

Cand.it. Webkommunikation - *Speciale*

Forside til specialet

<b>Afleveringsfrist</b> (sæt x)	Oktober: X	Juni: 2020	Andet:
<b>Vejleder: Kristian Mortensen</b>		<b>Institut:</b>	

**Titel, dansk: Interaktion mellem ældre personer og IKT-eksperter**

**Titel, engelsk: Interactions between the elderly and ICT experts**

**Min./max. antal typeenheder:** 144.000 – 192.000  
(60 – 80 normalsider) eksklusiv forside,  
indholdsfortegnelse, abstract (resumé),  
litteraturliste samt bilag.

Ved 2 studerende øges omfanget med 50%, dvs. 90-  
120 normalsider.

Sideomfang pr. studerende, resumé: 1-2  
normalsider.

(1 normalside = 2400 typeenheder)

**Din besvarelses antal typeenheder<sup>1</sup>:**

154.149

Du skal være opmærksom på, såfremt din besvarelse ikke lever op til det angivne (min./max) antal typeenheder (normalsider) vil din opgave blive afvist, og du har brugt et forsøg.

(sæt x) **Specialet må gerne i anonym form bruges i forbindelse med undervisning/  
vejledning af kommende specialestuderende**  
\_\_x\_\_

### Tro og love-erklæring

Det erklæres herved på tro og love, at undertegnede egenhændigt og selvstændigt har udformet denne eksamensopgave. Alle citater i teksten er markeret som sådanne, og eksamensopgaven, eller væsentlige dele af den, har ikke tidligere været fremlagt i anden bedømmelsessammenhæng.

Læs mere her: [http://www.sdu.dk/Information\\_til/Studerende\\_ved\\_SDU/Eksamen.aspx](http://www.sdu.dk/Information_til/Studerende_ved_SDU/Eksamen.aspx)

**Afleveret af:**

**Fornavn:**

Jonathan David

**Efternavn:**

Brennecke

**Fødselsdato:**

04-03-1991

<sup>1</sup> Tælles fra første tegn i indledningen til sidste tegn i konklusionen, inkl. fodnoter. Tabeller tælles med deres antal typeenheder. Følgende tælles *ikke* med: resumé, indholdsfortegnelse, litteraturliste og bilag. Se i øvrigt eksamensbestemmelserne for disciplinen i studieordningen.

## Indholdsfortegnelse

<b>Abstract</b> .....	<b>3</b>
<b>Indledning</b> .....	<b>5</b>
<b>Problemformulering</b> .....	<b>6</b>
<b>Mål</b> .....	<b>6</b>
<b>Begrebsforklaring</b> .....	<b>7</b>
IKT .....	7
Ældre personer.....	7
Ekspertter .....	7
<b>Afgrænsning</b> .....	<b>8</b>
IKT.....	8
Ældre personer.....	8
Litteraturstudie .....	9
Restriktioner.....	9
Covid-19 og Coronavirus.....	9
GDPR og Databeskyttelse .....	10
<b>Teori</b> .....	<b>12</b>
IKT og ældre brugere.....	12
<b>Metode</b> .....	<b>14</b>
<b>Etnografisk Undersøgelse</b> .....	<b>14</b>
Etnografisk Observering.....	14
Persona.....	16
<b>Litteraturstudie</b> .....	<b>17</b>
<b>Videnskabsteori</b> .....	<b>20</b>
<b>Kvalitativ undersøgelse - Etnografisk observering</b> .....	<b>22</b>
Kategorisering.....	25
Persona.....	39
<b>Litteraturstudiet</b> .....	<b>48</b>
Planlægning af litteraturstudiet.....	48
Studiets Søgeprofil.....	50
Søgeord.....	53
Fremgangsmåde.....	54
Oversigt over inkluderede litteratur.....	55
Syntesering af artikler.....	60
Konklusion af syntesering.....	65
Vurdering af inkluderede litteratur.....	67
<b>Sammenligning mellem kategorier og syntesering</b> .....	<b>69</b>
"Jeg prøver det selv" .....	69
"Mangel på basisviden" .....	69

"Jeg gør det for dig" .....	70
"Forstår mere teknologi end de fleste i aldersgruppen" .....	70
"Visuel Forklaring" .....	71
"Ude af mine hænder/sender videre" .....	71
<b>Diskussion og Refleksion</b> .....	<b>73</b>
Etnografisk observering .....	73
Litteraturstudiet.....	73
<b>Konklusion</b> .....	<b>75</b>
<b>Referenceliste</b> .....	<b>76</b>

## Abstract

The objectiveness of this thesis is to conduct research and gather data, which can help get a better understanding in how the elderly, at the age of 65 and above, communicate their challenges and malfunctions regarding information- and communication technologies (ICT) to experts, and how experts communicate their solutions to the challenges or malfunctions back to the elders.

I aim towards gaining an understanding, on how elders describe and formulate their challenges and problems, in order for an expert to convert the information and reply to them, in the best way they understand it.

This study is based on theories, that the elder audience, are not well suited or strong within modern technology, especially regarding; smartphones, tablets and computers. They have trouble understanding what to do with them, trouble understanding the jargon with tech and have trouble operating these devices. In order to gain a deeper understanding in how elders communicate their issues, regardless if they can or not, I seek data that can present scenarios of interaction and communication with ICT-products. I am interested in finding out the different possibilities of how elders and experts communicate.

By conducting a rapid literature study, based on a systematic approach, other studies within the research area have been able to expand my horizon, and gain a better understanding of the focus area. I have conducted a literature search, tailed by a thorough screening process. The results from the screening and sorting process narrowed it down to 12 articles, all regarding; the elderly, ICT-problems and experts.

By conducting an ethnographic observation, I was able to collect qualitative data. The observations were based on communicative and interactional situations, between the elders and experts. I conducted in total 19 different observations, between the elderly and experts interacting with ICT-products. 3 of the observations were withdrawn from the study, due to different types of ICT.

The observations were hereafter analyzed and categorized, in order to create different personas, who represent the categories in my findings. Through synthesizing of articles in the literature study, it was hereby possible to compare results and categories.

The biggest part of the observations took place in a retail store where they sell ICT and services, and the small part took place at a nonprofit membership organization for the elderly. All of the studies were conducted in the southern part of Jutland, Denmark.

The participants in this study, we elder, preferably 65 and above, and for the experts age was not relevant, by meaning they were young and old.

The results of the finds indicate that the elderly, in my observation, had no problem with communicating their issues to experts. Their issues were clear and easy to explain for them. However, the results for experts communicating back to the elderly, were varied. The experts exemplified different approaches to communication back to the elderly. These were either done by a visual explanation, a guidance explanation and a self-fixing demonstration.

# Indledning

Elektronik og digital teknologi har udviklet sig drastisk i de seneste årtier. Udviklingen af disse er blevet større, for eksempel er fjernsynet gået fra at være et 12-tommers billedrørs fjernsyn fra 1930'erne, som kun få personer havde til et mainstream 48 tommer OLED fladskærms smart-tv, som kan gå på internettet, indeholde spil, lagre streaming-tjenester og meget mere. Derudover er teknologien også blevet mindre, for eksempel, er den velkendte kommunikationsenhed, mobiltelefon, gået fra at være en transportable kasse som vejede 36 kg, som kun kunne ringe via hjælp fra en operatør, til det vi i dag kalder for en smartphone, som passer fint i bukselommen og kan gå på internettet, har kamera, kalender, lommeregner, adgang til flere tusinde applikationer, spille musik og kan ringe til andre personer. Den teknologiske udvikling står ikke stille og udsigten til at den stopper findes ikke. Digital teknologi og elektronik dog også blevet meget mere avanceret i forhold til hvad det var en gang på grund af udvikling, og i dag kan vi meget mere i forhold til hvad vi kunne for 50 år siden.

I og med teknologien blev mere avanceret for brugeren at betjene, var der også dengang behov for hjælp til, for eksempel, at installere nye kanaler på det nye købte fjernsyn eller til at få teknisk support til at få opsat internet i hjemmet. Uanset, var hjælp et behov for dengang og det er ikke blevet nemmere i dag. I dag har alle de store virksomheder, specielt indenfor elektronik og digital teknologi, en helpdesk/kundeserviceafdeling, som brugere kan benytte, enten ved at ringe eller skrive til via virksomhedernes hjemmeside.

I Danmark er vi storbrugere af *Information- and Communication Technologies* (ICT), på dansk informations- og kommunikationsteknologi (IKT), (moderne mobiltelefoner, Tablets, bærbare computere etc.). Ifølge Slots- og Kulturstyrelsens rapport omkring danskernes internetbrug og enheder, så er danskerne storforbrugere af IKT-produkter. Undersøgelsen belyser at mobiltelefonen er at finde i 96% af husstandene i Danmark. Bærbare computere kan findes i 86% af husstandene og smartphonen befinder sig i 88% af danske hjem. Disse tal kan dog kun ses ud fra en helhed af alle danske husstande (*Internetbrug Og Enheder 2019, 2019*). Dykker vi endvidere ned i aldersgrupperne blandt IKT-brugere, er tallene anderledes blandt de ældre over 65 år. De ældre voksne over 65 år er stadig de mindste forbrugsgrupper når det gælder IKT. Ifølge tallene fra Danmarks Statistik (DST, 2018), benyttede knap 72% af aldersbefolkningen 65-74 år smartphonen til privat forbrug og kun 41% i alderen 75-89 år. Dyck og Smither og Kelly og Charness nævner at det er stereotyp kendt, at de ældre ikke er storbrugere af IKT-produkter og at de har en negativ attitude mod nye teknologier, men dette er ikke støttet op af forskningen da der ingen klare beviser er (Dyck &

Smither, 1994)(Kelly & Charness, 1995). Hvis der ingen beviser er for det, hvorfor er der så står forskel på anvendelsen af IT, blandt de forskellige aldersgrupper? Ifølge en undersøgelse af ældre voksne og brug af teknologi foretaget af Pew Research Center, så skriver de at ældre voksne står overfor flere udfordringer, når de tager nye teknologier til sig. Disse udfordringer er såsom fysiske udfordringer, skeptiske attituder og læringsbesvær (Pew Research Center, 2017). Disse udfordringer er plausible grunde, men er det grundene til at de ældre ikke er fremme, når det gælder moderne IKT-produkter? Disse fakta og spørgsmål fører videre til kommende problemformulering.

## Problemformulering

- **Hvordan kommunikere ældre personer med eksperter om deres udfordringer med IKT-produkter, og hvordan kommunikere eksperter fejlene og eller løsningen til de ældre personer?**

## Mål

Målet med dette speciale er at belyse hvordan de ældre personer interagerer og kommunikerer med eksperter når det gælder udfordringer med IKT-produkter. I dette, undersøges der hvordan de ældre personer kommunikerer deres problemer til eksperter indenfor IKT, og hvordan eksperter konverterer de informationer de får fra de ældre personer, for så at enten at kunne komme med en rigtig løsning på deres problemer. Baseret ud fra stereotyper, menes der at ældre personer ikke helt forstår IKT produkter på samme måde som de yngre personer gør, og oplever hyppigere problemer med deres IKT-enheder som kræver andres hjælp for at løse, end de yngre personer gør. Endvidere, er de heller ikke på samme bølgelængde med terminologien indenfor teknologi, som de yngre aldersgrupper er. Derfor er det værd at undersøge hvordan de ældre kommunikerer deres problemer, uden stor viden til produktet og den rette terminologi og hvordan eksperter besvare dem, enten med en u/løsning på problemet. Målet med specialet er ikke at finde frem til én guide eller én decideret vejledning til hvordan man skal kommunikere teknologi til ældre personer, men at finde frem til en eller flere måder det kan fungere på.

Via dataindsamlingen, er målet kunne finde frem til forskellige kategorier, som så vil kunne bruges til at danne forskellige persona, for at kunne sætte et ansigt på den målgruppe som løsningerne præsenteres for. Målet med litteraturstudiet, er at finde litteratur der omhandler de tre områder, som dette speciale også begærer sig ud i, ældre personer, IKT og eksperthjælp og sammenligne litteraturet med den empiriske dataindsamling.

## Begrebsforklaring

### IKT

ICT står for Information Communication Technology. IKT er et bredere term for Information Technology (IT), hvilket henvender sig til alle kommunikationsteknologier, inklusive internet, trådløse netværker, mobiltelefoner, computere, software, videokonferencer, sociale netværker og andre medieapplikationer og services, som giver brugeren mulighed for at tilgå, hente, opbevare, transmittere og manipulere information i digital form (AIMS, 2020). Danmarks Statistik har en liste, udarbejdet af The Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD), over IKT produkter, og et eksempel på et produkt er *"Other automatic data processing machines whether or not containing in the same housing one or two of the following types of units: storage units, input units, output units Input peripherals"* hvilket skal forstås som en mus, tastatur eller joystick (OECD, 2011) .

Med andre ord, er IKT et overordnet ord for alle elektroniske enheder (mobiltelefon/smartphone, tablet, computere, spille konsoller), som kan kobles til og hente informationer ned. I dette speciale, vil begrebet IKT benyttes når der er tale om en mobil/smartphone, tablet eller bærbar computer, men de forskellige enheder vil blive specificeret hvis nødvendigt.

### Ældre personer

Ældre personer kan have flere forskellige betydninger og kan klassificeres i forskellige aldersgrupper, afhængig af den undersøgelse der foretages. I dette speciale bruges ældre personer eller personer, til at beskrive den målgruppe som dette speciale fokuserer på. Det er både mænd og kvinder i alderen 65 år og op efter.

### Ekspert

Ekspert eller specialister, er personer som besidder stor viden om et specifikt område eller er dygtig til at gøre eller udføre noget på en bestemt måde (Den Danske Ordbog, 2020). I dette speciale anses det også at være det samme, men på en lidt anden måde. Ekspert i dette speciale, er de personer yngre eller ældre personer, som har kendskab til området, herunder IKT. Disse eksperter, kan være de personer der er ansat i butik, frivillige hjælpere i en forening, familiemedlemmer, venner og bekendte, m.m. Ekspertene i dette speciale er de personer, som hjælper de ældre personer, med deres IKT-udfordringer.



I specialets etnografiske observering, fortaget i Haderslev og Kolding henholdsvis de ansatte i en YouSee butik og i Kolding er det de ældre frivillige hjælpere, tilknyttet Ældre Sagens ugentlig IT-arrangement "Datastuen".

## Afgrænsning

### IKT

IKT-produkter dækker over mange forskellige typer for teknologier, som nævnt i begrebsforklaringen. I dette speciale har jeg valgt at fokusere på få, i forhold til den liste af IKT-produkter. IKT-produkterne i dette speciale vil være mobiltelefonen, smartphones, tablets og bærbarcomputere. Dette er baseret på flere grunde i mine overvejelser. Det første er på grund af størrelsen af IKT-produkter. I og med at den interessegruppe der er valgt at fokusere på i dette speciale er, ældre personer som har brug for hjælp med deres produkter, er det essentielt at de skal kunne transportere og hurtig finde enheden(erne) frem, og ikke brug en masse spildtid op at stille op før de fremlægger deres problem. Dette ville for eksempel være en udfordring hvis der også var fokus på stationær computer eller printere. En anden grund som bør nævnes, er på grund af teknologien. Tilbage i 2007 blev den første iPhone lanceret af Apple og var med til at revolutionere det smartphone teknologi som vi kender i dag, med deres minimalistisk design og komplekse teknologiske funktioner såsom berøringfølsom skærm, internet, musikafspiller, kamera, osv. (Apple, 2007). Et år senere i 2008 udgav Google styresystemet Android (Android, 2020), som i dag nu er det integreret styresystem der findes i alle andre smartphones såsom; Samsung, HTC, Huawei, LG, Nokia og mange andre producenter, bortset fra Apple's iPhone, der kører på deres eget styresystem, iOS. På grund af deres intense konkurrence om at være førende indenfor IKT, har det bidraget til nye teknologier såsom tablets og notebooks og Macbooks. Det vigtigste her at pointere er, at siden 2007 er der sket store teknologiske udviklinger, derfor fokuseres der kun på mobiltelefoner og smartphones, tablets og bærbare computere fra 2007 og frem til nu, og ikke ældre teknologier der blev lanceret før det.

