
DE DIGITALT UDFORDREDE ÆLDRE

Af Mathias Tholstrup Hansen

Vejleder: Andreas Møller Jørgensen

Antal anslag: 143.339

Institut for Sociologi og Socialt arbejde

Det Humanistiske og Samfundsvidenskabelige Fakultet

Indholdsfortegnelse

Abstract	1
Indledning.....	2
Problemfelt.....	3
Historisk indflyvning	3
Styringsparadigmer	5
Borgerperspektiv	7
Den nuværende status i det offentlige.....	8
Konsekvenser for borgerne	12
Videnskabsteori	15
Hackings tilgang.....	17
Metode	19
Forskningsdesign	19
Kvalitativ metode.....	19
Metodiske udfordringer	21
Dataindsamling.....	22
Udvælgelse af informanter.....	22
Udførelse af interviews	24
Databehandling	25
Teori.....	26
Socialisering og socialiseringsproces.....	26
Empowerment.....	28
Social handlen.....	30
Analyse	31
Udfordringer	32
Særlige udfordringer for ældre.....	32
Den manglende digitale forståelse.....	33
Generationskløften som årsagsforklaring	36
Den manglende internalisering af motivation.....	37
Usikkerhed i digitalisering	39
Hjælpen til de digitalt udfordrede ældre	41
Hjælpen i det offentlige.....	41
Den empowerment orienterede tilgang	42
En medarbejder i øjenhøjde	44
Problematikken i empowerment.....	45

Jeg vil ikke være til besvær	48
Alternativer til den offentlige hjælp	50
De pårørende som løftestang.....	50
Problematikker i de pårørendes hjælp.....	52
Fællesskab og tålmodighed som løftestang	53
Det manglende samarbejde	56
Konklusion	57
Diskussion	59
Det manglende fokus i litteraturen	59
Problematikken i det offentlige.....	61
Litteraturliste	64
Bilag	66
Bilag 1) Interviewguide.....	66
Bilag 2: Koder.....	68

Abstract

This study is based on problem formulation with the wording: What challenges do some older citizens have with digitization in the public sector, and what problems are linked to the help sought to be given to them?

This is investigated from a social constructivist approach using qualitative interview data. The results of this study show that there are several challenges for the elderly. Where a few the notable lack of technological ability, motivation, and digital uncertainty. The interesting thing about these is that they do not stand alone, but there is an interaction between them, which is why there is a mutual influence on the challenges of the elderly.

Since this study also has a focus on how problems can arise in the help that is sought to be given, I will mention here some points of impact in this regard. Firstly, it appears that the empowerment challenge in the public sector is problematic due to the challenges the elderly has. In addition, there is a problem with the help the relatives provide, because they may have difficulty in seeking the necessary knowledge on how to help their family member.

Indledning

Der hersker ingen tvivl om, at digitalisering har fået sit tag i den offentlige sektor, hvor alt fra beske-
der i e-boks, årsopgørelse og fornyelse af pas i dag sker digitalt. Det er i dag blevet en del af borge-
rens hverdag, at meget af den interaktion som foregår med det offentlige sker digitalt, og vi kan
ovenikøbet med stolthed præsentere Danmark som nummer ét i verden til offentlig digitalisering
(Digitaliseringsstyrelsen 2022).

Men er det uden konsekvenser og er det forekommet gnidningsfrit, at vi indtager denne position?

Det korte svar er nej, idet der ifølge en rapport fra KL og Digitaliseringsstyrelsen (2021) er op imod
22% af den voksne befolkning, som er udfordrede med digitalisering. Dermed må der være nogle
konsekvenser ved den udrulning af digitalisering, som gennem de sidste tre årtier er forekommet.
Da dette er sket i den offentlige sektor, har det dermed også en indvirkning på det sociale arbejdes
praksis, hvorfor dette er relevant at undersøge.

Men hvilke udfordringer er det, denne del af befolkningen besidder, og hvordan søges det afhjulpet,
samt hvilke problematikker kan der knytte sig til denne hjælp. Det er nogle af de spørgsmål jeg søge
besvarede i denne undersøgelse, hvilket bliver gjort med udgangspunkt i følgende problemformulering
med ordlyden: *Hvilke udfordringer har nogle ældre borgere med digitalisering i den offent-
lige sektor, og hvilke problematikker knytter sig til den hjælp, der søges givet til dem?*

Undersøgelsens opbygning vil være som følgende: Først vil jeg præsentere problemfeltet for at be-
skrive, hvordan digitalisering har udviklet sig historisk, samt hvordan styringsparadigme og borger-
perspektiv kan ses i tilknytning til digitalisering. Herefter vil der blive præsenteret litteratur, som
omhandler den nuværende status samt konsekvenser i det offentlige. Derefter bliver undersøgelsens
videnskab teoretiske afsæt fremlagt, og i forlængelse af dette den valgte metodiske tilgang,
der skaber fundament for dataindsamlingen.

Efter dette præsenteres den supplerende teori til videnskabsteorien, som i kobling med metoden
danner rammerne for den efterfølgende analyse. Slutteligt bliver undersøgelsens konklusion og dis-
kussion fremført.

Inden jeg kommer til selve undersøgelsen, er der en række begreber, som skal afklares for læseren. For det første, hvad jeg mener når jeg skriver det *offentlige*. Dette skal forstås ud fra et kommunalt perspektiv, hvor min undersøgelse centrerer sig omkring borgerservice i Esbjerg Kommune, hvorfor dette repræsenterer den offentlige sektor i denne undersøgelse.

Derudover dækker begrebet *digitalisering* i analysen over de digitale selvbetjenings- og kontakt løsninger borgerne møder hos det offentlige. Det sidste begreb der skal afklares er *teknologi*, hvilket dækker over den fysiske teknologi, som borgeren møder såsom computer, hvorfor der med teknologi også menes den fysiske adgang til digitalisering.

Problemfelt

I følgende afsnit vil jeg beskrive problemfeltet for min undersøgelse, hvilket har tre formål. For det første danner dette afsnit grundlag for den forforståelse jeg havde inden jeg begyndte min dataindsamling. For det andet har dette afsnit også til formål at vise den indkredsning af problemet, samt beskrive en del af den relevante litteratur som der findes inden for området. Dermed får dette afsnit også til formål at indgå i min senere diskussion, hvor jeg vil diskutere resultaterne herfra op imod mine egne fund. Afsnittet er delt op således, at jeg først vælger at fokusere på de brede rammer i form af historisk forståelse for digitalisering, hvorefter jeg vil knytte dette til styringsparadigmet New Public Management.

Derefter vil jeg rette fokus ind mod selve problematikken med digitalisering i det offentlige, hvor det først bliver gjort med udgangspunkt i en rapport fra KL og Digitaliseringsstyrelsen. Hvorefter problematikken bliver konkretiseret på baggrund af eksisterende forskning og slutteligt, vil jeg gennemgå, hvordan der kan ses eksempler på hjælp ud fra et offentligt perspektiv.

Historisk indflyvning

For at være i stand til at kunne undersøge digitalisering i det offentlige i dag, vurderer jeg, at det først er nødvendigt med et historisk tilbageblik. Dette er på baggrund af få en forforståelse af, hvordan udviklingen og skiftet i idegrundlaget i digitalisering har ført til den nuværende situation, hvorfor det er muligt for mig bedre at kunne forstå sammenhængen med praksis.

Det første nedslag ses i 1980'erne, hvor det politiske fokus var rettet mod modernisering i samfundet med udgangspunkt i en række moderniseringsreformer og -programmer og dermed også indtoget af New Public Management i den danske offentlige sektor (Schou og Hjelholt 2019: 36-37). I forhold til digitalisering betød dette, at der blev indkøbt nye edb-teknologier med henblik på at sikre denne effektivitet i den offentlige sektor (ibid.:). Hvor teknologi her kan ses som et internt fokus i det offentlige, skulle der gå et årti før der blev rettet et mere eksternt blik på digitalisering.

Her ses der særligt i 1994 et vigtigt nedslag i fortællingen om digitalisering i den offentlige sektor, hvor Danmark fik den første fællesoffentlige digitaliseringsstrategi. Ved denne blev en række forskellige politiske områder som informations-, tele-, og mediepolitik sammenkørt som et fællesområde i denne digitaliseringsstrategi, og det generelle fokus var på informationsteknologiens udvikling (Schou og Hjelholt 2017: 33). Det fokus blev yderligere forstærket i de følgende år, hvor det blev set på med stor positivisme samt, at potentialet for det nye teknologiske samfund skulle være til gavn for borgerne (Jæger 2020: 55). På trods af dette var det dog ikke kun positive røster der blev beskrevet, men også en iboende bekymring for udviklingen af informationssamfundet vil være medvirkende til at undergrave, hvad der italesættes som *særlige danske værdier* (ibid.:56). Med dette menes der de danske værdier om at værne om svage borgere i samfundet og undgå en polarisering i samfundet, samt at styrke den demokratisk deltagelse blandt borgerne.

Særligt var der et fokus omkring, at informationssamfundet og den dertilhørende teknologi ikke måtte være medvirkende til at skabe en polarisering, som vil resultere i, at der opstod et A- og B-hold, hvor B-holdet var de borgere, som blev hægtet af i den teknologiske udvikling (ibid.:). Ydermere var der på dette tidspunkt også et fokus på, at informationsteknologien ikke skulle presses ned over hovedet på nogen, og brugen af denne teknologi skulle baseres på solidaritet og lighed (Schou og Hjelholt 2019: 38). Det interessante her er derved, at i begyndelsen af digitaliseringens indtog i den offentlige sektor skete der en ændring fra effektivisering internt, til den efterfølgende tid at have et eksternt fokus, som i høj grad byggede på et ideologisk fundament.

På trods af den positive stemning omkring den nye teknologi og det vigtige fokus på den på ideologien bag, løb de politiske initiativer ind i en række styringsproblemer, hvilket også var medvirkende til der under VK-regeringen skete et behov for nye styringsmetoder (ibid.:).

Først og fremmest blev der på baggrund af kommuneforhandlingerne i 2001, hvor det Digitale Taskforce blev nedsat, hvor en af de opgaver de skulle udføre var at udarbejde de kommende fælles-offentlige digitaliseringsstrategier (Jæger 2020: 58). På baggrund af dette skete der et skifte i forhold til, hvilket ministerium, som var primus motor på udviklingen af digitaliseringsstrategierne, hvor det i 90'erne var daværende Forskningsministeriet, blev det i 00'erne under finansministeriet, at strategien skulle udvikles (Schou & Hjelholt 2019: 39). Dette var også medvirkende til at tidligere politiske visioner om demokrati, deltagelse og fri information forsvandt (ibid.:). Dette politiske skifte understreges også ved, at der i rapporten *IT for alle – Danmarks fremtid* blev der set bort fra tidligere initiativer omkring at værne om særlige danske værdier, det såkaldte "sociale spor" i stedet skulle it-initiativer forekomme på private-initiativer og markedsvilkår, hvilket også ledte til det såkaldte "vækstorienterede spor" (Jæger 2020: 58). Samtidig forekom det, at der internt i det offentlige opstod et klart sigte mod, at digitaliseringen skulle være medvirkende til at effektivisere den offentlige sektor og skabe en mere innovativ og fleksibel forvaltning (Schou & Hjelholt 2019: 39). Dermed ses dette også som et udtryk for, at digitalisering i 00'erne bliver italesat som et økonomisk projekt inden for den offentlige sektor (Hjelholt & Schou 2017: 47).

Det fundament og ambitioner som bliver lagt i start 00'erne har i tiden efter i store træk ikke forandret sig, dog med enkelte ændringer, hvor særligt indførelsen af den obligatoriske brug af digital post i 2014 er værd at nævne. Ud fra ovenstående kan det altså ses, at den tilgang det offentlige i dag har til digitalisering, i højere grad bygger på et økonomisk effektivitetsprincip. Hvilke står i kontrast til det tidligere fokus omkring sikring af, at der ikke skal forekomme ulighed, som var et større fokus før i tiden. På baggrund af dette har denne historiske gennemgang derfor en relevans i forhold til, at denne nuværende tilgang har en påvirkning på den hjælp der udøves i det offentlige.

Styringsparadigmer

Som allerede nævnt ved ovenstående afsnit var der i begyndelsen af teknologien og digitaliseringens udbredelse et fokus på områder, der knytter sig til NPM. Jeg finder det derfor relevant at beskrive, hvad der menes med dette styringsparadigme samt hvilket fundament det bygger på. Samtidigt skal dette også ses ud fra ovenstående med henblik på den nuværende tilgang til digitalisering, hvor der

kan ses lighed mellem dette og NPM. Derfor kan et blik på dette styringsparadigme også være medvirkende til at skabe grobund for dele af en senere diskussion.

Hvis der først rettes fokus mod idegrundlaget ved NPM, så opstod dette på baggrund af et sigte på det "demokratiske sorte hul". Dette dækker over en vurdering af, at frontlinjemedarbejdere i vid udstrækning, har en høj grad af autonomi til selv at definere og vurdere, hvori ydelser skulle bestå (Jensen og Krogstrup 2017:35).

I stedet for denne autonomi skulle den offentlige sektor drives som en privat virksomhed, hvor særlige *accountability* blev et centralt begreb, hvor frontlinjemedarbejderne og deres ledere, i højere grad skulle stå til regnskab for de ydelser, som de er leverandør af inden for de fastlagte budgetter (ibid.:).

Dermed omhandler NPM tilgange også et sigte mod, at det offentlige leverer et så stort output som muligt ved brug af færreste mulige midler og med dette også en række centrale træk, som er kendetegnende for NPM (ibid.:). Hermed kan der ses en sammenhæng mellem grundtankerne i digitalisering, omhandlende et økonomisk fokus, hvilket er et af de centrale omdrejningspunkter i NPM.

Ydermere medførte NPM og et fokus på performancemålinger som led i en benchmarking af forskellige offentlige institutioner og organisationer, hvilket medvirkede at offentlige bevillinger blev betinget af, hvordan intuitionerne performer (ibid.:36). Derudover opstod der også et fokus på procedurebeskrivelser, hvor formålet var at omfanget af frontlinjemedarbejdernes skøn skulle reduceres, hvilket for borgerne resulterede i f.eks. på arbejdsmarkedsområdet, at der i højere grad blev kigget på den lediges arbejdsevne og korteste vej til arbejdsmarkedet ud fra en række standardiseringer uden at tag forbehold for bredere sociale aspekter (ibid.: 37). Slutteligt var et af hovedtrækkene ved NPM også, at borgerne fik større mulighed for valgfrihed (ibid.: 36).

Borgerperspektiv

Hvor de to ovenstående tematikker omhandler de bredere styrings- og strategi rammer for det offentlige selv, vil jeg i dette afsnit rette fokus mod, hvilke perspektiver det offentlige ligger på borgeren. Årsagen til at jeg vælger at medtage dette i mit problemfelt sker på baggrund af, at det kan ses i forlængelse af første del af problemfeltet. Samtidigt besidder dette afsnit også en mulighed for, på et praksisnært niveau, at diskutere om de offentlige ansattes perspektiv på borgerne har en problematisk indvirkning på den hjælp der ydes. Dette kan forekomme på baggrund af modstridende forståelser mellem borgeren og frontlinjemedarbejderen. Dette kan potentielt ske, hvis borgeren bevidst eller ubevidst, forstår sig selv tilknyttet til én styring, mens det offentlige ser borgeren ud fra en anden styring.

En indkapsling af den udvikling borgerperspektivet har gennemgået ses ved Andersen og Pors (2014), hvor det også beskrives, hvordan forskellige borgerperspektiver knytter sig til en række forskellige styringsteknologier, objekter, samt grænser. I forhold til digitaliseringens udvikling i det offentlige finder jeg det interessant at se på disse styringer, idet der kan opstå modstridende forståelse hos borgeren og det offentlige.

Jeg vil først rette fokus mod de modtagende borgere. Grundprincippet i dette borgerperspektiv kan først forstås ud fra de styringsteknologier, der knytter sig hertil. Ved den modtagende borgere gør det offentlige brug af en styring af borgeren, hvor de påtager sig opgaven af at vejlede og rådgiver borgeren i forhold til, hvilke ydelser denne har ret til på baggrund af borgerens given problemstilling(er) (Andersen og Pors 2014: 238-239). Samtidig har det offentlige i deres styringsteknologi mulighed for at træffe afgørelse omkring en given ydelse samt udarbejde en handleplan for borgeren. Dermed bliver styringsobjektet ved dette borgerperspektiv også borgerens materielle handlerum, hvor grænsen af denne styring går ved borgerens motivation til at modtage hjælp (ibid.:)

En udvikling fra dette perspektiv sker ved supervisionsstatens opstående, hvor der forekommer et skifte i borgerperspektivet til den aktive medborger. I dette borgerperspektiv hviler der en forventning om, at borgeren ikke kun er borger *i* samfundet, men også *for* samfundet (ibid.: 240). Dette borgerperspektiv adskiller sig særligt ved, at der tidligere var et fokus på selve problemet, hvor man så på sagen adskilt og objektiveret fra borgeren (ibid.:). I stedet bliver der ved den aktive medborger

problematiseret, at de tidligere styringsteknologier satte det offentlige som aktive subjekt og borgeren som det passive objekt (ibid.: 241). Måden hvorpå det offentlige søger at imødekomme disse problematikker var ved en række nye styringsteknologier i form af medsyn, dialog og borgerkontrakt. Her har medsyn til formål, at det offentlige og borgeren selv kobler deres syn sammen, hvilket har til formål at borgeren tager ejerskab over personens eget problem, men samtidigt med der er professionel faglighed ind over (ibid.:). Styringsteknologien om dialog er måske i navnet en smule misvisende, idet der ikke er tale om en egentlig dialog til at starte med, men i stedet bygger på en ensidig invitation fra det offentlige. Ved dette borgerperspektiv bliver styringsobjektet dermed også borgerens selvstyring, og afgrænsningen sker ved borgerens kapacitet til selvrefleksion (ibid.: 238). Der sker samtidigt også et markant skifte med det offentliges forventning til borgerens motivation, hvor borgeren ikke længere antages som værende motiveret (ibid.: 244). Med dette bliver alle problemer til problemer om borgerens indre motivation og det offentlige begynder at skelne mellem latent – og manifest motivation (ibid.:). Hvor manifest motivation er den motivation, som borgeren eksplicit udtrykker over for det offentlige og latent dækker borgerens ikke udtrykte og ikke selv anerkendte indre motivation (ibid.:).

Den nuværende status i det offentlige

Hvor ovenstående historiske gennemgang har til formål at skabe et fundament af forståelse for NPM, borgerperspektiv og digitaliseringens udvikling samt sammenkoblingen af disse, vil jeg i dette afsnit redegøre for, hvordan den nuværende status omkring digitalisering tager sig ud.

Dette vil blive gjort med udgangspunkt i en rapport fra KL og Digitaliseringsstyrelsen, samt nedslag i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi og slutteligt et nyt lovforslag på digitaliseringsområdet.

I KL og Digitaliseringsstyrelsens rapport "Digital inklusion i det digitaliserede samfund" (2021), fremgår det at 17-22 procent af den voksne del af befolkningen er digitalt udsatte (KL og Digitaliseringsstyrelsen 2021: 11).

Denne procentvise del af befolkningen kan på baggrund af en segmentanalyse fra 2015 opdeles fire undergrupper. Her fremgår det, at særligt en gruppe har interesse for min undersøgelse, hvilket er

ældre borgere. Den gruppe dækker over ældre borgere som ikke har gjort brug af pc i deres arbejdsliv, samt ældre der tidligere har været digitalt selvkørende, men ikke længere er det. Derudover beskrives det også, at de resterende tre grupper dækker over unge, i alderen 15-25, borgere med anden etnisk baggrund samt borgere der er kortuddannede/ufaglærte (ibid.:12). Idet min undersøgelse har et fokus på den ældre befolkning, vil jeg ikke gå nærmere ind i disse tre grupper.

