på steder med lav befolkningstetthet og stor geografisk utstrekning er en indikator på lav teknologisk kompetanse, hvor Shi , Liu, Fu, & Dai (2023) antyder at:

«Internettbruk av eldre indikerer geografisk forskjell mellom by og land, og differensiering av husholdningsregistrering»

Videre i neste kapittel vil funnene fra dette kapittelet drøftes opp mot det teoretiske rammeverket i oppgaven.

6. Diskusjon

I dette kapittelet skal jeg diskutere resultater fra intervjuene og dokumentanalysen. Det tas utgangspunkt i teoriene og begreper, samt tidligere forskning som ble presentert tidligere i oppgaven. Resultatene fra analysen vil også diskuteres opp mot den teoretiske modellen presentert i kapittel 3.3. Funnene er basert på refleksjoner fra informanter og dokumentanalyse.

6.1 Strukturelle og kulturelle barrierer

En tydelig tendens i studiet er at de strukturelle og kulturelle barrierene er betinget av flere faktorer. Strukturelle barrierer innebærer organisatoriske utfordringer knyttet til: kapasitet, begrensede budsjetter og ressurser, ferdigheter og infrastruktur (Wilson & Mergel, 2022). Det kommer også frem i analysen at det er konkurrerende prioriteringer i kommunen når det kommer til ressurser, og kapasitet er en utfordring ved å ha nok ressurser til å koordinere og jobbe med det digitale utenforskapet. Avsette nok ressurser og ta hensyn til eldres digitale utfordringer kan være krevende, noe analysen påpeker da det er vanskelig å nå ut til å inkludere eldre. Det krever en tilnærming som fjerner stigmaet med at de er til bry. Samtidig påpekes det utfordringer med manglende kapasitet til å kunne ivareta alle nødvendige differensierte kurs, og imøtekomme den digitale utfordringen hos seniorer tidlig nok. Som analyse av funn spesifiserte, er det mange som står utenfor den samme informasjonen om mulige kompetansehevede tiltak og organiserte opplæringstilbud. Samtidig manglende digital kompetanse blant arbeidsstyrken og forståelse for digitalisering blant de som jobber tett opp mot seniorer. Det spesifiseres viktigheten av å inkludere teknologikompetanse som en del av hverdagen, spesielt blant ansatte i helsevesenet.

En annen organisatorisk utfordring er mangel på koordinering og kommunikasjon på tvers av avdelinger innad i kommunen, hvor det er lite avklart hvem som jobber med hva. Analysen viser også at frykt for endring og fleksibilitet som en barrierer, hvor denne frykten henger sammen med ansattes kompetanse, motivasjon og forståelse for digitalisering og digitale transformasjoner. Dette kommer spesielt frem i mellomstor kommune, hvor det er en kombinasjon mellom manglende kapasitet og ressurser, noe motstand mot endring og forståelse for hvorfor gjennomføre endringer som sentrale faktorer. Disse utfordringene kan påvirke kommunens evne til å digitalisere og legge til rette for digital inkludering blant den eldre delen av befolkningen, da også mellomstor kommune hadde størst prosentvis andel av

seniorer fra 65 år og eldre. Ifølge Wilson & Mergel (2022) er disse barrierene og utfordringene i kommunen basert på den byråkratiske og digitale kompetanse, samt den økonomiske barrieren som hindrer investering i digitalisering og prioritering av spesifikke formål, som i dette tilfellet er tilrettelegging og kompetanseheving av eldre.

Forskjellen mellom stor og mellomstor kommune er flere. Mellomstor kommune har større utfordringer med å sette det digitale utenforskapet i system, og avsette ressurser nok til å prioritere det digitale utenforskapet. Samtidig utfordrende å avdekke eldres behov for digital inkludering og kompetansetiltak. Mellomstor kommune har mindre ressurser sammenlignet med stor kommune, noe som begrenser deres evne til å investere i digital infrastruktur og sikre bredbåndsforbindelse til alle deler i kommunen. Dette er også noen av faktorene som påvirker hvorfor geografisk lokasjon spiller en betydelig rolle, og at det er generelt lavere teknologisk kompetanse på steder der det er lav befolkningstetthet (Aursand, 2022). Samtidig mindre grad av fagspesifikk kompetanse til å implementere og vedlikeholde digitale løsninger i mellomstor kommune, og legge til rette for digital inkludering blant eldre. Mangelen på denne kompetansen kan også påvirke evnen til å anvende og utnytte digitale teknologier fullt ut, noe som også bekreftes av funn. Avdekkes også at det ikke er noe spesifikke kompetansehevende tiltak eller organiserte opplæringstilbud i mellomstor kommune, noe grunnet de barrierene nevnt over. Det er dermed viktig å tilby målrettede opplæringstilbud, slik at eldre får hevet den grunnleggende kompetansen. Disse opplæringstilbudene bør fokusere på grunnleggende digitale ferdigheter og sikkerheten på internettet.

En utfordring for mellomstor kommune var å avdekke kompetansebehovet blant eldre. Jeg anbefaler å identifisere deres behov gjennom oppsøkende arbeid, samarbeid med eldreheim eller pensjonistforeninger, for å forsøke å sette dette i system slik som stor kommune. Det kan for eksempel arrangeres fokusgrupper hvor eldre kan dele deres utfordringer og hvilke tjenester de ønsker å lære mere om, noe (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2021) også anbefaler. Jeg vil også anbefale eventuelle spørreundersøkelser, for å kartlegge bruk og omfang, eller drive kampanjer gjennom kommunens kanaler som kanskje treffer pårørende som igjen kan videreformidle informasjonen, noe også stor kommune gjør. Det er viktig å få en forståelse for eldres kompetansebehov, for å lettere kunne tilpasse og designe mer brukervennlige løsninger for å inkludere dem i det digitale samfunnet. For å imøtekomme og redusere disse strukturelle barrierene er det viktig å prioritere investeringer i den digitale infrastrukturen, og etablere samarbeid med andre virksomheter som for eksempel private

aktører for å sikre tilstrekkelig infrastruktur, bredbåndstilgang og eventuelle opplæringsstilbud noe også mellomstor kommune fokuserer på. Det er sentralt å opparbeide teknisk kompetanse og heve den byråkratiske kompetansen slik at ansatte i kommunen kan utnytte mer av sine digitale verktøy, og slik bidra til å tilrettelegge for digital inkludering.

Når det kommer til barrierer i stor kommune, er det noen fellestrekk, men også flere forskjeller. Stor kommune har et større system, hvor det digitale utenforskapet er på mange måter prioritert og aktører satt i et system. Utfordringen her er kommunikasjon, organisering, konkurrerende prioriteringer og ressurser som sentrale faktorer, noe (Bovens, 2010) også refererer til som sentrale barrierer i arbeidet med digitalisering. Wilson & Mergel (2022) refererer til mangel på koordinering, organisering, ferdigheter og støtte som sentrale strukturelle barrierer. Dette er også en gjentakende utfordring i stor kommune, hvor analysen viser at det kan være hemmende for flere aktører å organisere og forholde seg til hverandre. Det jobbes godt med digitalisering, men tydeliggjøres hvor utfordrende det er å jobbe på tvers, hvor det er vanskelig å holde oversikt og koordinere de ulike bidragene for å deretter hente ut gevinstene, følge opp og sørge for at brukergruppene er godt nok involverte. Videre er språkbarrierer og faglige uttrykk en faktor, noe som kan antas å være en utfordring grunnet manglende teknologikompetanse. Manglende kommunikasjonsstrategier kan føre til utilstrekkelig organisering av fagspesifikk spisskompetanse som ikke involveres og brukes riktig, noe også (Hyytinen, Tuimala, & Hammer, 2022) i sine studier påpeker er sentralt for å effektivisere arbeidet med digitalisering og legge til rette for digital deltakelse blant seniorer. Slike organisatoriske utfordringer kan også påvirke graden av programmer eller initiativer som tar sikte på å redusere det digitale skillet. Manglende kommunikasjonsstrategier og kartlegging av hvor det jobbes med hva, bidrar også til å redusere graden av opplæringsprogrammer og kompetansehevende tiltak. Derfor er det også viktig for stor kommune å prioritere i omfattende inkluderingsprogram med hensikt i å nå den eldre delen av befolkningen (Eldreombudet, 2021; Hyytinen, Tuimala, & Hammer, 2022), samt redusere fagsiloene, styrke koordineringen og skape en oversikt over alle aktørers bidrag. Slik kan en redusere barrierene, avdekke hvor ansvaret og beslyttningsmyndigheten ligger, slik at arbeidet med digital inkludering gjøres mer effektivt.

6.2 Ansvarlighet

Et sentralt funn i studiet viser at det er utfordrende å kartlegge hvor ansvar og beslutningsmyndigheten ligger, spesielt i stor kommune. Altså rollefordelingen når det kommer til hvem som jobber med hva, for å redusere det digitale utenforskapet. Det er mange aktører som har en funksjon for å bidra til det digitale utenforskapet, men tvetydig hvem som bidrar med hva, og beslutninger om hvor det skal tas grep og sikre inkludering i det digitale samfunnet. Bovens (2010) refererer til ansvarlighet som en dyd og en mekanisme, noe som innebærer et sett med standarder for en aktørs atferd eller ønsket atferd blant det offentlige. Det innebærer at det offentlige er ansvarlig og handler på vegne av interessenter i samfunnet, på forskjellige nivå, både individuelt, samfunns- og organisasjonsnivå. Det omfatter både det etiske, sosiale, økonomiske og juridiske ansvaret (Bovens, 2010), noe som innebærer å ta ansvar for å redusere det digitale utenforskapet i samfunnet.