### Ældre personer

De ældre personer i dette speciale afgrænses på den måde, at de skal kunne være funktionsdygtige. Der fokuseres på ældre personer i alderen af 65 og op efter, som ikke har problemer med det psykiske helbred såsom dementia eller andre tydelige psykiske problemer og fungerer kognitiv. Det skal dog tydeliggøres at på grund af visse restriktioner, som bliver belyst i næste afsnit, har det ikke været muligt at tale personligt med de ældre personer, så det vides naturligvis ikke om de har psykiske helbredsproblemer. Derfor har jeg valgt at inkludere ældre baseret ud fra mine antagelser omkring deres udseende, kropsbevægelser og deres

taleevner. Eksempler, hvor ældre blev sorteret fra i min observationer, var ældre der; ikke kunne fuldføre dagligtale sætninger, lugtede af alkohol, blev assisteret af en plejehjælper, gik med blindestok, kørte rundt i eldrevet kørestol som skulle betjenes med hagen eller fingrene. Grunden til denne beslutning blev taget var fordi, at der helst ikke skulle være eksterne faktorer der kunne have en indflydelse på deres måder at kommunikere med eksperterne på. De ældre personer i fokusgruppen, skal helst være så upåvirkelig som muligt, at den eneste forskel der må være mellem fokuspersonerne og eksperterne er alder og viden. Derfor er fokuspersonerne blevet vurderet ud fra intuition og observering. Endvidere, afgrænses de ældre til kun at være danske. Selvom mine sproglige kompetencer indenfor det engelske rækker langt, vurderede jeg at observationerne skulle være dansk for at få maksimalt udbytte af kommunikationen mellem de ældre og eksperterne, og ikke blive mødt af stærke accent barrierer.

## Litteraturstudie

Dette speciales fund vil delvist blive baseret ud fra litteraturstudiet. Litteraturet vil afgrænses til så kun litteratur fra 2007 og op efter vil blive inkluderet. Grundet det, henvender sig tilbage til afsnittet om IKT-produkter. Jeg valgte det år fordi, teknologien i litteraturen helst skulle stemme overens med de IKT-produkter jeg skulle observere.

Overordnet set, indenfor dette litteraturstudie har jeg på grund af tidsmæssige årsager og måden specialet er foretaget på, etnografisk observation først og litteraturstudie efterfølgende. Litteraturstudiet er udført således at det er inspireret udefra et systematisk litteraturstudie, hvor de vigtigste faktorer i studiet, såsom; planlægning, søgeprofil, søgeord, søgning i database, resultater i søgning, oversigt over inkluderede artikler og syntesering er udført for at finde frem til litteraturen.

## Restriktioner

### Covid-19 og Coronavirus

Covid-19 er en meget smitsom sygdom, forårsaget af den seneste ny opdaget Coronavirus udbrød tilbage i december måned 2019, i Wuhan, Kina. Virussen spreder sig fra menneske til menneske og personer i alle aldersgrupper kan blive smittet (WHO, 2020).

I foråret (marts) 2020, havde virussen spredt sig globalt og udviklet sig fra en epidemi til en pandemi, hvilket resulteret i at mange lande verden over var tvunget til at lukke landenes grænser, institutioner, erhverv, kulturarrangementer og mange andre ting ned. Dette gjaldt også i Danmark. Efter nogle måneder, og smittetrykket var nedadgående, begyndte Danmark at åbne langsomt op igen, dog med restriktioner og de restriktioner havde stor indflydelse på dataindsamlingen til dette speciale. Dette speciale er dels opbygget af etnografiske observationer, men på grund af restriktioner var jeg nødsaget til at gøre det med

forsigtighed og distance, minimum 2 meter væk fra deres "helpdesk". Derudover, var der også restriktioner på hvor mange personer der måtte være inde i butikken ad gangen. Ifølge restriktionerne der blev opsat i hele Danmark, var maksbegrænsninger på antal kunder i butikken, kravet var 4m<sup>2</sup> per kunde. Det betød at butikker skulle indrettes således at der var plads til en kunde pr 4m<sup>2</sup> (Dansk Erhverv, 2020). Haderslevs YouSee butik havde en grænse på maksimum 5 personer, eksklusiv dagens personale, inde i butikken ad gangen. Personalet var klar over min konstante tilstedeværelse, men på grund af restriktionerne aftalte jeg med personalet, at jeg ville forlade butikken, så snart antallet af personer var på maksimum og gå ind igen så snart antallet var halveret.

Til sidst var det specialets interessegruppe, de ældre personer. Covid-19, var som nævnt tidligere, meget smitsom, men taklede personer helt forskellige. De personer der befandt sig farezonen for sygdommen, var blandt andet de ældre personer og andre personer i forskellige aldersgrupper med allerede eksisterende medicinske tilstande, såsom højt blodtryk, hjertesygdomme, lungesygdomme, kræft eller diabetes, havde størst risiko for at udvikle alvorlig sygdom oftere end andre (WHO, 2020). Derfor var det meget vigtigt at være ekstra forsigtig og holde god afstand når de befandt sig i butikken. Så for mit vedkommende var det som sådan ikke muligt at tale med dem eller optage samtaler i butikken.

Oppe ved Ældre Sagen i Kolding, blev jeg mødt af de samme restriktioner hvor der kun måtte være 8 personer inde i lokalet ad gangen, på grund af lokalets størrelse. Jeg blev bedt om at holde en god afstand, fordi der kun var ældre personer i lokalet. Jeg efterlevede naturligvis deres ønske, i håb om at jeg kunne få lov at observere.

## GDPR og Databeskyttelse

GDPR står for General Data Protection Regulation, og er en lovgivning som EU har indført. GDPR har til opgave at beskytte kunders og ansattes personoplysninger. Der findes rigtig mange regler omkring dette, hvilket ikke er relevant for lige netop dette, men det der er relevant, er reglerne omkring optagelse af personer. I YouSee butikkerne arbejder de dagligt med kunder og deres konti, og egentlig behandler store mængder af data og personoplysninger. Da jeg var inde og tale med butikschefen for Haderslevs YouSee butik, spurgte jeg om det var tilladt at filme eller optage interaktioner mellem ældre personer og deres eksperter. Det måtte jeg ikke på grund af GDPR og Databeskyttelse. Generelt er det ikke tilladt at overvåge eller optage samtaler uden personernes tilladelse indenfor privat område. Ifølge datatilsynet (Datatilsynet, 2020), er det efter straffelovens §263 forbudt at fortage hemmelig aflytning eller optage samtaler mellem andre. Det betyder, at man kun må optage samtaler, som man selv deltager i eller har fået samtykke fra mindst en af deltagerne i den samtale der optages. Jeg måtte desværre ikke få samtykke fra YouSee's personale på grund af virksomhedens egne retningslinjer, og jeg ville heller ikke have en indflydelse og

risikere at påvirke interaktionen mellem de ældre personer og eksperterne. Vi blev derfor enige om at jeg kunne fortage mine observationer, ved at stå tæt nok på (indenfor Covid-19 restriktionerne) og lytte med og notere kommunikationen på min telefon.

Det samme var gældende ved Ældre Sagen i Kolding. Det var heller ikke tilladt for mig at videooptage eller lydoptage samtalen uden deres samtykke og Ældre Sagen tillod det ikke, på grund af GDPR/Databeskyttelse.

# Teori

I dette afsnit vil der gennemgås de teoretiske indhold, som vil være med til at danne grund for dette speciale, og vil være med til at danne emneområdet. Formålet med teorien er at skabe en forståelse, ved at opdage de punkter, som skal kunne beskrive specialets område.

## IKT og ældre brugere

”You can’t teach an old dog new tricks” – Et gammelt ordsprog, som defineres således, at det er svært lære en nye færdigheder, eller ændre andre personers vaner eller karakter (Cambridge, 2020). For ældre personer kan det være meget krævende, og at bruger som en undskyldning for ikke at være interesseret i at lære ting såsom, IKT-produkter at kende er ved at være accepterede af samfundet (Sayago, 2019.s. 40). Den fælles opfattelse af de ældre personer er, at de ikke acceptere eller forstår det nyeste dille, såsom mode, musik eller teknologi.

Brugen af IKT-produkter tyder på at være for kompleks, i forhold til hvad de kan finde ud af for de ældre personer. De moderne IKT-produkter anses for at være smarte, innovative og brugbare, men på sort og hvidt, så fremviser de mange unødvendige funktioner på forsiden af brugergrænsefladen, og har det med at skjule nogle af de nødvendige funktioner og menuer (Sengpiel, 2011). Derudover forklare Sengpiel, at ofte når de ældre personer benytter sig af IKT-produkter, så har de svært ved at forstå computersproget idet. Mange af dem har svært ved at forstå semantikken, (funktioner og objekter), grammatikken og leksikografien (computer ikoner og termer) (Sengpiel, 2011)

En anden forklaring som kan være gældende for de ældres brug af IKT, er når det fejler for dem. Når teknikken har det med at fejle for dem når de begynder at bruge dem, eller fejler for første gang, anser de det som en negativ oplevelse der kan resultere i at de bare helt vælger at undgå dem (Sayago et al., 2011). Konsekvent, udvikles der en ond cirkel. De ældre bliver mindre interesseret i at opdage og benytte sig af nye teknologier, samtidig med at nyere teknologier bliver mere kompliceret for dem at benytte (Sayago et al., 2011).

Pew researchcenter, har lavet en undersøgelse baseret på IKT og ældre personer. I forhold til læring af nye teknologier, så har de brug for assistance med læringen. I en undersøgelse foretaget tilbage i 2014, var der kun 18% af de adspurgte, der ville føle sig komfortable med at lære at bruge en smartphone eller tablet på egen hånd, og 77% indikerede, at de vil have brug for en person til at hjælpe dem med at gennemgå processen (Pew Research Center, 2017). Det beskriver at de ældre personer gerne vil lære at bruge IKT-produkter. Nogle motivationsfaktorer der kan afgørende for dem, er blandt andet at benytte IKT til at

hjælpe med at gøre dagligdagen nemmere for dem såsom; netbank, online shopping, skrive beskeder m.m. En anden kan være muligheden for at holde kontakten med familie og venner og at udforske egne interesser med fotografering eller musik (Smith, 2012).

De ældre personer vil gerne lære at bruge IKT, når de er nybegyndere, men læringen skal være målrettet med dem. I en undersøgelse foretaget af Sandhu et al, at når de ældre personer deltager i IT kurser, hvor holdet er blandet mellem yngre og ældre, falder de som regel fra, på grund af manglende personlig støtte. Derudover, var der også problemer med bruget af jargon, uden forklaring. Undersøgelsen beskriver endvidere også, at de foretrækker de en-til-en interaktion, som primært tilbydes på biblioteker, eller via foreninger (Sandhu et al., 2013).

# Metode

## Etnografisk Undersøgelse

Etnografi er en kvalitativ forskningsmetode som bruges til at undersøge et specifikt fænomen indenfor et område. Inden for etnografi, findes der forskellige metoder til at indsamle kvalitativdata. En stor del af etnografiske studier er observationer, interviews og spørgeskemaer (Bell, 2001) (Lazer, 2007) (Crabtree et al., 2009). Etnografiskforskning strækker sig normalt over en længere periode, det kunne f.eks være en undersøgelse foretaget i en virksomhed, en institution eller en specifik gruppe personer, derfor hvis undersøgelsen skal bruges i en opgave, såsom dette speciale, vil det være set som en mikro-etnografisk undersøgelse, da en stor dybdegående etnografiskundersøgelse strækker sig generelt over flere måneder eller år og en mikro-etnografiskundersøgelse strækker sig fra nogle uger til nogle måneder, det skal dog gøres opmærksom på at der generelt ikke er nogen forskel på dem, bortset fra den brugte tid (Wolcott, 1990). Det fremtrædende træk indenfor etnografiskstudier, sammenlignede med andre tilgange for dataindsamling er at observere en situation og anse situationen som værende besynderlig. I dette speciale fokuseres der på etnografisk observering.

## Etnografisk Observering

Etnografisk observering går ud på at forskeren bevæger sig ud i et område for at observere en situation. Observatøren i undersøgelsen påtager sig rollen som en form for insider, så meget som muligt uden at forstyrre eller ændre andres adfærd i situationen (Fetterman, 2010). Ifølge engelske kulturforsker Paul Willis, er der en række gode muligheder, som gør deltagerobservation til en stærk metode for forskere at bruge for at følge, opleve og forstå social praksis, mens den udspiller sig. Disse muligheder er (Szulevicz, 2015):

- at forstå og analysere kulturelle (hverdags) praksisser
- at være til stede der, hvor social praksis udspiller sig
- at fokusere på både verbal og nonverbal interaktion
- at fokusere på både menneskelige og materielle aspekter knyttet til social praksis
- at indfange sensoriske forhold som lyd, lugt, smag, udseende osv.
- At komme i kontakt med personer på andre måder end under eksempelvis et interview
- At følge sociale praksisser over tid
- At få indblik i de observerede aktørers lokalisering, positionering og handlestrategier i forhold til hinanden
- At deltage i og dermed fornemme en social praksis på egen krop.

At indsamle etnografisk data fremkommer ikke som det sværeste i dataindsamlingen, fordi man skal indsamle det der tilgængeligt for observatøren, for eksempel, hvad det er personerne i situationen gør, eller hvordan de arbejder. Den data der indsamles, kommer derfor i mange forskellige former såsom dokumenter, personlige noter, billeder og tegninger af lokale.

Dette speciale er baseret på etnografisk observation, hvor jeg har været ude i feltet og observere interaktioner mellem ældre personer.

På grund af restriktioner i forhold til Covid-19 og retningslinjer indenfor GDPR, har det kun været muligt at udføre essentielle dele af det etnografiske feltarbejde.

Observationen foregik ude i feltet, i en YouSee butik i Haderslev og på et ugentligt arrangement hos Ældre Sagen i Kolding.

I et spænd over 4 uger, lykkedes det at indsamle 19 forskellige observationer, 17 i Haderslev og 2 i Kolding, af interaktioner af ældre personer med udfordringer vedrørende deres IKT-produkter og eksperter. De etnografiske observationer er blevet udført på den måde at jeg var nødsaget til at aragere som "fluen på væggen" og lytte med og kigge på uden at deltagerne havde kendskab til jeg observerede. Grundet dette var dels på grund af restriktionerne forårsaget af Covid-19 og GDPR- retningslinjer, men også fordi jeg ikke ville blande mig i deres interaktion med hinanden og påvirke det der endte kunne ske og have en indflydelse på deres samtale.

Opgaven med observationen i forhold til dette speciale, var at observere hvordan de ældre kommunikerer deres problemer med IKT-produkter til eksperter som var til rådighed. Derudover, var opgaven også at observer eksperterne, for at undersøge hvordan de modtog den information, som de ældre personer gav dem og konvertere dét til brugbare rådgivning/vejledning eller løsninger som de ældre personer kunne bruge for at få deres problem løst eller uløst. Observationerne blev noteret ned på min mobiltelefon imens jeg stod med siden til og lyttede og kiggede med.



## Persona

Persona er fiktions karakter, som kan blive skabt baseret ud fra en dataindsamling, for at repræsentere de forskellige brugertyper som benytter sig af en bestemt service, produkt, hjemmeside eller brand. Persona dannelsen er baseret ud fra de fundene kategorier i studiets etnografiske observering. Preece et al, beskriver persona som rige dybdegående beskrivelser af typiske brugere af et produkt, hvilket i dette studie omhandler IKT-produkter. De beskriver ikke rigtige personer, men nærmere realistiske karaktere (Preece et al., 2015). Kategorierne der er opstået i analysen, har været grundstenene for dannelsen af 4 forskellige persona, 2 forskellige brugere af IKT, og 2 forskellige eksperter inden for IKT.

Hver persona er blevet udstyret med et billede, for at sætte ansigt på dem og deres kategorier. De beskrivelser er:

- **Navn:** For at kunne hver med til at danne personlighed
- **Alder:** For at kunne placere vedkommende i de kategoriernes målgruppe
- **Geografi:** At kunne være med til at opbygge beskrivelsen af den persona baseret ud fra kategorien
- **Erhverv:** For at give indtryk af hvad den persona laver til dagligt og for være med til at få et indtryk af baggrunden
- **Status:** Kan hjælpe med at give belæg for baggrund på forskellige årsager
- **Familie:** For at kunne give persona en bestemt rollefigur
- **Uddannelse:** For at få et indtryk af hvor de forskellige persona kommer fra og hvad de kan fagligt
- **Typiske hverdag:** For at give et realistisk indtryk, hvad de forskellige persona laver til dagligt, hvilke udfordringer der kan opstå, og hvordan de takler dem
- **Miljø:** For at kunne give et billede af hvor/hvornår de føler sig mest komfortable med det de laver
- **Frustrationer:** At kunne give et billede af hvad der irriterer dem eller i hvilke situationer de føler sig mest frustreret at blive udsat for
- **Motivationer:** Det er det der motiverer dem dagligt i forhold til kategorien
- **Citat:** Et citat der dannes ud af et stereotype, baseret af kategorien

Persona skabelse er helt forskellige og ikke ens, det hele afhænger af situation, produkt (Preece et al., 2015, s. 357-358).