Udover denne gruppering, ses der i rapporten også en mere overordnede opdeling i to grupperinger, der benævnes *den digitale gråzone* og *de fritagede*, hvor førstnævnte vurderes til at udgøre 10-15 procent og sidstnævnte udgøre 7.5 procent (ibid.:).

Den digitale gråzone dækker først og fremmest over en forskelligartet gruppering i befolkningen som besidder meget forskellige kompetencer og barrierer i forhold til digitalisering. Grundlæggende kan der for denne gruppe siges, at de tilsyneladende klarer sig digitalt, men jf. de forskellige kompetencer og barrierer har brug for hjælp i forskellige grad (ibid.: 11). Dette understreges yderligere ved, at der i denne gruppering er borgere som får udført stort set alle deres digitale ærinder af pårørende, hvor andre i høj grad er selvkørende digitalt, men når det omhandler mødet med den offentlige sektor, oplever de vanskeligheder (ibid.:). Den anden gruppering, de fritagede, omfatter som navnet antyder, borgere som er fritaget for digital post, og består hovedsageligt af ikke-vestlige indvandrere, borgere med handicap samt ældre borgere (ibid.:17). Som i den anden gruppering ses der her også variation mellem borgerne, hvor nogle aldrig bliver i stand til at begå sig digitalt på grund af et handicap, hvorimod andre på nogle områder udfører enkle handlinger digitalt (ibid.:). Det fremhæves også i rapporten at borgere i denne gruppe besidder et potentiale for at være mere selvhjulpne, men dette fordrer at digitaliseringen i højere grad tager højde for udfordringer og barrierer som er specifikke for dem (ibid.:).

Disse barrierer og udfordringer som borgere i begge grupper besidder er også et stort fokus i rapporten, hvilket jeg vil gennemgå i følgende.

Den første barriere omhandler, at løsninger ikke passer med det valg af device som borgeren gør brug af. Denne tager afsæt i om borgerne har adgang til det rette hardware. Med udgangspunkt i at ni ud af ti danskere ejer en smartphone, men i forbindelse med digitale selvbetjeningsløsninger er det nødvendigt at være i besiddelse af en PC'er (ibid.:13). Det er derfor en problematik, hvis det

device ikke indeholder den nødvendige hardware til at kunne tilgå den relevante digitale selvbetjeningsløsning, hvorfor borgeren ikke er i stand til at udføre det ønskede gøremål med det offentlige (ibid.:). Det understreges her, at over halvdelen logger ind fra et mobile device, hvilket er problematisk. Årsagen hertil er, at det medfører, at borgeren får en forventning om, at de kan klare deres digitale gøremål med det offentlige via dette device, men det er ikke altid tilfældet. Dette kan medføre at borgerne bliver nødt til at tage hen på borgerservice, hvilket har den konsekvens, at de ikke får trænet deres kompetencer med brugen af PC'er (ibid.:).

Den anden barriere der beskrives omhandler "*svage digitale færdigheder*", dette dækker over om borgerne besidder en forståelse af de bagvedliggende logikker i de digitale processer (ibid.:15). Denne færdighed forudsætter, at borgeren er i stand til at kunne tænke logisk og abstrakt for at forstå den abstraktion, der er ved it-processer, sikkerhed og teknik. Manglen på digital færdighed kommer særligt til udtryk ved interaktion med den offentlige sektor, hvor borgerne skal kunne navigere mellem forskellige platforme, brugernavne, koder, komponenter og kanaler (ibid.:). Problematikken opstår i at ved en manglende intuitiv forståelse for ovenstående medfører det, at de så at sige farer vild i den digitale offentlige sektor (ibid.:). Samtidigt kan borgere der oplever denne barriere også have svært ved at gennemskue, hvad der er gået galt, hvis en selvbetjenings proces undervejs går galt af forskellige årsager. Yderligere ses der ved den barriere også borgere, som på mange områder er digitalt selvkørende, men her er der brug for hjælp til en basal opstart af forskellige opsætninger. Den videre udfordring der kan opstå for disse borgere er, at de er sårbare overfor forandringer og hvis dette forekommer, skal de igen have hjælp (ibid.:). Dette kan være medvirkende til, at borgeren i sidste ende oplever en følelse af at blive hægtet af, og de bebrejder sig selv, hvilket leder til at de giver op i forhold til digitalisering (ibid.:).

Den tredje barriere kan siges at være af en bredere karakter og omhandler "*svage administrative færdigheder*", hvilket dækker over organisering, opgavefordeling og økonomi, som kan være en udfordring for nogle borgere (ibid.:16). I forbindelse med digitalisering i den offentlige sektor kommer denne barriere særligt i spil i forhold til om borgere kan navigere rundt i den myndigheds inddelte offentlige sektor, hvor det kan være en udfordring for borgerne at afkode, hvem afsenderen af en given information er. Dette leder til, at der på baggrund af digitalisering forekommer en yderligere

kompleksitet af den i forvejen høje kompleksitet i samspillet mellem afdelinger i offentlige myndigheder (ibid.:).

Den fjerde barriere omhandler *svage færdigheder i skriftlig dansk*. Selvom titlen på denne barriere kunne lede til at være rettet mod borgere, som ikke har dansk som deres modersmål, omhandler denne barriere i højere grad at forstå det fagsprog, som knytter sig til den offentlige sektor.

Hvor det også understreges, at der med digitaliseringen er kommet yderligere udtryk til, som borgerne kan have svært ved at forstå, også på baggrund af, at borgerne ikke finder sproget i det offentlige modtagerorienteret (ibid.:17). Konsekvensen af dette er at borgerne kan have svært ved at forstå en henvendelse, hvorfor de ikke reagerer efter den ønskede hensigt. Borgerne kan også ved den barriere opleve en frygt for at skrive eller gøre noget forkert i deres kommunikation med det offentlige (ibid.:).

De tre barriere, svage digitale færdigheder, svage administrative færdigheder samt svage færdigheder i skriftlig dansk, skal forstås i tæt tilknytning til hinanden.

En sidste barriere, der knytter sig til den generelle målgruppe af borgere som er digitalt udsatte, omhandler få muligheder for digitale stedfortrædere. Udfordringerne her er, at både pårørende og offentligt ansatte har et ønske om at hjælpe borgere som er digitalt udsatte, men de kan være i tvivl om, hvornår de i denne hjælp er på kant med gældende lovgivning samt om de decideret overskrider denne og handler ulovligt (ibid.: 18). Slutteligt kan det nævnes at der i ovenstående rapport kort beskrives, hvem der hjælper med hvad, hvilket skal forstås ud fra alle de førnævnte grupper. Det som er særligt interessant at fremhæve, er at der i dette er et fokus på det at de digitalt usikre og ikke-digitale er et fokus på, at hjælpen skal gives af personer de har tillid til og disse personer også skal besidde tålmodighed (ibid.: 9) Nogle af de eksempler som rapporten giver på, hvilke områder der hjælpes med, er bl.a. betaling af girokort i netbank, opsigelser af abonnementsordninger og kommunikation med forsikringsselskaber.

Hvor ovenstående har sit fokus på de udfordringer, der hersker ud fra det offentliges perspektiv, er det også værd at nævne, at der for nylig også blev vedtaget en ny lov på området, som kan ses i forlængelse af disse udfordringer. Denne lov som går under navnet lov om fravigelse fra obligatorisk digital selvbetjening går i sin enkelhed ud på, at borgere som er fritaget for Digital Post får ret til at

fravige kravet om obligatorisk digital selvbetjening (Digitaliseringsstyrelsen 2023). Idet der kan ses en bagvedliggende hensigt i denne lov, som går på at gøre det lettere for de borgere, der er aller-mest udfordrede på digitalisering, kan denne dermed også ses i tæt forlængelse af punkt 1 i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi. Dette punkt omhandler, at den offentlige sektor skal være tilgængelig for alle borgere og dermed også de borgere, som er udfordrede med digitalisering (Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2022: 13). Yderligere er det interessant i forlængelse af dette at inddrage punkt 2 i strategien som omhandler, at det skal være lettere at få hjælp fra familiemed-lemmer til digitalisering i det offentlige (ibid.:).

Konsekvenser for borgerne

Hvor ovenstående afsnit tager udgangspunkt i en mere generel status på digitalisering i det offentlige, vil jeg i dette afsnit rette fokus ind på de konsekvenser borgerne oplever. Dette gør jeg både i en mere bred forstand samt ved litteratur som konkret tager afsæt i ældre borgere. Hjelholt og Schou (2017) har i deres bog "Den digitale borger" undersøgt, hvad det vil sige at være en digital borger i en digital velfærdsstat (Hjelholt og Schou 2017:7). Idet de gør det i en bredere forstand, hvor alt fra digital interaktion i familien til udsatte borgere undersøges, har jeg valgt at uddrage nedslag som jeg vurderer, er relevant for undersøgelsen.

I forbindelse med overgange til digital post beskrives det, hvordan informanter så denne overgang som værende naturlig og selvfølgelig, og det er noget man som borgere skal. Dette skal også ses på baggrund af, at det fra den offentlige sektors side blev gjort obligatorisk for borgeren at kommunikere med dem digitalt, samt at borgeren skal betjene sig selv (Ibid.:77). Hjelholt og Schou beskriver på baggrund af dette, at der i deres undersøgelse når fokus var på offentlig digitalisering, var dette noget som blev anset som værende usynligt (ibid.:). Det understreget også at det på grund af denne usynlighed har sneget sig ind, hvorfor det er svært at italesætte, hvordan offentlige digitalisering egentlige opleves og føles (ibid.:78). Selvom denne udfordring opstår, har det dog været muligt for dem at undersøge, hvordan dele af den offentlige digitalisering opleves hos deres informanter. Et eksempel herpå ses ved, at det beskrives, hvordan den offentlige digitalisering anses for at være en del af en større logik, hvori det er et udtryk for et samfund der går hurtigere, og man som borgere skal være tilgængelig hele tiden (ibid.:). Hvor den offentlige digitalisering bliver

symboliserede med en række strukturelle forventninger om acceleration, øget hastighed og tempo i et digitaliserede samfund.

Samtidigt er denne offentlige digitalisering også et udtryk for, hvordan det der tidligere blev klaret i et fysisk rum nu, er forsvundet, hvilket kan have en indvirkning på borgerne. En informant beskriver, hvordan der kan opstå en usikkerhed i, om en besked er nået frem i den digitaliserede kommunikation (ibid.: 80). Samme informant, som har anden etnisk baggrund, beskriver også, hvordan der hersker en sproglig barriere som skaber en yderligere udfordring, når kommunikationen skal foregå fra hjemmet via digitale platforme (ibid.:).

Et andet eksempel der fremhæves i forbindelse med borgeres oplevelse med digitalisering i det offentlige, er en informant som beskriver sig selv som værende en person, der har levet i en økonomisk presset tilværelse. Den økonomisk situation hun har stået i har haft den indflydelse, at hun er kommet sent i gang med det digitale. Det er dog lykket hende på egen hånd at få tillært sig den nødvendige viden omkring digital teknologi, hvilket også medfører at hun er i stand til at hjælpe sin mor med hendes digitale udfordringer (ibid.: 81-83). Her beskrives det også, hvordan moren kan oplever en angst omkring digitalisering, fordi hun ikke forstår det grundlæggende i den logik, der er forbundet med brugen af en computer (ibid.:).

Dette kan altså ses som et udtryk for, hvordan det er nødvendigt, at man som borger selv tillærer sig den nødvendige viden om digitale teknologier, samtidigt med det er samtidig er det et udtryk for, hvordan det kan være nødvendigt, at borgere hjælper familiemedlemmer som finder det digitale svært. Dette eksempel er dog ud fra en generel forståelse af digitalisering og teknologi, men jeg vurderer det som en del af et grundlæggende fundament for at kunne begå sig digitalt i det offentlige, hvorfor det er taget med.

Hvor ovenstående er en række eksempler på en mere generel forståelse af en række konsekvenser digitalisering kan have for borgeren, vil jeg i det følgende rette fokus ind på den ældre målgruppe.

Her sætter Hjelholt et.al. (2020) i en arbejdsrapport fokus på digital marginalisering af udsatte ældre. Her understreges det at borgerservice ses som et centralt bindeled. Her spiller frontlinjemedarbejderne en vigtig rolle i dialogen mellem borger og det offentlige, idet mange af de ældre borger enten har meget svært ved digitalisering eller er fritaget for digitale selvbetjeningsløsninger (Hjelholt et.al. 2020: 9). På trods af denne centrale rolle oplever ældre

borgere en modstand i dette møde, fordi det forventes at de er digitale. Samtidigt understreges det af medarbejdere i borgerservice, at de også er under et pres på grund af begrænsede ressourcer, hvorfor de ikke kan levere den service som både de og borgeren ønsker (ibid.:11). En måde hvorpå dette søges afhjulpet forekommer i civilsamfundet og i familien. Her beskrives det, hvordan familiemedlemmer i form af børnebørn og børn samt frivillige hjælper ældre borgere med at forstå og navigere i de offentlige digitale selvbetjeningsløsninger (ibid.:13). Denne hjælp fra særligt nære familiemedlemmer beskrives af de ældre som værende essentielt, hvor det f.eks. ikke vil være muligt for dem ellers at komme i kontakt med deres lægehus (ibid.:).

Fokus på de ældre borgere i en digitaliserede offentlighed er også et fokusområde som Pors (2021) undersøger. Her fremlægges det, hvordan ældre borgere er usikre på deres egen digitale formåen i et digitaliserede samfund (Pors 2021: 55). Dette skaber en udfordring i, hvad der jf. den offentlige kritiske debat bliver omtalt som tvangsdigitalisering, hvor der er et normativt pres der bygger på, at det ikke er legitimt, ikke at ville det digitale, på trods af at dette kan føles uoverskueligt og ressourcekrævende (ibid.:). Det fremhæves dog, at de ældre som indgår i denne undersøgelse generelt er overvejende positivt stemt over for digitalisering, når denne angår simple interaktioner med det offentlig (ibid.:). Problematikken opstår i grænserne for den standardisering, som er medført digitaliseringen og er implicit i denne, hvor de ældre borgere kan føle de kører fast (ibid.:).

Denne oplevelse hos de ældre borgere resulterer i, at de i udstrakt grad selv påtager sig ansvaret når det digitale ikke lykkes for dem, og de ser det som værende deres egen skyld, at de ikke formår at leve op til de krav der medfølger den offentlige digitalisering (ibid.:56). Dette leder til at ældre omtaler sig selv på en negativ måde, hvilket også resultere i en præstigmatisering, hvilket kommer på baggrund af de internaliserede politiske idealer, der er omkring digitalisering i den offentlige sektor (ibid.:56-57).

Videnskabsteori

Mit mål med undersøgelsens videnskabsteori er at det skal blive en aktiv del af analysen, hvorfor jeg først vil beskrive, hvilke overvejelser jeg har haft i min valgte videnskabsteoretiske tilgang. Herefter vil jeg beskrive, hvordan jeg forstår denne og hvordan det aktivt vil komme i spil i min analyse.

Valget af den videnskabsteoretiske retning bygger på en række overvejelser, som også er rammesættende for min metodiske tilgang.

At tilslutte sig den social konstruktivistiske tilgang er en bred tilslutning, idet der findes en række retninger indenfor denne videnskabsteori. Det har derfor været nødvendigt for mig først at reflektere over, om jeg vil tilslutte mig den *erkendelsesteoretiske* retning eller den *ontologiske retning*. Kort opridset er den erkendelsesteoretiske retning materialistisk i sin grundholdning og fremstiller at den samfundsmæssige virkelighed som bestemmende for den menneskelige tænkning (Collin 2015: 345). I modsætning til dette bygger den ontologiske retning på en fænomenologisk tilgang, og er idealistisk samt den tildeler den menneskelige tænkning en særlig rolle. Dermed ser denne retning også den menneskelige tænkning og mening som skabende for virkeligheden (ibid.:).

Jeg vælger at tilslutte mig den ontologiske retning, idet jeg ikke har fokus på det materialistiske i Marxistisk forstand (ibid.), men i højere grad er interesseret i den menneskelige tænkning. Den interesse bygger på, at jeg sigter mod at undersøge, hvordan ældre selv tænker omkring deres udfordringer med digitalisering i den offentlige sektor, men også hvordan pårørende, offentligt ansatte og civilsamfundet tænker om disse udfordringer. Samtidigt vælger jeg også den retning ud fra, at der kan findes interessante perspektiver i, hvordan den menneskelig tænkning om de ældres udfordring hos disse informanter, kan være konstituerende for virkeligheden om ældres udfordring med digitalisering.

Inden for den ontologiske socialkonstruktivisme som bygger på et fundament af fænomenologi, finder jeg særligt Berger og Luckmanns tilgang relevant for undersøgelsen, hvilket også bygger på at deres tilgang befinder sig under den ontologiske retning.

Berger og Luckmann mener at samfundet både eksistere som objektiv og subjektiv virkelighed, hvorfor det ifølge dem er nødvendigt med en teoretisk forståelse, der kan omfatte begge aspekter

(Berger og Luckmann 1996.: 153). Her bidrager de selv med, dialektist proces der er sammensat af de tre momenter eksternalisering-objektivering og internalisering (ibid.:). Det er vigtigt at disse ikke skal opfattes lineært, men ved at de alle tre momenter er til stede på samme tid, hvorfor en analytisk tilgang til disse skal indeholde alle tre momenter (ibid.:). Forholdet mellem disse tre led skal forstås som følgende, eksternalisering dækker over at samfundet er menneskeskabt (Harste og Mortensen 2015: 227). Dette sker på baggrund af at de mener, at mennesker uafbrudt må eksternalisere sig selv i handlinger (Berger og Luckmann 1996: 70). For at præcisere dette nærmere beskriver de videre hen at al menneskelig aktivitet er underlagt vanedannelse og denne vanedannelse går forud for al institutionalisering, hvor institutionaliseringen forekommer hver gang aktører gensidigt typificere vanemæssige handlinger (ibid.:71-72). For at sætte dette i kontrast til digitalisering vil jeg forstå eksternalisering på følgende måde. For det første i forhold til de vaner de ældre er bærer af i forhold til digitalisering og, hvordan de eksternalisere deres egen formåen ift. digitalisering.

Derudover gør jeg brug af dette på baggrund af de udtalelser de ældre bidrager med omkring deres tanker og interaktioner med digitalisering. Dermed skal min brug af eksternalisering også forstås i forlængelse af den ontologiske retning, i forhold til den menneskelige tænkning, som bliver frembragt ved den menneskelige interaktion og sproget.

Det er dog ikke kun i forhold til de ældre jeg gør brug af denne tilgang til eksternalisering, idet der beskrives at vanemæssige handlinger bygger på flere aktører, vælger jeg også at bruge eksternalisering i forbindelse med offentligt ansatte, pårørende og frivillige.

Dette bliver særligt interessant når det kobles sammen med det næste moment objektivering, der dækker over at samfundet er en objektiv realitet (Harste og Mortensen 2015: 227). Dette sker ved den proces hvor menneskelig aktivitets eksternaliserede produkter får en karakter af at være objektiv realitet (Berger og Luckmann 1996: 79). Hvor jeg vil bruge dette led i processen til at undersøge om der er en overensstemmelse mellem de normer og sociale fakta, som er et produkt fra eksternalisering, mellem de ældre og de andre grupper, hvorved der kan opstå en social virkelighed.

Det sidste led i deres dialektiske proces omhandler internalisering, som omhandler at samfundet inkorporeres i et individ (Harste & Mortensen 2015: 227). Her vil jeg undersøge om der forekommer eksternalisering som bliver objektiverede og herefter internaliserede, som kan have en indflydelse

på både deres egen opfattelse af deres udfordringer ift. digitalisering, men i lige så høj grad om der forekommer en internalisering hos andre af de beskrevne grupper som kan have konsekvens for den hjælp de ældre modtager.

Hackings tilgang

Udover at jeg tilslutter mig Berger og Luckmanns socialkonstruktivistiske tilgang, vælger jeg at tilføje med dele af Hackings (1999) tilgang. Hackings opstiller, hvordan man inden for socialkonstruktivismen ikke først skal spørge efter meningen, men i stedet hvad pointen i det er (Hackings 1999: 5). Her opstilles der en række punkter i den socialkonstruktivistiske tilgang, som kan forstås som en doktrin, uden det dog er nødvendigt at følge alle trin. I forlængelse af dette vælger jeg at inddrage tre af punkterne.