I stor kommune kommer det frem et tvetydig ansvarsfordeling, noe som kan antas å komme grunnet manglende organisering og kommunikasjonsstrategier, som kommer av de organisatoriske barrierene. Ansvarlighet innebærer å ta grep for å redusere det digitale utenforskapet og sikre likestilling i det digitale samfunnet, noe som blir utfordrende når det er uvisst hvor ansvar og beslutningsmyndigheten ligger. Ansvarlighet krever god koordinering og samspill mellom de involverte aktørene i systemet, både organisasjoner og enkeltindivider. Det innebærer å sørge for inkludering, brukervennlige og tilgjengelige tjenester tilrettelagt på en måte som tar hensyn til eldres digitale utfordringer. Når det er sagt, er det viktig med ansvar på individnivå, noe som også omfatter at eldre må ta initiativ til å ta del i den digitale verden. Motivasjon og holdning knyttet mot digitale verktøy er sentrale funn, men det kommer også frem av analysen viktigheten av at eldre også tar ansvar for egen læring. Viktig å påpeke at ansvaret med å redusere det digitale skillet blant seniorer ikke utelukkende må adresseres på seniorer alene. Det er et ansvar som felleskapet må ta, som krever innsats fra både myndigheter og samfunnet for øvrig. Imidlertid spiller det en viktig rolle at eldre også tar ansvar for eget utenforskap. Det innebærer at de må ytre og engasjere seg i mulighetene som legges til rette for digital opplæring, ta initiativ og møte det offentlige i deres forsøk på å legge til rette for digital inkludering. Ved å ta ansvar for eget utenforskap, kan seniorer unngå å bli utestengt fra det offentlige tjenestetilbudet som stadig digitaliseres, noe som også kan bidra til å likestille økonomiske og sosiale forskjeller. Når det er sagt, er det sentralt at kommunen og ulike aktører støtter de eldre gjennom tilrettelagt og differensiert

opplæringstiltak, brukervennlige tjenester og tilrettelagt teknologi, og oppmuntre til å delta i det digitale samfunnet. Med andre ord, så trengs det en felles innsats for å skape en digital likestilling. Det holder ikke å overlate ansvaret til enten tilfeldige aktører, private og frivillige organisasjoner.

6.3 Ulike nivåer av digitalt utenforskapet i kommuner

6.3.1 Tilgang til internett

Tidligere forskning viser at det er omtrent 98% av befolkningen i Norge som har tilgang til internett, i motsetning er det 120.000 over 60 som ikke har tilgang til internett, og totalt 480.000 ikke-digitale eldre, noe som fører til at mange ikke har muligheten til å innhente informasjon eller benytte seg av nødvendige tjenester (Kommunesektorens organisasjon, 2022). I tillegg har mange eldre utfordringer med å bruke digitale verktøy, og fravær av mestring innen digitale tjenester kan føre til vegring og at en gir opp på grunn av redsel for å gjøre feil eller ikke har mulighet til å få hjelp når de står fast (Eldreombudet, 2021). Dette skaper barrierer, fører til at flere seniorer ikke får innfridd sine rettigheter med tilgang til nødvendige tjenester, og skaper en utfordring når det kommer til digital likestilling. Tilgang refererer til nødvendige infrastruktur og verktøy som er en forutsetning for å delta og benytte seg av et offentlige tjenestetilbudet (Digitaliseringsdirektoratet, 2022). Det kan være utfordringer knytte til finanstjenester som nettbank, mobilbank og skattemeldinger, eller generell bruk av digitale verktøy som pc, nettbrett eller mobil. Disse utfordringene bekreftes også av funn, hvor det er utfordrende å bidra med denne problemstillingen når det ligger utenfor det organiserte opplæringstilbudet.

Andelen som har tilgang til internett uendret de siste årene, noe som betyr at tilgangen til internett ikke har økt. Det å ha tilgang til internett er en nødvendighet for å kunne delta i det digitale samfunnet, noe funn også bekrefter. Samtidig oppgir rundt 89% i undersøkelsen til kompetanse-Norge at de i varierende grad opplever et behov for å styrke sine digitale ferdigheter. Dermed gjelder ikke utfordringen kun seniorer, men også resten av befolkningen (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2021). Befolkningen i Norge bruker digitale verktøy og tjenester i varierende grad veldig mye og ofte, men det kan være faktorer som alder, funksjonsnedsettelse og digitale ferdigheter som kan påvirke sannsynligheten for å bruke digitale tjenester. Det er spesielt hukommelse, syn, høresel eller evne og interessen til å

lære seg noe nytt som ofte er utfordringen blant eldre, noe som bekreftes i funn. Dermed, hvis omgivelsene er tilrettelagt kan eldre mennesker med helseproblemer og funksjonstap være i større grad selvstendig og lengre selvhjulpne (Helse- og omsorgsdepartementet , 2016). Det innebærer å differensiere og tilpasse eventuelle opplæringstilbud, noe som også kommer frem i analysen hvor avgjørende det er. Digitale ferdighet er er også en viss forutsetning for å delta i det digitale samfunnet, og for å kunne benytte seg av offentlige tjenester. Digitale ferdigheter avtar ofte med alderen, og det er blant de over 60 man finner størst andelen av ikke-brukere, hvor det er en sterk kobling mellom høyere alder og svakere digitale ferdigheter (Digitaliseringsdirektoratet, 2022). I analyse av funn kan det bekreftes at det er en sterk kobling mellom høy alder og svakere digitale ferdigheter.

Fremkommer også av analysen at tilgang til internett er en nødvendig infrastruktur for å ta del i det digitale samfunnet, det nytter ikke å digitalisere hvis infrastrukturen ikke ligger til grunne. Det er også fremhevet at nettilgang og infrastrukturen er den digitale grunnmuren (Kommunal- og moderniseringsdepartementet , 2021). I tillegg viser funn fra analysen at geografisk lokalisering har en stor betydning for tilgang til internett, noe som også påvirker den digitale kompetansen. Dette kommer også frem i studie gjort av Aursand (2022), at områder med lav befolkningstetthet er en indikator på lav digital kompetanse. Noe som påvirker den digitale kompetansen, er at tilgangen til internett er noe lavere i distrikter med stor geografisk utstrekning. Det kommer frem av analysen at det er kostbart å bygge på slike områder, noe som fører til at innbyggere i disse områdene blir den store taperen. Med andre ord så er det mindre forutsetninger for å ta del digitalt, når en bor på et sted med lav befolkningstetthet og stor geografisk utstrekning. I tillegg viser analysen at kombinasjon av faktorer som lav grad av systematisert opplæringstilbud og graden av kollektivtilbud gjør det vanskelig for eldre i utkanten å komme seg til eventuelle opplæringstilbud, da mobilitet kan være en barriere. Organisatoriske ressurser gjør det utfordrende for mindre kommuner å differensierer etter demografisk gruppe i samfunnet. I tillegg viser analysen at å ha tilgang til internett er en avgjørende, men å ha økonomi/penger til å tilegne seg det nødvendige utstyret er også en utfordring for flere eldre med minstepensjon. Samtidig er det utfordrende for dem å tilegne seg utstyr tilpasset deres behov. Dermed kommer det fram av analysen at geografisk lokalisering har en betydelig innvirkning på det digitale skillet, hvor en har lavere digital kompetanse i distrikter ved stor geografisk utstrekning, noe som også er tilfellet til mellomstor kommune i dette studiet.