## Litteraturstudie

Dette litteraturstudie skal for det første, være med til at danne et videnskabeligt grundlag, for dette speciale. Den tilgang som dette litteraturstudie er baseret på, er en rapidlitteraturstudie. På grund af presset tidsestimater, anses dette for at være den rette tilgang, men henblik på at trække på de vigtigste faser fra et systematisk litteraturstudie.

Booth beskriver at ved at dele forskningsspørgsmålet op i Hvem, Hvad og Hvordan, kan hjælpe med at identificere de fundamentale elementer i spørgsmålet. Ved at gøre det, er det essentielt med en formel struktur for at definere studiets rammer eller scoping(Booth et al., 2016, s. 86). For dette litteraturstudie, er rammerne blevet defineret ved PICOC-strukturen.

PICOC-strukturen giver et overblik ved at kunne beskrive uensartede elementer der skal indgå i undersøgelsesspørgsmålet og dermed få en mere nuanceret forståelse, for et aktuelt undersøgelsesområde. Med PICOC-strukturen beskrives den befolkning (Population), som forskningen undersøger, for eksempel; ældre personer med IKT-udfordringer. Den næste er Intervention, som omhandler dét som befolkningen bliver udsat for. Sammenligning (Comparison), er det det søgte og fund der bliver sammenlignet med. Den næste er resultat (Outcome), som spørger hvilket resultat der forventes. Den sidste er sættet (Context), som handler om hvor undersøgelserne finder sted (Booth et al., 2016, s.86,).

Jeg har valgt at fravælge sammenligning (Comparison), da den ikke er nødvendigt at benytte sig af og den findes ikke relevant i dette studie. I forlængelsen med rammestrukturen har jeg valgt, via en anbefaling fra Booth, at udføre en studieprotokol for dermed at kunne følge med i studiets forløb (Booth et al., 2016.s.99) Studieprotokollen har til formål hjælpe med at beskytte mod bias. Protokollen indebærer en baggrundsbeskrivelse, undersøgelsesspørgsmål, søgestrategi, forskellige strategier, osv. (Protokollen kan ses i bilag 4)

Ved begyndelsen af søgeprocessen, startede jeg med at lave løse søgninger for at kunne identificere litteraturer som allerede fandtes, målet var at få en følelse af hvad der var derude indenfor området. Det var en god måde for mig at finde ud hvilke databaser der var tilgængelige. Dog, da det gjaldt reelle søgninger, så bruger dette studie sig af *boolean logik*, som kan benyttes i forskellige databaser. Ved at bruge *boolean logik*, kan man adskille forskellige søgetermer med operatorerne "OR", "AND" og "NOT". Derudover, ved at benytte trunkeringstegn (\*), fastlår Booth at det kan være med til at sikre ord med et eller flere stavelser i ordene, for eksempel; teenager\* vil være teenage, teenager og teenagers (Booth et al., 2016) Ved brug af "OR" operator, er det muligt at benytte sig af synonymer, i de forskellige kategorier

man har. I dette speciales tilfælde, er der 3 forskellige hovedkategorier, Ældre personer, ICT og Ekspert. Så ved brug af trunkering er det fordelagtigt for at lave en fritekstsøgning efter andre ord og termer, som kan opstå i både titel og abstract. "AND" kan placeres mellem kategorierne, og være med til at samle søgningerne. "NOT" fungerer på den måde, at ord der efterfølgende opstår, ikke kommer til at indgå i søgningen (Booth et al., 2016, s. 118).

Så snart søgningen i den valgte database er komplet, indledes udvælgelsesprocessen. For at gøre udvælgelsesprocessen mere overskueligt, kan man ofte afkrydse, helt afhængig af database, kriterier, for eksempel afkrydse alle årstal, så kun de år der er krydset af, bliver valgt eller krydse af de sprog litteraturet skal være på. Dette kan styres ved hjælp af at følge in og eksklusionskriterierne, man har lavet inden litteraturstudiets start. Udvælgelsesprocessen, udføres mest effektivt ifølge booth, ved at screene de litterature der opstår. Ved at screene undersøges der titler og abstract (Booth et al., 2016, s. 143). Efterfølgende når udvælgelsen er fuldført, skal der sorteres i det valgte litterature. Sortering sker ved at skimme de valgte dokumenter igennem, med sine in og eksklusionskriterier i baghovedet. Jeg har valgt at lave en liste af de artikler, som jeg har udelukket med, med en note hvorfor, for at give studiet transparens af studiet. (Se bilag 5)

Dernæst, skal kvaliteten vurderes i de enkelte litteraturer, for at få en solid forståelse af hver valgt artikel. Booth argumentere, at ved at lave et dataudtrækskema, kan det være behjælpeligt med at overskue indhold af artiklerne (Booth et al., 2016, s 145.). Skemaet udføres via en oversigt over hver enkel artikel og deres attributter, såsom; målet med studiet, interessegruppe, geografi, resultater og konklusion.

Næst sidst, er det bestemt at udføre en vurdering af de metoder som studierne bruger for at kvalitetssikre studiet.

For at vurdere de litterature jeg har fundet, har jeg valgt at benytte mig af et Mixed Method Appraisal Tool, gennem en anbefaling fra Booth et al, som er et vurderings værktøj designet af Pirre Pluye og Quan Nha Hong (Pluye & Hong, 2014). Dette værktøj bruges til at vurdere de forskellige studier der bruger kvalitative, kvantitative og mixed metoder (en blanding af både kvalitative og kvantitative metoder). Ved brug af værktøjet, besvares forskellige spørgsmål, afhængigt af den metode der undersøges. Ved brug af værktøjet, er det muligt at besvare lukkede spørgsmål (ja, nej, ved det ikke), spørgsmålene er både screening og metode relaterede.

Spørgsmålene der besvares, skal hjælpe med at vurdere om artiklen lever op ens litteraturstudie, i tilfælde af at der opstår bias, hvilket jeg ikke har kunne finde eksplicit faresignaler på i litteraturets artikler.

Det sidste er syntesen af litteraturer i studiet. Booth forklarer at syntesen er det trin der samler studiets resultater sammen. Ydermere beskriver han, at det er muligt at sammenstille de enkelte tekster for at finde retninger og de temaer de har til fælles og dermed indpasse resultaterne sammen (Booth et al., 2016.s. 172).

## Videnskabsteori

Dette studie udarbejdes induktivt, som tager udgangspunkt i data fundet via etnografiske observationer og litteraturstudie. Dette studie tager herefter afsæt i, hvilke fund der opstår i materialet. Disse fund bliver derefter kategoriseret, for at danne en fælles forståelse for forskningsområdet.

Ved brug af den kvalitative forskning via den etnografiske tilgang, er målet at få indblik i et bestemt fænomen. Tilgangen til indblikket er via mikro-etnografiske observationer. I modsætning til etnografiskforskning, som strækker sig over en længere periode på flere måneder eller år. Så udføres en mikro-etnografiskundersøgelse når der er tale om en undersøgelse der strækker sig fra nogle uger til nogle måneder. Det skal dog tydeliggøres at der ikke er nogen forskel på hvordan de udføres, bortset fra den brugte tid (Wolcott, 1990). Det er essentielt, at når et etnografisk observationsstudie udføres, skal det gøres så objektivt som muligt for at undgå bias. I forbindelse med observationer, får man som undersøger nye indsigter, der kan udvide synsranden, ændre eller øge den samlede forståelse af et bestemt fænomen. Min tilgang til observationerne i denne periode var mere eller mindre utraditionel og med restriktioner. På grund af reglerne indenfor GDPR, var det ikke muligt at gøre brug af teknologiske ressourcer såsom et kamera eller båndoptager for at styrke forsknings troværdighed og mere bekvemt, men notat nedskrivelse var tilladt, og på grund af COVID-19 pandemien, var jeg nødsaget til at distancere mig selv fra undersøgelsespersonerne og observere med god afstand. Dette kan anses udefra at observationen anses som ikke fyldestgørende eller ugyldig, da fokus kan blive forstyrret af faktorer omkring fænomenet og risikoen for at jeg ikke har fået alt det essentielle med er synlig.

Observationerne er herefter blevet analyseret og kategoriseret, for at beskrive forskellige emner indenfor fænomenet. Kategoriseringen har efterfølgende dannet fire forskellige persona, der repræsenterer de fund i observationerne.

Litteraturstudiet er udformet ud fra en rapid tilgang, men med afsæt i et systematisk litteraturstudie. Studiets struktur er bygget op, hvor hver søgning er planlagt. Søgeord, søgemetoder og databaser skal overvejes (Booth et al., 2016).

Med afsæt i den systematiske tilgang, er det muligt at undgå bias, samt orientere sig af "gaps" i den allerede eksisterende viden. Litteraturstudiets fund af artikler, afhandling, tidsskrifter m.m, bliver kvalitetssikret ved brug af værktøjet Mixed Methods Appraisal tool, udviklet af af Pirre Pluye og Quan Nha Hong(Pluye & Hong, 2014). Værktøjet benyttes via en afkrydsningsliste, til at vurdere kvaliteten af den litteratur som studiet har inkluderet, dette gælder mixed methods, kvalitative og kvantitative metodestudier.

Ulemperne ved et litteraturstudie kan være at forskeren bliver begrænset af tilgangen til kilder. Forskeren kan ubevidst overse betydelige publikationer indenfor området, der endnu ikke er blevet udgivet gennem et forlag eller tidsskrift.

## Kvalitativ undersøgelse - Etnografisk observering

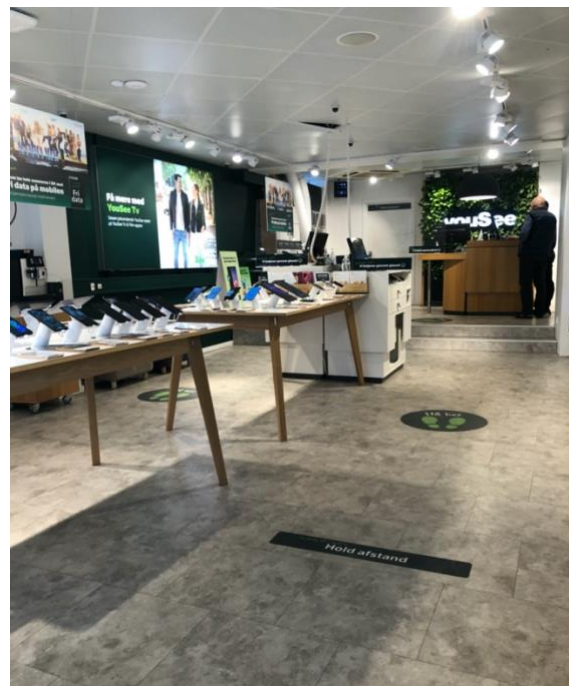
Søndag d. 2. August: Jeg gik ind i Haderslevs YouSee butik for at høre, om der var en mulighed for at jeg kunne få lov til, at foretag en etnografisk undersøgelse. Jeg forklarede eksperten, C.H., hvad specialet handlede om og hvad jeg skulle bruge observationerne til. De gav mig lov til at stå inde i butikken og lytte med, samt tage notater. Jeg måtte ikke optage hverken lyd eller video, da det var følsomme oplysninger der behandlede, såsom CPR-numre, kontooplysninger m.m.

Mandag d. 3. august, kl 10:45 foretog jeg den første etnografiske observation i YouSee butikken. Alle ansatte i butikken er agerende eksperter som har forstand på forskellige teknologiske produkter, derudover er de også sælgere, hvis job er at skabe salg af YouSee's produkter og tjenester.

Observationerne i butikken blev foretaget i nogle timer dagligt, over en 3 ugers periode. 16 observationer er blevet samlet ind ud af 19, 3 af observationerne er blevet sorteret fra, da de ikke omhandler de IKT-produkter, som specialet fokuserer på, men kan findes i bilag under observation 1,6 og 13 (Bilag 3)

### YouSee butik

Jeg kom indenfor og så, at der var allerede mange andre derinde, som ventede på at det blev deres tur. De har et nummersystem, men fordi jeg ikke skulle betjenes, trak jeg mig til side og begyndte at kigge på deres IKT-produkter og tilbehør. Butikken var midlertidigt indrettet anderledes på grund af COVID-19, og på gulvet er der afmærker som viser, hvor kunder skal stå inden de kan komme op til skranken for at blive betjent. Inde i butikken har de mulighed for at betjene 2 kunder ad gangen og foran skranken er der monteret plexiglas mellem ansat og kunder. På grund af diverse retningslinjer og love (COVID-19) var det ikke muligt for mig at stå lige ved siden af og lytte med, så jeg var nødt til at agere som "flue på væggen" og skrive notater ned på min mobiltelefon. Jeg valgte at skrive på engelsk i tilfælde af at nogen kiggede bag min ryg for at se hvad jeg lavede. Det blev ikke opdaget og kunderne og de ansatte kunne interagere med hinanden



Figur 1: Billede af YouSee butik

uden at føle sig observeret. Jeg havde heller ikke mulighed for at spørge om personlige oplysninger, da det ikke var tilladt fra YouSee's side. Jeg var derfor ikke i stand til, at af/bekræfte om de personer som jeg observerede passede ind i min valgte målgruppe, men jeg antog på tidspunktet, baseret på udseende, sprog og fysisk tilstand, at de var mindst 65 år gammel. Oversigtstegningen illustrerer en sketch af selve lokaleoversigten af butikken. På sketchen er der markeret punkter med tal, 1-8, steder hvor det var muligt for mig at stå og observere interaktionen. For at få en bedre idé om, hvordan butikken er indrettet, er der tegnet en sketch af butikken (bilag 1)

## Ældre Sagen

Observation 18 & 19, foregår i Ældre Sagen's lokaler på Hospitalsgade i Kolding. Hver mandag fra 10.00-12.00 og onsdag fra 13.00-15.00 i alle uger, tilbyder Ældresagen et arrangement der hedder "Datastuen". Datastuen er et arrangement, hvor personer kan komme med deres computer, smartphones eller tablets og få hjælp til deres problemer. Ekspertene, som er tilknyttet, kan dog ikke løse alle



Figur 2: Billede af lokale ved Ældre Sagen

problemer og udfører ikke reparationer, hvis de er i stykker. De diagnosticere og løser hovedsagelig problemer med sociale medier, software, internet og andre ting, som kan opstå normalt i dagligdagen. De reklamerer med at det ikke kun er for medlemmerne i Ældresagen, men for alle, både ikke medlemmer og voksne i alle aldre. Lokalet er ikke så stort og på grund af COVID-19's restriktioner, så må der højst være 8 personer inde i lokalet ad gangen. Der er i alt 3 eksperter tilknyttet til Kolding, en dame og 2 mænd. Alle eksperter er pensionister på henholdsvis 71, 67 og 65 år og er medlem og hjælpere i Ældresagen. Den ene ekspert har gennem sin karriere, arbejdet som IT-mand ved virksomheder, siden 80'erne. De 2 andre eksperter har ikke specifikke IT-baggrunde, men er meget interesseret i moderne teknologi og føler, at de skal være opdateret, fordi teknologien konstant udvikler sig, så de kan hjælpe andre der har problemer. Bilag 6 illustrere en sketch af selve lokaleoversigten af butikken. På sketchen er der markeret et punkt med



tal, 1, et sted hvor det var muligt for mig at sidde og observere interaktionen. For bedre visualisering af hvordan lokalet er indrettet, kan der ses en sketch af lokalet i bilag (bilag 2).