Det første punkt beskrives at X behøver ikke at have eksisteret, eller behøver slet ikke at være som det er. Ydermere behøver X som det er til stede ikke være bestemt af tingenes natur, X er dermed ikke uundgåeligt. Punkt to i Hackings opstillede doktrin omhandler, at X er ret dårligt som det er. Det tredje punkt omhandler, at det vil være bedre, hvis X ikke eksisterede eller i det mindste blev radikalt forandret (ibid.: 6).

Jeg vælger her ud fra Hackings doktrin, at min undersøgelses X er, hvad jeg benævner *digitalt udfordrede ældre*.

Måde hvorpå dette kommer til udtryk i denne doktrin skal forstås på følgende måde.

I en abstrakt forståelse kan det først ses ved at anskue det fra før digitaliseringens indtog i den offentlige sektor. Hvis der aldrig var forekommet denne digitalisering af det offentlige, vil der heller ikke have opstået digitalt udfordrede ældre, hvorfor denne borger principielt ikke behøver at have eksisteret. På trods af at denne digitalisering i praksis er sket, er det dog ikke forudbestemt af naturens gang at dette skulle have den konsekvens, at der forekom digitalt udfordrede ældre. Dette dækker punkt et i Hackings (1999) tilgang, som det er vist jf. problemfeltet er tilfældet, at der de facto er digitalt udfordrede ældre, hvilket leder mig til punkt to. I denne sammenhæng vil det dermed være, at digitalt udfordrede ældre som konstruktion er ret dårligt som den er. At dette er tilfældet, kan forstås ud fra alle fire grupper der indgår i undersøgelsen. Særligt forstået ud fra de

ældre selv, som er dem der besidder disse udfordringer, men også pårørende som kan finde det svært, at et familiemedlem kan opleve frustrationer ved digitalisering. Ud fra det offentlige kan dette særligt knyttes sammen med den aktive medborger, som nævnt skal borgere ikke kun være i samfundet, men også for samfundet. Dette blev dermed udfordret, da dette samfund er blevet digitaliseret, og denne målgruppe oplever udfordringer med denne digitalisering. Derudover kan det også forstås fra et normativt praksis syn, hvis målet i praksis er at ingen borgere skal have udfordringer med digitalisering. Slutteligt kan det anskues ud fra civilsamfundet, her ved Ældre Sagen, hvor det kan forstås ud fra et ideologisk synspunkt, at de i deres arbejde sigter mod at deres medlemmer skal have de bedste forudsætninger for et godt seniorliv, hvor udfordringer med digitalisering kan have en negativ indvirkning på dette.

Ud fra dette kan det ved punkt tre hermed forstås ved, at det vil være bedre, hvis der ikke eksisterede digitalt udfordrede ældre, eller at der i det mindste forekom en radikal ændring hos disse. For at være i stand til at kunne undersøge dette, vælger jeg at tilføje endnu en konstruktion i form af *den normative digitale borgere*.

Det er vigtigt at understrege, at den normative digitale borger ikke udspringer af tilfældigheder, men er empirisk forankret i kombination med inspiration fra problemfeltet. Den empiriske forankring skal forstås ud fra de udfordringer, de ældre borgere besidder såsom teknologiske færdigheder, motivation og usikkerhed. Hvor den normative digitale borgere skal forstås som den diametrale modsætning til disse udfordringer, hvorfor denne borgertype ikke besidder dem. I stedet vil sådanne borgere være selvkørende, samt være i stand til at klare alle digitale gøremål med det offentlige uden problemer. Dette leder mig til, hvordan jeg har fundet inspiration i problemfeltet, hvor den normative digitale borger vil tilhøre A-holdet jf. afsnittet om historisk indflyvning. Denne type borgere vil dermed være en radikal ændring i forhold til de digitalt udfordrede ældre.

Det skal understreges, at den normative digitale borgere, som navnet også antyder, skal ses ud fra en normativ forståelse, hvilket vil sige at det ikke er et individ man vil være i stand til at finde umiddelbart, hvorfor denne også skal ses som værende en idealtpe.

Årsagen til at jeg inddrager dette i mit videnskabsteoretiske perspektiv skal forstås ud fra, at inddrages denne tilgang vil det være medvirkende til at holde et fokus i min socialkonstruktivistiske analyse. Ydermere kan dette også være medvirkende til at skabe en abstrakt kreativitet i min analytiske tilgang og tilføje nuancering og perspektiver der kan løfte dette.

Metode

I følgende afsnit vil jeg beskrive det metodiske grundlag for undersøgelsen samt de metodiske overvejelser, som ligger til grund for dette. Først vil jeg redegøre for valget af kvalitativ metode, hvorefter jeg argumenterer for valget af informanter og hvordan udvælgelsen af disse er sket. Derefter vil jeg rette fokus mod selve dataindsamlingen og behandlingen af denne. Samtidigt har dette afsnit til formål at skabe transparens for den data jeg har tilvejebragt med henblik på at besvare min problemformulering.

Forskningsdesign

Jeg vil i følgende afsnit argumentere for mit valg af forskningsdesign. Dette bliver gjort med udgangspunkt i de metodologiske overvejelser der knytter sig til, hvordan jeg bedst muligt kan besvare den opstillede problemformulering. Derfor bliver dette afsnit også med fokus på min valgte metodiske afgrænsning.

Kvalitativ metode

Idet det videnskabsteoretiske grundlag har til hensigt at skabe en rammesætning for de metodiske overvejelser, har det selv sagt haft en tidlig indvirkning på mit metodiske valg.

Med udgangspunkt i at jeg vælger at gøre brug af socialkonstruktivismen som videnskabsteoretisk tilgang, vil en kvantitativ tilgang ikke være hensigtsmæssig. Det er med udgangspunkt i mit fokus, hvor jeg har et sigter på menneskelig interaktion for at efterleve grundelementerne i min videnskabsteori, hvilket kvantitativ metode ikke kan tilvejebringe. På baggrund af dette har jeg sigtet mod en kvalitativ metode, hvor jeg inden for denne har udvalgt interview tilgangen. Årsagen hertil

skal forstås ved, at der ved denne tilgang er et fokus på at skabe en refleksion hos informanter ud fra en række opstillede interview spørgsmål (Fredriksen 2018: 91). Dette bliver særligt relevant med henblik på at jeg sigter mod at undersøge, hvordan ældre borgere, pårørende samt offentligt ansatte er medvirkende til at konstruere den digitalt udfordrede ældre borgere, hvorfor der forekommer en refleksionsproces, der er nødvendig. Hvordan jeg i praksis har sigtede efter at igangsætte denne proces, vil blive uddybet nærmere under afsnit omkring indsamling af data.

Med udgangspunkt i mit sigte omkring refleksion, samt et sigte mod at tilvejebringe et førstehåndsperspektiv hos mine informanter, har jeg også i mit design haft et fokus på, hvilken rolle min tilvejebragte forhåndsviden jf. problemfeltet skulle udgøre. Med udgangspunkt i den overvejelse har jeg metodisk valgt at tilgå det via en abduktions tilgang (Olesen og Monrad 2021: 19-20). Dette skal forstås ud fra at jeg via mit problemfelt, har fundet inspiration i dette, men har valgt at anskue det ud fra et nyt teoretisk perspektiv (ibid.:), hvor særligt mit videnskabsteoretiske standpunkt er medvirkende til dette.

I forlængelse af dette var mit sigte også at undersøge, hvilke udfordringer de ældre har med digitalisering. Disse udfordringer kan være af individuelt karakter, hvorfor jeg med en kvalitativ metode vil være i stand til at kunne gå i dybden med disse. Dette sker ved, at jeg i et interview muliggør at spørgere ind til de forskellige kontekster, hvor de oplever deres udfordringer. Samtidigt har jeg også haft et sigte om at undersøge bagom udfordringerne og undersøge, hvordan den hjælp der søges givet til dem udspiller sig.

Med udgangspunkt i ovenstående blev mit sigte i forbindelse med udarbejdelsen af interviewguide (Bilag1), også på at stille åbne spørgsmål. Det skal ses i lyset af en vurdering omkring, at spørgsmål af en sådanne karakter i højere grad vil kunne medvirke til, at der forekom en hensigtsmæssig refleksion.

Metodiske udfordringer

Inden jeg kommer nærmere ind på, hvordan den kvalitative tilgang i praksis er udført, vil jeg her italesætte to udfordringer, som jeg stødte på under min dataindsamling. Årsagen hertil er, at dette har haft en indvirkning på både min udvælgelse af informanter samt mit oprindelige fokus i undersøgelsen.

Måden hvorpå en af disse udfordringer har indvirkende på mit fokus, var ved jeg oprindeligt havde et sigte mod at undersøge, hvordan de ældre oplever den hjælp, de får til deres udfordringer med digitalisering.

Det viste sig dog tidligt ved interviews med de ældre, at de ikke besad det nødvendige refleksionsniveau i forhold til disse oplevelser af hjælp. Det bevirkede at jeg under disse interviews måtte forkaste den del af min interviewguide. En årsagsforklaring til, hvorfor dette refleksionsniveau ikke var til stede, skal forstås på baggrund af min kontakt til Ældre Sagens lokalafdeling i Esbjerg, med henblik på at finde informanter blandt deres medlemmer. I denne kontakt opstod der en misforståelse, idet jeg havde et sigte om at foretage en række enkelt interviewes, hvor min kontaktperson, på baggrund af en skiftelig forklaring af projektets formål, skulle hjælpe mig med at finde relevante informanter. Beklageligvis opstår misforståelsen ved, at denne person havde forstået det således, at jeg sigtede mod at foretag et fokusgruppeinterview, hvilket der fra deres side ikke var muligt at finde informanter til. Dette resulterede i, at en række af de foretagende interviews med ældre borgere er foretaget i Ælder Sagens IT-café, hvor jeg placerede mig i to timer og informanter kunne komme over til et interview. Med udgangspunkt i dette har det medført, at de kun har haft kort tid til at reflektere over deres oplevelser med den hjælp de modtager i forhold til digitalisering.

Sammenlagt har denne udfordring ledt til, at jeg måtte ændre mit fokus i undersøgelsen fra at omhandle de ældres oplevelser med hjælpen, til i stedet at undersøge hvilke problematikker der kan knytte sig til denne hjælp. Dermed ligger det stadig i forlængelse af mit oprindelige fokus på at gå bag om selve konsekvenserne og udfordringer jf. afsnittet om forskningsdesign.

Det har derfor også ledt til den vurdering, at jeg måtte inddrage pårørende for at kunne undersøge dette mere dybdegående. Det skal også ses på baggrund af, at med inddragelsen af denne målgruppe kommer mit datagrundlag til at dække over de tre største hjælpeinstanser i forhold til

digitalt udfordrede ældre. På baggrund af dette vil jeg vurdere, at disse udfordringer ikke har haft en negativ konsekvens på min undersøgelses validitet, hvilket også kan understreges ved, at der i diskussionen bliver fremvist, at jeg har tilvejebragt analytiske punkter, som er lignende analytiske punkter fra eksisterende forskning jf. problemfeltet.

Dataindsamling

Med udgangspunkt i ovenstående vil jeg i dette afsnit beskrive datagrundlaget for undersøgelsen, hvor jeg først vil argumentere for mine overvejelser til udvælgelsen af informanter. Herefter selve udførelsen af kvalitative interviews for slutteligt at beskrive, hvordan databehandlingen er udarbejdet.

Udvælgelse af informanter

I følgende afsnit vil jeg argumentere for min udvælgelse af informanter som indgår i mit datagrundlag, samt overvejelserne bag.

Idet jeg i min problemformulering har et fokus på ældre borgers udfordringer med digitalisering, har denne målgruppe selvsagt været mit sigte at inddrage. Som allerede beskrevet jf. de udfordringer jeg stødte på, er størstedelen af de ældre informanter tilgået via min kontakt til Ældre Sagens lokalafdeling i Esbjerg. Den sidste ældre borger som indgår i mit datagrundlag, har jeg fået kontakt til via mit eget netværk. De kriterier jeg opstillede for disse ældre var, at de i en eller anden grad skulle have udfordringer med digitalisering, hvor jeg på forhånd ikke sigtede mod at opstille, i hvor en høj grad dette skulle forekomme. Årsagen til dette skal ses i lyset af, at det kan være individuelt hvor udfordrede de er, hvorfor jeg vurderede at en på forhånd definerede grænse kunne være medvirkende til, at jeg overså nogle interessante udfordringer hos de ældre. Denne vurdering bygger på at, hvis jeg f.eks. havde sat et kriterie op som omhandlede, at de skulle være fritaget for digitalisering i det offentlige, vil jeg ikke være i stand til at medtage ældre borgere, som ikke var fritaget. Hvis dette var sket, kunne jeg potentielt være gået glip af nogle interessante perspektiver. Samtidig vurderede jeg, at et bredere kriteriet for graden af deres udfordringer stemmer overens med den socialkonstruktivistiske tilgang. Denne overensstemmelse bygger på, at jeg ikke sigter mod at definere virkeligheden på forhånd, men via fortællingerne fra de ældre at kunne undersøge,

hvordan de er medvirkende til at konstruere en virkelighed omkring det at være en digitalt udfordret borger. Derfor vil en skrap optrukket definition af kriteriet, for deres grad af udfordring, være modstridende med min videnskabsteoretiske tilgang.

Brugen af mit personlige netværk var også medvirkende til, at få skabt kontakt til de pårørende som indgår som informanter. Hvoraf den ene af disse er fundet på baggrund af kontakten til en af de ældre borgere. Årsagen til at pårørende udgør en del af mit samlede data, er som nævnt sket på baggrund af ovenstående udfordring, som bragte mig i retning af at inddrage dem, hvor det kan tilføjes, at de også kan bidrage med at forstå de ældres udfordringer fra nært hold qua deres familiære relation.

De kriterier jeg opsatte for de pårørende kan til dels også forstås i forlængelse af de kriterier, jeg opstillede for de ældre i forhold til ikke at opstille for stringente kriterier. Hvor dette skal forstås i forlængelse af samme argument, som hos de ældre, i forhold til min videnskabsteoretiske retning og potentialet for at gå glip af spændende perspektiver. Det var dog nødvendigt at opstille nogle enkle kriterier som gik på, at de hjælper et familiemedlem med digitalisering i det offentlige, og har fuldmagt til én eller flere af de digitale områder, som berører den ældre. Her skal det tilføjes, at i forhold til hjælpekrakterne skulle denne være kontinuerlig, hvorfor en pårørende som f.eks. hjælper et familiemedlem én gang hver tredje måned, vil blive vurderet til at være for lidt. Det sker på baggrund af en vurdering af, at en manglende kontinuerlighed i de pårørendes hjælp vil medføre, at de ikke havde den nødvendige indsigt. Dette gør sig gældende både i forhold til de ældres udfordringer men også i hvilke problematikker, der kan knytte sig til som pårørende at udøve hjælp.

Den sidste gruppe af informanter der indgår er offentligt ansatte, hvor det overordnede kriterie var, at de skulle være ansat i en funktion, hvor de i deres daglige arbejde har med digitalt udfordrede ældre at gøre. Årsagen til jeg medtager de offentligt ansatte er på baggrund af, at jeg søgte efter en praksisforståelse af, hvordan man i denne sektor hjælpe digitalt udfordrede ældre samt de problematikker, som kan knytte sig hertil. Samtidigt bygger udvælgelsen af disse også på, at de er repræsentanter for den instans som min undersøgelse centrer sig omkring, idet mit fokus er på ældres digitale udfordringer i det offentlige. Dermed kan disse informanter bidrage med et perspektiv set fra det offentlige.

På baggrund af ovenstående overvejelser af informanter har det ført til, at det samlede datagrundlag bygger på i alt seks interviews som fordeler sig på ni informanter, som er følgende: Tre ældre borgere, hvor af to er fra Ældre Sagens IT-café, to offentligt ansatte i borgerservice i Esbjerg Kommune, to pårørende og to frivillige i Ældre Sagens lokalafdeling i Esbjerg.

Udførelse af interviews

I følgende afsnit vil jeg redegøre for, hvordan jeg har foretaget mine interviews samt, hvilke overvejelser jeg har gjort mig.

Først og fremmest er alle interviews foretaget som semistrukturerede interviews (Packer 2011:43), dette har jeg valgt at gøre på baggrund af, at jeg dermed ikke var låst af min interviewguide, hvilket var vigtigt for mig ikke at være, med henblik på den foromtalt refleksion skabende proces som jeg sigtede mod i min interviews. Dermed giver denne interviewtilgang mig mulighed for en frihedsgrad, hvor jeg kunne skifte mellem spørgsmål afhængigt af, hvor samtalen i interviewet blev ført hen og dermed ikke følge min interviewguide kronologisk, hvilket også ledte til der kom et naturligt flow i samtalen. I forlængelse af dette var det også vigtigt for mig, at lade interview personerne færdiggøre deres udtalelser, inden jeg gik videre til næste spørgsmål.

Udover dette havde jeg under alle de foretagende interviews også et fokus på at stille uddybende og opklarende spørgsmål. Dette blev gjort med udgangspunkt i for det første, hvis informanten udtalte noget jeg vurderede som relevant i situationen, at kunne bede denne vedkommende om at uddybe dette svar, med henblik på at skabe et så godt datagrundlag som muligt. Ydermere omhandler mit fokus på opklarende spørgsmål en sikring af, at min forståelse af det informanten siger stemmer overens med, hvad denne rent faktisk mener.

Ydermere havde jeg særligt i mine interviews med de offentligt ansatte et fokus på at inddrage min forhåndsviden, ikke kun ud fra problemfeltet, men også min generelle forforståelse for det sociale arbejdes felt. Hvor et eksempel på dette, ud fra mit problemfelt, var at dele af interviewet bliver drejet ind på de borgere der befinder sig i den digitale gråzone. Hvor et andet eksempel på min generelle forforståelse gik på New Public Governance styringsparadigmet, da samtalen drejede sig ind på samarbejdet mellem civilsamfundet og det offentlige. Ved at inddrage dette har det været

medvirkende til, at jeg har kunnet være i stand til at få et større indblik i den praksis viden de offentligt ansatte har. Dette bygger at samtalen blev mere ligeværdig kontra, hvis jeg ikke havde en forforståelse jeg kunne inddrage.

I modsætning til dette bar de foretaget interviews med ældre og pårørende i højere grad præget af, at jeg var interesseret i deres personlige fortællinger, hvorfor denne samtale ikke var ligeværdig i den forstand. Dette var dog heller ikke hensigten med disse interviews. I stedet var hensigten som nævnt, at få deres førstehåndsrefleksioner på udfordringer og til hjælpen af disse.

Slutteligt skal det nævnes, at jeg tilbød alle mine at være anonyme, hvilket jeg mener er god forskningsskik at tilbyde ens informanter. Årsagen til dette bygger dog også på, at idet jeg undersøger personers udfordringer, kan dette hos nogle af dem føles som værende en privat ting, hvorfor de også kunne have et ønske om at være anonyme. Selvom kun to interviewpersoner gav udtryk for, at de ønskede at være anonyme, har jeg valgt at anonymisere alle. Dette er også med henblik på, at det ikke har en negativ konsekvens for min analyse af den indsamlede data, hvorfor det også er gjort ud fra et princip om at gøre det ens for alle informanter, samt min vurdering af god forskningsskik.

Databehandling

Jeg vil i følgende afsnit beskrive, hvordan jeg har behandlet min indsamlede data samt overvejelser hertil.

Først og fremmest er alle interviews optagede, hvorefter de er blevet ordret transskriberede, med henblik på at foretage en kodning af disse, hvilket er sket i NVIVO.