Forskning viser at levealderen har økt og forventes å øke i mange år fremover, og antall voksne og eldre vil øke betraktelig i dette århundre særlig i aldersgruppen fra 70 år og eldre (Helse- og omsorgsdepartementet , 2016). Over en million nordmenn er 60 år eller eldre, og langt flere blir mellom 90 til 100 år. Samtidig bærer den demografiske endringen i Norge preg av sterk sentralisering, med markant nedgang i utkantskommunene og befolkningsvekst i byregionene. Med andre ord så flytter de unge til byene, mens de eldre blir boende ute i distriktet (Helse- og omsorgsdepartementet , 2016), noe også funn fra analysen bekrefter hvor det er høyere prosentvis antall eldre i mellomstor kontra stor kommune. Innen 7-12 år vil hver femte kommune ha nærmere en tredjedel av sine innbyggere fra 67 år eller eldre, noe som også påvirker andelen yrkespassive som skal forsørges av hver yrkesaktive person i Norge. Dette kan også svekke grunnlaget for finansiering av omsorg, helse og pensjoner (Helse- og omsorgsdepartementet , 2016). Siden sykehjemsplasser er forbeholdt den eldre delen av befolkningen i Norge, er det rimelig å anta at den demografiske utviklingen også vil øke behovet for sykehjemsplasser i årene som kommer. Samtidig er det grunn til å tro at helse og omsorgstjenestetilbud i boliger med fast tilgjengelighet av helsepersonell også i større grad blir etterspurt (Wettergreen, Ekornrud, & Abrahamsen, 2019). Med andre ord så blir det flere eldre enn unge fremover, og eldrebølgen er et faktum (Helse- og omsorgsdepartementet , 2016). Dermed burde det være i samfunnets interesse å ta ansvar og gjøre eldre mer selvstendig når det kommer til digitale løsninger, slik at de kan hjelpe seg selv når det kommer til å benytte offentlige tjenestetilbud. Det er ikke alle seniorer i Norge som har et familiemedlem eller arbeidsgiver de kan gå til for å få hjelp eller råd dersom det oppstår tekniske utfordringer eller opplever problemer med bruk av digitale verktøy og tjenester (Kommunal- og moderniseringsdepartementet , 2021). For å oppnå digital likestilling må det tilrettelegges slik til at seniorer i samfunnet kan få et tilbud om å ta i bruk digitale tjenester som er tilgjengelig uansett ferdigheter og digitale kompetanse, for å heve den digitale deltakelsen. Det er med andre ord mye som indikerer at eldre har ressurser og erfaring gjennom et langt liv, men også flere utfordringer. Burde da også være av interesse for offentligheten å utnytte eldres ressurser for å inkludere de i større grad samfunnet, noe som også kan innebære besparelser og økt livskvalitet. Seniorer bør oppmuntres til å delta i det digitale samfunnet, og ikke møtes med fordommer eller negative forventninger. Mennesker er sosiale vesen, og å delta i et digitalt samfunn uten å ha digital kompetanse er nokså utfordrende.

Samtidig bør digitale teknologier rettet mot seniorer ikke kun fokusere på hjelpeteknologier eller helsetjenester, men også teknologier som kan bidra og hjelpe eldre å sosialisere seg og derav redusere ensomheten og utenforskapet (Perdana & Mokhtar, 2022). Dette viser også analysen, hvor vinklingen på henvendelsen til eldre om alternative opplæringstilbud er sentralt for at de skal engasjere seg i å delta. Når eldre blir møtt med helserelatert tilnærming blir de skeptiske og anser ikke det som nødvendig da de vil i være selhjulpne, og føler seg for frisk. Derimot bør tilnærmingen vinkles mer mot de digitale utfordringene, og bygge på at alle i samfunnet har digitale utfordringer uavhengig av alder, for å fjerne stigmaet rundt det å trenge hjelp. Dette viser seg også i analysen, at eldre synes det er flaut å spørre om hjelp, og ønsker ikke å være en belastning for samfunnet.

Omsorgstjenester og sykehjemsplasser er forbeholdt den eldre delen av befolkningen, og når den demografiske endringen i samfunnet bidrar til et økt behov for slike helsetjenester kan en derfor stille spørsmålet om helsetilbud og antall sykehjemsplasser vil dekke fremtidige behov (Wettergreen, Ekornrud, & Abrahamsen, 2019). Digitale helseløsninger og velferdsteknologi kan bli et viktig verktøy for å skape en bærekraftig omsorg- og helsetjeneste (Universitetet i Bergen, 2021), derfor er det vesentlig å sørge for at seniorer i samfunnet har samme muligheten til å anvende disse løsningene for å i større grad kan være selvstendig, noe som også kan bidra til å løse noen av utfordringene knyttet til eldrebølgen. Det innebærer å tilby effektive offentlige tjenester, universelt design og bruk av digitale teknologier for å oppnå digital demokrati (Lips, 2020).

6.3.2 Ferdigheter, kompetanse og evne til å delta

Både resultater og tidligere forskning viser at ferdigheter og kompetanse er en viktig forutsetning for at eldre kan få delta i det digitale samfunnet. Det innebærer å vite hvordan man skal bruke, tilegne seg og manøvrere blant digitale tjenester og plattformer. Digitale ferdigheter avtar med alderen, hvor kognitive utfordringer spiller en viktig rolle for digital deltakelse (Digitaliseringsdirektoratet, 2022). Eldre med lav digitale kompetanse sliter med å løse hverdagslige problemer med digitale verktøy, og klarer ikke å henge med på den raske teknologiske utviklingen, noe også funnene bekrefter. Flere eldre kan ha ferdigheter til å benytte i noen grad teknologiske løsninger, men sliter å henge med på utviklingen når nye løsninger stadig utvikles. Samtidig viser det seg at flere eldre er skeptiske til teknologien fordi de er usikre når det kommer til sikkerhet og personvern. Graden av opplæringstilbud i stor

kommune og informasjon ut til seniorer spiller også en rolle, da det er store deler av den demografiske gruppen (65+) som ikke er klar over hvilke muligheter og tilbud de har. Hvor analysen avdekker at medlemmer av pensjonistforeninger og 80-åringene som ikke mottar kommunale helsetjenester, får direkte informasjon om opplæringstilbud og kompetansehevende tiltak. Derimot er alle utenfor pensjonistforening eller 80+ som mottar andre kommunale tjenester, utenfor samme informasjon. De organiserte opplæringstilbudene og kompetansehevende tiltak er tilgjengelig for alle å delta, men ikke alle er informert om hvilke muligheter de har. En slik informasjonsskjevhet er med på å opprettholde digitale skiller og hindre digital likestilling. Dette står i motsetning til likestillingslovens og diskrimineringsloven, hvor det gis føringer for likestilling blant innbyggere når det kommer til å ikke bli ekskludert eller stå utenfor informasjonssamfunnet (Digitalisering og offentlig IT, 2022). Det er også et demokratisk prinsipp at alle skal ha tilgang til samme informasjon, noe funnene står i motsetning til. For å realisere den digitale likestillingen og demokratiet, vil det være avgjørende at de eldre innbyggerne kan nyttiggjøre seg av den digitale informasjonen om og fra kommunene. Dermed må kommunen og samfunnet ellers ta ansvar når det kommer til digital informasjon og veiledning, slik at alle innbyggerne kan nyttiggjøre seg av digitale tjenester. Det fremheves utfordringer å nå ut med all informasjon til alle seniorer, da flere er analoge, er uinteresserte eller ikke engasjert i informasjonssamfunnet.

Et annet sentralt funn er at banktjenester er en utfordring for flere seniorer, noe som heller ikke ligger innenfor opplæringstilbudene grunnet personvern og lignende. Det viser seg at komplekse systemer med mange tastetrykk, vanskelig å finne informasjon, vanskelig å komme i kontakt med bankansatte og begrensede åpningstider som en av flere barrierer. Interessen spiller også en stor rolle, hvor omtrent 53% av seniorer opplyser at lite interesse for teknologi er en av hovedårsakene til lite deltakelse, og 20% av de igjen oppgir at usikkerhet og skepsis rundt internett og nettinformasjon også er en av årsakene til vegring av bruk og lite deltakelse (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2021; Digitaliseringsdirektoratet, 2022). Dette samstemmer også med funnene fra analysen, hvor det fremkommer at motivasjon og interesse spiller en viktig rolle for deres nytteverdi av digitale tjenester. En indikator på dette er at motivasjonen blant eldre som allerede bruker digitale verktøy er høyere enn blant de som er ikke-brukere, hvor rundt 62% av de som bruker internett ønsker å videreutvikle deres kompetanse og ferdigheter (Digitaliseringsdirektoratet, 2022; Helse- og omsorgsdepartementet, 2016). Dette funnet samstemmer med funn fra analysen, da det fremkommer hvor avgjørende det er om de har anvendt for eksempel en datamaskin tidligere i

arbeidsliv eller lignende. Med andre ord så ser man at hvis det tilrettelegges slik at seniorer kan oppleve nytteverdi og mestring, vil det øke motivasjonen og føre til et ønske om å videreutvikle sine digitale ferdigheter og på den måten være mer selvstendig i det digitale samfunnet. Dette samstemmer også med teori, som refererer til subjektiv mestringstro og indre motivasjon når mennesker handler etter tro på egne evner, behov og gleden av å gjennomføre noe (Laudal & Mikkelsen, 2016).

Hvis seniorer skal i større grad ta i bruk digitale verktøy og tjenester må kommuner sørge for at de grunnleggende ferdighetene og evnene som kreves ligger til grunn, for slik å endre deres motivasjon knyttet til digitalisering, noe som kan skape atferdsendringer til det positive for en større nytteverdi av offentlige tjenestetilbud. Det innebærer å skape et aldersvennlig samfunn i en digital government, med muligheter for at seniorer kan få utnyttet sine ressurser (Helse- og omsorgsdepartementet, 2016), og slik skape et samfunn med digital likestilling og like muligheter for alle, noe også lovverket i Norge slår fast (Digitalisering og offentlig IT, 2022). Når det er sagt, ligger det et stort potensial til å øke den digitale deltakelsen blant den eldre befolkningen i Norge ved å skape motivasjon og holdningsendringer, oppmuntre og overbevise hvilke fordeler digital kompetanse gir, og bryte de strukturelle og kulturelle barrierene. Ved å legge til rette for å skape positive erfaringer, opplevelser og følelser i forhold til anvendelse av digitale verktøy og tjenester, kan en bidra til å senke terskelen til å delta i det digitale samfunnet. Dette kan igjen skape nettverskeffekter, hvor seniorer kan bidra til hverandres digitale bruk, og andre digitaliseringstiltak iverksatt av det offentlige kan lettere tilegnes og anvendes av seniorer. Dermed er også pedagogikken og tilnærmingen til de ulike opplæringsstilbudene avgjørende, noe også funnene viser. For at eldre skal se nytten av de ulike tjenestene må ulike kompetansehevende tiltak være tilpasset deres kompetanse, noe som også er utfordrende med tanke på å ha kapasitet nok til å differensiere og tilpasse de ulike tilbudene til Eldres digitale kompetanse. Ulikheten i kapasiteten til å utnytte teknologien kan variere i stor grad, noe som også påvirker fordelene og utfallet med digitale teknologier. I tillegg er mental holdning også sentralt, da det er varierende grad av motivasjon som hindrer eldre fra å benytte digitale tjenester. Faktorer som påvirker motivasjon og holdning knyttet til digitale teknologier er: datamaskinangst, psykiske eller fysiske tilstanden, kompetanse og nytteverdi. Funnene viser også at flere eldre føler de er til bry, og er ofte flau over å måtte spørre om hjelp eller å ha et behov for kompetansehevende tiltak. Samtidig viser analysen hvor viktig det er å differensiere og spre kompetansehevende tiltak og organisert opplæring,

da flere seniorer sliter med mobiliteten og reise lengre distanser for å ta del i et offentlig opplæringsstilbud er en stor barriere.