Det næste afsnit præsenteres de kategorier der er fremkommet ud fra observationerne, efter de er blevet undersøgt og sammenlignet. Der er fundet frem til i alt 6 forskellige kategorier, 3 kategorier til eksperterne og 3 kategorier til de ældre personer. De 6 kategorier skal herefter være med til at danne specialets persona. Frem for at illustrere hele enkelte observationer, har jeg taget små uddrag de observationer hvor kategorisering tydeliggøres, slettet irrelevante sætninger for kategoridannelsen, men beholdt de sætninger så situationen giver mening. Kategoriseringen fremhæves med understregning og bold skrifttype her i opgaven. Alle observationer kan findes i bilag (Bilag 3)

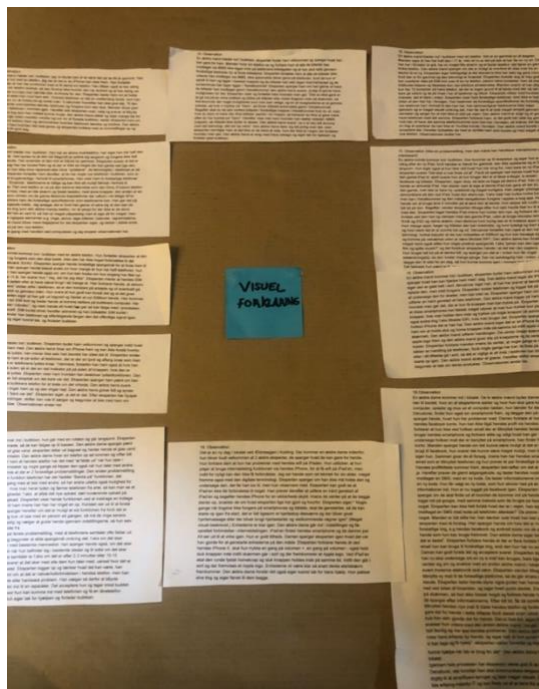
## Kategorisering

### Visuel Forklaring

"Visuel forklaring" defineres således at eksperterne, i både YouSee butikken og ved Ældre Sagen i Kolding, bruger tid på at forklare tingene til de ældre personer fysisk, enten ved at stå/sidde ved siden af og demonstrere fysisk hvad der bliver gjort. Eksperterne holder selv ved enhederne, uanset om det er de ældres enheder eller deres egne og bruger hænderne til at navigere rundt i systemet, samtidig med at de forklare mundtligt hvad de laver.

Observationerne 3, 4, 5, 8, 9, 10, 12, 15, 16, 18 og 19 illustrerer eksempler på "Visuel Forklaring".

Nedenfor er 2 eksempler på "Visuel Forklaring" scenarioer fra forskellige observationer.



Figur 3: Billede af kategorisering "Visuel Forklaring"

### 9. Observation

**"Den anden problemstilling med at den bipper er en funktion telefonen har der hedder "Banke på" funktionen, det betyder at når hun er i gang med at tale med andre, så har andre udefra også mulighed for at ringe til hende imens. Hvis man hører lyden og fjerner telefonen fra øret, så kan man se at man har forskellige muligheder, for eksempel, at afslå det nye opkald, sæt nuværende opkald på pause og tage det nye opkald. Eksperten viser hende funktionen ved at inddrage en kollega som beder ham at ringe til ham imens han har ringet en op.** Kvinden ser ud til at forstå hvordan det virker. Hun spørger herefter om det er muligt at slå funktionen fra fordi det er irriterende og hun egentlig kun vil tale med en person ad gangen, så må de ringe senere.

I ovenstående eksempel, forklare eksperten hvad det er den ældre dame oplever når hun nogle gange taler i telefon. Eksperten forklarer hvad den funktion er og hvad den gør. Derudover, demonstrere eksperten funktionen for hende, så hun kan se hvordan den fungerer ved at inddrage en kollega og en anden telefon og gentage den handling som hun normalt ikke fysisk kan se, fordi hendes smartphone befinder sig oppe ved øret når hun taler. Her pointeres der, at eksperten visuelt forklare den ældre dame, med fysisk

handling, hvad det er der sker. At hun herefter forstår det, tyder det på at hans måde at demonstrere det var en succes.

## 10. Observation

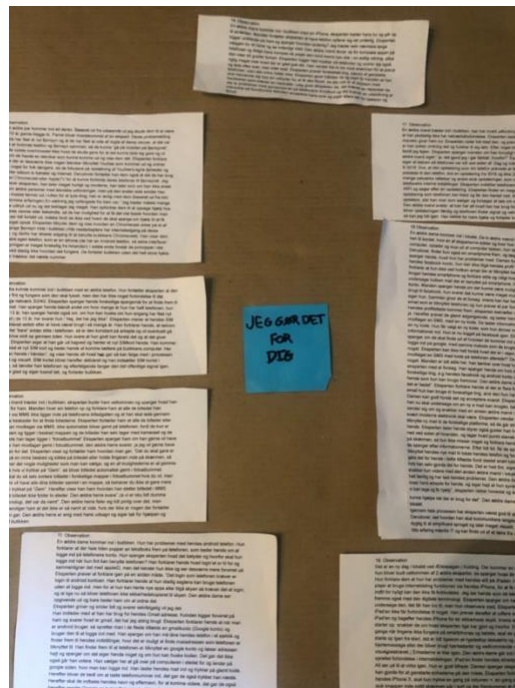
”Eksperten fortæller ham at alle de billeder eller videoer han modtager via MMS, ikke automatisk bliver gemt på telefonen, fordi de kun er sendt til ham og ligger i beskedmappen og de billeder han selv tager med kameraet og de screenshots han tager, ligger i ”fotoalbummet”. Eksperten spørger ham om han gerne vil have de billeder han modtaget gemt i fotoalbummet, den ældre herre svarer; ja jeg vil gerne have muligheden for det. Eksperten viser og fortæller ham hvordan man gør, ”Det du skal gøre, er at gå ind på en mms-besked, klikke på billedet eller holde fingeren inde på skærmen, så fremkommer der nogle muligheder som man kan vælge, og en af mulighederne er at gemme billedet, så hvis vi trykker på ”Gem”, så bliver billedet automatisk gemt i fotoalbummet. Bagefter skal du så selv sortere billedet i forskellige mapper i fotoalbummet hvis du vil, men hvis du bare vil have alle dine billeder samlet i en mappe, så behøver du ikke at gøre mere efter du har trykket på ”Gem”. Herefter viser han ham hvordan han sletter billedet i MMS-mappen, så billedet ikke fylder to steder.

I ovenstående eksempel, forklare eksperten roligt og demonstrere langsomt for den ældre mand hvad han trin for trin skal gøre for at udføre den ønskede handling. Derudover, demonstrere eksperten også som ekstra hvordan billederne slettes så de ikke fylder på hans smartphone. Her er endnu et eksempel på, at ekspertens hjælp via visuel forklaring giver pote, og fungere. Den ældre mand havde selv en forventning om at billederne ville være gemt på telefonen, hvilket er forståeligt og giver god mening. Men pointen her der er vigtigt at påpege, er at eksperten ikke svarer på hans spørgsmål og fikser det for ham og giver telefonen tilbage igen, men at han sammen med den ældre mand finder frem til løsningen på hans problemstilling, og demonstrere visuelt trin for trin hvad der skal gøres.

## Jeg gør det for dig

”Jeg gør det for dig” defineres således, at både eksperterne i YouSee butikken og ved Ældre Sagen selv interagerer med IKT-enhederne. Selvom de måske forklare, hvad de gør samtidig, så er det ikke de ældre personer der holder og interagerer med IKT enhederne, men at så måske står ved siden af og følger med hvad de laver eller bare selv løser problemet uden de kigger på. Observationerne; 2,5,10,11,14,17,18,19 illustrerer eksempler på kategorien ”Jeg gør det for dig”.

Nedenfor er 2 eksempler på ”Jeg gør det for dig” scenarier fra forskellige observationer.



Figur 4: Billede af kategorisering af "Jeg gør det for dig"

### 2. Observation

Deres problemstilling lyder på, at de har fået et nyt fjernsyn og at de har fået at vide af nogle af deres venner, at det var muligt at forbinde telefon og fjernsyn sammen, så de kunne ”gå på mobilen på fjernsynet”. Derudover fortæller han dem også, at det de har brug for, er et Chromecast eller et Apple TV, som kan forbinde deres telefoner til fjernsynet.

**Eksperten tilbyder dem at vise, hvordan et Chromecast virker på et af deres mange fjernsyn inde i butikken (Alle medarbejdere har internetadgang på deres telefoner, og derfor har direkte adgang til at benytte butikkens Chromecast). Han viser dem det via hans egen telefon, som er en iPhone (de har en Android telefon, så selve interface/bruger-styringen er meget forskellig fra hinanden.**

I ovenstående eksempel, viser eksperten på sin egen smartphone hvad han gør og hvordan, ved brug af et Chromecast, kobler sig til butikkens fjernsyn.

### 19. Observation

Der kommer en ældre dame indenfor, hun bliver budt velkommen af 2 ældre eksperter, de spørger hvad de kan gøre for hende. Hun forklarer dem at hun har problemer med Wi-Fi forbindelsen på hendes iPad. Hun uddyber, at hun plejer at bruge internetdeling funktionen via hendes iPhone, for at få Wi-Fi på hendes iPad,

men indtil for nyligt, kan den ikke få forbindelse. **Eksperten spørger om han ikke må holde den og undersøge den, det får han lov til, men hun observerer med. Han prøver derefter at udføre en hård genstart af iPad'en og bagefter hendes iPhone for en sikkerheds skyld. Imens de venter på at de begge starter op, snakker de om hvad eksperten lige har gjort og hvorfor. Enhederne er klar igen. Den ældre dame går ind i indstillinger og får oprettet forbindelse i internetdelingen.**

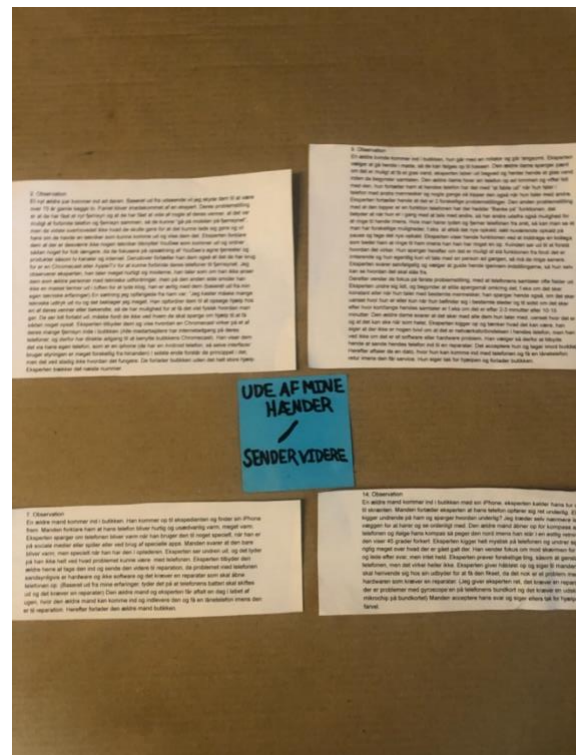
I ovenstående eksempel, har eksperten begge hendes enheder. Ifølge observationen ved hun ikke hvordan man laver en "hård genstart", så derfor udfører han handlingen for hende, men samtidig viser hende hvordan det skal gøres på begge enheder.

### Ude af mine hænder/sender videre

"Ude af mine hænder/sender videre" defineres således, at eksperterne i YouSee butikken ikke selv fikser problemet, men i stedet giver opgaven videre til andre personer. Jeg har valgt at inkludere denne fordi, at selvom de ikke selv er i stand til selv og løse problemet for dem, så vejleder eksperterne de ældre personer om hvad de selv skal gøre eller hvad andre i YouSee organisationen kan gøre for dem.

Observationerne; 2,7,9,14 illustrerer eksempler på kategorien "Ude af mine hænder/sender videre".

Nedenfor er 2 eksempler på "Ude af mine hænder/sender videre" scenarier fra forskellige observationer.



Figur 5: Billede af kategorisering af "Ude af mine hænder/Sender videre"

#### 14. Observation

En ældre mand kommer ind i butikken med sin iPhone, eksperten kalder hans tur og går op til skrænten. Manden fortæller eksperten at hans telefon opfører sig ret underlig. Eksperten kigger undrende på ham og spørger hvordan underlig? Den ældre mand åbner op for kompas-applikationen på iPhonesen og ifølge hans kompas, så peger den nord imens han står i en østlig retning, altså den viser 45 grader forkert. **Eksperten kigger helt mystisk på telefonen og undrer sig også rigtig meget over hvad der er gået galt der. Han**

**vender fokus om mod computerskærmen for at prøve og lede efter svar, men intet held. Eksperten prøver forskellige ting, såsom at genstarte telefonen, men det virker heller ikke. Eksperten giver håbløst op og siger til manden at han skal henvende sig hos sin udbyder for at få den fikset, da det nok er et problem med hardwaren som kræver en reparatør.**

I ovenstående eksempel, ses det tydeligt at eksperten ihærdigt forsøger at finde frem til problemet, ved at undersøge hans iPhone selv, og lede efter svar på internettet, dog sker det uden held. Desværre er manden ikke en kunde ved YouSee, hvilket betyder at de ikke selv kan tage den ind og få den repareret, men han forslår den ældre mand at få den fikset hos en ekstern reparatør. Det der er vigtigt at pointere her er, at eksperten forsøger selv at undersøge den først og giver derefter en lille forklaring på hvad der er galt, inden han sender den ældre mand videre til en anden.

#### 7. Observation

En ældre mand kommer ind i butikken. Han kommer op til eksperten og finder sin iPhone frem. Manden forklarer ham, at hans telefon bliver hurtig og usædvanlig varm. Eksperten spørger, om telefonen bliver varm, når han bruger den til noget specielt - f.eks. når han er på sociale medier, spiller eller ved brug af specielle applikationer. Manden svarer nej til de fleste spørgsmål, at den bare bliver varm, men specielt når han har den i opladeren. **Eksperten ser undrende ud, og det tyder på ham, at han ikke helt ved hvad problemet kan være med telefonen. Eksperten tilbyder den ældre herre at tage den ind og sende den videre til reparation, da problemet med telefonen sandsynligvis er hardware og ikke software, hvilket kræver en reparatør som skal åbne telefonen op. Den ældre mand og eksperten får aftalt en dag i løbet af ugen, hvor den ældre mand kan komme ind og indlevere den og få en lånetelefon imens den er til reparation.**

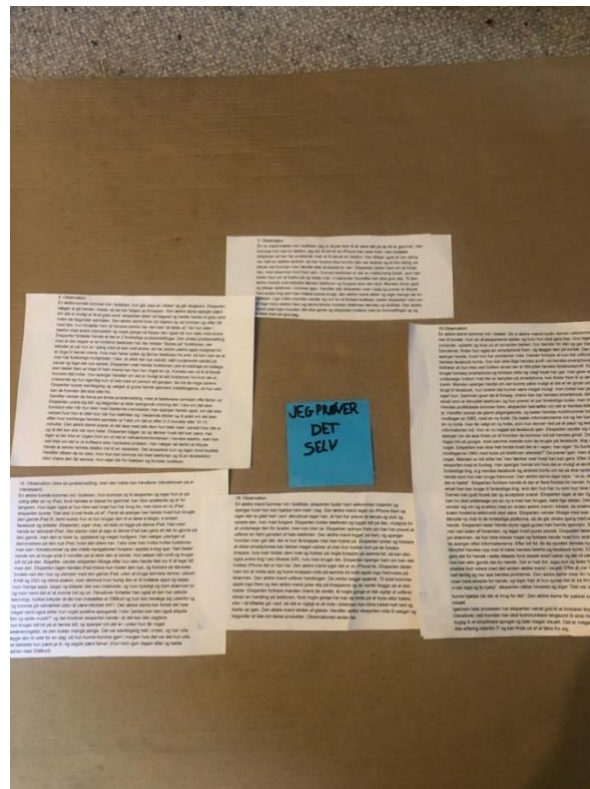
I ovenstående eksempel, ses det endnu engang tydeligt at eksperten først selv forsøger at finde frem til problemet. Dette gør han ved at stille ham lukkede spørgsmål, hvor manden kun har mulighed for Ja/Nej/Ved det ikke svar. Det der er vigtigt at pointere her er, at eksperten selv forsøger at undersøge den først for at kunne "stille den rette diagnose", men i dette tilfælde lykkedes det ikke og kræver yderligere undersøgelse. Eksperten beslutter sig her for at tilbyde den ældre mand at sende den ind til reparation i stedet for at give op og sende ham ud af butikken. Her viser han manden at han ikke er opgivende og er interesseret i at løse hans problem, men at det ligger udenfor hans egne evner at løse det for ham.

De næste tre kategorier der præsenteres nedenfor, passer til at de ældre personer fra observeringen.