Jeg har valgt at gøre brug af en åben-kodning, hvor jeg vil understrege at det ikke er med henblik på en Grounded theory (GT) tilgang, som denne kode form ofte knytter sig til (Kvale og Brinkmann 2015: 262). Årsagen til jeg vælger at gøre brug af åben kodning skal forstås i forlængelse af min videnskabsteoretiske tilgang. Idet jeg sigter mod at forstå informanternes tanker, vaner og interaktioner med digitalisering i det offentlige, vil det være hensigtsmæssigt at bruge den åbne kodning. Dette er på baggrund af det giver mig mulighed for at være empirinær i min kodningsproces, hvorfor jeg kan sikre mig der ikke går potentielt vigtig information tabt. Dette kan også ses i forlængelse af mit fokus omkring åbne spørgsmål, hvor informanternes refleksioner have et

potentiale til at fører samtale i forskellige spændende retninger, hvor jeg potentielt vil overse nogle af disse ved en ren teoretisk kodning. Derudover har jeg ved den før beskrevet abduktions tilgang ikke haft et teoretisk standpunkt inden min kodningsproces, med undtagelse af

Som nævnt knytter denne kodning sig ofte til GT, hvor forskeren i kodningsprocessen vil opnå et stort antal koder, for derefter at sammenholde disse og udvikle nye koder (ibid.:). Idet jeg ikke tilslutter mig denne tilgang har jeg løbende i min kodningsproces sammenholdt en eller flere koder og sat disse under en mere overordnede kode.

Med denne tilgang har jeg i min empiri i alt fundet frem til i alt 59 koder, som dækker over både overordnede koder samt underkoder, hvor eksempler på dette kan ses i bilag 3. Slutteligt skal det understreges at jeg har udvalgt citater på baggrund af disse kodninger, hvilke vil fremgå i analysen. Disse har jeg for læsevenligheds skyld rensset, dog uden at der går mening tabt i dem efter rensning.

Teori

I følgende afsnit vil jeg redegøre for de teoretiske valg, der indgår i min analyse, samt hvordan jeg har valgt at operationalisere de valgte teorier. Jeg har valgt at gøre brug af en eklektisk teoretisk tilgang, hvor jeg kombinerer en række relevante teorier, med henblik på at kunne belyse den kompleksitet som jeg ser i dette problemfelt. Samtidig vurderer jeg, at sådan en udvælgelses tilgang kan skabe den nødvendige nuancering, som har til hensigt at kunne bidrage med nye perspektiver i forståelsen af digitalt udfordrede ældre borgere. Slutteligt skal mine teoretiske udvælgelser forstås som en forlængelse af min videnskabsteoretiske tilgang. Det sker på baggrund af, at de valgte teorier har til hensigt at kunne belyse og kategorisere den social konstruktion, der knytter sig både til de digitalt udfordrede ældre borgere, men også til den normative digitale borger. Ydermere er den valgte teori udsprunget af den åbne kodningsproces af min empiri.

Socialisering og socialiseringsproces

I tæt forlængelse af min videnskabsteoretiske tilgang vil jeg først præsentere Berger og Luckmanns teori om socialiseringsprocessen.

Deres socialiseringsproces er opdelt i to faser, hvor den primær-socialisering indtræder først og knytter sig til et individs tidlige år, det dækker dermed over den første socialisering der

gennemgås, hvorigennem et individ bliver medlem af det samfund det fødes ind i (Berger og Luckmann 1996: 154). I forhold til de ældre og digitalisering er deres primærsocialisering selvsagt forekommet på et tidspunkt, der ligger forud for digitaliseringens udbredelse, hvorfor dette teoretiske begreb i min analyse vil indgå som en årsagsforklaring til, hvorfor de er udfordrede digitalt. Dette kommer også til at fremgå tydeligt, når den ældre generation sammenholdes med en yngre generation, hvor digitalisering har været en del af primær-socialisering.

Dermed vil jeg ikke i min analyse gå dybere ind i de ældres generelle primærsocialisering, men vælger kun at sammenholde det i et tidsperspektiv ift. digitaliseringens udbredelse. På baggrund af det vil jeg heller ikke medtage *de signifikante andre*, hvilket også skal forstås ud fra at jeg i min empiriindsamling ikke har haft et fokus på den følelsesmæssige forbindelse mellem individ og de signifikante andre, som har stor betydning for den primærsocialisering (ibid.:155-157). Isoleret set skaber dette ikke en tilfredsstillende abstraktion i min analyse, hvorfor den primær-socialisering kun skal ses som baggrundsforståelse. Måden, hvorpå jeg søger at skabe den nødvendige abstraktion, sker ved, at jeg inddrager den sekundær-socialisering. Denne socialiseringsfase dækker over enhver proces, der sker senere, som styrer et allerede socialiseret individ ind i nye sektorer af samfundets objektive verden (ibid.:154). Ydermere bygger den sekundær-socialisering på en internalisering af institutionelle sub-verdener.

I min analyse vil jeg derfor bruge dette begreb til at undersøge, hvordan og om de ældre bliver sekundært socialiseret ind i den objektive verden, som omhandler digitalisering. Dette om det være sig i det offentlige, civilsamfundet, pårørende eller ældre imellem. Formålet med dette begreb bliver derfor også, ud fra den antagelse, at det er udfordrende med digitalisering, om der forekommer en proces, hvori denne udfordring kan overkommes. Derfor vil jeg også bruge dette begreb i en kobling med de senere beskrevet teoretiske udvælgelse. Ydermere vil jeg gøre brug af sekundær-socialisering i forhold til at undersøge om den hjælp de ældre modtager, internaliseres hos dem, samt hvilke udfordringer der kan være ved denne proces.

Idet den subjektive virkelighed kan omformes, hvor Berger og Luckmann koncentrere sig om en ekstrem grad af omformning hos et individs subjektive verden, hvor denne "skifter verden", hvilket de benævner alternation (ibid.:181). Jeg vil dog ikke gå så langt at undersøge, om der forekommer et fuldstændigt skifte i de digitalt udfordrede ældres subjektive verden. Jeg vil i

stedet lade mig inspirere af grundtanken ved en re-socialiseringsproces (ibid.:), som i mange henseender ligner den primærsocialisering. For at indkapsle denne proces vælger jeg at bidrage med mit begreb *digital socialisering*. Dette begreb udspringer både teoretisk og empirisk. Som ovenstående viser, tager jeg stor inspiration fra Berger og Luckmanns socialiseringsproces, men digital socialisering skal også forstås ved, at den er knyttet tæt sammen med den normative digitale borger jf. videnskabsteorien. Begrebet dækker derfor også over en proces, hvor den digitalt udfordrede borger bevæger sig mod den normative digitale borger. I forlængelse af, at det er empirisk udsprunget fra den del af min data, der omhandler den hjælp de modtager både i det offentlige, i civilsamfundet og hos pårørende. Her vil jeg bruge begrebet til at undersøge, om hjælpen har til hensigt at bringe dem mod den normative digitale borger. Hvis dette ikke er hensigten, gør det mig også i stand til at undersøge de problematikker, der opstår i at opnå den digitale socialisering af de ældre borgere.

Empowerment

Jeg vælger at tage empowerment med ind i min undersøgelses teoriramme af en række årsager. For det første er empowerment et begreb som har vundet indpas i det sociale arbejde, og er i dag et buzzword som ses brugt i mange henseender i praksis. Jeg vil her beskrive, hvordan jeg vælger at tilgå empowerment som begreb, samt hvordan det vil indgå i min analyse.

Der knytter sig en udfordring til at bruge dette begreb, idet det ifølge Andersen og Brok (2021) er et plastik begreb, som kan konstrueres på og formes på forskellige måder, hvilket gør begrebet til en flydende betegnelse som afhængig af kontekst kan fyldes med forskellige meninger (Andersen og Brok 2021: 22-23). På baggrund af dette tillader jeg mig derfor også i en tilpas fri tilgang til at tillægge begrebet den betydning, som bedst kan belyse min indsamlede empiri. Den tillæggelse jeg kommer med, vil jeg beskrive senere hen, hvor jeg først vil understrege, at jeg finder inspiration i de overordnede rammer, der knytter sig til begrebet. Inden jeg kommer til min tilgang til begrebet, vil jeg her beskrive disse overordnede rammer.

Empowerment kan forstås som en multikonstruktion, hvor det er sammensat af en række elementer, som er følgende; *en samfundsopfattelse, metode, strategi, værdigrundlag, middel og mål* (ibid.:19). Det viser hermed også den kompleksitet, der knytter sig til dette begreb, idet det kan

anskues ud fra så mange forskellige elementer. Derudover kan det også forstås ud fra tre niveauer, individ niveau der bygger på en psykologisk tilgang og omhandler øget selvværd, motivation til handling og tro på gruppeaktivitet (Ibid.:) Det andet niveau omhandler gruppe empowerment, som indeholder kritisk tænkning, oplevelse af fællesskab, gensidig hjælp samt deltagelse i en gruppe (ibid.:). Det sidste niveau omkring (lokal)samfund (ibid.:) vil jeg ikke medtage, idet det ikke kommer til at være en del af min analyse.

Jeg vælger at inddrage elementerne, metode, mål og strategi i min undersøgelse. Hvor målet med at bruge empowerment særligt til den normative digitale borger, altså om brugen af en empowerment tilgang kan være medvirkende til at rykke de digitalt udfordrede ældre imod denne normative forståelse. I forlængelse af dette vælger jeg derfor også at bruge empowerment, til at undersøge om der forekommer en nødvendig styrkelse og følelse af mestreliggørelse hos de ældre borgere til, at nå imod denne normative digitale borger. Det sidste element omkring metode vælger jeg at bruge, når jeg konkret sigter mod at undersøge, hvordan der i praksis søges mod at gøre brug af empowerment som et metodisk værktøj.

I sammenkobling med disse elementer vil jeg i analysen undersøge, hvordan det kan ses på individniveau, hvor det særligt kommer til udtryk i mødet mellem borgerne og det offentlige, særligt i forhold til sigtet med hjælp til selvhjælp. Men også til at undersøge om empowerment kan forekomme mellem pårørende og de ældre.

Gruppe-empowerment tilgang vælger jeg særligt at undersøge i forhold til de ældres brug af IT-cafeen hos Ældre Sagen. Dermed vil jeg bruge denne tilgang af begrebet til at undersøge, om der opstår en fællesskabsfølelse hos de ældre borgere, der bruger dette tilbud, samt om de oplever en grad af empowerment i forhold til selv, til at kunne overkomme de udfordringer, de har med digitalisering.

Social handlen

I forlængelse af ovenstående vælger jeg at inddrage inspiration fra Webers begreb om social handlen, idet det var nødvendigt at tilføje et teoretisk blik, som kunne være medvirkende til at skabe en kategorisering. Dette er både i forhold til min socialkonstruktivistiske tilgang samt empowerment. Årsagen til jeg finder dette nødvendigt er på baggrund af at skabe overblik over, hvad f.eks. en bestemt udfordring har af betydning, samt hvordan en given form for hjælp har af betydning. Derfor skal min brug af social handlen også forstås som en indkapsling af nogle af de analytiske fund, som udspringer fra anden teori samt empiri. Jeg vælger dermed også at operationalisere de handlingstyper der indgår, hvilket jeg tillader mig at gøre på baggrund af at disse handlingstyper i forvejen er konstruerede til sociologiske formål (Månson 2015:111).

Måden hvorpå de forskellige handlingstyper bliver operationaliserede vil blive forklaret under den enkelte handlingstype, men det skal understreges, at det der er gældende for alle er, at de ikke skal forstås som reelle fysiske handlinger, men som rene typer af potentiel handling. Med dette mener jeg, at gennem den hjælp de digitalt udfordrede ældre modtager, kan hensigten være at dette skal føre til en bestemt handling, hvor min afgrænsning går hertil. Jeg vil derfor ikke være i stand til at undersøge, om det faktisk forekommer, hvilket heller ikke er hensigten, idet dette begreb, som nævnt, skal forstås som en indkapsling.

Før jeg går nærmere ind i dette, skal det nævnes at Weber opererer med fire handlingstyper, hvor af jeg vælger at inddrage tre af disse, idet jeg i gennemgangen af mit datamateriale ikke har fundet *værdirationelle handling* relevant. (ibid.: 110).

Den første handlingstype hos Weber *Traditionel handling* omhandler handlinger som er styret af indgroet vaner eller traditioner (ibid.:). Denne handlingstyper vil i undersøgelsen dække over de områder i min empiri, hvor det ses at de ældre har svært ved at tilegne sig den nye digitalisering på baggrund af deres tidligere vaner f.eks. i forhold til kommunikation med det offentlige. Det bliver dermed også en handlingstype, som dækker over den udfordring de ældre har med den forandring, digitaliseringen medfører. Slutteligt vil denne handlen også blive brugt til at undersøge de udfordringer, der kan finde sig i at hjælpe dem imod den normative digitale borger.

Den anden af handlingstyperne *affektiv handling* som beskriver handlinger der er bestemt af personers følelsestilstand og bestemte affekter (ibid.:). Denne handlingstype vil her dække over, når de ældre oplever frustration, afmagt og konkrete udfordringer med at forstå digitalisering. På den måde kan denne handletype også bidrage med en kategorisering, som er medvirkende til at skabe en yderligere barriere i forhold til den normative digitale borgere. Udover dette vil denne handlen også ses i forhold til, når der søges mod at skabe en positiv følelse hos de ældre, hvor dette særligt vil komme til udtryk, når det omhandler hjælpen i det offentlige og i civilsamfundet.

Den sidste handlingstype jeg tager med, er den *målrationalle handlen*. Denne handlingstype omhandler handlinger af en tro på at opnå bestemte mål, hvor dette sker på baggrund af en kalkulerede tilgang, ved hvilke handlinger der mest effektivt og bedst fører til det ønskede mål (ibid.:) Denne handlen vil blive brugt til at undersøge, om der via hjælpen opstår et rationalt hos de ældre, som knytter sig til digitalisering.

Analyse

I følgende afsnit vil jeg fremføre undersøgelsens analyse med henblik på at besvare problemformulering med ordlyden: *Hvilke udfordringer har nogle ældre borgere med digitalisering i den offentlige sektor, og hvilke problematikker knytter sig til den hjælp der søges givet til dem?* Min analysestrategi bygger på en abduktions tilgangen (Olesen og Monrad 2018:19-20), hvorved jeg er interesseret i at undersøge forskelle årsagssammenhænge, hvilket også er med henblik på at undersøge om der kan opstå nye sammenhænge. Yderligere vil jeg vil veksle mellem empirisk analyse og teoretisk analyse. Opbygning af analysen vil være som følgende. Først vil jeg undersøge de udfordringer som de digitalt udfordrede ældre borgere besidder. Dette er med udgangspunkt i, at jeg er nødsaget til at forstå udfordringerne, før jeg kan undersøge, hvilke problematikker, der kan knytte sig til den hjælp de ældre modtager.

Som nævnt i metodeafsnittet bygger mit datagrundlag på fire grupperinger, hvor jeg her i analysen vil veksle mellem dem løbende samt vise, hvordan der kan ses en sammensmeltning mellem dem på visse områder.

Udfordringer

Som nævnt vil jeg først undersøge de ældre borgeres udfordringer med digitalisering, hvilket dette afsnit har til formål at gøre.

I første del af dette afsnit vil jeg beskrive udfordringer, der er særegent for ældre borgere, og analytisk vil denne del bære præg af at være empirinær. Herefter vil jeg beskrive en række andre udfordringer, der knytter sig til de ældre borgere. Derefter vil jeg søge mod at gå bagom disse ved hjælp af en socialkonstruktivistisk tilgang.

Særlige udfordringer for ældre

Med alderen kommer der en række, til tider naturlige, kognitive og fysiske barrierer, som hos de ældre skaber udfordringer i forhold til digitalisering i det offentlige. En af de udfordringer, der går igen i empirien, omhandler hvorledes mange ældre borgere bliver ramt af sygdommen demens. Der knytter sig nogle generelle livs problematikker til denne sygdom, hvilket ligger uden for hensigten i denne undersøgelse, hvorfor jeg kun vælger at medtage det i forhold til digitalisering.

Hvis ældre borgere bliver ramt af demens, skaber det den udfordring, at de har svært ved at kunne begå sig i det digitaliserede samfund. Dette bygger på en række ting, hvor de f.eks. lavpraktisk har svært ved at huske deres login til de forskellige portaler de bruger i det offentlige såsom Borger.dk og E-boks. Derudover skaber denne sygdom en ekstra dimension til deres administrative forståelse af det digitale offentlige, fordi de får endnu sværere ved at navigere rundt i den information de modtager, fordi de kognitivt ikke kan huske denne information, selvom de får denne givet flere gange.

Dette understreges af en pårørende til en ældre som har fået demens: *"Jamen hun kan jo ingenting... hun kan ikke huske hendes koder, hun ved ikke hvad der er hvad .. hun kan ikke huske den besked hun har fået fra sygehuset... "*

Dermed er denne sygdom stærkt hæmmende for de ældre borgere i forhold til overhovedet at kunne tilgå digitalisering i det offentlige. Hvor demens viser sig som en kognitiv udfordring, der særligt hæmmer de ældres borgeres hukommelse, viser min empiri også en anden udfordring som knytter sig til det fysiske. Mange ældre borgere oplever at få gigt, hvilket nedsætter deres motoriske evner betragteligt afhængig af graden af gigten, der rammer dem.

Denne udfordring blev særligt fremhævet hos en af informanterne, som havde det i slem grad som hun udtaler:

"Jeg har så meget gigt... jeg kan ikke mærke den finger ved siden af, og så jeg går ned og rammer en anden tast, så bliver det noget frygtelig volapyk og der går kuk i det hele"

Dette er altså et udtryk for, hvordan den nedsatte fysiske formåen bliver en udfordring til at betjene en computer, som er essentielt at kunne i forhold til at være i kontakt med det offentlige digitalt. Det kan være medvirkende til at skabe en frustration hos de ældre der lider af dette, at de ikke længere kan betjene den nødvendigt teknologi for at begå sig digitalt.

Den manglende digitale forståelse

Udover disse to udfordringer, der særligt rammer den ældre del af befolkningen, viste det sig også i empirien, at den basale forståelse for IT og digitalisering var en stor hæmsko for de ældre.

Som en frivillig i Ældre Sagen Esbjerg udtaler i forbindelse med, hvilke udfordringer de ofte oplever med deres medlemmer:

"Jamen det de har brug for, er først og fremmest at forstå hvordan virker min computer... det er den allerstørste udfordring, hvordan man starter den op og hvordan man får den konfigureret..."

Ovenstående citat understreger, at en af de udfordringer som medlemmer i Ældre Sagen Esbjerg har i forhold til digitalisering bygger på grundlæggende manglende kendskab til brugen af teknologi.

Ved dette opstår der dermed en problematik for dem i forhold til digitaliseringen i det offentlige, idet det manglende kendskab til at kunne betjene en computer, som er den primære fysiske teknologi, der giver adgangen til digitaliseringen i det offentlige.

Dermed kan dette også forstås ved, at udfordringer allerede forekommer inden selve digitaliseringen, da det forudsætter at de skal kunne navigere og gøre brug af en computer for overhovedet at komme ind på f.eks. Borger.dk og udfører deres digitale gøremål med det offentlige.

At denne udfordring hersker blandt nogle af de ældre borgere, understreges også ved en pårørende som i sit arbejde har afholdt IT-kursus for ældre borger:

"Jeg har haft en masse ældre på IT-kursus og det var håbløst fordi de ikke kunne trykke på en mus uden at komme til at bevæge den samtidig... så kan du altså ikke venstre og højre klikke..."

Dette bakkes yderligere op af en offentlige ansat:

"... Deres udfordring er generelt bare brugen af teknologi... det er helt basale ting, de har ikke en forståelse... det er et meget lavpraktisk... Jeg kan sidde og vise et eksempel på min computerskærm, og så sidder de og kigger ned i deres telefoner og forstår ikke, hvorfor det jeg viser ikke er på deres telefonen..."

Dette citat understreger, hvordan deres manglende teknologiske forståelse, her set ved et radikalt eksempel i praksis, kommer til udtryk.