Mestringstro og selvtillit er noe av grunnlaget for å skape motivasjon til å selvstendig begi seg ut på digitale plattformer. Et digitalt utenforskap kan skape konsekvenser ved at seniorer ikke får oppdatere seg i like stor grad på nyheter, delta i offentlige debatter, engasjere seg i samfunnet og delta i demokratiet. Å jobbe med seniorerers holdninger og motivasjon ved å tilby opplæringsstilbud som er overkommelige og dagsaktuelle for deres problemstillinger kan bidra til å øke interessen og etterspørselen etter digitale verktøy og tjenester (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2021). Både regelverk, organisering og holdninger generelt i samfunnet gjør ofte at seniorer kan føle seg ekskludert i samfunnet. Dermed viktig å jobbe med å endre og påvirke motivasjonen til det positive for å bidra til deres digitale deltakelse (Digitalisering og offentlig IT, 2022).

Lav digital kompetanse, dømmekraft og kjennskap til svindelmuligheter kan føre til lav kritisk evne som kan bidra til spredning av for eksempel feilinformasjon (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2021). Fremkommer også av funnene i studiet at den opplevde brukskvaliteten på digitale løsninger blant eldre, kan påvirke den digitale deltakelsen.

Løsninger som krever mange tastetrykk og lengre manøvrering fører til vegring og ikke en opplevd nytteverdi, i en kombinasjon med usikkerhet rundt personvern, fører dette til hinder av bruk. Dersom digitale verktøy og tjenester ikke er brukervennlige, kan de ofte bli vanskelige å bruke, spesielt for mennesker med nedsatt funksjonsevne og lave tekniske kunnskaper. Dårlig brukervennlighet kan også påvirke holdningen og motivasjonen til seniorer, hvor komplisert manøvrering og vanskelig å navigere frem ønsket informasjon kan bidra til økt vegring og et digitalt utenforskap. Dermed er det viktig å gjøre digitale tjenester og verktøy brukervennlige, fokusere på design og utforming, og gjøre de mer tilgjengelige og enklere å bruke uansett forutsetning eller kompetanse. Samtidig er det sentralt å bevisstgjøre eldre for mulige svindelforsøk og redusere frykten for teknologi, for å skape større nytteverdi.

7. Avslutning

Formålet med denne masteroppgaven har vært å undersøke hvordan det kan tilrettelegges for økt opplevd nytteverdi av digitale tjenester hos seniorer fra 65 år og oppover. Oppgavens problemstilling er: «*Hvordan kan kommuner tilrettelegge for at seniorer (65+) øker opplevd nytteverdi av digitale tjenester*». For å besvare problemstillingen ble det operasjonalisert tre forskningsspørsmål:

1. Hvilke strukturelle og kulturelle barrierer finnes det i små og store kommuner?
2. Hvorfor opplever eldre et digitalt utenforskap?
3. Hvilken betydning har geografisk lokalisering for digitalt utenforskap blant eldre?

Det digitale utenforskapet er et komplekst problem som er betinget av mange faktorer. Denne oppgaven avdekker: infrastruktur, motivasjon, kompetanse, kapasitet og ressurser, geografisk lokalisering, forståelse og nytteverdi, tvetydig ansvarsfordeling og beslutningsmyndighet som sentrale faktorer for det digitale utenforskapet både i stor og mellomstor kommune. Oppgaven antar at løsningen for å bekjempe det digitale skillet og redusere utenforskapet avhenger av at flere aktører og interessenter samarbeider med å dekke de ulike dimensjonene som nevnt over.

Funnene i oppgaven tyder på holdning og motivasjon knyttet mot digitale tjenester og digital deltakelse er noen av de viktigste årsakene til at den eldre gruppen ikke deltar i like stor grad som resten av befolkningen. Det innebærer at seniorer ser størst nytte av bruken når nytteverdien strekker seg utover funksjon og emosjonelle responser, noe som refererer til den indre motivasjonen for bruk av teknologi. Dermed er utfordringen ved å stimulere til økt opplevd nytteverdi, nettopp å endre atferd, øke motivasjonen og nå ut til seniorer gjennom å tilby gode organiserte opplæringstilbud.

Gjennom oppgaven fremkommer det at mellomstor kommune har et fokus på digitalisering, men har ikke kapasitet og ressurser til å differensiere og inkludere eldre i ønsket grad. Samtidig kommer det frem at ledere i kommunen har god innsikt og kunnskap om digitalisering og digitale transformasjoner, derimot viser det seg også at ansatte har noe svakere teknologisk kompetanse som påvirker evnen til å utnytte digitale verktøy. Dette i tillegg til motsetninger mot endring, økende antall eldre i kommunen og kostbart med å bygge

tilstrekkelig infrastruktur utfordrende å oppnå en fullstendig digital deltakelse blant seniorer i mellomstor kommune. Disse faktorene betyr også at geografisk lokasjon spiller en viktig rolle, hvor det dermed antas at det er lavere digital kompetanse ved steder med lav befolkningstetthet og stor geografisk utbredelse.

Gjennomgående fremkommer det at stor kommune har et stort fokus på digitalisering, digitale transformasjoner og har satt det i system. Utfordringen er å holde oversikt og kartlegge ulike aktørers bidrag, hvem og hvor ansvaret ligger med å konstatere utfordringene med utenforskapet. På den andre siden er det utfordringer med å avsette nok ressurser og kapasitet i en allerede presset hverdag.

For å bekjempe det digitale utenforskapet blant seniorer, er det viktig at de tar del i det digitale samfunnet og nyttiggjør seg av informasjonsteknologi. For at det igjen skal være mulig er det avgjørende at de gis muligheten til å heve sin digitale kompetanse gjennom organiserte opplæringsprogram og kompetansehevede tiltak, samt skape en solid digital infrastruktur med bredbåndstilgang til alle. Det innebærer at flere aktører samarbeider og koordinerer hvor interessenter kan bidra, for å nå ut med informasjon til alle for et likestilt digitalt samfunn.

Masteroppgaven bærer preg av enkelte begrensninger, som kan påvirke kvaliteten i studiet og helheten i oppgaven. Det har blant annet vært formelle begrensninger når det kommer til tid og omfang, videre begrenset i forhold til case og intervjuobjekter. Det digitale utenforskapet er en omfattende utfordring, hvor det er mange perspektiver og aspekter å ta stilling til, noe som fører til enkelte begrensninger som demografisk gruppe, anvendte teorier og begreper.

7.1 Veien videre

Det digitale utenforskap er relativt ferske begrep, og det er ikke mye omfattende nasjonale studier om nettopp dette temaet på kommunalt nivå. Denne oppgaven har bidratt til å belyse kompleksiteten og utfordringene med utenforskapet med seniorer som brukergruppe, og hvilke utfordringer og barrierer norske kommuner har med å inkludere alle i det digitale samfunnet. Samt gitt et innblikk hva som kan hemme eller fremme digital inkludering blant eldre i samfunnet. Denne innsikten og kunnskapen er essensiell for å bekjempe det digitale utenforskapet, og redusere digitale skillelinjer i samfunnet.

Til videre forskning kunne det vært aktuelt å forske nærmere på samordning og ansvar, spesielt mellom stat og kommune da det er avgjørende for sammenhengende digitale tjenester og utvikling av gode lokale veiledningstilbud og opplæringstilbud i hele landet. Det kunne også vært interessant utforske de nevnte barrierene dypere, for å utvikle målrettede tiltak til å redusere eller overvinne disse strukturelle og kulturelle barrierene. Videre kunne det også vært interessant å inkludere seniorer i undersøkelsen og undersøkt effekten av opplærings- og kompetansehevende tiltak, for å hente ut gevinstene noe som også var en utfordring for kommunen. Brukeren må også i større grad ta eget initiativ, og da kunne det vært et alternativ å undersøke hvilke faktorer som påvirker til å ta initiativ og engasjere seg i det digitale samfunnet.