”Jeg prøver det selv”

”Jeg prøver det selv” defineres således, at både de ældre personer i YouSee butikken og ved Ældre Sagen, selv interagerer med IKT-enhederne. Dette er også selvom eksperterne forklare, hvad de skal gøre eller guider de ældre personer frem til løsningen, så er det ikke eksperterne der holder og interagerer med IKT enhederne. Observationerne; 3,9,15,16,18 illustrerer eksempler på kategorien ”Jeg prøver det selv”.

Nedenfor er 2 eksempler på ”Jeg prøver det selv” scenarier fra forskellige observationer.



Figur 6: Billede af kategorisering af "Jeg prøver det selv"

## 16. Observation

Den ældre mand tager sin iPhone frem og siger den er gået helt i sort. derudover siger han, at han har prøvet at tænde og sluk og oplade den, men intet fungerer. Eksperten spørger ham om han har prøvet at udfører en hård genstart af hele telefonen. Den ældre mand kigger på ham, og spørger hvordan man gør det, der er kun få knapper man kan trykke på. Eksperten smiler og forklare at disse smartphones kan faktisk meget udover at man kun trykker kort på de fysiske knapper, hvis man holder dem inde og trykker på nogle knapper på samme tid, så kan den også andre ting for eksempel at tilkalde SIRI hvis man bruger det.

Eksperten spørger ham om han ved hvilken iPhone det er han har. Den ældre mand siger det er en iPhone

6s. **Eksperten beder ham om at holde sluk og Home knappen inde på samme tid indtil Apple logo**

**fremvises på skærmen. Den ældre mand udfører handlingen. De venter begge spændt. Til sidst kommer**

**Apple logo frem og den ældre mand giver slip på knapperne og de venter begge på at den loader.**

**Eksperten forklare manden imens de venter, at nogle gange er det vigtigt at udfører sådan en handling på telefonen, fordi nogle gange har kan de finde på at fryse eller hakke, eller i dit tilfælde gå i sort. så det er vigtigt at alt inde i telefonen kan blive lukket helt ned og starte op igen.**

I ovenstående eksempel, ses det, at den ældre person selv fysisk løser sit problem, dog er det med vejledning fra eksperten. Baseret ud fra observationen, antager jeg at eksperten forsøger at lære fra sig, for at hjælpe den ældre mand og håbe på at han selv kan løse netop det problem, hvis det skulle opstå i fremtiden. Derudover, så samtidig med den ældre mand laver en hård genstart på telefonen, forklarer han den ældre mand hvad det er der sker med hans smartphone når den hårde genstart bliver udført og hvorfor det nogle gange er nødvendigt.

#### 18.Observation

En ældre dame kommer ind i lokalet. Hun tager sin computer, oplader og mus ud af computertasken, hun tænder for den og gør klar. Derudover, finder hun også sin smartphone frem, og lægger den på bordet. Damen forklare at hun har udfordringer med hendes Facebook konto, hun kan ikke tilgå hendes profil via hendes smartphone, hun forklarer at hun ikke ved hvilken e-mail der er tilknyttet hendes facebookprofil. Han giver et forsøg på at undersøge hvilken mail der er benyttet på smartphone, han finder frem til at det er en G-mail konto. Manden spørger hende om det kunne være muligt at det er en G-mail adresse hun har brugt til Facebook, hun svarer det kunne være meget muligt, men koden kan jeg ikke huske siger hun.

**Sammen giver de et forsøg. imens han har hendes smartphone, dikterer han den e-mail som er tilknyttet telefonen og hun prøver et par forskellige koder, men intet held. Hendes profilbillede kommer frem, eksperten spørger om det er hendes profilbillede, hun svarer ja. Herefter prøver de glemt adgangskode, og taster hendes mobilnummer ind. Hun modtager en SMS, med en ny kode. De taster informationerne ind og her har hun så vælge en ny kode. Hun får valgt en ny kode, som hun skriver ned på et papir og taster de nye informationer ind. Hun er nu logget på Facebook igen.**

Eksperten vender tilbage med svar, man kan godt tilknytte ny mail til de forskellige platforme, så de går straks i gang med at oprette en ny til hende. **Eksperten lader hende styre også guider han hende igennem. De sidder begge to ned ved siden af hinanden, og tager hvert punkt slavisk. Eksperten læser op hvad der står på skærmen, så hun ikke misser noget og forklare hende hvad hun skal indtaste og hvorfor de spørger efter informationerne. Efter lidt tid, får de oprettet hendes nye G-mailkonto og får tilknyttet hendes nye mail til både hendes telefon og Facebookkonto.**

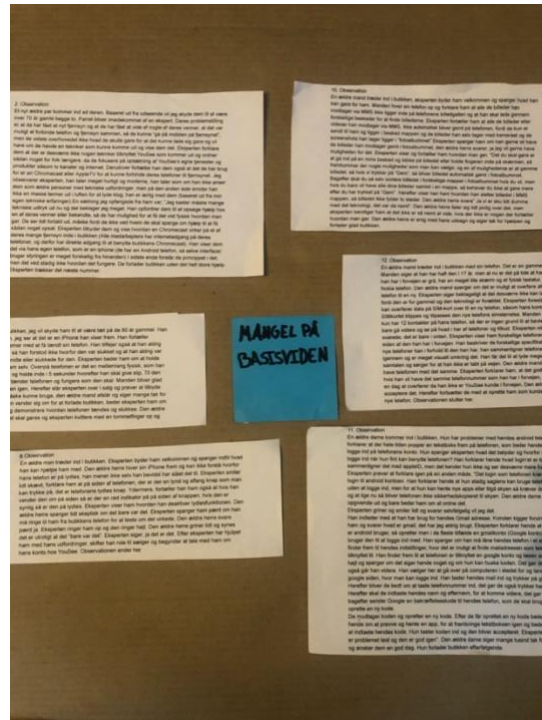


Ovenstående eksempel, er forholdsvis langt, men der sker meget i observationen og der to tydelige eksempler, hvor kategorien "Jeg gør det selv" tydeliggøres. I den første del af observationen, har den ældre dame udfordringer med at logge på Facebook, på grund af hun ikke kan huske hendes kode. Eksperten interagerer med hendes smartphone, imens hun interagerer med hendes bærbar. Det fremgår ikke tydeligt i observationen, hvad han præcist gør for at finde frem til hendes tilknyttede e-mailadresse. Jeg antager at de bruger hendes telefonnummer ind i loginfeltet, for at finde den tilknyttede facebookkonto, da det også er en mulighed, men det vides ikke med sikkerhed. De finder dog frem den mailadresse der er tilknyttet hendes facebookkonto. Herefter tydeliggøres det at den ældre dame nu selv interagerer med sin IKT-enhed, dog imens han sidder ved siden af og diktere hvad hun skal gøre, men det er her kategorien tydeliggøres. Sammen, men på hver sin IKT-enhed lykkedes det dem at få den ældre dame logget ind på Facebook. Det næste eksempel handler om den samme ældre dame, som skal have en ny G-mail konto, fordi hun ikke kan huske koden til at logge ind på den og hun får heller ingen link via hendes telefonnummer til at oprette en ny kode. I dette scenario, sidder eksperten ved siden af den ældre dame og peger med fingrene på skærmen hvilke punkter hun skal igennem og hvorfor. Han bruger tid på at guide hende, men det essentielle her er, at hun selv styrer og selv taster sine informationer ind. Jeg antager i dette tilfælde at det er fordi, at eksperten gerne vil sikre sig at hun selv opfanger det hele og får følelsen at hun godt selv kan, med lidt hjælp ved siden af.

## Mangel på basisviden

”Mangel på basisviden” definerer de ældre personer i observationerne, som ikke er blevet vejledet eller selv har lært hvordan deres IKT-enheder fungerer. De har en moderne IKT-enhed som fungerer som de skal, men de ved ikke hvad problemet eller løsningen er. Dette ses i forhold til andre ældre som kender enhedernes funktioner eller yngre personer som anser det som basisviden, i forhold til IKT-produkternes håndgribelighed. Observationerne; 2,3,8,10,11,12 illustrerer eksempler på kategorien ”Mangel på basisviden”.

Nedenfor er 2 eksempler på ”Mangel på basisviden” scenarier fra forskellige observationer.



Figur 7: Billede af Kategorisering af ”Mangel på Basisviden”

### 3.Observation

En mand træder ind i butikken. Han fortæller eksperten, at han har problemer med at få tændt sin iPhone.

**Han tilføjer også, at han aldrig har haft sin telefon slukket, så han forstår ikke hvorfor den var slukket nu.**  
**Han forklarer også, at han aldrig har fået vist, hvordan man tænder eller slukker for den. Eksperten beder ham om at holde den, med skærmen mod ham selv. Ovenpå telefonen er der en mellemlang fysisk knap, som eksperten beder ham trykke på og holde inde i 5 sekunder, hvorefter han skal give slip. Til den ældre mands overraskelse tænder telefonen og fungerer som den skal. Manden bliver glad og stikker telefonen i lommen igen.** Lige inden manden vender sig om, for at forlade butikken, **beder eksperten ham om at tage hans telefon frem og demonstrere hvordan telefonen tændes og slukkes. Den ældre mand viser ham hvordan det skal gøres** og eksperten kvitterer med en tommelfinger op og ønsker ham en god dag.

Ovenstående eksempel på kategorien ”Mangel på basisviden”. En ældre mand kommer ind og forklare at han ikke ved hvordan hans smartphone tændes. Hans telefon har 5 fysiske knapper, en tænd/sluk knap, volumen op og ned, en lyd/lydløs knap og den fysiske hjemme knap på bunden af hans iPhone, under skærmen. Eksperten forklare ham hvad han skal gøre, ikke ved at vise ham, men ved at vejlede ham. Den ældre mand tilføjer at han ikke er blevet fortalt eller vist hvordan det skal gøres, så det er forståeligt han ikke ved det. Dette svares til, et barn ikke ved, hvordan en drejetelefon virker eller kender forholdet mellem en

blyant og et kassettebånd, blot fordi de ikke er blevet introduceret til det. Inden den ældre mand forlader butikken, beder eksperten den ældre mand om at demonstrere tænd/sluk handlingen igen, blot for at forsikre sig den ældre mand har lært det, og selv kan løse problemet hvis det blot skulle opstå igen.

#### 8.Observation

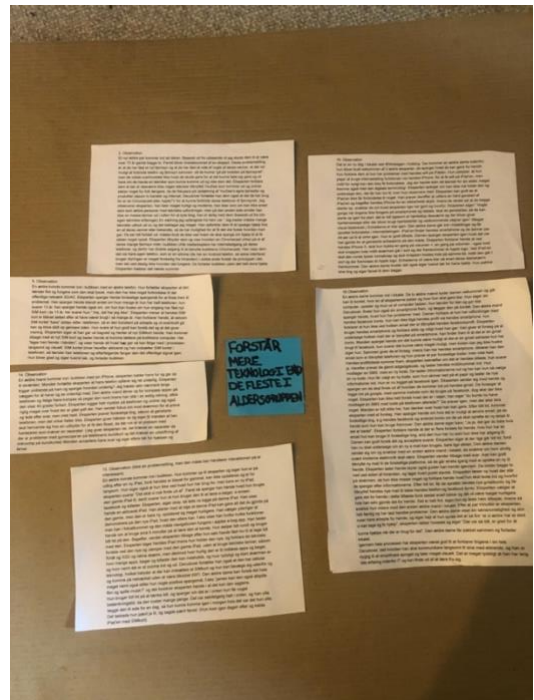
Den ældre mand hiver sin iPhone frem og **kan ikke forstå, hvorfor hans telefon er på lydløs. Han mener ikke selv, at han bevidst har slået det til.** Eksperten smiler lidt skævt, forklare ham at **på siden af telefonen, der er der en tynd og aflang knap som man kan trykke på, det er telefonens lydløs knap. Ydermere, fortæller han ham også at hvis han vender den om på siden så er der en rød indikator på på siden af knappen, hvis den er synlig, så er den på lydløs. Eksperten viser ham hvordan han slår lydløs funktionen fra.** Den ældre herre spørger lidt skeptisk om det bare var det. Eksperten spørger ham pænt om han må ringe til ham fra butikkens telefon for at teste om det virkede. Den ældre mand svare pænt ja. Eksperten ringer ham op og den ringer højt. **Den ældre herre griner lidt og synes det er utroligt at det "bare var det".**

Ovenstående, er endnu et eksempel på kategorien "Mangel på basisviden". En ældre mand kommer ind og forklare eksperten, at han ikke kan forstå hvorfor hans telefon er på lydløs. Den ældre mands telefon er også en iPhone og har 5 fysiske knapper, en tænd/sluk knap, volumen op og ned, en lyd/lydløs knap og den fysiske hjemme knap. Her ses det endnu engang, en situation hvor den ældre mand ikke besider basisviden for sin IKT-enhed. Eksperten viser den ældre mand han skal gøre for at slå funktionen fra, men på trods af simpliciteten, aragere den ældre mand stadig skeptisk og ikke helt stoler på eksperten. Eksperten forsøger at overbevise hans skepticisme og fysisk demonstrere at funktionen er slået fra, ved blot at spørge om han må ringe til ham fra butikkens telefon. Den ældre mand udstråler glæde, og måske lidt pinlighed, ved at hans skepticisme hurtigt forsvandt, blot efter eksperten udførte den simple handling ved blot at trykke på en knap. Dog skal det pointeres, at selvom den ældre mands problemstilling blot kunne løses ved at tryk på en håndgribelig knap, besad han ikke den rette viden, som de fleste andre personer vil anse som basisviden.

## Forstår mere teknologi end de fleste i aldersgruppen

”Forstår mere teknologi end de fleste i aldersgruppen” definerer de ældre personer i de observationer som udstråles fremme og har kendskab til deres IKT-produkter. Disse ældre kommer ikke ind og spørger efter hjælp til basale ting, som ovenstående kategori beskrev, men har udfordringer der er mere omfattende. Disse ældre er formentlig allerede blevet vejledt eller har lært hvordan deres IKT-produkter skal benyttes, men når teknikken ikke fungerer for dem og de selv har prøvet at løse problemet først, henvender de sig derefter til eksperter. Observationerne; 2,5,14,15,18,19 illustrerer eksempler på hvor kategorien ”Mangel på basisviden” tydeliggøres.

Nedenfor er 2 eksempler på ”Mangel på basisviden” scenarier fra forskellige observationer.



Figur 8: Billede af Kategorisering af "Forstår mere teknologi end de fleste i aldersgruppen"

### 19. Observation

Hun forklarer dem at hun har problemer med WI-FI funktionen på hendes iPad. **Hun uddyber, at hun plejer at bruge internetdeling funktionen via hendes iPhone, for at få Wi-Fi på hendes iPad, men indtil for nyligt kan den ikke få forbindelse.** Eksperten spørger om han ikke må holde den og undersøge den, det får han lov til, men hun observere med. Eksperten kan godt se at hendes iPad ikke får forbindelse til noget. Han prøver derefter at udføre en hård genstart på hendes iPad og bagefter hendes iPhone for en sikkerheds skyld. Imens de venter på at de begge starter op, snakker de om hvad eksperten lige har gjort og hvorfor. **Enhederne er klar igen. Den ældre dame går ind i indstillinger og får oprettet forbindelse i internetdelingen. Hendes iPad finder hendes iPhone og de danner par. Alt ser ud til at virke igen.** Den ældre dame spørger eksperten igen hvad det var han gjorde for at genstarte enhederne på den måde. **Eksperten forklarer hende at ved hendes iPhone X, skal hun trykke en gang på volumen +, en gang på volumen - også hold sluk knappen inde indtil skærmen går i sort og der fremkommer et Apple logo. På hendes iPad, skal den runde fysisk Home knap og sluk knappen holdes inde på samme tid, indtil den går i sort og der fremvises et Apple logo. Enhederne vil være klar så snart deres startskærm fremkommer. Den ældre dame forstår det også siger tusind tak for hans hjælp.**

Ovenstående eksempel, bliver her benyttet igen, dog et andet perspektiv. Observationen fra Ældre Sagen, beskriver en ældre dame, som ikke kan få internetforbindelse via internetdeling på hendes iPhone. Allerede i begyndelsen på hendes forklaring fremtræder kategorien "Forstår mere teknologi end de fleste i aldersgruppen". Den ældre dame benytter dagligt sig af en funktion, som ikke er så velkendt og kun findes i indstillingerne, som gør det muligt at parre hendes IKT-produkter sammen, så hendes iPad kan tilgå det offentlige netværk som hendes iPhone har adgang til. Jeg antager, at hendes kendskab til funktionen, enten tidligere er blevet vejledt/demonstreret af en ekspert eller hun selv har taget sig tid til at gå hendes enhed igennem og lære hvilke funktioner den kan og hvad den er i stand til. Næste sted i observationen, er hvor eksperten, løser hendes problem ved at udfører en hård genstart af enhederne. I denne situation, kender den ældre dame ikke denne funktion, men hun udviser interesse ved blot at spørge eksperten hvordan han udførte handlingen. Eksperten fortæller hende, trin for trin, hvad der skal gøres for at udføre en hård genstart handling på IKT-produkterne. Selvom begge enheder er udgivet af Apple, så er de begge designet og fungerer lidt forskellige, derfor har de hver deres måde at genstarte på. Den ældre dame reagerer ikke skræmt eller forvirret af den lidt overvældende mængde informationer, tværtimod, siger hun blot tak og virker indforstået med det hun måske lige har lært.