Det interessante er at undersøge bagom denne udfordring, og ikke kun antage at denne udfordring hænger sammen med de kognitive og fysiske udfordringer ældre kan opleve. Ved at forstå denne udfordring ud fra en socialkonstruktivistisk tilgang, kan det bidrage med et nuanceret perspektiv. Årsagen til at anskue det fra det perspektiv er også, at det kan være medvirkende til at skabe nuancering, når jeg senere i analysen undersøger, hvilke problematikker der kan opstå ved at hjælpe de digitalt udfordrede ældre borgere.

Ved at anskue den manglende teknologiske kendskab og udfordring ved at betjene teknologi kan det forstås ud fra denne tilgang på følgende måde. Eksemplet jeg giver her skal forstås ud fra for-

tællingen givet af den pårørende, som også har været ansat som underviser på et IT-kursus for ældre. Det skal derfor ikke forstås som en proces, der er repræsentativ for alle ældre, der er digitalt udfordrede, men det er en måde, hvorpå det er muligt at se bagom deres udfordring med teknologi ud fra et konkret empirisk eksempel.

For at forstå det ud fra dette perspektiv, er det først nødvendigt at undersøge den eksternalisering, der opstår hos de ældre. Dette sker på baggrund af de ældres interaktion med teknologi, hvor de oplever, at det er svært at forstå, hvordan de skal bruge en computer. Dog vil jeg først rette fokus mod, hvad der går forud for de ældres udfordringer, hvilket sker på baggrund af, at der opstår en eksternalisering i det offentlige. Det sker, fordi digitalisering i dag er blevet en så stor del af borgernes kontakt med det offentlige, hvorfor denne sektor har eksternaliseret handlinger og vaner mod befolkningen, herunder de ældre, i forhold til at de nu skal klare deres gøremål med denne sektor digitalt.

Dette bliver i den brede befolkning herefter objektiveret som den nye realitet, at man må tillægge sig, hvordan den nye norm omkring digitalisering fungerer. At denne objektivering også forekommer ved de ældre, understreges af følgende udtalelse fra en offentligt ansat:

“..der var rigtig mange ældre mennesker, som er lidt mere tro mod det autoritære, hvor de jo har fået af vide at de skal have MitID, så de kommer op for at få det..”

Forstået ud fra den normative digitale borger, sker der en internalisering, hvor denne borgertype lærer dette og ikke har udfordringer med det. Problematikken opstår ved, at der ikke forekommer denne internalisering hos de digitalt udfordrede ældre. Det sker på baggrund af, at nogle af de ældre borgere ved den objektive realitet finder ud af, at de er udfordrede med den bagvedliggende teknologiske betjening. Det leder til, at der hos disse ældre opstår en ny eksternalisering omkring deres manglende formåen med teknologi og dermed også digitalisering.

Hermed dannes der grundlag for at ældre borgere i stedet internalisere, at de ikke kan finde ud af teknologisk betjening og digitalisering og denne internalisering har så potentiale til at blive eksternaliseret mod deres omverden. At der forekommer denne eksternalisering, som også bliver objektiveret, er ovenstående citater et godt eksempel på. Det ses helt konkret ved, at der henholdsvis er et IT-kursus for ældre samt en IT-café i Ældre Sagen, hvilket er et udtryk for den objektive realitet

omkring, at ældre har udfordringer med teknologi og digitalisering. Der forekommer dermed også, hos de personer som faciliterer disse aktiviteter, en internalisering omkring, at der må søges mod at hjælpe de digitalt udfordrede ældre, hvilket må anses for at være en internalisering der som udgangspunkt er af positiv karakter.

Jeg tillader mig at konkludere det på baggrund af, at de to ovenstående udtalelser fra en frivillige i Ældre Sagen, sker uafhængigt af den interviewede pårørende, men begge giver udtryk for, at en af de største udfordringer for ældre er at kunne betjene teknologi.

Generationskløften som årsagsforklaring

En anden måde, hvorpå eksternalisering og objektivisering af de ældre som værende borgere der er udfordrede med digitalisering, kan også ses ved deres egen sammenligning mellem deres egen generation og en yngre generation. Denne sammenligning ses her ved en udtalelse fra en af de interviewede ældre:

"...Bare tænk på mit barnebarn, hun var 3 år da hun fik sin første computer... hun har jo fået det ind med modermælken, derfor kan de jo det hele før os som først er kommet på som 75 årige ..".

Ovenstående citat er et udtryk for, hvordan de ældre kan stille sig i opposition i forhold til den generation, deres børnebørn tilhører. Ved at gøre det, er det medvirkende til at forstærke ikke bare den sociale konstruktion omkring deres egne manglende evner inden for teknologi, men også at den yngre generation har lettere ved det. Dette er også et eksempel på en internalisering hos den ældre, der knytter sig til alder, hvor denne persons fremskredne alder er et udtryk for, at personen har svære ved at tillære sig det nye omkring digitalisering i modsætning til den yngre generation.

Ud fra dette har det derfor stor betydning for, hvor tidligt eller sent man som individ bliver introduceret for teknologi og digitalisering i forhold til, hvor udfordrende det er at få det tillært. På baggrund af dette vil det dermed også sige, at hvis en person har fået digitalisering som en del af sin primærsocialisering, vil denne person have det betydeligt nemmere ved at gennemgå den digitale socialisering. Dette er selvfølgelig ud fra en generel antagelse af, at der ikke er særlige kognitive eller

fysiske tilstande, der kan indvirke negativt på den yngre person. Idet de ældre, af naturlige årsager, ikke har haft mulighed for at få digitalisering som en del af deres primærsocialisering, medvirker det at de ikke har opbygget den nødvendige erfaring inden for dette, hvilket også understreges ved følgende citat fra en frivillig i Ældre Sagen:

"Det der ligger i det er det ukendskab der er, de har aldrig mødt det før i deres liv... det har ikke været en del af deres hverdag"

Idet digitalisering ikke har været en del af deres primærsocialisering, medfører det at der skabes et ukendskab til hele digitaliseringen. Dette kan også ses uddybet ved følgende citat fra en ældre: *"Det er usikkerheden ved det nye... om man nu lærer det rigtige og man kan huske det rigtigt, om man har flair for det.."*

En anden årsagsforklaring der knytter sig til de ældres alder, er at de har svært ved den forandring der følger med digitalisering, hvilket understreges hos en pårørende: *"Problemet er, at jo ældre du bliver, jo svære har du ved ændringer"* hvortil den ældre der også var til stede ved dette interview uddyber *"Ja det er rigtigt!... det er noget tosset noget..."*

Det handler derfor også om en potentiel manglende omstillingsparathed hos de ældre, hvor den objektive realitet omkring at det er nødvendigt at tillære sig digitalisering, bliver udfordret.

Grunden til jeg vælger kun at se det som en potentielt manglende omstillingsparathed, skal forstås ved at ingen af de adspurgte informanter kunne komme med et konkret svar på, hvorfor de ældre havde svært ved de forandringer der medfølger med digitalisering.

Den manglende internalisering af motivation

Udover ovenstående udfordringer, der knytter sig til ældre, gik særligt en udfordring også igen i empirien, hvilket omhandler manglen på motivation i forhold til at tillære sig digitaliseringen. Årsagsforklaring på hvorfor denne udfordring opstår, vil jeg undersøge i følgende afsnit.

Denne udfordring kan forstås ud fra to perspektiver, for det første som afledt af ovenstående udfordring og for det andet som en årsagsforklaring på ovenstående.

Jeg vil først starte med at undersøge dette ud fra et perspektiv om, at det er afledt af ovenstående udfordring, hvilket indkapsles godt i følgende i udtalelse: *"...Ja, interessen er ikke stor nok, og det er nok fordi jeg er blevet for gammel inden jeg begyndte med det...nej det er for besværligt at lærer det..."*. Citat stammer fra et interview med en ældre borger, hvor det særlige interessante at bide mærke i er, at alderen igen her spiller en rolle. Det er medvirkende til at tydeliggøre, at den internalisering som nogle af de ældre kan bære af, omkring den fremskredne alder, er en årsag til deres udfordring med digitalisering, her viser det sig at have en påvirkning på deres motivation. Derved får den fremskredne alder en dobbelt betydning, hvor det både indvirker som forklaring på deres generelle udfordring med digitalisering, men også deres motivation til at lære det. Idet det påvirker deres motivation, er det endnu en understregelse af en udfordring henimod den digitale socialisering, idet denne manglende motivation påvirker deres internalisering af den objektive realitet omkring, at det er nødvendigt at tillære sig brugen af digitalisering.

Forstås motivationen som det der fører til manglende digital og teknologisk forståelse, kan det ses ved en udtalelse fra en offentligt ansat: *"... der er heller ikke en interesse i at lære det. Det er også det der er problemet... så lærer de det jo aldrig..."*.

Som citatet understreger, er der selvsagt en udfordring i at lære dem at bruge digitalisering, hvis de ikke selv har den iboende interesse i det. En yderligere udfordring der kan opstå på baggrund af dette er, hvis det bliver eksternaliseret fra de ældre, at de ikke har en interesse i at lære det. Hvis det udvikler sig til en objektiv realitet, hvilket det tyder på det er ud fra ovenstående citat, kan det potentielt føre til en internalisering hos de personer som forsøger at hjælpe dem. Det paradoks, det har potentiale til at udvikle, er, at hvis den person, f.eks. en given medarbejder eller frivillig forsøger at hjælpe, kan det medføre at de hjælpende personer også selv mister en motivation for at hjælpe den digital udfordrede ældre borger.

Det er vigtigt her at understrege, at der ikke ses et bevis for at dette faktisk finder sted, men skal forstås som et tænkt eksempel, som jeg har valgt at medtage for at vise en potentiel yderligere udfordring, der som kan skabe problemer i hjælpen af de digitalt udfordrede ældre.

Rettes fokus tilbage på de to perspektiver om hvorvidt motivation er afledt af de andre udfordringer eller om det er årsagen til dem, er det vigtigt for mig at understrege, at det kan være en udfordring at skelne mellem, hvornår hvad forekommer. Derfor må det ses som en vekselvirkning mellem de to perspektiver, hvilket kan forstås ved følgende analogi. Hvis den ældre ikke har den nødvendige motivation til at lære digitalisering, vil det med stor sandsynlighed indvirke i, at når de ældre så støder på det, vil der opstå en frustration over, at de ikke kan finde ud af det. Denne frustration kan potentiel være så stor, at de i sidste ende opgiver, hvilket fører tilbage til en manglende motivation.

Usikkerhed i digitalisering

En sluttelig udfordring, omhandler en generel usikkerhed ved at bruge digitalisering. Usikkerheden kan til dels siges at ligge implicit i dele af ovenstående analyse, men jeg vil her undersøge, hvordan det konkret kommer til udtryk. Samtidigt har det også vist sig, at særligt en udefrakommende faktor har stor indflydelse på de ældres usikkerhed ved digitalisering.

At de ældre oplever denne usikkerhed, understreges ved følgende citat: *"... Jeg er blevet meget usikker på om jeg laver noget helt forkert, så der kommer noget helt forkert ind til mig.."*

Denne udtalelse fra en ældre viser, at en del af den usikkerhed de har er forbundet med, om de nu får tastet de rigtige oplysninger ind f.eks. i en given selvbetjeningsløsning. Denne form for usikkerhed kan ses i sammenhæng med deres teknologiske formåen og kendskab til, hvordan de skal udfylde de forskellige digitale formularer. Ligesom deres manglende teknologiske formåen kan ses som en udfordring, der ligger forud for selve digitaliseringen, kan denne usikkerhed forstås på samme måde. Hvis de ikke oplever en nødvendig tryghed med selv at bruge digitalisering, kan det have den effekt, at de holder sig helt væk fra det, hvilket også understreges af en ældre: *"...Jeg er bange for jeg gør noget forkert og så laver kludder i det hele... så jeg holder mig fra det.."*

Det interessante er at undersøge, hvad der ligger til grund for deres usikkerhed. Den ene faktor har jeg allerede behandlet som omhandler, at de er utrygge ved den forandring, digitalisering i det offentlige skaber, men en anden faktor der også spiller ind befinde sig uden for den offentlige digitalisering.

Denne faktor omhandler en utryghed for at blive svindlet online. Hvilket en ældre også ser som årsagen til forandringen af skiftet fra NemID til MitID, og vedkommende udtrykker det:

"Vi skulle jo skifte fra nem til mit på grund af sikkerhed sikkerhed sikkerhed det gælder for ældre og alle... fordi der er så mange der snyder og bedrager... så beskyttelse af egne data og sikkerhed..."

Der kan forstås to paradokser ud fra dette citat. Først og fremmest er denne udtagelse et udtryk for, hvorfor det har været nødvendigt med forandringen fra NemID til MitID, hvilket den ældre borger har forståelse for er sket. Det paradoksale i det er, at netop forandring i forhold til digitalisering er en af årsagerne til, at de ældre har udfordringer med digitalisering. Det andet paradoks der ses ved dette citat er, at det udefrakommende, i form af personer der bedrager online, har en indvirkning på at de ældre føler sig usikre over at være digitale. Som en anden ældre udtrykker det:

"Nej bank, det vil jeg ikke, noget der har med penge at gøre, det har jeg aldrig ville. Jeg er også bange for alle de banditter som svindler, nej det vil jeg altså ikke!"

Dette citat danner også et billede af, at i forhold til svindel er det særligt de økonomiske midler, den ældre er nervøs for. Problematikken består i at sådan en udefrakommende faktor, har de personer der hjælper de ældre med digitalisering ringe mulighed for at gøre noget ved.

Ved at undersøge dette i en empirisk sammenkobling med en række af de andre udfordringer de ældre er bærer af, kan det ses, hvordan usikkerhed omkring digitalisering har en indvirkning på disse. Udover dette kan usikkerheden ved det digitale også ses som en vekselvirkning på en af de andre udfordringer, hvilket jeg retter fokus mod først.

Jeg ser der kan forekomme en vekselvirkning mellem de ældres usikkerhed over for digitalisering og deres digitale teknologisk formåen. Dette sker på baggrund af deres manglende kendskab til, hvordan digitalisering fungerer, hvilket som nævnt sker fordi de har fået digitalisering sent ind i deres liv, det påvirker at de oplever en usikkerhed i at tilgå det. Denne usikkerhed vil også kunne kobles tilbage til deres manglende formåen, fordi den vil holde dem tilbage i at turde lære det. En måde hvorpå dette kan underbygges ses ved følgende citat fra en offentligt ansat:

"..jeg oplever at de unge er meget mere selvkørende... de har lidt større gåpåmod til at turde at prøve at trykke på noget"

Selvom denne udtagelse omtaler den yngre generation, er det retvisende for det billede, der danner sig omkring de ældres udfordring med usikkerheden til det digitale. Dette skal også ses i forlængelse af analysedelen omkring generationskløften.

Idet der kan forekomme en vekselvirkning mellem usikkerhed og digital formåen som også besidder potentiale til at have en vekselvirkning på motivationen, må der altså komme en kobling mellem alle tre udfordringer.

Om den påpasselighed som de ældre udviser, er den rigtige eller ej, er ikke hensigten at bedømme her, men det kan konkluderes, at deres usikkerhed kan have en betydelig indvirkning på andre af deres udfordring med digitalisering.

Hjælpen til de digitalt udfordrede ældre

I følgende afsnit vil jeg først undersøge og beskrive, hvordan der sigtes mod at hjælpe de ældre borgere med de udfordringer, de har med digitalisering. Jeg starter med at undersøge, hvordan hjælpen sker i det offentlige, hvorefter jeg vil undersøge alternativer til dette i form af Ældre Sagen og de pårørende. Efter beskrivelsen af de to områder, vil jeg afslutningsvis for hvert afsnit undersøge, hvordan denne hjælp i sammenkobling med første analyseafsnit, om udfordringer, kan skabe problematikker i hjælpen af de ældre.

Hjælpen i det offentlige

Det offentlige er selvsagt en vigtig instans i forhold til at hjælpe de ældre borgere med digitalisering, hvor det primært sker via borgerservice. Inden jeg går ind i den konkrete hjælp af de digitalt udfordrede ældre, vil jeg først kort beskrive de grundlæggende opgaver i borgerservice ud fra de offentlige ansattes eget syn. Først og fremmest viser følgende citat fra en leder et godt billede af de arbejdsopgaver der er *"... jamen vores arbejdsopgaver er hele viften af de traditionelle Borgerservice-opgaver som er pas, kørekort, legitimationskort, digital post fritagelse, sygesikring og nu også MitID..."*. I praksis bliver disse opgaver løst ved de forskellige skranke, der er opsat i borgerservice, hvor borgerne trækker et nummer når de træder ind og bliver herefter via en skærm henvist til en

skranke, hvor de modtager hjælp. Inden borgerne møder op på borgerservice, skal de have booket en tid online, det kan dog også lade sig gøre at få booket en tid fysisk på stedet.

Udover at varetage disse opgaver, er borgerservice også den fysiske indgang til det offentlige for borgerne, og har også den arbejdsopgaver, at skulle vejlede og guide borgerne i forhold, hvis der er kommet ny lovgivning. Dette understreges ved samme ledes udtalelse

"... vi har selvfølgelig en masse lovgivning som vi skal leve op til, og som vi skal udmønte og sørge for. Vi er jo Folketingets forlængede arm. Vi plejer også at sige, at vi er også de varme hænder, fordi det er os der møder borgerne.."

Det kræver dermed at de ansatte i borgerservice er i stand til at have viden indenfor mange forskellige områder, men det vigtige er, hvordan den viden formidles til borgerne, hvilket der også er et fokus på hos den ovennævnte leder som udtaler: *"...vi skal have en viden der hedder på Borger.dk niveau, det vil sige, at vi skal faktisk kunne læse det samme som borgeren kan på et område, f.eks. boligstøtte..."*

Dette citat viser, hvordan der i borgerservice i Esbjerg Kommune er et fokus på at møde borgerne i øjenhøjde, idet der tages højde for det niveau, de kan forventes at være på. Dette bliver særligt relevant når de ansatte i deres arbejde hjælper borgere i forhold til at skulle udfylde forskellige online dokumenter. Det er vigtigt i forhold til dette at understrege, at der på intet tidspunkt fra de ansatte bliver udfyldt felter for borgeren, da det strider mod lovgivningen. Denne hjælp handler udelukkende om at guide borgerne i, hvad et felt eks. betyder og oversætte dette for borgeren, men det er borgeren selv der indtaster de relevante oplysninger.

Den empowerment orienterede tilgang

Årsagen til jeg medtager denne hjælp er, at den ses som værende særlig relevant for de digitalt udsatte borgere. Denne form for hjælp kan forstås i et sigte af at bruge empowerment som metode, hvor de ansatte søger mod at udøve hjælp til selvhjælp. At der er dette blik på empowerment, understreges også ved en ansat:

"...der ligger jo en decideret strategi om hjælp til selvhjælp. Det handler om at borgere kan være herre i eget liv.. altså de skal være de skal være empowered..."

Hvor denne udtagelse dækker over et bredere mål med empowerment tilgang, kan det også forstås som en metode i mødet med borgeren som en ansat udtaler:

"... så siger jeg altid, ja øvelse gør mester og jeg vil hellere have du prøver og så du kommer herop igen... at give dem den der, du må gerne prøve, jeg skal nok gribe dig mentalitet..."

Der er hermed også et fokus på, at der fra det offentlige er et sigte mod, at borgeren selv skal give det et forsøg, men hvis det ikke lykkes for dem, understreges det, at de altid kan komme tilbage og få hjælp igen. Hensigten med denne tilgang kan forstås ud fra en række områder. For det første ses det, hvordan der qua den tidligere beskrivelse af eksternalisering af digitaliseringen, på baggrund af det søges mod en eksternalisering fra den ansatte ift. at borgeren skal øve sig. Dermed ses der også et underliggende fokus fra det offentlige, hvor denne eksternalisering omkring øvelse kan knyttes til et sigte om at objektivere en traditionel handling. Med det mener jeg, at idet der sigtes mod at få borgeren til at øve sig derhjemme, sigtes der mod at skabe en objektiv realitet omkring øvelse af digitalisering som værende en positiv tilgang. Hvis denne objektivisering forekommer, kan dette føre til en internalisering af, at det er nødvendigt at øve sig for at tillære sig kompetencer til at kunne betjene digitalisering. Hvis denne internalisering forekommer, vil det have potentiale til at udvikle en traditionel handling hos borgeren, hvor det bliver en vane at øve sig i digitalisering.