Bibliografi

- Alvarez-Dardet, M. S., Lara, B. L., & Perez-Padilla, J. (2020, September). Older adults and ICT adoption: Analysis of the use and attitudes toward computers in elderly Spanish people. *Computers in Human Behavior*, ss. 1-8.
- Aursand, P. (2022, August 22). *Disse gruppene sliter med å henge med på digitaliseringen*. Hentet fra [www.ssb.no](https://www.ssb.no/teknologi-og-innovasjon/informasjons-og-kommunikasjonsteknologi-ikt/artikler/disse-gruppene-sliter-med-a-henge-med-pa-digitaliseringen): <https://www.ssb.no/teknologi-og-innovasjon/informasjons-og-kommunikasjonsteknologi-ikt/artikler/disse-gruppene-sliter-med-a-henge-med-pa-digitaliseringen>
- Bartikowski, B., Laroche, M., Jamal, A., & Yang, Z. (2018, Januar 28). Journal of Business Research. *The type-of-internet-access digital divide and the well-being of ethnic minority and majority consumers: A multi-country investigation*, ss. 373-380.
- Bovens, M. (2010, August 10). West european politics. *Two Concepts of Accountability: Accountability as a Virtue and as a Mechanism*, ss. 946-967.
- Brandtzæg, P. B., Heim, J., & Karahasanovic, A. (2011, November 11). ScienceDirect . *Understanding the new digital divide—A typology of Internet users in Europe*, ss. 123-138.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, ss. 77-101.
- Bukve, O. (2016). *Forstå, forklare, forandre-om design av samfunnsvitenskaplege forskningsprosjekt* . Universitetsforlaget.
- Choi, N., & DiNitto, D. (2013, Mai 16). Journal of medical internet research . *Internet Use Among Older Adults: Association With Health Needs, Psychological Capital, and Social Capital*, s. <https://www.jmir.org/2013/5/e97/>.
- Christoffersen, L., Tufte, P. A., & Johannessen, A. (2021). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. Abstrakt.
- Delello, J., & McWhorter, R. (2017, Januar 1). Journal of Applied Gerontology. *Reducing the Digital Divide: Connecting Older Adults to iPad Technology*, ss. 3-28.
- Digitalisering og offentlig IT. (2022, August 19). *Digi.no*. Hentet fra [www.digi.no](https://www.digi.no/artikler/debatt-digitalt-eller-ikke-alle-skal-med/521552): <https://www.digi.no/artikler/debatt-digitalt-eller-ikke-alle-skal-med/521552>
- Digitalisering og offentlig IT. (2022, November 23). *Digi.no*. Hentet fra [www.digi.no](https://www.digi.no/artikler/debatt-vi-skraper-kun-i-den-digitale-overflaten/523863): <https://www.digi.no/artikler/debatt-vi-skraper-kun-i-den-digitale-overflaten/523863>

- Digitaliseringsdirektoratet . (2022, November 7). *Møte med dei sårbare brukarane*. Hentet fra [www.digdir.no](https://www.digdir.no/rikets-digitale-tilstand/mote-med-dei-sarbare-brukarane/3848): <https://www.digdir.no/rikets-digitale-tilstand/mote-med-dei-sarbare-brukarane/3848>
- Digitaliseringsdirektoratet. (2022, 2022). *Rikets digital tilstand, tema for 2022*. Hentet fra [www.digdir.no](https://www.digdir.no/rikets-digitale-tilstand/digitalt-utenforskap/3568): <https://www.digdir.no/rikets-digitale-tilstand/digitalt-utenforskap/3568>
- Eldreombudet. (2021, Mars 15). *Tar initiativ til å fjerne digitale barrierer for eldre*. Hentet fra [www.Eldreombudet.no](https://www.eldreombudet.no/saker/aktuelt/tar-initiativ-til-a-fjerne-digitale-barrierer-for-eldre/): <https://www.eldreombudet.no/saker/aktuelt/tar-initiativ-til-a-fjerne-digitale-barrierer-for-eldre/>
- Eriksen, S., Rostad, A. M., Selbæk, G., Bjørkløf, G. H., Tveito, M., Bergh, S., . . . Ibsen, T. L. (2022, Januar 27). *Sykepleien.no*. Hentet fra www.sykepleien.no : <https://sykepleien.no/forskning/2022/01/bruk-av-skjermbaserte-medier-blant-eldre-under-covid-19-pandemien-en-hunt-studie>
- Friemel, T. (2016, Juni 12). Sage journals. *The digital divide has grown old: Determinants of a digital divide among seniors*, ss. 313-331.
- Hargittai, E., Dimaggio, P., Celeste, C., & Shafer, S. (2022). Social Inequality. *Digital inequality: From unequal access to differentiated use*, ss. 355-400.
- Helse- og omsorgsdepartementet . (2016). *Flere år-flere muligheter, regjeringens strategi for et aldersvennlig samfunn*. Hentet fra [Regjeringen.no](https://www.regjeringen.no/contentassets/c8a8b14aadf14f179a9b70bc62ba2b37/strategi_eldrepolitikk_110316.pdf): https://www.regjeringen.no/contentassets/c8a8b14aadf14f179a9b70bc62ba2b37/strategi_eldrepolitikk_110316.pdf
- Hyttinen, A., Tuimala, J., & Hammer, M. (2022, Juli). Government Information Quarterly. *Enhancing the adoption of digital public services: Evidence from a large-scale field experiment*, ss. 1-13.
- Jacobsen, B. L. (2022, Januar 19). *Debatt: Nei til digital tvang*. Hentet fra [www.eldreombudet.no](https://www.eldreombudet.no/saker/aktuelt/debatt-nei-til-digital-tvang/) : <https://www.eldreombudet.no/saker/aktuelt/debatt-nei-til-digital-tvang/>
- Jacobsen, D., & Thorsvik, J. (2013). *Hvordan organisasjoner fungerer*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Kalling, T., Eriksson-Zetterquist, U., Styhre, A., & Woll, K. (2015). *Organisasjonsteori*. Oslo: Cappelen Damm.

- Kommunal- og distriksdepartementer. (2019, Juni 11). *En digital offentlig sektor*. Hentet fra [www.regjeringen.no](https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/en-digital-offentlig-sektor/id2653874/?ch=1): <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/en-digital-offentlig-sektor/id2653874/?ch=1>
- Kommunal- og moderniseringsdepartementet . (2021, September 9). *Digital hele livet*. Hentet fra [www.regjeringen.no](https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/digital-hele-livet/id2870833/): <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/digital-hele-livet/id2870833/>
- Kommunesektorens organisasjon. (2022, Mars 9). *Tidstyven i livets siste år*. Hentet fra [www.ks.no](https://www.ks.no/fagomrader/digitalisering/kompetanse-og-verktoy/digihjelpen/digitalt-utenforskap/tidstyven-i-livets-siste-ar/): <https://www.ks.no/fagomrader/digitalisering/kompetanse-og-verktoy/digihjelpen/digitalt-utenforskap/tidstyven-i-livets-siste-ar/>
- Lai, L. (2013). *Strategisk kompetanseledelse* . Fagbokforlaget.
- Langørger, A., Løkken, S., & Aaberge, R. (2015). *Gruppering av kommuner etter folkemengde og*. Oslo: Statistisk sentralbyrå.
- Laudal, T., & Mikkelsen, A. (2016). *Strategisk HRM 2*. Oslo: Cappelen Damm.
- Le, T., Galpering, H., & Traube, D. (2023, Mars). Health Policy and Technology. *The impact of digital competence on telehealth utilization*, ss. 1-10.
- Lips, M. (2020). *Digital government*. New York: Routledge.
- Lythreatis, S., Singh, S. K., & El-Kassar, A. (2021, November 27). Technological Forecasting & Social Change. *The digital divide: A review and future research agenda*, s. 11.
- Ma, J., Cui, J., & Qi, Z. (2023, Februar 3). A "motivation" model of couple support for digital technology use among rural adults. *Frontiers in psychology*, ss. 1-14.
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019, Oktober). Government Information Quarterly. *Defining digital transformation: Results from expert interviews*, ss. 1-16.
- Milakovich , M. E. (2022). *Digital Governance : Applying Advanced Technologies to Improve Public Service*. New york: Routledge .
- Neves, B. B., Franz, R., & Baecker, R. (2017, November 22). Journal of Applied Gerontology. *Can Digital Technology Enhance Social Connectedness Among Older Adults? A Feasibility Study*, ss. 49-72.
- Norsk tjenestemannslag . (2016, August 26). *Digital sårbarhet- åpenhet, sikkerhet og trusselbilde i en digital forvaltning* . Hentet fra [www.ntl.no](https://medlem.ntl.no/Content/203742/attr=CA649AC190571E88E0530100007F8C73/NTL-digital-sarbarhet.pdf): <https://medlem.ntl.no/Content/203742/attr=CA649AC190571E88E0530100007F8C73/NTL-digital-sarbarhet.pdf>