##### 5. Observation

En ældre kvinde kommer ind. **Hun fortæller eksperten, at den tænder fint og fungerer egentligt som den skal, men den har ikke nogen forbindelse til det offentlige netværk 3G/4G. Han spørger hende blandt andet om, hvor mange år hun har haft telefonen. Hertil svarer hun 9 år. Han spørger hende også, om hun kan huske om hun engang har fået nyt SIM kort i de 9 år. Her svarer hun " Nej, det har jeg ikke".**

Eksperten mener derefter, at hendes SIM kort er blevet defekt, efter at have været brugt i så mange år. **Han forklarer hende, at selvom SIM kortet "bare" sidder stille i telefonen, så er den konstant på arbejde og vil eventuelt gå hen og blive slidt med tiden. Hun svarer, at hun godt kan forstå det og at det giver mening.** Eksperten går ud bagved og henter et nyt SIM kort til hende. Han kommer tilbage med et nyt SIM kort og beder hende at komme tættere på butikkens computer. **SIM-kortet bliver herefter aktiveret og hun indsætter selv SIM kortet i telefonen.** Derefter tænder hun telefonen og den fanger det offentlige signal igen.

Ovenstående eksempel, beskriver en ældre dame, som ikke kan få forbindelse til det offentlige netværk via i på hendes iPhone. Allerede i begyndelsen på hendes forklaring fremtræder kategorien "Forstår mere teknologi end de fleste i aldersgruppen" i det hun har kendskab til hvad hendes telefon har forbindelse til.

Eksperten spørger hende efterfølgende nogle spørgsmål, som besvares uden at tøve, såsom hvor længe hun har haft den og om hun har fået nyt SIM-kort. Hendes svar er klare. Derefter, kommer eksperten med en forklaring på at det SIM-kort i telefon ikke bare sidder stille, men at den konstant er på arbejde og går hen og kan blive slidt, forstår hun, uden at stille efterfølgende spørgsmål til det. Eksperten får aktiveret det nye SIM-kort og giver det til hende. Her indsætter hun selv SIM-kortet i telefonen, tænder for den og reagerer selv at hun har forbindelse igen til det offentlige netværk. Det fremstår tydeligt at hun har lært sit IKT-produkt at kende og har kendskab til dens funktioner og er håndgribelig familiær med telefonen.

## Opsummering og Konklusion af kategorisering og observationer

Der blev i alt fundet frem til 6 forskellige kategorier, 3 der passer til eksperten og 3 der passer de ældre personer. "Visuel Forklaring" opstår i de scenarier, hvor eksperten bruger kroppen til at forklare og fysisk demonstrere løsninger til de ældre personer i observationerne. "Jeg gør det for dig", opstår i observationerne hvor eksperterne selv får lov til at interagere med de ældre personers IKT-produkter. "Ude af mine hænder/sender videre", opstår i de observationer hvor eksperterne selv forsøger at undersøge og løse problemet, men fejler. I bedste fald, har de en god fornemmelse på hvad der er galt og vejleder dem videre eller får IKT-produkterne ind til reparation. "Jeg prøver det selv", opstår i observationerne hvor de ældre selv interagerer med deres IKT-produkter og selv prøver at løse problemet. Dette sker hvor de er sammen med eksperterne og bliver vejledt til at kunne løse deres udfordring selv. "Mangel på basisviden", opstår i de observationer, hvor de ældre ikke er så bekendt med deres IKT-produkter. De har ikke taget sig tid til selv at undersøge hvordan de virker, eller så er de ikke blevet vejledt i hvad de gør og hvordan de virker. Den sidste kategori, "Forstår mere teknologi end de fleste i aldersgruppen", opstår i de observationer, hvor de i stedet for mangler basisviden indenfor deres IKT-produkt, så har de god kendskab til hvordan de virker, og har brugt tid på at lære hvilke knapper der skal trykkes på, hvordan de generelt fungerer og hvad reelt kan.

Disse 6 forskellige kategorier passer fornuftigt til henholdsvis, eksperterne og de ældre personer i observationerne. Baseret udefra observationerne, løser de problemerne på nogle forskellige måder, og de virker. Andre observationer, hvor eksperterne mislykkedes med at løse problemet sammen eller for dem, er ikke blevet afvist, men blot hjulpet videre. De ældre personer der kommer ind i butikken og ved Ældre Sagen, har oftest set helt forskellige udfordringer som de har brug for hjælp til at løse. I disse tilfælde har der ikke været nogle situationer, hvor de ældre personer ikke har været i stand til at fremlægge deres problem. Alle problemstillinger er blevet fremlagt af de ældre personer uden at bruge fremmede ord og eksperterne har været i stand til at kunne forstå alt hvad der er blevet sagt. Omvendt, har eksperterne i

disse tilfælde kun været tekniske når de kunne se/hører at ældre personer var tekniske. Ellers har de talt roligt og brugt billedsprog og været visuelt forklarende. I nogle observationerne var eksperterne nødsaget til at løse deres IKT-produkt problemer selv, men valgte oftest at inkludere de ældre, ved at vise og forklare dem undervejs hvad det var de gjorde.

Observeringen og opdagelsen af kategorier er nu fundet. Næste afsnit bliver kategorierne grundstenene for dannelsen af forskellige persona.

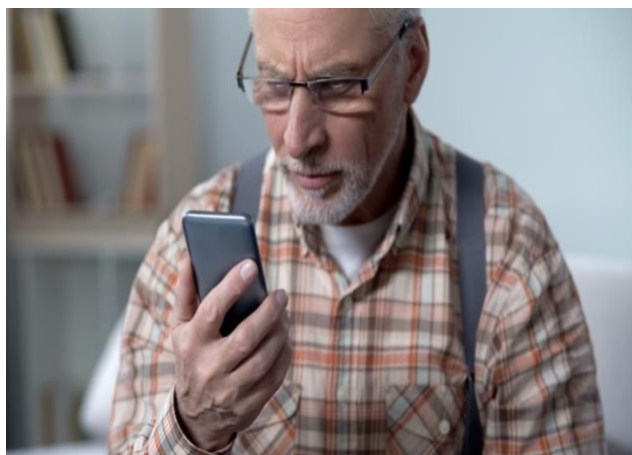
# Persona

## 1. Persona

I dette afsnit, præsenteres de forskellige persona som dannes ud fra de forskellige kategorier, som blev fundet ud fra de forskellige observationer i den etnografiske undersøgelse.

Den første persona er baseret ud fra kategorien; "Mangel på basisviden"

Den første fiktions person i persona dannelsen hedder Benny Hansen. Benny er 70 år gammel og bor på en gård ved en lille by der hedder Bovlund, i Sønderjylland. Til dagligt er Benny landmand og driver en gård med stald sammen med sin kone Helen, hvor de primært dyrker vinterhvede og andre korn sorter, som bruges til foder og har en stald hvor andre personer har deres heste opstalt.



Figur 9: Billede af "teknisk ubegavet mand" (Billede taget fra Colourbox)

Benny har været gift med Helen i snart 45 år, men de har ikke fået børn gennem deres livstid, da landbruget har optaget det meste af deres tid. Benny har ingen uddannelse, da han har tilbragt det meste af sit liv på gården og overtog arbejdet da begge hans forældre døde tilbage i 1970'erne. Benny er en hårdt arbejdende mand som på trods af sin alder, arbejder godt 10 timer om dagen på markerne og ude i stalden, hvor de også har heste, køer, høns og grise. Bennys typiske dag starter ved at han automatisk vågner mellem 03 og 04 om morgenen sammen med sin kone, kaffen er allerede klargjort fra dagen før og tændes inden han går på toilettet. Derefter tænder han for fjernsynet og sammen ser de klassiske genudsendelser af "Die Aktuelle Schaubude" på deres ældre rørfjernsyn, inden hans arbejdsdag starter. Han går ud tilser og fodrer dyr, trækker hestene ud på folden og mugges deres hestebokse ud. Derefter sørger han for at køerne bliver malket og fjerner æg fra hønsene, reparerer gårdens landbrugsmaskiner og er i kontakt med slagterne, som han forsyner kød til. Hans dag udenfor slutter omkring kl 16, hvor indenfor til sin hustru og får kaffe og slapper af indtil aftensmaden bliver serveret. Benny og hans kone går i seng omkring kl 20 for at være klar til næste dag. Benny er mest komfortable når tingene fungerer som de skal og han ikke skal ud og investere i nye teknologier for han er glad for det han kender og har arbejdet med og brugt i de sidste mange år. Det der frustrerer ham mest er når tingene ikke fungerer som de skal eller han mener de skal. Hans kone har lige købt en ny smartphone til ham i fødselsdagsgave, fordi den mobiltelefon han havde i knap 15 år gik i stykker efter han tabte den ud af gummigeden. Telefonen blev klargjort for ham, fordi hans



kone mente at det ville være rart og sparre ham for irritationen med opsætningen. Det der motiverer ham dagligt, er at arbejde effektivt med det han kender, så hans dage ikke bliver forstyrret. Citatet der beskriver ham bedst i forhold til kategorien: ” *Hvorfor kan jeg ikke høre min telefon, når folk ringer?*”

## 2. Persona

Den næste persona er baseret ud fra kategorierne; "Visuel forklarende" og "Ude af mine hænder/Sender videre"

Den næste fiktions person i persona dannelsen hedder Chris Sørensen. Chris er 29 år gammel og bor i en 3-værelses lejlighed midt i Vejle. Til dagligt er Chris fuldtids salgskonsulent i byens YouSee butik. Chris bor sammen med sin forlovede, Maria på 27 år, og sammen har de deres søn, Mathias på 1,5



Figur 10 Billede af "yngre ekspert" (Billede er hentet ned fra Colourbox)

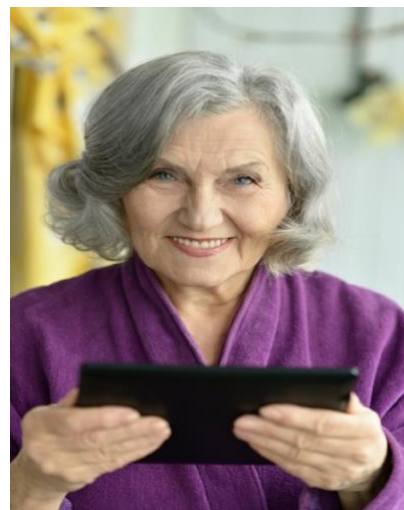
år og endnu på vej om nogle måneder. Chris har en uddannelse som Markedsføringsøkonom og har været ansat i butikken i 5 år. Chris arbejder i butikken dagligt i butikken, har 2 fridage om ugen, men dagene varierer fra uge til uge indtil det næste barn kommer til verden. Chris' typiske dag starter ved at hans alarm ringer kl 06:30 hvorefter han går på toilettet og går i bad. Efterfølgende får Chris får morgenkaffe og morgenmad sammen familien, og efterfølgende ser tegnefilm og leger med Mathias inden han skal vuggestue. Efter Mathias er blevet afleveret lidt i 08.00, tager han hjem igen og smører sin madpakke til frokosten og kigger sine sociale medier, nyheder og e-mail igennem på sin smartphone inden han møder ind på arbejdet. Chris møder ind på arbejdet, får tændt for alle computere, fjernsyn og klargøre butikken til kl 10:00, hvor de åbner. Arbejdsdagen fokuseres mest på at sælge da han er provisionslønnet, men får ofte mange kunder ind ad døren, som har brug for hjælp med de IKT-produkter som der bliver solgt i butikken (Tv-tjenester, mobilabonnementer, Smartphones, Tablets, Smart-watches og tilbehør) Chris' kunder varierer, det er både unge, midaldrende og ældre der kommer ind og mange af deres behov er forskellige. De fleste gange er han i stand til at løse problemerne, andre gange må han "give bolden videre" til andre som har værktøjerne til at løse problemerne, men han sørger altid for at kunderne ikke går fra butikken uden en løsning. Chris er god til at formidle sig, bruge billedsprog og kan godt lide at være kreativ og bruge kroppen eller andre IKT-produkter til at demonstrere får at give en visuel oplevelse. Chris' dag slutter forskelligt, afhængigt af hvornår han møder ind, men når han åbner butikken, har han oftest fri kl 16:30. Chris kommer hjem lidt i 17:00 og interagerer med sin søn, imens Maria laver aftensmad. De spiser kl 18:00, også de andre dage, bortset fra om tirsdagen og torsdagen hvor han spiller badminton med sine venner. Aftenen bruges på at se tv-serier/film, spille brætspil eller andet, så længe de slapper af sammen. Chris går i

seng omkring kl 22:30-23:00, får at lade op til næste dag. Chris er mest komfortable i sit miljø, når kunder kommer ind i butikken med en smartphone eller tablet, som de har udfordringer med, specielt de ældre personer fordi, han oftest skal demonstrere fysisk og være visuel i hans interaktion. Derudover, så glæder det ham altid når han kan se at føler de har fået den rette hjælp på problemet. Det der frustrerer ham mest, er når han har prøvet alt og forskellige værktøjer på at løse et problem og det er ude af hans hænder og bliver nød til at sende dem videre, specielt hvis det er software relaterede, da han anser sig selv godt udrustet til at løse dem. Det der motiverer ham dagligt, er når kunderne forlader butikken med og de har fået den hjælp på deres problemer, også er det en bonus når de har købt noget. Citatet der beskriver ham bedst i forhold til kategorien: "Normalt er den telefon lyn hurtig og tager knivskarpe billeder, men som jeg kan se så skal desværre sendes ind til reparation."

### 3. Persona

Den næste persona er baseret ud fra kategorierne; "Forstår mere teknologi end de fleste i aldersgruppen" og "Jeg prøver det selv"

Den næste fiktions person i persona dannelsen hedder Margrethe Larsen. Margrethe er 66 år gammel og bor i byen Sønderris, i en villa i nærheden af Esbjerg. Til dagligt er Margrethe matematik underviser på Rybners Almene gymnasium. Hun har et år tilbage af sin undervisning inden hun går på pension. Margrethe bor sammen med sin mand, Svend på 68 år som er pensioneret. Margrethe og Svend har 2 børn, som er længe flyttet hjemmefra og har fået stiftet egen familie, de er bedsteforældre til 5 børnebørn. Margrethe har en kandidat i Matematik og har arbejdet som underviser på



*Figur 11 Billede af "teknisk ældre dame" (Billede hentet fra Colourbox)*

gymnasieniveau i knap 40 år. Margrethes typiske dag starter ved at hun står op kl 06, tænder kaffemaskinen og gøre sig klar. Hendes mand gør morgenmaden klar imens. Når hun er færdig med at gøre sig klar til dagen får hun kaffe og morgenmad med hendes mand. Imens kører webradioen igennem deres trådløse højttaler i køkkenet og de snakker om deres planer for dagen. Kl 07:30 kører hun i en af deres 2 biler, hun starter bilen og tilslutter hendes smartphone til bilen og afspiller nyeste podcast episode af "Mørkeland", som hun lytter til på vej til skolen. Hun møder ind lidt i 08:00 og får den næste kop kaffe på lærerværelset inden hun starter undervisning kl 08:15. Hun går ind i lokalet og tilslutter hendes bærbar til klasseværelsets Smartboard og begynder undervisningen. I løbet af dagen har hun af og til udfordringer med teknikken, dette gælder specielt når hendes bærbar ikke vil forbinde til lokalets Smartboard eller hvis lyden ikke vil spille over højttalerne. Hun er stædig og prøver altid selv, men oftest lykkedes det ikke og hun bliver nød til at spørge eleverne eller skolens IT-manden om hjælp. Hun spørger altid om de ikke vil gennemgå det med hende, men det er ikke altid det virker og IT-mændene selv skal klare det hvis det er for teknisk. Hendes dag slutter senest kl 16.00, andre dage er det måske tidligere, det kommer an på undervisningsforberedelse og retning af opgaver. Hun kommer hjem efter en lang dag på arbejdet og påbegynder madlavningen sammen med sin mand. De spiser aftensmad sammen kl 18:00 og taler om deres dag og oplevelser. Kl 19:00, sætter hun sig ned og undersøger skolens intra-system, for beskeder, elevernes afleveringer og andre opgaver på hendes tablet, dog gør hun ikke noget ved det, hun svarer kun på beskeder hvis der er nogle. Kl 19:30 sætter hun sig i stuen sammen med sin man og hygger med en serie eller film på ViaPlay og en kop te. Kl 22:00, går hun i bad og efterfølgende i seng for at være klar til næste

dag. Margrethe er mest komfortable i sit miljø, når teknikken fungerer som den skal på hendes IKT-produkter, men er heller ikke bleg for selv at løse udfordringerne, hvis hun kan. Skulle udfordringerne og de ikke selv kan løses vil hun helst være med til at løse dem sammen med andre, hvis det er muligt.