Den bagvedliggende logik i praksis kan forstås ved følgende udtalelse: *"...at få dem til at forstå den her digitalisering handler også om at de kan mestre deres eget liv"*.

Ved dette citat kan det ses at empowerment tilgang ikke kun handler om hjælp til selvhjælp og opfordrer til at øve sig i digitalisering, hvor hensigten bagved er at de ældre borgere kan mestre deres digitale liv.

Derfor kan hensigten med empowerment også forstås ud fra, at der i det offentlige søges en eksternalisering mod de ældre omkring det positive i at kunne betjene digitalisering, fordi de derved mestrer deres eget liv. Dette sker ved, at det offentlige via en empowermentorienteret tilgang sigter mod at skabe en objektivisering af dette mellem borgeren og den ansatte. Underliggende i dette kan

der dermed også forekomme et fokus på en målrational handlen. Det sker, hvis de ældre borgere internaliserer ideen om, at kunne mestre deres eget liv, hvilket skaber en målrational handlen. Det forekommer særligt, hvis det knyttes sammen med ideen om, at øvelse gør mester, hvorfor de ældre kan se, at det at øve sig i digitalisering, kan føre til, at de kan mestre deres eget liv. Dette bliver derfor den mest effektive handling til at opnå dette. Derfor kan den empowerment orienterede tilgang også have en påvirkning på de ældres motivation over for digitalisering, hvilket dog kræver at ovenstående proces forekommer.

En medarbejder i øjenhøjde

I forlængelse af dette er det interessant at undersøge, hvordan det offentlige søger at gøre dette i praksis, hvilket kan gøres med udgangspunkt i en offentlig ansats egen refleksion over dennes rolle i forhold til det ældre. Med rolle skal det forstås, hvordan den ansatte som person agerer overfor den ældre, hvilket bedst kan understreges ved følgende udtalelse fra en ansat:

"Jeg tror, de godt kan se mig som et lidt friskt pust, fordi jeg måske er en lidt atypisk type. Jeg har ikke behov for at køre en lidt mere, skal vi kalde det stringent vejledning, jeg kan godt gå ned og lave en lille joke med dem eller et eller andet..."

Den bagvedliggende logik i denne ageren hos den ansatte er at løse situationen op, hvilket kan have en positiv indflydelse på den ældres oplevelse af den hjælp, der modtages.

Der er samtidigt hos denne medarbejder et fokus på ikke at ville disciplinere borgeren, idet dette også kan virke modstridende i forhold til grundlæggende empowerment tilgang.

Det skal siges, at denne ageren fra den ansatte gælder for alle borgere som vedkommende hjælper og ikke kun de ældre. Det fremgår videre fra samme ansatte, at der er overvejende positive tilbagemeldinger fra borgerne på denne tilgang.

Det er ikke kun i forhold til den mere uformelle tilgang, at de ansattes måde at agere på kommer til udtryk. På trods af, at de ikke har alverdens tid til at hjælpe borgeren, er der dog stadig et fokus på

at lytte til borgeren og forsøge at møde dem, der hvor de er, hvilket en ansat formulere som følgende:

"Vi skal huske at sætte os tid til, at rent faktisk forklarer borgeren det de har brug for hjælp til, og ikke bare klik klik klik få dem videre. At få ordnet det de faktisk har brug for hjælp til... der skal være en følelse af at det er noget vi gøre sammen..."

Dette citat kan ses som et sigte fra den offentligt ansatte, om at sigter efter at eksternalisere en affektiv handlen mod den ældre borger. Det kommer på baggrund af den ansattes praksisviden om denne målgruppe, hvor det fremgår at det er vigtigt, at de ikke bare løser opgaven for borgeren, men i stedet sigter mod at inddrage dem i løsningen. Derfor bygger denne eksternalisering fra den ansatte på, at der mellem denne og borgeren opstår en objektivering, som kommer til udtryk ved en affektiv handlen der omhandler, at borgeren oplever inddragelse i løsningen af dennes given problemstilling. Hvis dette lykkes, kan der opstå en internalisering, som kommer til udtryk, ved at borgeren får et potentiale af at føle sig empowered.

Under den antagelse af at ovenstående sker, vil empowerment som middel og metode, være medvirkende til at flytte de digitalt udfordrede borgere mod en digital socialisering, hvilket derfor også vil skabe en vej henimod at blive en normativ digital borger. Udfordringen er dog at der opstår en række problematikker ved den empowerment orienterede tilgang, hvilket bliver undersøgt i følgende afsnit.

Problematikken i empowerment

På trods af at der kan knyttes nogle positive erkendelser til empowerment i det offentlige, hersker der en række problematikker, som der kan gøre det svært at lykkes med denne metode.

Dette er noget det offentlige har blik for, hvilket en ansat forklare på denne måde:

"Det kræver at de har den basale viden... for at kunne begå sig i det, men hvis de ikke har det af den ene eller anden årsag... så hjælper den her selvhjælp jo ikke til meget..."

Der ses altså en tydelig problematik hos den hjælp det offentlige udfører via en empowerment tilgang. Denne problematik bliver forstærket, når det sammenholdes med den tidligere analyse jeg

har udført omkring de ældres manglende teknologiske formåen. Derfor er det afgørende for en empowerment tilgang i det offentlige, om der er de nødvendige ressourcer til stedet, det er derfor også interessant at undersøge, om det er muligt for de ældre at tilføjer dette i det offentlige. Inden jeg går videre ind i det, skal jeg understrege at ovenstående ikke er gældende for alle digitalt udfordrede ældre, men skal ses som et eksempel på, hvordan der kan opstå en problematik ved hjælpen i det offentlige.

I forhold til om Borgerservice er i stand til at give de ældre de nødvendige ressourcer, er det umiddelbare svar til dette, at der ikke forekommer en ressource tilføjelse til de ældre, i hvert fald ikke i borgerservice regi Borgerservice regi. Årsagen til dette er, at der ganske enkelt ikke er de nødvendige ressourcer afsat til den tid, de ældre har brug for.

"... når jeg har folk oppe ved mig og jeg hjælper dem, så prøver jeg at tage mig en okay tid. Jeg kan jo selvfølgelig ikke sidde i en time og hjælpe dem, det kan jeg ikke..."

Ovenstående citat understreger, at der er en begrænset tidshorisont for, hvor lang tid den offentligt ansatte kan bruge på at hjælpe den ældre borger. Fokus på den tid de ansatte har til rådighed, er også et område de ældre selv har fokus på, som en ældre borger udtaler: *"...det offentlige der skal du bestille tid, og der går det rigtig stærkt, og det er ofte nogle unge mennesker der sidder der.."*

Der begynder her også at opstå antagelser af, hvordan de ældre opfatter det offentlige, som kan have en indvirkning på den hjælp de modtager. Hvis der først rettes fokus på, at der ved dette citat understreges, at der er en oplevelse af, det går for stærkt for de ældre, kan det have en række konsekvenser. For det første kan dette skabe en frustration hos de ældre, der bygger på den i forvejen manglende forståelse og motivation ved digitalisering. Problematikken opstår særligt, hvis der, som det antydes her, skabes en internalisering hos de ældre omkring, at der i det offentlige ikke er den nødvendige tid til dem. Dermed kan denne oplevelse af hjælpen også være medvirkende til, at der opstår en affektiv handling hos de ældre, hvor de oplever en forstærkning af den grundlæggende frustration, de har ved digitalisering. Det sker på baggrund af, at frustrationen allerede eksisterer og når de søger hjælp i det offentlige, oplever de ikke at deres udfordring bliver afhjulpet. I sammenkobling med det jeg tidligere har beskrevet omkring deres forståelse af både teknologi og

digitalisering og den ansattes udlæg omkring dette, har det en negativ indflydelse på empowerment tilgangen, derved opstår der en generel problematik i den hjælp det offentlige udfører.

I ovenstående citat er det også interessant at se nærmere på udtalelsen om, at det ofte er unge mennesker der er ansatte i borgerservice. Dette leder tilbage til mit analyseafsnit omkring generationskløften, hvorfor de personer der er ansat har tilegnet sig den digitale socialisering. Dette kan være medvirkende til sammen med den manglende tid, at de ældre ikke møder ansatte, de kan spejle sig i. Det kan derfor være en årsagsforklaring til, at de oplever at det går for stærkt i det offentlige, idet dem, der skal hjælpe dem har betydelige flere grundlæggende kompetencer inden for digitalisering. Forstået ud fra det perspektiv, kan det medføre at der igen sker en forstærkelse af deres frustration omkring digitalisering, som igen leder tilbage til min tidligere beskrivelse af vekselvirkningen mellem kompetencer og motivation.

Dette er også på trods af, at de ansatte ifølge ovenstående har øje for og sigter mod, at løse de udfordringer som borgeren kommer ind med, kan der i praksis opstå en udfordring til deres tilgang. Som der er beskrevet tidligere, hersker der en kompleksitet i de digitalt udfordrede ældre, hvor en række af disse udfordringer veksler mellem hinanden. Hvis der i praksis ikke er det blik for den påvirkning udfordringerne har på hinanden, og der kun er blik på én af disse udfordringer, skaber det ikke det nødvendige helhedsbillede. Dermed skaber det også en yderligere problematik til en empowermentorienteret tilgang, fordi det er nødvendigt at have kendskab til denne kompleksitet, for at være i stand til at lokalisere de ressourcer, som borgeren besidder.

Hvis dette helhedsbillede ikke er til stede, kan det også medvirke, at der opstår en uoverensstemmelse mellem den hensigt der søges mod i praksis og den oplevelse som modtagerne har af denne hjælp. Det bygger på misforståelser der kan ses på to måder. På den ene side som jeg allerede har været inde på, kan ældre borgere have et behov for, at der bruges mere tid end den ansatte har til rådighed. Dette er på trods af, at der fra den ansattes side sigtes mod, at tage sig god tid til at hjælpe. På den anden side kan det også omhandle, at den ældre ikke har den nødvendige motivation til at lære hvordan digitalisering virker, men i stedet har et ønske om at medarbejderen i og for sig bare løser deres problem.

Jeg vil ikke være til besvær

Jeg ser dog også et paradoks i min empiri i forhold til de ovenstående afsnit. Hvor disse afsnit retter fokus mod det offentlige, vil dette afsnit fokusere på, hvordan de ældres syn på dem selv kan have en indvirkning på den hjælp, de modtager i det offentlige.

Den tidligere beskrivelse af internalisering hos de ældre omkring, at de ikke kan finde ud af digitalisering, og ikke har en nødvendig teknologisk forståelse, viser sig også at have en indvirkning på deres møde med det offentlige. Nogle af dem har en oplevelse af sig selv som være til besvær for de offentligt ansatte, når de ikke forstår den information og hjælp de modtager første gang. Dette understreges ved en offentligt ansat i følgende citat:

"Der er nogen, der føler, ej nu har han også forklaret mig det to gange, jeg kan ikke tillade mig at spørge en tredje gang..."

Dette viser også, hvordan der er sket en internalisering hos de ældre omkring den manglende tid i det offentlige, hvor de på baggrund af dette ikke vil bruge mere af den ansattes tid, idet de i ovenstående citat allerede har fået det forklaret to gange. Dette understreges også ved en frivillig i Ældre Sagen der udtaler: *"..de vil ikke være til ulejlighed.."*. Denne udtalelse kommer i interviewet, hvor fokus var på de ældres syn på det offentlige.. Der forekommer altså en understregelse af, at de ældre kun i begrænset grad eksternaliserer de udfordringer, de har. Det åbenlyse spørgsmål, der kommer på baggrund af dette, er hvorfor de ældre har disse tanker om, at de er til besvær. Årsagen hertil er, at de besidder en følelse af at være dumme, hvilket en frivillige understreger ved følgende udtalelse: *"..der er mange af dem som kan føle sig dumme, derfor siger de ikke noget, derfor holder de sig tilbage.."*

Der opstår altså en affektiv handlen hos dem, idet denne følelse opstår hos dem, hvorfor denne handlen påvirker, at de er udfordrede i forhold til at få deres problemer og udfordringer med digitalisering synliggjort over for de personer, som har til formål at hjælpe dem. En årsagsforklaring på, hvorfor dette også kan forekomme hos de ældre, skal ses i lyset af den forhandlingsproces der er sket i det offentlige, hvilket understreges ved følgende udtalelse fra en leder i det offentlige:

"... det her med årsopgørelser, det var noget, hvor man kunne gå ind til sin kommune førhen...det plejede vi at gøre.. der var jo en pensionsafdeling der var en sygesikrings afdeling osv..."

Der hersker altså en udfordring ved, at de ældre i deres tidligere møde med det offentlige var vant til, at det var indrettet anderledes end det er i dag. Hvilket leder til at deres traditionelle handlen i forhold til deres indlejrede rutine i forbindelse med det offentlige, skaber en hindring for dem, idet der er forekommet en forandring af denne sektor.

Det leder også til at der opstår en manglende forståelse for, hvordan det offentlige fungerer, hvilket også kan forstås ved følgende udsagn fra samme leder:

"... borgeren ser ofte det offentlige som en klump. Altså det er sådan set lige meget hvor jeg går hen, fordi det er jo det offentlige, så det må jo på en eller anden måde hænge sammen..."

Dette citat understreger, hvordan ældre har svært ved at navigere rundt i det offentlige, en navigation som ikke er blevet nemmere med indførelsen af digitalisering.

Måden hvorpå dette kan påvirke deres internalisering af, at de ikke vil være til besvær, er ved at de anerkender, at de ikke kan finde ud af at navigere rundt i det offentlige, og derfor ikke har forstået den forandringsproces der er sket her.

Der opstår en række konsekvenser heraf, hvor det først vil blive set ud fra det offentliges perspektiv.

Idet de ældre har svært ved at eksternalisere deres udfordringer på baggrund af, at de har en internalisering, hvor de ikke vil være til besvær, skaber det potentielt ikke den nødvendige objektivisering. Årsagen til det er, at det potentielt skal ses i lyset af at de ansatte har en praksisviden, som kan overkomme denne problematik. Der hvor problemet, med de ældres manglende eksternalisering, alligevel kommer til syne i forbindelse med empowerment tilgangen sker ved, som nævnt, at der ved denne tilgang skal være et fokus på, hvilke ressourcer borgeren har i forhold til digitalisering. På baggrund af dette kan det skabe en mulig udfordring for de ansatte, at få et nødvendigt kendskab til, hvilke ressourcer den ældre borger faktisk besidder. Det kommer også til udtryk ved, hvis ældre borgere ikke har den grundlæggende formåen til at kunne navigere rundt i det offentlige, hvilket kan have en konsekvens for medarbejderen i forhold til at spore sig ind på selve problemet.

En anden konsekvens, der knytter sig til deres manglende eksternalisering, kan forstås ud fra om de får lært digitalisering. Hvis de opgiver, fordi de ikke vil være til besvær, resulterer det nogle gange i, at de i stedet søger hjælp hos f.eks. deres barnebarn. Som en offentligt ansat udtaler:

”...ej men det kan mit barnebarn vise mig... men i realiteten viser barnebarnet det jo ikke, de gør det bare for dem, og så lærer de det jo aldrig...”

Idet dette forekommer, er det med til at understrege udfordringerne i det offentlige hjælp, hvis dette er med et sigter mod at lære de ældre om digitalisering. Dermed leder dette også tilbage til en forstærkelse af, at deres digitale formåen ikke bliver bedre, hvilket igen kan have indvirkning på den førnævnte vekselvirkning mellem motivation og formåen.

Ovenstående afsnit viser dermed, at der hersker en problematik ved, at de ældre er udfordrede i deres søgen efter hjælp, fordi de ikke ønsker at være til besvær. Sammenholdt med de problematikker, der også ses ved en empowerment tilgang, er det her interessant at undersøge, hvilke alternativer der ses i forhold til hjælpen i det offentlige.

Alternativer til den offentlige hjælp

Eftersom der hersker en række problematikker, der kan påvirke den hjælp de digitalt udfordrede borgere møder i den offentlige sektor, er det interessant at undersøge, hvilke alternativer der findes hertil. Her er der særligt to alternativer som har relevans, hvilket er de pårørende og interesseorganisationer her repræsenteret ved Ældre Sagen, hvor begge kan forstås som opposition til det offentlige. Jeg vil i dette afsnit undersøge om disse to instanser kan løse de opgaver, som det offentlige har problemer omkring. Samt om de gør brug af alternative løsningsmetoder som kan være årsagsforklaringer hertil. Slutteligt har dette afsnit også til formål at skabe grobund for den senere diskussion.

De pårørende som løftestang

Jeg vil først rette fokus mod, hvordan pårørende til de ældre kan være medvirkende til, at afhjælpe de udfordringer, de ældre møder samt undersøge, hvilke problematikker der kan knytte sig til denne hjælp.

Først og fremmest viser det sig, at den hjælp der udføres af de pårørende, har et overordnet formål, hvilket er at løse en konkret opgave for de ældre. I modsætning til i det offentlige, er der her i stedet et fokus på at klare det for de ældre, og ikke inddrage dem.

I praksis kommer den hjælp til udtryk ved, at de pårørende hjælper de ældre med alt fra at tjekke deres e-boks, hvor der kommer beskeder fra forskellige offentlige instanser. Derudover klare de også deres pengesager ved at have adgang til deres netbank, hvilket også understreges ved følgende citat fra en pårørende:

"..jeg har jo overtaget alt på læge, sygesikring, kørekort og på bank og alle pengesager alt administration der foregår.. så jeg har fuldmagt over det hele."

Denne udtalelse er også medvirkende til at understrege, hvor stort omfanget af den hjælp de pårørende udfører er. Det er derfor også interessant at undersøge, hvordan rollerne mellem de pårørende og ældre kan forstås, hvilket en ældre udtrykker på følgende måde:

"Jamen, det har været ganske naturligt at få ham til at hjælpe..". Hvor til den pårørende, der også deltog i dette interview svarede: *"Vi har vores faste tirsdags besøg, og der ordner vi alle sådan nogle ting"*

Der hersker dermed en naturlighed i at denne form for hjælp opstår, hvilket både er for de ældre selv, men også for de pårørende.

Set ud fra den pårørendes perspektiv, bakkes der op omkring denne naturlighed i at hjælpe et familiemedlem med digitalisering, hvor følgende citat også er medvirkende til at understrege, hvilken rolle den pårørendes hjælp udgør: *"Så længe du har mig, så har du ingen problemer med digitalisering, men hvis du skulle sidde med det selv, det tror jeg ikke du kunne"*. Hvortil den ældre svarer: *"Nej det kunne jeg ikke, så jeg nødt til at melde mig ud.. jeg kan ikke"*

Det er altså helt essentielt for denne ældre borger, at der er en pårørende til stede til at hjælpe med digitalisering, hvilke er medvirkende til at understrege, hvor vigtig denne form for hjælp er, hvilket yderligere understreges ved følgende udtalelse fra samme ældre borger: *"Uden ham havde jeg været lost"*.

I forhold til at løse nogle af de udfordringer, som de digitalt udfordrede ældre har, er der særlig to af disse, denne hjælp kan imødekomme. For det første kan det, at pårørende klarer de ældres digitale gøremål for dem, medvirke til, at de ældre ikke skal forholde sig til den usikkerhed, de har med digitalisering. Hjælpen her kan dog ikke fjerne selve deres usikkerhed, men kan kun gøre de ikke

skal forholde sig til den, idet det er de pårørende som fysisk sidder med de ældres digitale gøremål. Dermed er det også et udtryk for, at de pårørendes hjælp ikke har til formål at skabe en empowerment, men kun fjerne den affektive handlen, der knytter sig til de ældres usikkerhed.