- Nycuk, M., & Mubarak, F. (2017). Journal of Information, Communication and Ethics in Society. *Teaching older people internet skills to minimize grey*, ss. 165-178.
- Osmundsen, K., Iden, J., & Bygstad, B. (2018). Hva er digitalisering, digital innovasjon og digital transformasjon? En litteraturstudie. *Nokobit*.
- Perdana, A., & Mokhtar, I. A. (2022, Februar). Seniors' adoption of digital devices and virtual event platforms in Singapore during Covid-19. *Technology in Society*, ss. 1-12.
- Rybalka, M., Brevik, R., Fremmerlid, M., & Strøm, K. D. (2022). *Digital sårbarhet: Hvem har høy risiko for å falle utenfor* . Statistisk sentralbyrå.
- Shi , J.-g., Liu, M., Fu, G., & Dai, X. (2023, Februar). Computers in Human Behavior. *Internet use among older adults: Determinants of usage and impacts on individuals' well-being*, ss. 1-19.
- Statistisk sentralbyrå. (2023, Februar 21). *kommunefakta*. Hentet fra www.ssb.no: <https://www.ssb.no/kommunefakta/Kommune>
- Susha, I., & Grönlund, Å. (2012, Juli). eParticipation research: Systematizing the field. *Government Information Quarterly*, ss. 373-382.
- Thiel, S. V. (2022). *Research methods in public administration and public management*. New York: Routledge .
- Tilsynet for universell utforming . (2023, Februar 13). www.uutilsynet.no. Hentet fra Krav om tilgjengelighetserklæring: [https://www.uutilsynet.no/wcag-standarden/wcag-standarden/86?f\[0\]=t2%3A129&fbclid=IwAR0sfIqgGWZzZ4ezJSRxLDUjPQur9ROT7xThe1XsH_BQp5DGj3xL-UsTquY](https://www.uutilsynet.no/wcag-standarden/wcag-standarden/86?f[0]=t2%3A129&fbclid=IwAR0sfIqgGWZzZ4ezJSRxLDUjPQur9ROT7xThe1XsH_BQp5DGj3xL-UsTquY)
- Tilsynet for universell utforming. (2023, Mars 20). *Krav om tilgjengelighetserklæring*. Hentet fra www.uutilsynet.no: https://www.uutilsynet.no/webdirektivet-wad/krav-om-tilgjengelighetserklaering/267?fbclid=IwAR3IvN_1mKI_kQQ_A707AvStjfuyvfwB0UAN19pIJoTqvvmIItCBzeCV6QAM#krav_til_utforming_og_innhald
- Tjora, A. (2021). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*. Oslo: Gyldendal akademisk .
- Travkina, N. (2022, April 12). Global trends. *Digitization of Society: Alternative Projections of the Future*, ss. 483-491.
- Universitetet i Bergen. (2014, Desember 17). *Digitale tjenester – fornye, forenkle og forbedre*. Hentet fra ww.uib.no/formidling:

<https://ekstern.filer.uib.no/formidling/OU%20prosjektet/Delprosjekt%205%20-%20Digitale%20tjenester.pdf>

Universitetet i Bergen. (2021, Juli 7). *Uib.no*. Hentet fra www.uib.no:

<https://www.uib.no/sefas/144828/digitalt-utenforskning-m%C3%A5-motvirkes-%E2%80%93-men-hvordan-gj%C3%B8r-vi-det>

Verdens helseorganisasjon. (2022, October 1). *Aeging and health*. Hentet fra www.who.int:

<https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>

Wang, L., & Liu, C. (2022, September 3). Sage journals. *The role of motivation in the digital divide: The moderating effect of device access*, ss. 406-420.

Wettergreen, J., Ekornrud, T., & Abrahamsen, D. (2019, September 17). *Eldrebølgen legger press på flere omsorgstjenester i kommunen*. Hentet fra www.ssb.no:

<https://www.ssb.no/helse/artikler-og-publikasjoner/eldrebolgen-legger-press-pa-flere-omsorgstjenester-i-kommunen>

Wilson, C., & Mergel, I. (2022, April). Overcoming barriers to digital government: mapping the strategies of digital champions. *Government Information Quarterly*, ss. 1-11.

Windvik, R., Øverlien, L., & Bergsjø, H. (2020). *Digital sikkerhet, en innføring*. Oslo: Universitetsforlaget .

Xie, B., & Bugg, J. (2009, September 25). Library & Information Science Research. *Public library computer training for older adults to access high-quality Internet*, ss. 155-162.

Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods*. London: SAGE publications .

Vedlegg

Vedlegg 1- Informasjonsskriv og samtykkeskjema

Deltakelse i forskningsprosjekt: Det digitale utenforskapet blant seniorer (65+)

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å avdekke hvordan det kan tilrettelegges for at seniorer (65+) øker opplevd nytteverdi av digitale verktøy og tjenester. I dette skrevet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Som en avsluttende oppgave på mitt masterstudium ønsker jeg å se på hva som kan bidra til å øke bruken/forståelsen av digitale tjenester eller løsninger hos seniorer (65+). Formålet med denne oppgaven er å bidra til forståelsen av konsekvensene og utfordringene knytte til digitale utenforskapet, spesielt blant seniorer (65+), og hvordan øke deres opplevde nytteverdi av å ta i bruk digitale tjenester.

Jeg vil for eksempel stille deg spørsmål som:

Hva legger du i begrepet digitalisering, digitale utenforskapet og det digitale skillet?

Hva er det viktigste i budskapet i kommunens digitaliseringsstrategi?

Hvordan er kommunikasjonsstrategien lagt opp for å skape engasjement rundt digitalisering, og konsekvensene av digitalisering?

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Instituttet for sosiologi og statsvitenskap ved Norges tekniske- naturvitenskapelige universitet er ansvarlig for prosjektet.

Hvem leder forskningsprosjektet?

Steffen Holmen, 2.års masterstudent på studiet organisasjon, digitalisering, administrasjon og arbeid er prosjektleder.

Hva innebærer det for deg å delta?

Hvis du ønsker å delta vil jeg gjerne ha et intervju med deg på en varighet på ca. 45 minutter. Der vil jeg spørre deg diverse spørsmål som nevnt tidligere, og de vil handle om digitale tjenester og løsninger. Jeg (Steffen Holmen) vil delta, og gjøre lydopptak av intervjuet.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det

vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Hvis du vil delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Det betyr at det er lov å ombestemme seg, og det er helt i orden. All informasjon om deg vil da bli slettet.

Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller om du først sier «ja» og så «nei».

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Jeg vil bare bruke opplysningene om deg til formålene som beskrevet i dette skrivet. Jeg behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Dine personopplysninger vil oppbevares i en sikker server med adgangsbegrensning. Navn og kontaktopplysninger vil ikke kobles øvrige personopplysninger, da disse opplysninger erstattes av egen respondentkode som holdes adskilt fra øvrige data.

Opplysninger fra deltakere i studien vil anonymiseres og ikke kunne identifiseres. Det er kun jeg (prosjektleder) som har tilgang til informasjonen.

Hva skjer med personopplysningene dine når forskningsprosjektet avsluttes?

Prosjektet vil etter planen avsluttes 6. juni. Da vil vi passe på at all informasjon om deg er slettet.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg bare hvis du sier det er greit.

På oppdrag fra instituttet for sosiologi og statsvitenskap har Sikt – Kunnskapssektorens tjenesteleverandør vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Dine rettigheter

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

innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene

å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende

å få slettet personopplysninger om deg

å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

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

Prosjektleder: Steffen Holmen, E-post: steffejh@ntnu.no, Tlf: 47 94 75 04

Veileder: Barbara Zyzak, førsteamanuensis ved instituttet for sosiologi og statsvitenskap. E-post: Barbara.k.zyzak@ntnu.no

Vårt personvernombud: Thomas Helgesen, E-post: Thomas.helgesen@ntnu.no, Tlf.: 93079038

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

(personverntjenester@sikt.no) eller telefon 73 98 40 40.

Med vennlig hilsen

Steffen Holmen

Vedlegg 2- Samtykkeerklæring

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet *det digitale utenforskapet*, og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

å delta i et intervju

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

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 3-Intervjuguide

Dato	
Intervjuer	Steffen Holmen
Hvem intervjues	

Tema/spørsmål
Åpningsspørsmål: Kan du fortelle litt om din rolle i kommunen? (ansvar, arbeidsoppgaver og fokusområdet)
Tema 1: Digitaliseringsfokus i kommunen. Ønsker å få innsikt og forståelse for tema. Knyttet opp mot forskningsspørsmål 1
<u>Spørsmål 1:</u> Hva legger du i begrepet det digitale utenforskapet
<u>Spørsmål 2:</u> Hvordan er arbeidet rundt digitaliseringen i kommunen organisert?
<u>Spørsmål 3:</u> Hvordan går dere frem under digitaliseringstiltak? (avdekke behov, kartlegge, prosess)
<u>Spørsmål 4:</u> Hvilke mekanismer mener du hemmer eller fremmer digitaliseringsprosjekter i kommunen? (implementeringsbarrierer)
<u>Spørsmål 5:</u> Kan du beskrive hvilke strukturelle barrierer dere eventuelt står ovenfor i digitaliseringsprosjekter (med tanke på kapasitet, teknisk infrastruktur eller ressurser/økonomiske)
<u>Spørsmål 6:</u> Kan du forklare hvilke kulturelle barrierer dere eventuelt står ovenfor? (oppfatning, normer og forventninger)
<u>Spørsmål 7:</u> På hvilken måte kan den etablerte kulturen i kommunen bidra til å hemme/fremme digitalisering? (Noen konkrete eksempel fra tidligere digitaliseringsprosjekt)
<u>Spørsmål 8:</u> Digdir nevner tre digitale barrierer for det digitale utenforskapet: tilgang til internett, kompetanse og evne til å delta (helseutfordringer). Hvordan er status/situasjonen for kommunen, eller hvilke barrierer finnes i kommunen du representerer?
Tema 2: Nåsituasjon for det digitale utenforskapet i kommunen. Knyttet mot forskningsspørsmål 2 og 3
<u>Spørsmål 9:</u> Hvordan er kommunikasjonsstrategien lagt opp for å skape engasjement rundt digitalisering?
<u>Spørsmål 10:</u> Kan du beskrive situasjonen blant seniorer knyttet til det digitale utenforskapet i kommunen?
<u>Spørsmål 11:</u> Hvordan opplever du den digitale kompetansen til senioren i kommunen?
<u>Spørsmål 12:</u> Er det noen form for tilbud for digital opplæring i kommunen generelt, og spesielt med tanke på seniorer? (kurs, opplæring)

- Hvordan formidler/kommuniserer dere med eldre i kommunen? (hvilke digitale kontaktflater finnes)

Spørsmål 13: Hvem har ansvar for, og hvilke ressurser har dere på digitalisering knyttet mot den eldre delen av befolkningen i kommunen?