Det der frustrerer hende mest, er når hun har prøvet alt må i sidste ende opgive og få hjælp til de tekniske problemer. Det der frustrerer hende mest er, hvis problemet bliver løst via en løsning hun kender men ikke selv havde tænkt på. Det der motiverer hende, er når hun selv er i stand til hjælpe med noget teknisk når børnebørnene har brug for det. Det motiverer hende, er at være med på den moderne IT-bølge og ikke føle sig hjælpeløs. Citatet der beskriver hende bedst i forhold til kategorierne: *"Nu har jeg prøvet alt, den vil stadig ikke få forbindelse til computeren, kan du ikke fortælle mig hvad jeg skal gøre, så navigerer du og jeg styrer."*

## 4. Persona

Den sidste persona er baseret ud fra kategorien; "Jeg gør det for dig"

Den sidste fiktions person i persona dannelsen hedder Peter Jørgensen. Peter er 63 år gammel og bor i en ejerlejlighed Kolding. Peters kone gik bort for 3 år siden, så han bor sammen med sin hund Freja. Peter arbejder til dagligt som IT ansvarlig i en mellemstor virksomhed, men er ansat som fleksjobber på grund af dårlig ryg, hvilket betyder han kun skal være på arbejdspladsen 20 timer i ugen, men om 3 måneder stopper han da han er blevet tildelt førtidspension.

Peter har en datter og et barnebarn på 8 år som han hjælper med at passe, når hans mor har vagter om aftenen. Peter har en edb-assistent uddannelse, som han tog midt i 70'erne og har arbejdede som EDB/IT-mand siden, i en del virksomheder gennem sin karrierer, men har haft denne stilling som IT-ansvarlig i 11 år. Ved siden af sit arbejde hjælper han til som frivillig IT-hjælper for Ældre Sagen i byen, to gange om ugen hvor forskellige personer, medlemmer og ikke medlemmer kan komme forbi og få hjælp med deres IKT-produkter. Peter's typiske onsdag starter med at hans alarm ringer kl 06:00. Han står op går på toilet, og får noget hurtigt tøj på og tager Freja med ud og går en tur. Efter han kommer hjem, så tager han et brusebad og klæder sig på til dagen. Herefter får han morgenmad og læser dagens aviser på sin iPad inden han tager på arbejde. Peter møder ind kl 07:45 hver morgen og starter hans dag med at tjekke firmaets server og efterfølgende sin e-mail. I løbet af sin 4 timers arbejdsdag undersøger han via internettet for smartere IT og IKT-løsninger til firmaet, får hjulpet de ansatte der kan have brug for hjælp, for eksempel med serverproblemer, eller andre IKT-problemer. Kl 11:45 får han fri og kører hjem og får gået tur med sin hund of efterfølgende frokost. Kl 12:45 pakker han sine IKT-produkter og kører hen til Ældre Sagen for at være frivillig i det ugentlige arrangement, Datastuen, for at hjælpe de personer der skulle komme ind ad døren. Datastuen har kun åben 2 timer ad gangen, om mandage og onsdage. I løbet af de 2 timer hjælper han 1-3 personer, helt afhængigt af de udfordringer de frembringer. Peter kan godt lide at løse andre personers problemer, specielt de ældre kvinder. Peter kan godt forstå hvis de synes tingene nogle gange er svære at forstå nogle gange, så hvis han kan få lov til at vise dem hvordan det fungerer, løser deres udfordringer og simplificere det tekniske til et sprog de kan



Figur 12: Illustration af ældre ekspert (Billede hentet fra Colourbox)

forstå, så har det været en god dag. Kl 15:00 slutter Datastuen, og Peter får pakket sine ting sammen og kører hjem for at hente Freja, for så efterfølgende, kører hen og hente sit barnebarn som er i SFO. Peters datter har aften vagt om onsdagen, så Peter står for pasningen indtil hun kommer hjem. Peter og hans barnebarn får handlet ind til aftensmaden, tager hjem til datteren og passer ham der indtil hun kommer hjem fra arbejde. Imens Peter forbereder aftensmad, får hans barnebarn lavet sine lektier og Peter hjælper til hvis han har brug for det, men det sker ikke så ofte. Efter de får spist aftensmad, rydder Peter op og imens gør barnebarnet brædspil klar. De spiller senest indtil kl 21:00, for så skal hans barnebarn gøre sig klar til at komme i seng. Så snart Peter har sagt godnat og fået puttet ham, går han ind i stuen og ser fjernsyn indtil hans datter kommer hjem kl 22:00. Derefter får Peter pakket sit udstyr sammen, får snor på Freja og tager hjem. Når de lander hjemme hos Peter, går ham og Freja en aftentur inden de begge skal sove. Peter går i seng kl 23:00.

Peter er mest komfortable i sit miljø, når han hurtigt identificere et problem som han lige præcist ved hvordan han skal tackle. Dette gælder både på arbejde, men specielt når han er nede i Datastuen. Han har det bedst med selv at løse udfordringerne for de personer han hjælper, for han vil ikke risikere at der bliver trykket forkert og han kan godt lide når han har kontrol over IKT-produkterne. Det der frustrere ham mest, er når han ikke selv kan løse problemet eller hvis de andre personers produkter er for langsomme.

Det motiverer ham, er at hjælpe andre ældre personer, for han mener at alles IKT-produkter bør virke lige for alle, og hvis det ikke er tilfældet, så vil han med glæde hjælpe dem der ikke kan finde ud af det og vise dem hvordan det virker. Citatet der beskriver hende bedst i forhold til kategorien: *"Skal jeg ikke lige ordne det for dig?"*

## Opsummering af persona og deres kategorier

De 6 fundene kategorier er nu blevet dannet og blevet tilknyttet til 4 forskellige persona, 2 ældre personer og 2 eksperter. Den første kategori, "Mangel på basisviden", lægger grundstenen for en persona der ikke er så skarp indenfor IKT-produkter. Den ældre mand er af den gamle skole, som ikke har fulgt meget med indenfor den digitale og elektroniske udvikling. Han har ikke taget sig tid til at sætte sig ind i hvordan det fungerer og kan finde ud af de ting som han har haft i mange år, som han selv ved hvordan man reparerer og fungerer. De næste kategorier, "Visuel Forklarende" og "Ude af mine hænder/sender videre", lægger grundstenene for en persona der danner en yngre ekspert, der visuelt forklarer tingene når han interagerer med kunder i butikken, og sender dem han ikke kan hjælpe videre. Den yngre mand er med på moden indenfor elektronik, og har styr på hvordan det fungerer. Han ved også hvordan han skal formidle sig, når han taler med forskellige typer af kunder der har brug for hjælp. De næste kategorier, "Forstår mere teknologi end de fleste i aldersgruppen" og "Jeg prøver det selv", lægger grundstenene for en persona af en ældre person som har forholdsvis mere styr på teknikken i forhold til mange andre og gerne vil selv prøve. Denne ældre dame, er vant til forskellige IKT-enheder og ved hvordan de skal bruges og hvordan de fungerer. Når hun oplever problemer, vil hun altid selv prøve at løse udfordringerne, men når det ikke er muligt, så vil hun helst være med til at løse dem sammen med de personer der kan og lære hvordan det skal gøres. Den sidste kategori fra observationerne, "Jeg gør det for dig", lægger grundsten for en persona som gerne selv vil løse udfordringerne fra andre og vise andre hvordan det skal gøres. Denne persona illustrerer en ældre ekspert, som har arbejdet med EDB/IT gennem hele sin arbejdskarriere. På grund af sin erfaring og viden indenfor området er han ikke bleg for at demonstrere hvordan de tekniske udfordringer skal løses, enten via deres enheder eller sin egne.

Nu er observationerne blevet fuldført, analyseret og kategorier er blevet dannet og ud fra kategorierne er der blevet dannet 4 forskellige persona. Dette bringer mig videre til det næste afsnit i dette speciale. Det næste afsnit der præsenteres i specialet, er den litteraturstudie.



## Litteraturstudiet

Dette litteraturstudie skal for det første, være med til at danne et videnskabeligt grundlag, for dette speciale. Emner som IKT, findes der en stor del information. Eftersom interessen faldt på at skrive om hvordan ældre personer kommunikere deres IKT-problemer til eksperter og hvordan eksperterne kommunikere tilbage, og med lidt vejledningen, var det tydeligt, at et litteraturstudie som en metode, var essentielt for dette speciale.

På grund af at jeg valgte at foretage mine etnografiske observationer, inden mit litteraturstudie, som førte til betydelig mindre tid til at foretage specialets litteraturstudie, anses dette som et rapidlitteraturstudie (Government Social Research Unit, 2008). Med et rapidlitteraturstudie vælges der at begrænse aspekter af studiet. Man danner en forståelse for en stor del af det undersøgte emne på kort tid og med brug af færre ressourcer. Man kigger blandt andet på bredden af undersøgelsesspørgsmålet, søgte kilder, data, kvalitet og relevanssikring foranstaltninger og dybdegående analyse. Dette rapidlitteraturstudie fokuserer på planlægning, søgeprofil, søgeord, søgning i database, resultater i søgning, oversigt over inkluderede artikler, syntesering og vurdering.

Med et litteraturstudie er målet at danne et overblik over tendenser af ældre og deres brug af informations kommunikationsteknologi (IKT), for at kunne sammenligne resultater, med mine etnografiske observationer med tematiske fund fra litteraturstudiet, for at kunne sammenligne resultaterne fra dette, såvel som det etnografiske observationsstudie, for at be-/afkræfte resultaternes legitimitet.

## Planlægning af litteraturstudiet

For at kunne danne en forståelse for de faktorer der skal gøres gældende for litteraturstudiet, er der blevet benyttet en PICOC-struktur. PICOC-strukturen giver et overblik ved at kunne beskrive uensartede elementer der skal indgå i undersøgelsesspørgsmålet og dermed få en mere nuanceret forståelse, for et aktuelt undersøgelsesområde. Med PICOC-strukturen beskrives den befolkning (Population), som forskningen undersøger, for eksempel; ældre personer med IKT-udfordringer. Den næste er Intervention, som omhandler dét som befolkningen bliver udsat for. Sammenligning (Comparison), er det det søgte og fund bliver sammenlignet med. Den næste er resultat (Outcome), som spørger hvilket resultat der forventes. Den sidste er sættet (Context), som handler om hvor undersøgelserne finder sted (Booth et al., 2016.s.86). Jeg har valgt at fravælge sammenligning (Comparison), da den ikke er nødvendigt at benytte sig af og den findes ikke relevant i dette studie.

### **Population**

Alle ældre personer af alle køn, i alderen af 65 og op efter inkluderes, såfremt de ikke besidder nedsatte kognitive evner og er selv i stand til at interagere med andre personer og eksperter inden for dette område. Derudover inkluderes tekster som udtrykker ældre som har tekniske udfordringer med IKT-produkter. Der ekskluderes de ældre personer som kun besidder og bruger IKT produkter for at sundhedens skyld, og ikke bruger produkterne i det daglige liv.

### **Intervention**

Aktiv interaktion mellem en ældre person og en ekspert, hvor der indgår en form for hjælp, rådgivning eller vejledning inkluderes. Hvis hjælpen til udfordringen bliver efterspurgt af den ældre person, men bliver givet direkte til en anden person, som har tæt tilknytning til den ældre vil blive ekskluderet. Artikler der beskriver hvordan de ældre personer bliver hjulpet med deres IKT-produkter eller hvem der hjælper dem, bliver også inkluderet.

### **Outcome**

Der ønskes at finde indikationer på om de ældre får den hjælp eller de løsninger på de problemstillinger som de kommer med. Derudover ønskes der, at det de ældre føler og der er et klart billede på at de får eller ikke får den hjælp de efterspørger. Artikler hvor de ikke får den tilfredsstillende hjælp på udfordringen, vælges stadig at blive inkluderet for at få et mere nuanceret billede til sammenligning og for at undgå bias.

### **Context**

Da min observation er baseret i Danmark, prioritere jeg studier der er fortaget i de lande der ligner Danmark, samfunds og teknologimæssigt. Det betyder lande som betegnes som vestlige lande, samt de lande hvor moderne teknologi er eksisterende blandt samfundet. Det er lande som for eksempel; USA, Storbritannien, Australien og lande i Skandinavien og den vestlige del af Europa.

Der vil også inkluderes studier fra lande i Østeuropa da den anvendte teknologi også er fremme der. Lande jeg har valgt at ekskludere, er lande i Asien, Mellemøsten, Sydamerika og Afrika, da deres samfundskulturer adskiller sig for meget i forhold den danske kultur.

Gennem denne PIOC-struktur har jeg dannet følgende litteraturstudie undersøgelsesspørgsmål. "Hvad føler de ældre personer når det ikke fungerer for dem og Hvordan får de ældre personer hjælp?" Denne PIOC-struktur taler kun om litteraturstudiets undersøgelsesspørgsmål, og ikke hele specialet.

## Studiets Søgeprofil

For at finde den mest relevante og akkurat undersøgelse der passer til det ønskede område, er der blevet fabrikeret en søgeprofil. Søgeprofilen skal hjælpe med planlægningen inden den egentlige søgning finder sted. Udover den udarbejdet PIOC-struktur, bliver der udarbejdet et afsnit der beskriver specialets baggrund, inklusion og eksklusionskriterier for litteraturstudiet, samt de søgeord der benyttes.

### In- og eksklusionskriterier

For at kunne udføre et ordenligt litteraturstudie, er det essentielt at finde og bruge de rette databaser, i forhold til dét emne der arbejdes på. På grund af tidsfølsomhed og efter en anbefaling Andrew Booths bog (Booth et al., 2016) samt egen undersøgelse, har jeg valgt kun at benytte mig af en database, Mit valg faldt på databasen Scopus. Scopus anses for at være en af de største abstract og citationsdatabaser af litteratur der er peer-reviewed, samt bærer de tidsskrifter indenfor fagområderne samfundsvidenskab, sundhedsvidenskab, fysisk videnskab og bio videnskab. En af de første inklusionskriterier jeg har angivet, er at de fundene litteratur, grundet mine sprogegenskaber, skal være skrevet på engelsk eller dansk. Dansk fordi at dette speciale skrives på dansk og er mit modersprog, og engelsk fordi det anses for at være det førende sprog indenfor forskning (Crystal, 2003). Derudover, inkluderes artikler hvor studier er fortaget i Europa, USA, Australien og andre lande som minder om eller er på fod med Danmark teknologisk. Ydermere, skal artiklernes deltagere omhandle kvinder/mænd eller begge i alderen over 65år. Dog må der gerne inkluderes unge og unge voksne i litteraturen, men der skal være medfokus på de ældre brugere. Søgningerne er derudover også blevet begrænset til at inkludere artikler som er blevet udgivet fra år 2007 og til 2020. Grunden dette er at den teknologiske udvikling er steget drastisk siden 2007, indenfor IKT-produkter, hvor den første iPhone fra Apple blev udgivet i USA, og var med til revolutioner smartphonen. Derudover er den moderne tablet også blevet opfundet i det tidsrum og computere er kendt af godt alle brugere af IKT-produkter. Til sidst, skal litteraturen inkludere de pågældende emner der omhandler dette speciale, ældre personer IKT-produkter, deres udfordringer med produkterne og en form for ekspertise. Dog tages der forbehold for at der findes forskellige ord indenfor de ovennævnte emner. Derfor er det også

tilladt at andre synonymer indenfor emnerne må bruges, så længe emnerne sammen stemmer overens med mit valgte område. Det vil sige, at blokken til de forskellige emner kan være kreativ sammensat. (Se bilag 7)

På næste side er der opstillet, i punktform, de attributter som jeg ønsker det søgte litteratur helst skal indeholde.