Udover at kunne imødekomme usikkerheden, kan denne hjælp på samme måde også imødekomme de ældres manglende digitale og teknologiske formåen. Dette forekommer igen ved, at det i praksis bliver de pårørende der ordner de digitale gøremål i stedet for de ældre selv.

På baggrund af dette kan det ses, at de pårørende som løftestang til de ældres udfordringer heller ikke kan skabe en digital socialisering hos de ældre. Hvorfor dette også medvirker til, at processen hen imod at de ældre kan blive en digital normativ borger, er heller ikke til stede her. Det skal dog nævnes, at fundamentet for de pårørendes hjælp ikke tyder på at have dette som den bagvedliggende hensigt, men i stedet omhandler at klare konkrete opgaver. Det er dermed også medvirkende til at understrege, hvordan dette, i forhold til det offentlige, bygger på en anden tilgang af hjælp.

Problematikker i de pårørendes hjælp

Den første problematik, der kan knytte sig denne måde at hjælpe de digitalt udfordre ældre, ses ved at det helt grundlæggende kræver, at der faktisk er pårørende til stede eller en anden form for netværk i de ældres liv, som er i stand til at udføre denne hjælp. Hvis det ikke forekommer, af forskellige årsager såsom at de ældre ikke har nogle børn, ikke er i kontakt med dem, eller ikke har opbygget et socialt netværk, vil denne form for hjælp aldrig kunne muliggøres.

Hvis der er pårørende til stede, som det er vist her, kan der opstå en anden problematik, som handler om de pårørende er i stand til at forstå, hvordan de skal søge hjælp til få fuldmagt til deres forældres digitale gøremål i det offentlige.

Denne problematik forklarer en pårørende på følgende måde:

"Det var svært at finde ud af, hvor jeg skulle søge hjælp henne. Så jeg må indrømme at jeg valgte at finde en pårørende gruppe på Facebook og spurgte derinde... Og der fik jeg så hjælp, hvor de sagde at sådan og sådan skulle jeg gøre..."

Dermed kan denne tilgang til hjælp blive problematisk i sin grundform, hvis det for de pårørende bliver svært at finde ud af, hvordan de skal udøve den.

Ovenstående citat er på baggrund af en pårørende, hvis mor er ramt af demens, hvorfor den pårørende har overtaget alt med digitalisering i det offentlige, hvilket også kan være medvirkende til at gøre det svært at forstå. I modsætning til dette har en anden pårørende, som også indgår i undersøgelsen, haft lettere ved at hjælpe, hvilket også bygger på baggrund af, at der her hovedsageligt bliver hjulpet i forhold til banken og E-boks.

En sluttelig problematik, der knytter sig til denne tilgang, omhandler at nogle af de pårørende har set sig nødsaget til at bryde loven. Dette kommer til udtryk på særligt to måder, den ene ved at de læser beskeder i E-boks uden at have de korrekte godkendelser. I tilknytning til dette knytter den anden måde sig særligt til MitID, hvor det har været nødvendigt for de pårørende, at bruge de ældres MitID for at kunne løse nogle konkrete problemer som de ældre havde med digital selvbetjening.

Dermed omhandler denne problematik i og for sig ikke selve hjælpen i praksis, men udspringer af de pårørende behov og ønske om at hjælpe et familiemedlem, men for at gøre dette må de bryde loven.

Fællesskab og tålmodighed som løftestang

Hvis fokus først rettes mod Ældre Sagens IT-café, er dette en café, som er drevet af frivillige kræfter og hver tirsdag mellem 10-12 hjælper deres medlemmer med de forskellige IT-problematikker de har. Det kan være alt fra, hvordan man downloader en app til, hvordan deres bærbar virker.

En af de medlemmer der ofte kommer i caféen, beskriver årsagen hertil på følgende måde:

"Jeg kommer hernede næsten hver tirsdag, fordi jeg har et stort og småt som jeg har svært ved så jeg var lidt lost. Og når jeg bor alene, kan jeg ikke lige se hvordan er det nu lige vil gøre. Så opdagede jeg det her sted altså de er søde og flinke og de hjælper dig med alle mulige ting. Nu har jeg efterhånden er kommet til bunds i mere eller mindre basale ting"

Ud fra ovenstående citat bliver det tydeliggjort, at medlemmer der kommer i caféen, de får hjælp med de forskellige digitale udfordringer de har, samtidigt viser det også at denne hjælp kan føre til, at de formår at komme til bunds i deres basale udfordringer.

Det interessante der også kan uddrages af dette citat, er måden, hvorpå denne ældre borger beskriver de frivillige der driver IT-caféen. Årsagen til det fremhæves er, fordi det viser en af de styrker dette initiativ fra Ældre Sagen har. Yderligere viser citatet også, at dette initiativ, skaber en mulighed for borgere der ikke har et netværk, kan modtage hjælp i forhold til digitalisering.

Som det er beskrevet tidligere, har det offentlige en udfordring med tidsperspektivet, men i IT-caféen er det ikke en hindring. Som et medlem udtaler i sammenligning mellem det offentlige og Ældre Sagen:

".. Det er sådan lidt, vi vil gerne hjælpe dig, men det bliver indenfor en tidsramme på 5 minutter, og måske jeg har brug for en halv time. Men fordi Ældre Sagen er klar over det, har tid til at sætte sig ned og hjælpe mig"

Dette bakkes yderligere op af en frivillig i ældre sagen, som også bidrager med et perspektiv set fra den frivilliges side:

"Vi kan skabe et fortroligt ved, at der sidder nogle hele tiden ved siden af, når de skal arbejde med det, og de har en væsentlig tålmodighed her i IT-Caféen til at hjælpe folk, og til at vise dem gang på gang hvordan man skal gøre det.."

Begge disse citater viser altså et modsatrettet billede i forhold til den oplevelse nogle ældre kan have med det offentlige. Denne tilgang i Ældre Sagen kan dermed have flere effekter på de ældre. Der kan ses, hvordan der opstår en affektiv handlen, hos den ældre, ved at der er det nødvendige tidsperspektiv og tryghed ved at komme i denne café, hvilket leder til at de kommer igen. Det blev også understreget af en frivillig, som nævnte at flere af deres besøgende var, hvad de kaldte stamkunder.

En årsagsforklaring til at dette lykkes hos Ældre Sagen kan forstås ved, at de frivillige besidder en lignende primær socialisering i forhold til digitalisering, idet disse frivillige selv er ældre borgere. Dermed har de lettere ved at forstå de udfordringer, som særligt knytter sig til at få digitaliseringen sent ind i livet. Dette kan dermed også medvirke, at deres medlemmer i højere grad kan spejle sig i

dem på baggrund af den delte primære socialisering, som igen kan være styrkende for den tryghed, de oplever. Dette understreges også ved en udtalelse fra en af de frivillige: *“Unge mennesker har generelt svært ved at tackle vi gamle mennesker..”*.

Selvom de frivillige og medlemmerne deler denne primær socialisering, i forhold til digitalisering, ligger der dog en forskel i, at de frivillige i deres proces omkring den digitale socialisering, er betydelig længere fremme i denne.

Udover dette er medvirkende til at mange af de ældre vender tilbage, så viste det sig også at denne café i høj grad byggede på et socialt netværk både medlemmer imellem og mellem medlemmer og de frivillige. Dermed kan det ses, hvordan der kan opstå elementer af gruppe empowerment, hvilket potentielt kan lede til, at de i fællesskab får en følelse af at ville tillære sig digitalisering. Det viste sig dog, at der som udgangspunkt ikke var grobund for dette, men det i højere grad handlede om samværet med de andre.

En anden årsag til, at dette heller ikke lykkes var som en af de frivillige udtalte: *“Det er jo vigtigt herved det er det ikke uddannelse, det er at løse nogle praktiske problemer...”*.

På baggrund af dette er fokus i IT-caféen i højere grad, at hjælpe de ældre med et konkret problem og dermed også den affektive handlen, som dette problem kan lede til. Dog ses der i empirien, at der hersker uoverensstemmelse omkring denne tilgang med, at de ikke skal uddannes, hvilket understreges af en anden frivillig. Det kommer på baggrund af følgende svar på spørgsmålet om det er hensigten, at de på sigt selv skal kunne finde ud af det: *“ja selvfølgelig, det er målet”*

Med udgangspunkt i citatet omkring omhandlende uddannelse, skal dette i stedet forstås ved at der med uddannelse menes, at de ikke søger mod en disciplinering af de ældre, hvilket også vil stemme overens med den generelle tilgang i caféen. Årsagen hertil kan forstås ved, at det vurderes, at disciplinering ikke vil være hensigtsmæssig i forhold til, at afhjælpe de udfordringer, deres medlemmer har med digitalisering og teknologien bagved dette.

Det manglende samarbejde

På baggrund af ovenstående er det interessant at undersøge, om det offentlige har blik på denne IT-café, da denne kan tilbyde hjælp det offentlige, ikke tidsmæssigt er i stand til.

Hos Ældre Sagen selv gav de ikke udtryk for, at dette var tilfældet, men anerkendte dog, at der i den politiske arena var en kommunikation mellem det offentlige og hovedkontoret i Ældre Sagen. Samtidigt blev det understreget, at hvis dette forekom, var det på baggrund af en tilfældighed.

Dette bliver interessant, hvis fokus rettes tilbage mod det offentlige i Esbjerg kommune, for her gives der udtryk for, at det kunne have et potentiale i sig, hvilket en leder fremsætter på følgende måde:

"Et decideret samarbejde, altså hvor vi mødes og snakker om nogle ting, nej det har vi ikke. Det er jo faktisk en skam, fordi det gør, vi går lidt glip af noget. Vi får jo ikke deres hjælp til det her, og det kunne vi rigtig godt have brugt for eksempel til MitID.."

Her ses det altså, hvordan det fra det offentliges perspektiv ville kunne være fordelagtigt at inddrage Ældre Sagens lokalafdeling i arbejdet omkring de ældre særligt på baggrund af store digitale ændringer som MitID.

På trods af at der i det offentlige kan ses en fordel i dette samarbejde erkendes det også, at de ikke har været dygtige nok til at markedsfører det over for Ældre Sagen, hvor der til et spørgsmål omkring denne markedsførelse i det offentlige blev givet følgende svar: *"Det har de ikke nej..."*, hvor det endvidere også blev understreget at det, set fra det offentliges perspektiv, også er i Ældre Sagens interesse at dette samarbejde blev skabt, hvilket formuleres som følgende: *"Det er en af Ældre Sagens interesser, det er at få de her forklaringer og få det lavet i øjenhøjde.."*

Dette fokus omkring bedre vejledninger rettet mod de ældre er også et fokus, der ses hos en af de pårørende, som udtaler: *"... jamen prøv nu at lave nogle rigtig gode vejledninger og send dem ud til nogle organisationer, Ældre Sagen og lad dem hjælpe med det"*.

I forhold til hjælpen til de digitalt udfordrede ældre vil det være fordelagtigt, hvis der kom et samarbejde mellem det offentlige og Ældre Sagen på lokalt niveau. Her vil det særligt kunne være medvirkende til, at hjælpe på den udfordring de ældre bærer omkring manglende teknologisk formåen. Dermed vil det også kunne indvirke på den problematik, denne udfordring skaber i hjælpen i det offentlige.

Konklusion

På baggrund af min undersøgelses analyse vil jeg i dette afsnit fremføre konklusionen for det undersøgte. Dette afsnit vil dermed udgøre den samlede konklusion for den undersøgte problemformulering med ordlyden: *Hvilke udfordringer har nogle ældre borgere med digitalisering i den offentlige sektor, og hvilke problematikker knytter sig til den hjælp der søges givet til dem?*

Det har vist sig, at der knyttes en række udfordringer til ældre borgeres digitalisering i den offentlige sektor. Heraf er to af disse særegent for denne befolkningsgruppe, disse to udfordringer er gigt og demens, hvilket som ofte først rammer borgere i en sen alder. Disse udfordringer viser sig ved, at gigten gør at de ældre kan have svært ved at betjene teknologi, såsom computer, hvor demens rammer dem kognitivt og medvirker, at de ikke kan huske deres log-ins og generelt har svært ved, at huske de informationer de får givet. Udover disse to ses der også en række andre udfordringer, som de ældre borger kan besidde. For det første deres teknologiske formåen, i forhold til om de har den nødvendige viden til at betjene den teknologi som er adgangsgivende til digitalisering. Denne udfordring opstår på baggrund af den eksternalisering der forekommer i det offentlige omkring digitalisering, hvor der sigtes mod at danne nye normer og vaner ift. kommunikation med det offentlige. Dette bliver herefter en objektiv i den brede befolkning, hvorfor dette også danne grobund for en internalisering hos de ældre borgere. Det kan forstås, med udgangspunkt i denne proces, at de ældre på baggrund af denne opdager deres manglende teknologiske formåen. Herefter forekommer der en eksternalisering fra de ældre omkring denne manglende formåen, hvilket skaber en objektiv realitet omkring denne befolkningsgruppe som værende personer, der har svært ved teknologi og dermed også digitalisering. Dette understreges også ved sammenligningen mellem den yngre generation og de ældre. Hvor de ældre har sværere ved at tillære sig den nye norm om digitalisering på baggrund af, at de har fået digitalisering sent ind i livet, hvorfor denne ikke har

været en del af deres primærsocialisering. Dette er i modsætning til den yngre generation, hvorfor de i højere grad har gennemgået den nødvendige digitale socialisering.

En udfordring der også knytter sig til de ældre, omhandler deres manglende motivation til at tillære sig digitalisering, hvilket også knytter sig til at digitalisering er indtrådt i deres liv i en sen alder. Der forekommer også en vekselvirkning mellem særlig motivationsudfordringen og deres teknologiske formåen. Dette sker ved, at hvis motivationen ikke er til stede i forhold til at tillære sig det nye, vil de ikke udvikle deres færdigheder, samtidigt kan deres manglende færdigheder også have en indvirkning på deres motivation. En sidste udfordring omhandler de ældres usikkerhed med digitalisering, som igen knytter sig til, hvornår digitalisering blev en del af deres liv. Dermed knytter denne udfordring sig også til ovenstående vekselvirkning.

Udover dette knytter deres usikkerhed sig også til en udefrakommende faktor i form af en usikkerhed i at blive svindlet online, hvilket skabe en paradoks i det denne usikkerhed internaliseres hos de ældre og påvirker deres udfordring med digitalisering i det offentlige. Dette medvirker også, at der opstår en affektiv handlen.

Hvor ovenstående del af konklusionen knytter sig til besvarelse af første del at problemformuleringen, vil den følgende del fokusere på den sidste del af denne. I forhold til den hjælp det offentlige yder, knytter der sig en problematik i forhold til, at de ikke har den nødvendige tid, som den ældre borger mener denne har brug for. Samtidigt hersker der også en problematik, i forhold til den empowerment orienterede tilgang i det offentlig, hvor dette særligt knytter sig til de før beskrevne udfordringer. Dette sker på baggrund af, at det er nødvendigt at besidde tilstrækkelige ressourcer, før en sådan tilgang kan lykkes, hvor der potentielt ikke er det nødvendige helhedsbillede af vekselvirkningerne i de ældres udfordringer, hvorfor en empowerment tilgang bliver udfordret.

Det forekommer også på trods af, at medarbejderne sigter mod at møde de ældre borgere i øjenhøjde når hjælper dem med digitalisering. Det er dog ikke kun ud fra et perspektiv på det offentlige, at der opstår problematikker i den hjælp der søges givet her. Dette sker også ved at digitalt udfordrede ældre ikke er tilstrækkelige i at forklare de problemer og udfordringer, de søger hjælp til at løse. Årsagen til de ikke gør dette kommer på baggrund af, at de ikke vil være til besvær og ikke vil optage for meget af den ansattes tid. Ved denne problematik ses det også, at de ældre

har en række indlejrede rutiner, og dermed traditionel handlen, som knytter sig til deres måde at navigere i det offentlige.

Som alternativ til den hjælp de modtager i det offentlige, ses pårørende samt Ældre Sagen som repræsentant for civilsamfundet. De problematikker der knytter sig til de pårørende er, at det kan være udfordrende for dem at finde ud af, hvor de skal søge hjælp henne i forhold til at få fuldmagt til deres forældres digitale gøremål. Derudover viser det sig, at det i nogle tilfælde er blevet anset for at være nødvendigt at bryde loven, fordi de pårørende har haft et ønske om at hjælpe et familiemedlem.

En sluttelig problematik der knytter sig til den hjælp er, hvis der ikke er nogle pårørende til stede, som kan hjælpe den digitalt udfordrede ældre, hvorfor denne hjælp selvsagt ikke kan udøves.

Det andet alternativ til det offentlig ses ved Ældre Sagens IT-café, hvor det for det første ses, at de her er i stand til at overkomme den problematik som det offentlige havde i forhold til tidsperspektivet. Den udfordring som hersker her er, at de qua deres position som frivilligt initiativ ikke har adgang til de administrative systemer som det offentlige har, hvorfor de på baggrund af dette nogle gange må sende deres medlemmer til borgerservice for at få hjælp.

Diskussion

I følgende afsnit har jeg til hensigt at diskutere mine analytiske resultater op mod problemfeltet, hvilket bliver gjort med henblik på at sætte mine resultater i relation til allerede eksisterende viden. Det udover har dette afsnit også til hensigt at diskutere nogle af de resultater, jeg har fundet særligt interessante.

Det manglende fokus i litteraturen

Først og fremmest har det vist sig, at når fokus rettes mod digitalt udfordrede borgere, bliver dette gjort ud fra en bredere forståelsesramme, i den eksisterende litteratur, hvorfor der er lidt af denne der isoleret set undersøger ældre. Dermed ikke sagt, at de ældre ikke indgår i den bredere forståelse, men der hersker en række problematikker, idet de ikke bliver undersøgt for sig selv. Idet jeg i denne undersøgelse har vist den vekselvirkning som hersker mellem en række af de ældres

digitale udfordringer, har der ikke været blik for dette i den eksisterende litteratur. Problematikken i at dette ikke forekommet er, at denne vekselvirkning har potentiale til at have konsekvens for særligt det offentliges tilgang til at hjælpe denne borgergruppe. Samtidigt i forlængelse af denne vekselvirkning, kan det også siges at den generelle kategorisering, der særligt ses hos KL og digitaliseringsstyrelsen, er mangelfuld. Dette kan også have en indvirkning på, hvordan hjælpen i praksis bliver udøvet, hvis det er på baggrund af disse kategorier, man opbygger denne hjælp på.

Der hvor jeg også ser, at jeg kan bidrage til litteraturen ses særligt ved, at jeg sigter mod at undersøge bagom de udfordringer de ældre besidder. Med dette mener jeg særligt i forhold til jeg undersøger, hvordan den hjælp der søges givet til dem kan besidde nogle problematikker. Disse problematikker er kun i ringe grad undersøgt i den nuværende litteratur, hvor det hovedsageligt kun omhandler, hvilken hjælp der gives som eksemplificeret ved KL og Digitaliseringsstyrelsen (2021). Hvor det dog heller ikke her ses som fyldestgørende, særligt ikke med henblik på den målgruppe der undersøges her.

På trods af, at jeg retter denne kritik, som særligt skal forstås i forhold til den del af litteraturen som har en eller flere af de offentlige aktører som forfatter, er der en forståelse for, at der fra deres side bliver nødt til at være et bredt borgerfokus. Denne nødvendighed bygger på baggrund af, at de opererer inden for den universelle velfærdsstat, hvorfor de skal dække bredt i deres undersøgelser. Samtidig kan denne mangel, på baggrund af den historiske udvikling, også forstås med udgangspunkt i, at digitalisering i den offentlige sektor stadig er et forholdsvis nyt emne. Dette fremgår særlig tydeligt ud fra, at de ændringer som har haft størst indflydelse på borgeren er forekommet for kun 10-20 år siden. At dette emne ikke kun er nyt i den offentlige sektor, men også i den akademiske forskning, understreges ved, at den søgte litteratur i denne undersøgelse, er af nyere datering.