- Hvem samarbeider kommunen med om å redusere det digitale utenforskapet hos eldre (Her tenker jeg både kommuner og ulke aktører som frivillige organisasjoner, bibliotek, skoler osv.)
- Finnes noen prosjekter i kommunen som omhandler det digitale utenforskapet?

Spørsmål 14: Har dere noen digitaliseringsstrategi som treffer den eldre målgruppen i kommunen? (eller de som er digitalt utsatte/sårbare)

Spørsmål 15: Hvilken tilnærming tar dere til likestilling i gjennomføringen av digitaliseringsprosjekter?

Vedlegg 4- Komplette oversikt over koder

Kode/kodegruppe/tema
Forskningsspørsmål: Hvilke strukturelle og kulturelle barrierer finnes det i små og store kommuner?
Tema 1: Ikke tilstrekkelig ressurser og kapasitet
Tema 2: Uklar ansvarsfordeling og beslutningsmyndighet
Kodegruppe: Tid, ressurser og kapasitet påvirker arbeidet med digitalisering-Byråkratiske barrierer
Spisskompetansen som ikke er organiseres i den grad slik at den treffer riktig
Fagsiloer og kommunikasjon som en utfordring på noen plan
Alle en rolle for at «alle» skal ha det bra, men ikke åpenbart hvem som har hvilken rolle
Det er få ressurser som jobber spesielt med det her og det er veldig få som har noen god oversikt
Det er ikke alltid så enkelt å jobbe på tvers, det skjer ofte veldig mye og vanskelig å få oversikt over hva er det som gjøres og ikke
Ofte unngåelig og gjentakende utfordring er silo
Hvem skal man gå til, og hvem jobber med det
Gruppa øker betraktelig fra år til år
Det er litt uavklart for oss alle hvor ansvaret ligger
Det går litt tregere enn hva vi kunne ønske
Tvetydig hvor ansvarsområdet og beslutningsmyndighetene ligger
Ansatte må ta i bruk verktøy som kan effektivisere
Det er veldig lite teknologi og teknologikompetanse/endringsledelse fokus blant ansatte
kjemper jo om de samme ressursene i egen organisasjon, selv om vi har samme målet
Fikk vi ikke dekket alle turnusene
Motstand mot og vegring for endring
Avhengig av frivillige organisasjoner
Manglende kompetanse til å ta i bruk de riktige verktøyene
Ikke tilstrekkelig kapasitet i en allerede presset hverdag
Forskjellig tilnærming til de ulike gruppene -(differensiere)
Kulturen ikke representerer i stør grad villighet for endring
Koordinering og oversikt over ulike aktører
Digitalisering nødvendig for å håndtere befolkningsvekst og økende antall eldre
Vanskelig å få oversikt over hva er det som gjøres og ikke
Språk og begrep som man gjerne ofte bruker med som er fremmed for mange
ikke ser nytte av å gjennomføre det
Forskningsspørsmål: Finnes det noen kunnskap som beskriver årsaken til et digitalt utenforskap blant eldre?
Tema 3: Utfordrende å nå ut til eldre og påvirke deres holdning og atferd til teknologi
Tema 4: Kommunikasjon og kompetanse
Kodegruppe: Vanskelig å avdekke kompetansen og nå ut til seniorer.
Differensiering av kurs og eldres holdning og nytteverdi av teknologi
Mobilitet og lokalisering
Gode digitale løsninger (brukervennlighet)
Inntektsnivå blant innbyggerne
Offentlige opplæringsressurser – både økonomiske og menneskelige
Koble på tidlig nok
Holdning og motivasjon
kompetanse og uvitenhet rundt datasikkerhet
Språkbarrierer og teknologisk kompleksitet
Graden av utbygd infrastruktur

Utfordrende å henge med på konstant utvikling
Frykten for å gjøre noe feil
Opplevelse av å være til bry (skamfølelse)
Sikkerheten rundt teknologien som kan igjen føre til vegring av bruk
Ansvarsfordeling, dårlig struktur og lite ressurser
Design, utforming eller løsninger som ikke er brukervennlige nok
skorter mer på kompetanse, og skamfølelsen for å være til bry
Ikke nok kapasitet til å ivareta alle som ønsker kurs
Pedagogikken under kursene er veldig viktig
Utdanning viktig faktor
Flere eldre, som lever lengre, og med de samme kognitive og psykiske utfordringene
Hvor mye av kommunale oppgaver skal frivillige bistå med
Går glipp av en del informasjon hvis man ikke har mulighet til å være digital
Utfordringen er de som ikke kommer på kurs, og som ikke har tilgang til informasjon
Variierende om det er tilstrekkelig kapasitet til kurs
Hvordan man manøvrerer og navigerer i alt dette nye
Internett er ikke det største problemet, men å kunne ta det i bruk
Økonomi og tilgang på digitale hjelpemidler
Problemet løses ett sted så kommer gevinsten et annet sted
Veksten av eldre er vi godt inne i allerede
Ofte spørsmål om datasikkerhet
Ikke oppsøkende virksomhet til andre enn 80års kullene
Ulike nivåer av det digitale utenforskapet
Viktig å få frem tydelige ansvarsfordelinger
Siler ut de som mottar kommunale tjenester fra før av
Får ikke differensiert kursene, forskjellig nivå på kunnskap
Det å komme inn tidlig nok er kritisk
Ønsker/ser ikke behovet for å delta
Eldreølgen er jo her, som har vært varslet for lenge siden
Henviser videre hvor det er nødvendig og forsøker å sluse dem inn i de ulike tilbudene som er tilgjengelig
Annonser er for kostbart
Få ut nok informasjon til ansatte
Tilgang, ferdigheter og evne til å delta.
Organisatoriskes barrierer innen digital transformasjon
Internettbruk blant eldre
Så lenge det ikke er kriser så er det heller ingen problem
Forskningsspørsmål: Hvilken betydning har geografisk lokalisering for digitalt utenforskap blant eldre?
Tema 5: Geografisk lokalisering kan ha stor betydning
Kodegruppe: Lav befolkningstetthet og stor geografisk utstrekning ikke like attraktivt for næringsutbygging.
Jo større distrikt jo dyrere med utbygging av bredbånd
Graden av organisert opplæringstilbud
Graden av utbygd infrastruktur
Stor geografisk utstrekning medfører store kostnader ved utbygging av bredbånd
Liten grad av bredbåndsutbygging gjør at ikke alle digitale løsninger kan benyttes.
Mobilitet og kollektivtilbud
Vanskelig å differensiere, og det gjøres heller ikke
Flere tilbud i større kommuner, og et det er satt i system og organisert
Mindre tilgang på ressurser
Manglende kompetanse til å ta i bruk de riktige verktøyene
konkurranse om ressurser innad i kommunen
Har lite målinger på disse barrierene, og de er vanskelig å måle selvfølgelig

ikke noe spesielle kontaktflater for de eldre kontra befolkningen for øvrig
Ikke tilgang på flere kommunale ansatte/helsepersonell
lite interesse for kommersiell utbygging av internett hvor det ikke er lønnsomt
Tilgang til internett er jo grunnleggende for å være digital
Alderssammensetning i kommunens befolkning
Kommunens økonomiske tilstand kan virke inn på graden av den offentlige utbygginga av bredbånd
sentrale strøk er prioriteres
Bor en i en utkantkommune med dårlig utbygd bredbånd blir det vanskeligere å benytte seg av digitale tjenester
Økonomi og tilgang på nødvendig digitale hjelpemidler
Teknologisk utstyr er dyrt og utfordrende å tilpasse brukers behov
Få folk til å delta er en utfordring
Ikke alle som har mulighet å komme til biblioteket eller tilbudene
Tilgang til nettverk betyr nødvendigvis ikke at man kan å bruke det
Vegring mot endring
Indikerer en forskjell mellom by og land
Teknologis/byråkratisk kompetanse
Lavere befolkningstetthet, laver digital kompetanse

Vedlegg 5-Kodegrupper

Kodegrupper
Litt tvetydig hvor ansvarsområdet og beslutningsmyndighetene ligger, mange siloer/fagsiloer
Motstand mot og vegring for endring
Manglende kompetanse til å ta i bruk de riktige verktøyene, og konkurranse om ressurser innad i kommunen
Ansatte må ta i større grad bruke verktøy som kan effektivisere og forenkle hverdagen
Kommune med stor geografisk utbredelse og lavt innbyggertall er ikke så interessant for ny næringsutbygging, større ustrakt distrikt-dyrere å bygge infrastruktur
Teknologisk utstyr er dyrt og utfordrende å tilpasse brukers behov
Graden av organisert opplæringstilbud (ikke kapasitet til det i små kommuner?)- i hvert fall ikke til å sette det i system
Mangel på tilstrekkelig helsepersonell og kommunale ansatte
Kommunens økonomiske tilstand kan virke inn på graden av den offentlige utbygginga av bredbånd
Ressurser og tilgang på nødvendig digitale hjelpemidler, og offentlige opplæringsressurser – både økonomiske og menneskelige
Fremmedgjøring og vegring for bruk av digitale hjelpemidler
Språkbarrierer og faglige uttrykk
Utforming av teknologi har en stor betydning
Hvis vi tar kommunen, nav og frivillig sektor og staten så har alle en rolle for at «alle» skal ha det bra, men ikke åpenbart hvem som har hvilken rolle
Ikke nok kapasitet til å ivareta alle som ønsker kurs, spesielt en-til-en kurs. Får ikke differensiert kursene, forskjellig nivå på kunnskapen.
Digitalisering nødvendig for å håndtere befolkningsvekst og «eldrebølgen»
Design, utforming eller løsninger som ikke er brukervennlige nok er ofte en av årsakene. Holde kompleksiteten så lav som mulig (gode løsninger for innbyggerne/eldre).
Problemet løses ett sted så kommer gevinsten et annet sted (gevinstrealisering)
Samarbeid, kartlegge og skape oversikt over tilbudene (dele kunnskap)
Utfordrende å nå ut til eldre, mangler motivasjon og villighet til å ta eget initiativ

Meldeskjema

Referansenummer: 844973

Hvilke personopplysninger skal du behandle?

Navn (også ved signatur/samtykke)

E-postadresse, IP-adresse eller annen nettidetifikator

Lydopptak av personer

Prosjektinformasjon

Prosjektittel:

Det digitale utenforskapet

Prosjektbeskrivelse:

Masteroppgave. Fakultet for samfunns- og utdanningsvitenskap, instituttet for sosiologi og statsvitenskap ved Norges teknisk-vitenskapelige universitet. Formålet med oppgaven/problemstilling: Hvordan kan det tilrettelegges for at seniorer (65+) øker opplevd nytteverdi av digitale tjenester?

Begrunn hvorfor det er nødvendig å behandle personopplysningene

Nødvendig for å kunne besvare tema og problemstilling

Ekstern finansiering

Ikke utfyllt

Type prosjekt

Studentprosjekt, masterstudium

Kontaktinformasjon, student

Steffen Holmen, Steffejh@ntnu.no, Tlf: 47947504

Behandlingsansvar

Behandlingsansvarlig institusjon

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet / Fakultet for samfunns- og utdanningsvitenskap (SU) / Institutt for sosiologi og statsvitenskap

Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatte/veileder eller stipendiat)

Barbara Zyzak, Barbara.k.zyzak@ntnu.no, Tlf: 96744330

Skal behandlingsansvaret deles med andre institusjoner (felles behandlingsansvarlige)?

Nei

Utvalg 1

Beskriv utvalget

Ansatte i kommunen som har ansvar for IKT og digitaliseringsprosjekter.

Beskriv hvordan rekruttering eller trekking av utvalget skjer

Rekruttering skjer gjennom kontaktpersoner som jobber i kommunen

Alder: 25 – 70

Personopplysninger for utvalg 1

Navn (også ved signatur/samtykke)

E-postadresse, IP-adresse eller annen nettidentifikator

Lydopptak av personer

Hvordan samler du inn data fra utvalg 1?

Personlig intervju

Vedlegg

Intervjuguide.docx

Grunnlag for å behandle alminnelige kategorier av personopplysninger

Samtykke (Personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a)

Informasjon for utvalg 1

Informerer du utvalget om behandlingen av personopplysningene?

Ja

Hvordan? Skriftlig informasjon (papir eller elektronisk)

Informasjonsskriv

informasjonsskriv-samtykke.docx

Tredjepersoner

Skal du behandle personopplysninger om tredjepersoner?

Nei

Dokumentasjon

Hvordan dokumenteres samtykkene?

Manuelt (papir)

Elektronisk (e-post, e-skjema og digital signatur)

Hvordan kan samtykket trekkes tilbake?

De kan sende mail hvis de ønsker å trekke samtykket.

Hvordan kan de registrerte få innsyn, rettet eller slettet personopplysninger om seg selv?

De kan når som helst få innsyn hvis det etterspørres

Totalt antall registrerte i prosjektet

1-99

Tillatelser

Skal du innhente følgende godkjenninger eller tillatelser for prosjektet?

Ikke utfyllt

Behandling

Hvor behandles personopplysningene?

Fysisk isolert maskinvare tilhørende behandlingsansvarlig institusjon

Hvem behandler/har tilgang til personopplysningene?

Student (studentprosjekt)

Tilgjengeliggjøres personopplysningene utenfor EU/EØS til en tredjestat eller internasjonal organisasjon?

Nei

Sikkerhet

Oppbevares personopplysningene atskilt fra øvrige data (koblingsnøkkel)?

Ja

Hvilke tekniske og fysiske tiltak sikrer personopplysningene?

Personopplysningene anonymiseres fortløpende

Opplysningene krypteres under lagring

Flerfaktorautentisering

Varighet

Prosjektperiode

10.01.2023 - 06.06.2023

Hva skjer med dataene ved prosjektslutt?

Data anonymiseres (sletter/omskriver personopplysningene)

Hvilke anonymiseringstiltak vil bli foretatt?

Lyd- eller bildeopptak slettes

Vil de registrerte kunne identifiseres (direkte eller indirekte) i oppgave/avhandling/øvrige publikasjoner fra prosjektet?

Nei

Vedlegg 7- Vurdering av behandling av personopplysninger

Referansenummer: 844973

Vurderingstype: Automatisk

Dato: 25.02.2023

Prosjekttittel: Det digitale utenforskapet

Behandlingsansvarlig institusjon: Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet / Fakultet for samfunns- og utdanningsvitenskap (SU) / Institutt for sosiologi og statsvitenskap

Prosjektansvarlig: Barbara Zyzak

Student: Steffen Holmen

Prosjektperiode: 10.01.2023 - 06.06.2023

Kategorier personopplysninger: Alminnelige

Lovlig grunnlag: Samtykke (Personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a)

Behandlingen av personopplysningene er lovlig så fremt den gjennomføres som oppgitt i meldeskjemaet. Det lovlige grunnlaget gjelder til 06.06.2023.

Meldeskjema

Grunnlag for automatisk vurdering: Meldeskjemaet har fått en automatisk vurdering. Det vil si at vurderingen er foretatt maskinelt, basert på informasjonen som er fylt inn imeldeskjemaet. Kun behandling av personopplysninger med lav personvernulempe og risiko får automatisk vurdering.

Sentrale kriterier:

- De registrerte er over 15 år
- Behandlingen omfatter ikke særlige kategorier personopplysninger;
 - Rasemessig eller etnisk opprinnelse
 - Politisk, religiøs eller filosofisk overbevisning
 - Fagforeningsmedlemskap
 - Genetiske data
 - Biometriske data for å entydig identifisere et individ
 - Helseopplysninger
 - Seksuelle forhold eller seksuell orientering
- Behandlingen omfatter ikke opplysninger om straffedommer og lovovertridelser

- Personopplysningene skal ikke behandles utenfor EU/EØS-området, og ingen som befinner seg utenfor EU/EØS skal ha tilgang til personopplysningene
- De registrerte mottar informasjon på forhånd om behandlingen av personopplysningene.

Informasjon til de registrerte (utvalgene) om behandlingen må inneholde

- Den behandlingsansvarliges identitet og kontaktopplysninger
- Kontaktopplysninger til personvernombudet (hvis relevant)
- Formålet med behandlingen av personopplysningene
- Det vitenskapelige formålet (formålet med studien)
- Det lovlige grunnlaget for behandlingen av personopplysningene
- Hvilke personopplysninger som vil bli behandlet, og hvordan de samles inn, eller hvor de hentes fra
- Hvem som vil få tilgang til personopplysningene (kategorier mottakere)
- Hvor lenge personopplysningene vil bli behandlet
- Retten til å trekke samtykket tilbake og øvrige rettigheter

Vi anbefaler å bruke vår mal til informasjonsskriv.

Informasjonssikkerhet: Du må behandle personopplysningene i tråd med retningslinjene for informasjonssikkerhet og lagringsguider ved behandlingsansvarliginstitusjon. Institusjonen er ansvarlig for at vilkårene for personvernforordningen artikkel 5.1. d) riktighet, 5. 1. f) integritet og konfidensialitet, og 32 sikkerhet er oppfylt.