På trods af ovenstående er der dog noget litteratur som udelukkende undersøger de ældre borgere, hvor Pors (2021) anses for at være den mest fremtrædende. På baggrund af de resultater, som er fremsat i denne undersøgelse, kan det ses at disse i høj grad lægger i tråd med Pors (2021) undersøgelse omhandlende hård inklusion af de ældre i den offentlige digitalisering. Hvor der her findes frem til, at det skaber en præstigmatisering hos de ældre, som kan forstås som en internalisering hos dem, har jeg også fundet frem til en række internaliseringer hos de ældre. Til

forskel for Pors (2021) formår jeg at koble disse undersøgte internaliseringer med hinanden men også undersøge, hvordan disse har indflydelse når der forekommer en eksternalisering af dem.

Derudover bidrager Hjelholt og Schou (2017) også med en række perspektiver til den generelle forståelse af digitale udfordring, men her i en bredere forstand, hvilket i dette tilfælde ikke skal forstås som en kritik, idet det har været forfatterens hensigt at gøre dette.

Ydermere ser jeg en udfordring i den søgte litteratur, da der her ikke er et fokus på nogle af de særlige udfordringer, som knytter sig til de ældre, hvor jeg mener, at særligt gigt kan have en indvirkning på at kunne betjene teknologi. En yderligere årsagen til jeg ser dette som en udfordring er, at dette kan have en indflydelse på deres generelle udfordringer, hvorfor et manglende fokus på dette medfører en manglende forståelse for de ældres situation. I forlængelse af dette har det heller ikke været muligt at søge litteratur som undersøger, hvilken indflydelse det har, at få digitalisering sent ind i livet. Jeg mener på baggrund af dette dermed, at denne undersøgelse søger mod at bidrage til at udfylde dette hul i litteraturen.

Problematikken i det offentlige

Det kan også diskuteres om det herskende borgerperspektiv, som beskrevet i problemfeltet, er hensigtsmæssigt over for de digitalt udfordrede ældre. Dette sker på baggrund af, at de ældre borgere i ringe grad kan leve op til det aktive medborgerperspektiv, som hersker i den offentlige sektor. Dette skaber en udfordring, da det kan være medvirkende til, at der opstår en uoverensstemmelse mellem de ældre og det offentlige. Her tænker jeg særligt på deres digitale udfordringer, hvor perspektivet omkring den aktive medborgere kan være medvirkende til, at der skabes en yderligere forstærkning af disse udfordringer.

Selvom dette borgerperspektiv skal forstås som generelt og ikke kun i kontrast til de digitalt udfordrede ældre, kan det også diskuteres om det offentlige i forhold til de ældre er på vej væk fra dette borgerperspektiv, hvilket kan ses ud fra to områder. For det første, som nævnt i problemfeltet, er der i digitaliseringsstrategien et fokus omkring, at det skal være nemmere at give fuldmagt til pårørende. Idet det er bevist i denne undersøgelse, samt hos Hjelholt et.al (2020) at særligt de ældre får hjælp fra pårørende, kan dette punkt i digitaliseringsstrategien forstås som særligt rette mod de ældre. Da det underliggende i at give fuldmagt til digitalisering omhandler, at lade oftest de pårørende udfører de digitale gøremål med det offentlige, medvirker det også til et modstridende

perspektiv ift. den aktive medborgere. Dette sker ved, at der ved dette borgerperspektiv som beskrevet, er en forventning om, at borgeren selv tager ansvar, hvor fuldmagten i princippet står i opposition til dette. At dette modstridende perspektiv hersker ses også ved det nye lovforslag, hvor fritagelse for digitale selvbetjeningsløsninger skal være nemmere, hvilket derfor også vil gælde for ældre, og hvis flere ældre gøre brug af denne mulighed vil det medføre, at de i det store hele ikke er en del af digitaliseringen.

Det skal siges, at der i det ovenstående forstås den aktive medborgere kun i sammenkobling med digitalisering, hvorfor de ældre der på trods af at være fritaget for digitalisering i det offentlige stadig kan anskues ud fra dette borgerperspektiv. Årsagen til at dette stadig er relevant at anskue op imod digitalisering er på baggrund af, at de ældres udfordringer med digitalisering i det offentlige kan blive forstærket, hvis de møder et perspektiv på dem, som de har svært ved at leve op til på baggrund af deres udfordringer.

Samtidigt kan disse nye tiltag fra det offentligt også ses som en måde at de ældre borgere ikke længere skal rykkes tættere mod den normative digitale borgere. Årsagen det potentielt ikke længere kan anskues er på baggrund af den historiske udvikling kan, hvor der i særligt 00erne og 10erne var et blik på at alle borgere skulle inkluderes i den nye digitale virkelighed i det offentlige. At denne inklusion af alle, understreges også ved Pors (2021) udlæg af den hårde inklusion af de ældre borgere. Dermed understreger dette skifte også, det før nævnte med at dette emne stadig er ungt. Samtidigt kan det også understreges, at den ideologi der knyttede sig til 90erne, særligt omkring der ikke måtte opstå et A- og B- holde, for længst er forsvundet og der i dag netop hersker disse to hold, hvor særligt de ældre bliver en del af dette B-hold.

I forlængelse af disse problematikker i det offentlige er det også interessant, at der ikke i højere grad fra det offentliges side er et fokus på at inddrage civilsamfundet i arbejdet med denne borgergruppe, fordi de vurderes at besidde et potentiale, som kan være positivt for de ældre borgere. Dette samarbejde ønskes også af den undersøgte Ældre Sagens lokalafdeling i Esbjerg. Dermed er det også paradoksalt, idet de to aktører som skal indgå i dette samarbejde, begge ønsker det og ser potentiale i det, men at det ikke forekommer på trods af dette.

Udover begge aktører kunne finde dette samarbejde gavnligt, vil det i høj grad også være en fordel for de ældre. Dette sker på baggrund af, som fremvist i problemfeltet, at det herskende

styringsparadigme i offentlige til stadighed er NPM. Dette styringsparadigme har i denne undersøgelse vist sig, at ligge implicit i den manglende tid i det offentlige, hvilket kan forstås ved, at der i NPM er et stort fokus på effektivisering og et målorienterede fokus, hvilket kan påvirke den tid de ansatte har til rådighed. Dermed kan denne styringstilgang også have en negativ konsekvens for den hjælp, som det offentlige yder i forhold til de digitalt udfordre ældre. Dette er også endnu et argument for, hvorfor der burde søges mod et tættere samarbejde mellem Esbjerg Kommune og Ældre Sagens lokalafdeling og dermed også styre i retning af en NPG-tilgang i stedet.

Det skal understreges, at denne undersøgelse tager udgangspunkt i det offentlige ud fra borgerservice i Esbjerg Kommune, hvorfor den kritik der rettes her, omkring det manglende, samarbejdet potentielt kan forekomme i andre kommuner.

Litteraturliste

- Andersen, L. M. & Brok, N.P. (2021) *Empowerment i socialt arbejde* 1. udgave Samfundslitteratur
- Andersen, Å., N: & JPors, G., J. (2014). *Velfærdsledelse - mellem styring og potentialisering* Hans Reitzels Forlag København
- Berger L. P. & Luckmann, T. (1996) *Den samfundsskabte virkelighed – en videns sociologisk afhandling* 2. udgave Nørhaven A/S Viborg
- Collin, F. (2015) *Socialkonstruktivisme* I Jacobsen, H. M., Lippert-Rasmussen, K., & Nedergaard, P. *Videnskabsteori i statskundskab, sociologi og forvaltning* 3. udgave Hans Reitzels Forlag København
- Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi (2022) *Digitalisering der løfter samfundet* Regeringen, KL & Danske regioner.
- Digitaliseringsstyrelsen (2022) *FN kårer endnu engang den danske digitale offentlige sektor som verdens bedste* <https://digst.dk/nyheder/nyhedsarkiv/2022/september/fn-kaarer-endnu-engang-den-danske-digitale-offentlige-sektor-som-verdens-bedste/>
- Digitaliseringsstyrelsen (2023) *Ny lov om digital fritagelse vedtaget i folketinget* <https://digst.dk/nyheder/nyhedsarkiv/2022/september/fn-kaarer-endnu-engang-den-danske-digitale-offentlige-sektor-som-verdens-bedste/>
- Fredriksen, M. (2018) *Design i* Olesen, P. S & Monrad, M. *"Forsknings metoder i socialt arbejde"* 1. udgave Hans Reitzel forlag København
- Hackings, I. (1999) *The social construction of what* 1. udgave Harvard university press Cambridge, Massachusetts
- Harste, G & Mortensen, N. (2015) *Sociale samhandlingsteorier* I Andersen, H. & Kaspersen L. B. *Klassisk og moderne samfundsteori* 5. udgave Hans Reitzels forlag København
- Hjelholt, M. & Schou, J. (2017) *Den digitale borgere* 1. udgave Hans Reitzel forlag København
- Hjelholt, M. et.al.: (2020) *Digital marginalisering af udsatte ældre – arbejdes rapport 2 empiriske fund og anbefalinger* IT-Universitetet i København

Jensen, B., J. & Krogstrup K., H. (2017) *Fra New Public Management til New Public Governance* I Krogstrup, K., H. *Samskabelse og capacity building – i den offentlige sektor* 1. udgave Hans Reitzel forlag København

Jæger, B. (2020) *Digitalisering af den offentlige sektor i et historisk perspektiv*. I Hundebøl, Pors og Sørensen *Digitalisering i offentlig forvaltning* Samfundslitteratur

KL & Digitaliseringsstyrelsen (2021) *Digital inklusion i det digitaliserede samfund*

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015) *Interview – det kvalitative forskningsinterviews som håndværk* 3.udgave Hans Reitzel forlag København

Månson, P. (2015) *Max Weber* I Andersen, H. & Kaspersen L. B. *Klassisk og moderne samfundsteori* 5. udgave Hans Reitzels forlag København

Olesen, P. S & Monrad, M.(2018) *"Forsknings metoder i socialt arbejde"* 1. udgave Hans Reitzel forlag København

Packer, M. 2011. *The Qualitative Research Interview*. I Packer, M. *The Science of Qualitative Research*. New York: Cambridge University Press

Pors, A. S. (2021). Hård digital inklusion: når digital politik bliver borgerens byrde. *Social Kritik: Tidsskrift for social analyse & debat*, 21(163)

Schou, J., & Hjelholt, M. (2019). *Digitaliseringen af den danske offentlige sektor: hvor er vi på vej hen?*. Økonomi & Politik, 92(2)

Bilag

Bilag 1) Interviewguide

Spørgsmål	Emner	Ideen bagved
Hvad består dit arbejde i? Hvor lang tid har du været ansat?	Afdækning af informants arbejder	Praksis forståelse
Hvor mange borger ca. hjælper i på en måned. (F) Hvad for nogle udfordringer møder i ofte hos de ældre borgere ift. deres møde med det digitale i det offentlige? (F) - Fokus på at spørge ind til om borgerne er intuitivt forstår logikken bagved Hvad er den overordnede hensigt med den hjælp i giver til de ældre borgere? (F) Har i en fornemmelse af hvordan borgerne oplever den hjælp i giver dem? (F)	Baggrund for borgerne	Jf. rapporten om digital inklusion fra KL (2021) Er målet de på sigt skal være selvkørende eller handler det om at løse det kortsigtede problem de står overfor? Har Esbjerg kommune lavede en intern evaluering på digitaliserings området?
Hvor meget fylder den officielle digitaliseringspolitik i det daglige arbejde? - Hvordan sørge man får som leder at kursen bliver fuldt? Hvordan skaber i tryghed hos de ældres borgere ift. kommunikation med det offentlig?	Digitaliseringsstrategi (Esbjerg)	Der er generelt et fokus på at skabe en tryghed omkring brugen af digitale teknologier.

Hvordan sikre i at medarbejderne har de rette kompetencer til at løse de opgaver det står overfor ift. de ældres udfordring med digitalisering.	Sikring af medarbejderes kompetencer.	
---	---------------------------------------	--

Ældre

Emne	Spørgsmål
Afdækkende spørgsmål	Hvilke udfordringer har du haft brug for hjælp til ved det offentlige ift. digitalisering? Hvor ofte har du haft brug for hjælp i det offentlige? Hvad har haft betydning for din oplevelse af den hjælp du har fået?
Forståelse af det offentlige	Kan du fortælle mig, hvordan du oplever og forstår det offentlige? Har det en betydning, hvordan den medarbejder du møder agere over for dig?
Digitalisering	Hjælper dine pårørende dig med det digitale - Fuldmagt og samtykke? Hvilken følelse har du når har været nødsaget til at søge hjælp til det digitale i det offentlige? - Også hos dem privat, hvis relevant Har du nogle bekymringer for fremtiden ift. digitalisering i det offentlige?

Bilag 2: Koder

Nodes								Search Project	
Name	Files	References	Created On	Created By	Modified On	Modified By			
Alternativ til det digitale		1	2	10-05-2023 16:30	MTH	24-05-2023 21:05	MTH		
Arbejdesopaver i det offentlige		2	7	04-05-2023 17:13	MTH	26-05-2023 09:32	MTH		
Autoritet		1	1	10-05-2023 16:56	MTH	25-05-2023 13:44	MTH		
Civilsamfundet styrke		2	10	16-05-2023 23:07	MTH	26-05-2023 19:21	MTH		
De offentlige ansatte		2	3	08-05-2023 18:48	MTH	26-05-2023 09:32	MTH		
Den digitale borger		2	2	10-05-2023 16:33	MTH	24-05-2023 21:05	MTH		
Digitaliseringens udbredelse		1	2	10-05-2023 16:43	MTH	24-05-2023 21:05	MTH		
EKs på abduktiv ift. forforståelse i PF		1	2	11-05-2023 09:25	MTH	24-05-2023 21:05	MTH		
Eksterne aktører		2	2	15-05-2023 22:17	MTH	26-05-2023 09:32	MTH		
Eksterne påvirkning på konstruktionen(bank)		1	1	14-05-2023 22:17	MTH	25-05-2023 13:44	MTH		
Familiens hjælp		4	17	13-05-2023 16:03	MTH	26-05-2023 13:01	MTH		
Forventning til borgerne		2	6	10-05-2023 15:31	MTH	26-05-2023 09:32	MTH		
Fremtidens digitalisering		3	5	11-05-2023 09:40	MTH	26-05-2023 09:32	MTH		
Fritagelse		1	2	10-05-2023 16:54	MTH	24-05-2023 21:05	MTH		
Generations kløft		4	10	14-05-2023 22:28	MTH	26-05-2023 13:01	MTH		
Information		1	2	16-05-2023 13:48	MTH	16-05-2023 14:17	MTH		
Manglende administrativ viden		4	9	10-05-2023 15:44	MTH	26-05-2023 13:01	MTH		
Målrationalt		1	1	26-05-2023 12:36	MTH	26-05-2023 13:01	MTH		
NPG		2	8	11-05-2023 09:54	MTH	25-05-2023 13:44	MTH		
Objektivering		1	1	24-05-2023 22:46	MTH	24-05-2023 22:46	MTH		
obligatorisk Selvbetjening		1	1	10-05-2023 16:57	MTH	24-05-2023 21:05	MTH		
Offentligstyring- Bureaucrati		4	27	07-05-2023 21:46	MTH	26-05-2023 09:32	MTH		
Potentiel krydspres		2	5	07-05-2023 21:48	MTH	24-05-2023 21:05	MTH		
Rutine hos borgerne		1	3	09-05-2023 19:56	MTH	24-05-2023 21:05	MTH		
Tid		1	1	26-05-2023 18:53	MTH	26-05-2023 19:21	MTH		
Udfordring til disciplinering		1	1	15-05-2023 23:06	MTH	17-05-2023 14:32	MTH		

Den digitale borger		2	2	10-05-2023 16:33	MTH	24-05-2023 21:05	MTH
Forandring		1	6	13-05-2023 16:17	MTH	25-05-2023 13:44	MTH
Fysiske udfordringer		1	1	13-05-2023 15:48	MTH	13-05-2023 15:53	MTH
Konsekvenser		2	3	16-05-2023 13:18	MTH	26-05-2023 13:01	MTH
Motivation		4	6	11-05-2023 09:01	MTH	25-05-2023 13:44	MTH
Motivation (2)		1	2	19-05-2023 14:37	MTH	25-05-2023 13:44	MTH
Syn på det offentlige		5	20	11-05-2023 09:06	MTH	26-05-2023 13:01	MTH
Syn på digitalisering		3	6	11-05-2023 09:05	MTH	25-05-2023 13:44	MTH
frustration		3	4	15-05-2023 11:52	MTH	26-05-2023 09:32	MTH
Usikkerhed		3	6	13-05-2023 15:37	MTH	25-05-2023 18:42	MTH
Digitaliseringens udbredelse		1	2	10-05-2023 16:43	MTH	24-05-2023 21:05	MTH
EKs på abduktiv ift. forforståelse i PF		1	2	11-05-2023 09:25	MTH	24-05-2023 21:05	MTH
Eksterne aktører		2	2	15-05-2023 22:17	MTH	26-05-2023 09:32	MTH
Eksterne påvirkning på konstruktionen(bank)		1	1	14-05-2023 22:17	MTH	25-05-2023 13:44	MTH
Familiens hjælp		4	17	13-05-2023 16:03	MTH	26-05-2023 13:01	MTH
Bryde loven		2	3	15-05-2023 23:12	MTH	26-05-2023 09:32	MTH
Social kapital		2	4	14-05-2023 23:55	MTH	26-05-2023 13:01	MTH
Udfordringer		1	1	15-05-2023 21:27	MTH	15-05-2023 21:27	MTH
Forventning til borgerne		2	6	10-05-2023 15:31	MTH	26-05-2023 09:32	MTH
disciplinering		1	1	16-05-2023 14:34	MTH	16-05-2023 14:34	MTH
empowerment		1	2	16-05-2023 14:18	MTH	26-05-2023 09:32	MTH

Name	Files	Referen	
De offentlige ansatte	2	3	
Den digitale borger	2	2	
Digitaliseringens udbredelse	1	2	
EKs på abduktiv ift. for forståelse i	1	2	
Eksterne aktører	2	2	
Eksterne påvirkning på konstrukti	1	1	
Familiens hjælp	4	17	
Bryde loven	2	3	
Social kapital	2	4	
Udfordringer	1	1	
Forventning til borgerne	2	6	
disciplinering	1	1	
empowerment	1	2	
Fremtidens digitalisering	3	5	
Fritagelse	1	2	
Generations kløft	4	10	
Kan også være positiv	1	3	
Information	1	2	
Manglende administrativ viden	4	9	
Målrationalt	1	1	
NPG	2	8	
Objektivering	1	1	
obligatorisk Selvbetjening	1	1	

<FilesV... - § 1 reference coded [3,52% Coverage]

Reference 1 - 3,52% Coverage

J: De ældre nej det tror jeg ikke Jeg tror den hedder fra 65 opefter så så så ville de ikke mere så kan de lukker ned nogle af dem stikker jo selvfølgelig ud og er stadigvæk knivskarpe men nej Jeg tror de ældre og de vil gerne køre de løb de kender hvor man så kan se ikke Vores unge mennesker og børn i verden ikke de jo pisse dygtige

<FilesV... - § 4 references coded [3,99% Coverage]

Reference 1 - 0,43% Coverage

Altså det er da blevet meget mere udfordrende og krævende i er jo vokset op med i har jo kun det snart siden i kunne gå.

Reference 2 - 1,05% Coverage

N: Bare tænk på mit barnebanr hun var 3 år da hun fik sin første computer.. jeg kan da huske da vi skulle pas hende så sad hun ved computeren hun havde jo fået det ind med modremælken derfor kan i jo det hele for os som først er kommet på som 75 årige det er jo et helved for at sige det lige ud

Reference 3 - 1,70% Coverage

H: Ja hvis du ikk kan betjene en computer eller smartphone så kan du ikke være med på digitaliseringen !De fleste unge bruger smartphone Der er ikke ret mange ældre der bruger smartphone Der er problemer er de her trykfølsom plade de for svære for mange ældre fordi de har ikke for det første har de faktisk ikke så meget aktivitet i fingrene mere,