- Titel, men mest abstract skal helst være klar og udtrykke ord fra hver af de tre blokke. Dog skal det nævnes at andet litteratur der ikke nævner ord fra de tre blokke kan medtages, hvis det giver mening.
- IKT-produkter, er emnet der har en påvirkning på den valgte interessegruppe. Litteratur som indeholder andre ord indenfor IKT-produkter, hvis ordet IKT ikke benævnes, såsom mobiltelefoner og PC kan det medtages såfremt de også påvirker den valgte interessegruppe.
- Litteraturer der forsker forskellige persongrupper indenfor det omhandlende emne er accepteret, under det grundlag at persongruppen, ældre personer over 65 år, bliver belyst tydeligt, så det er muligt at skælede mellem aldersgrupperne. Ved utydelighed vil teksterne blive ekskluderet.
- Litteraturer der omhandler ældre personer i alderen af 65 år og op efter prioriteres ikke, hvis den omhandlende interessegruppe også har nedsat kognitive funktioner og eller andre handicap der har en påvirkning på hvordan interessegruppen benytter sig af IKT-produkter og de udfordringer der må opstå.
- IKT-produkter og eksperthjælp. Jeg inkluderer også litteratur der handler om de ældre og deres IKT-produkter, som får hjælp af andre end professionelle eksperter, herunder de ældres venner eller familiemedlemmer, så længe der er belæg for hvorfor og om det fungerer.
- Ord fra IKT-ordblokken skal indgå i søgeresultaterne, og også mindst et ord fra et af de andre ordblokke. Dog fortrækkes der at flere ord fra alle søgeblokke findes det søgte litteratur.
- Litteratur bliver fra sorteret hvis interessegruppen har et for stort aldersspænd i sig. Dette kunne eksempel være litteratur der fokusere på ældre i alderen af 55 til 66 år. Dog skal det nævnes at det gerne må indgå så længe der er flere undersøgte interessegrupper, hvor i blandt ældre fra 65 og op efter indgår.
- Litteratur hvor hjælp skal gå gennem en tredje person, for eksempel, en ældre går til et familiemedlem eller ven, som så går til en ekspert for at løse udfordringen ekskluderes, da meningen med studiet er at de ældre personer i alderen 65 år og op efter selv skal være

aktivdeltagende i problemløsningen, dog er det acceptabelt hvis den ældre person og andet familiemedlem eller ven er til stede under problemløsningen.

- Litteratur hvor undersøgelserne er kvantitativbaseret ekskluderet også da det for eksempel ikke er relevant med statistiske data for mit studie. Dog inkluderes de, hvis der både er kvalitative og kvantitative undersøgelser i litteraturen.
- Litteratur hvor der er fokus på at effektivisere sundhedsarbejdere og eller deres arbejdsplads gennem IKT-produkter, ekskluderes, da det er de ældre brugere på 65 og op efter og IKT-eksperter der er relevant for mit område.

## Søgeord

Før jeg kunne påbegynde selve søgningen af litteratur ud fra de opstillede attributter og in- og eksklusionskriterier, var det essentielt at definere de søgeord som skulle afdække litteraturets undersøgelsesområde. Jeg valgte tre forskellige kategorier, som omhandlede dette speciale, ældre personer, Information Communication Technology og Ekspert/hjælp. De søgeord jeg vurderede der var mest relevant for mit undersøgelsesområde, blev anset som nøgleord, og er dem der indgår i problemformuleringen.

Jeg benyttede mig af "Boolean" logik som ifølge (Booth et al., 2016), betegner det simple koncept af at kombinere søge termer, med ordene AND, OR og NOT. Ved brug af denne logik, er det muligt at kombinere de tre forskellige søgekategorier i en søgning.

Efter jeg selv fandt på de forskellige søgeord, som jeg selv kunne komme i tanke om, valgte jeg efterfølgende at benytte mig synonymordbog, [www.thesaurus.com](http://www.thesaurus.com). Booth skriver, synonym giver mulighed for at vælge emneudtryk fra et hierarkisk ordforråd; relaterede termer er også foreslået, som derudover kan være værd at søge (Booth et al., 2016). Derudover, giver fritekstsøgning mulighed for at finde ord der er stavet anderledes på tværs af sprog, men betyder det samme, for eksempel *humor & humour*". Ved at benytte trunkeringstegn (\*), fastlår Booth at det kan være med til at sikre ord med et eller flere stavelser i ordene, for eksempel; teenager\* vil være teenage, teenager og teenagers (Booth et al., 2016.s.127). Derudover er der blevet benyttet at yderlige begrænsninger, for at fremhæve de mest relevante litteraturer. Jeg ønsker ikke at ekskludere bestemte studietyper, medmindre studietypernes fund

ikke giver mening eller er relevant for specialeområdet. Men, jeg har blandt andet begrænset sproget til kun at være på engelsk og dansk, samt udgivelser efter år 2007.

## Frengangsmåde

### Søgeresultater

I og med jeg kun benyttede mig af en enkel database, Scopus, så var der kun et resultat jeg skulle forholde mig til og ikke tænke på at fjerne dubletter, som hvis jeg benyttede mig af flere databaser. Efter jeg indtastede alle nøgleord, emneord, relaterede ord, synonymmer, med brug af boolean logik og med og uden trunkeringer, endte søgeresultaterne på 11.573 forskellige artikler. Herefter begrænsede jeg søgningen via begrænsningerne, såsom sprog, lande, årstal for udgivelse, faldt søgeresultatet ned på 1.777 artikler. De 1.777 artikler valgte jeg slavisk at screene igennem. Ved hjælp af Scopus funktioner, var det muligt at se artikel titler, abstract og hvis abstrakterne indeholdte nogle af de søgeord, var de highlightet med gul farve, hvilket gjord screenings-processen, betydeligt mere overskueligt.

### Screening og sortering

Screeningen blev som nævnt ved at læse artiklens titel og abstract. Artiklerne blev screenet med inklusion og eksklusionskriterierne i baghovedet. Med det i bagtankerne blev det nemmere at sortere artiklerne og tilføje dem der, via titel og abstract gik videre til næste sorteringsrunde. Ved at bruge denne metode gik antallet af artikler fra 1777 til 34.

Anden sorterings runde, gik ud på at læse de 34 artikler og sortere dem til eller fra efterfølgende. Resultatet af denne omgang gik fra 34 artikler til 12 som jeg har valgt at inkludere. De 22 artikler som blev fravalgt i processen, blev fravalgt af adskillelige grunde, såsom sprog, forkert emne, andre IKT-produkter, m.m. Listen af fravalgte artikler kan findes i bilag (Se bilag 5), sammen med en begrundelse for fravælgelse.

## Citationsøgning

Så snart de 12 artikler blev valgt, foretog jeg en citationssøgning, af alle 12 artikler, ved at bruge databasen, Scopus. Ifølge Booth(Booth et al., 2016), så er det muligt at få et bredere perspektiv for selve undersøgelsesområdet, ved at finde andre artikler som har citeret de artikler, man selv har fundet. Søgningen af resulterede i 63 artikler. Disse artikler blev endvidere også screenet ud fra titel og abstract, men de havde alle mangler og blev ekskluderede fra dette studie. Nedenfor illustreres citationsøgningens resultater.

Artiklens forfatter(e)	Citationer
T. Jones et al, 2013	6
Francis et al, 2018	3
Mordini et al, 2009	9
Hänninen et al, 2020	1
Lagacé, 2016	4
Harvey et al, 2018	4
Franco, 2020	0
Wexler et al, 2011	3
Zimmer et al, 2015	3
O'Brien et al, 2012	26
Olsson, T., Viscovi,D., 2018	4
Apergis, 2019	0
Citationer I alt	<b>63</b>

*Tabel 1: Citationssøgning tabel*

## Oversigt over inkluderede litteratur

Nedenfor præsenteres litteraturets inkluderede artikler, som skemaer. Artiklerne præsenteres i 4 tabeller, 3 artikler i hver tabel, og fremhæver deres undersøgelsesområde, resultater, metoder, Interesse gruppe, hvor geografisk det har fundet sted og deltagere i undersøgelserne. Hele dataudtræksskema kan findes i bilag (Se bilag 6).



Litteratur	An Evaluation of Older Adults Use of iPads in Eleven UK Care-Homes (Jones et al., 2013)	Catalyst to Connection: When Technical Difficulties Lead to Social Support for Older Adults (Jessica Francis, Travis Kadylak, Taj. W. Makki, R. V. Rikard, and Shelia R. Cotton) 2018 (Francis et al., 2018)	Ethics, e-Inclusion and Ageing Emilio Mordini, David Wright, Paul de Hert, Eugenio Mantovani, Kush R. Wadhwa, Jesper ThestrupGuido Van Steendam, 2009 (Mordini et al., 2009)
Undersøgelsesfelt	Artiklen ønsker at give en sonderende evaluering af hvordan ældre personer i plejehjem og personale engagerer i brug af iPads for at kunne styrke kommunikation, opbygge fysiske sociale netværker mellem hinanden, personalet og familiemedlemmer.	Artiklen undersøger tekniske vanskeligheder, hvordan ældre voksne håndterer IKT-fiasko, og de forskellige former for social støtte, der kan resultere som en konsekvens af adgang til teknisk support.	Denne artikel fokuserer på fire hovedområder: 1. at udvikle en specifik tilgang til etiske spørgsmål rejst af IKT; 2. mere detaljeret beskrivelse af den aldersrelaterede digitale kløft i Europa 3. identifikation af teknologitendenser og nye udfordringer og 4. at definere de juridiske rammer for inddragelse af ældre i det digitale samfund.
Resultater	Resultaterne demonstrerer ikke kun at de ældre benytter sig af iPad tablets i plejecenteret, men deres brug danner positive indtryk på dem selv og andre omkring dem. Derudover, har de ældre og personale oplevet udfordringer med brugen af enhederne og har benyttet sig af lavteknologiske løsninger, for eksempel at benytte en pude til at støtte vægten og arbejde med en ældre person for at få den rette vinkel.	De deltagende i hver fokusgruppe beskrev at de oplevede tekniske vanskeligheder. Typiske typer af tekniske udfordringer var blandt andet GPS-udfordringer, netværk pålidelighed, udfordringer med at huske brugernavne og passwords, imødegå sikkerhedsproblemer og billeder der forsvinder. Derudover, er der opstået forskellige tema omkring hvordan de ældre benytter sig af IKT. Deltagerne rapporterede konsekvent at når deres IKT-enhed fejlede for dem føler de sig "frustreret", irriteret, fortabt, stresset og nogle gange "afbrudt"	De opsummerer de vigtigste konklusioner i artiklen og afslutter derefter med tre forslag, som de mener tager fat på nogle af de etiske udfordringer, der opstår som følge af e-eksklusion af ældre, især nogle veldefinerede grupper af ældre, det vil sige at de hidtil ikke har haft adgang til IKT. De teknologier, der giver fordele, kan også skabe nye etiske udfordringer. Derudover har de bemærket det faktum, at de ældre ikke er en homogen gruppe og fremhævede de mange forskelle med hensyn til deres adgang til og brug af IKT baseret på køn, civilstand, uanset om de er indvandrere, hvor de bor. Fra et etisk synspunkt er det nødvendigt, at det europæiske samfund og især dets politiske ledere tager skridt til at bygge bro over de digitale kløfter for at lette adgangen til Internettet for dårligt stillede grupper som dem, der er beskrevet i artiklen.
Benyttet Metode	Blandet metoder blev benyttet for at indsamle data, såsom interviews, fokusgrupper og feltobservationer	Et kvalitativ-studie baseret på semistruktureret fokus grupper	Kvantitativ metode
Population	Ældre personer i plejecentre	Ældre personer i alderen af 65 og op efter	Ældre borgere
Geografisk område	UK	USA	EU
Deltager	77 ældre personer (3 mænd og 74 kvinder i alderen af 73-87 år)	Mænd og kvinder i alderen af 59-88 år	Ældre borgere

Tabel 2 Dataudtræk 1

Litteratur	Exploring heterogeneous IKT use among older adults: The warm experts perspective Riitta Hänninen, Sakari Taipale, Raija Luostari 2020 (Hänninen et al., 2020)	From psychological to digital disengagement: exploring the link between ageism and the grey digital divide Martine LAGACÉ 2016 (Lagacé et al., 2016)	Increasing mobility for older travelers through engagement with technology J. Harvey, W. Guo, S. Edwards 2018 (Harvey et al., 2019)
Undersøgelsesfelt	Artiklen undersøger de forskellige former for støtte som de ældre personer (+75) har brug for når det gælder digital teknologi. At give en konkret, hverdagslivs, begrundelse for, hvorfor varme eksperter spiller en så afgørende rolle i processen med at vedtage og bruge IKT	Først præsenteres en oversigt over kilderne og konsekvenserne af aldersdiskrimination på arbejdspladsen. 2. Der fokuseres på at identificere organisatorisk praksis over for ældre arbejdstagere, der er legemliggjort af aldersbestemte overbevisninger og diskrimination, og som sådan udvider den digitale kløft mellem unge og ældre arbejdstagere. Endelig, baseret på empiriske fund fra undersøgelser, i afsnit 1 og 2, vil en teoretisk model designet til at modvirke den aldersbaserede digitale kløft på arbejdspladsen blive præsenteret i afsnit 3.	Denne artikel overvejer, hvad der skal ændres for at give større antal ældre rejsende adgang til transportteknologier, og hvad er de vigtigste barrierer for at engagere sig i nye og nye teknologier for ældre. Således ser papiret ud på at udvide viden om, hvordan ældre engagerer sig i teknologi i forhold til deres mobilitet og rejser.
Resultater	Vedtagelse af nye enheder, software eller løsning af daglige problemer i forbindelse med digital teknologibrug er en integreret del af det konstant udviklende digitale samfund, som påvirker alle brugere uanset alder, køn eller social baggrund. De argumenterer for, at forholdet mellem ældre og digital teknologi er heterogent og derfor udviser en større variation i sammenligning med andre aldersgrupper. Der er ældre voksne i deres forskningsdata, der viser flydende færdigheder inden for digital teknologi, mens andre overhovedet ikke engagerede sig i den digitale verden eller stoled på hjælp fra varme eksperter. Imidlertid er ikke alle ældre voksne i udkanten af den digitale verden ens: der er ældre voksne, der udtrykkeligt afviser muligheden for helt at være en del af den digitale verden og argumenterer for, at de simpelthen ikke har nogen interesse i eller bruger til IKT. På samme tid er andre virkelig, om end forsigtigt, interesserede i at deltage i den digitale verden, men på grund af mangel på en varm ekspert kæmper de med nye enheder og applikationer og kan således blive efterladt. Det er også almindeligt, at ældre voksnes mangel på interesse over for den digitale verden er sammenflettet med forvirring, mistillid, frygt for forlegenhed eller manglende hjælp fra en varm ekspert overfor digital teknologi	På baggrund af resultaterne af tidligere undersøgelser påstår de, at kommunikation på arbejdspladsen i dets mikro- og makroniveau- aspekter er en nøglekomponent, når det kommer til at tilpasse aldersdiskrimination og i sidste ende modvirke den grå digitale kløft. Som samfundets mikrokosmos spejler organisationer ofte den negative eller i det mindste den ambivalente samfundsmæssige diskurs omkring aldring og videreformidler den gennem kommunikationspraksis, der har tendens til at bagatellisere den ældre arbejders bidrag. At imødegå en sådan social tendens betyder, at organisationer skal skabe et arbejdsklima, der ikke kun værdsætter ældre arbejdstagere, men integrerer dem fuldt ud i kernekomponenter såsom vision og mission.	Resultaterne fra interviews med deltagerne og eksperter peger på flere vigtige udfordringer. Mobilitet betyder meget for de ældre personer, og selvom de viser tegn på nedgående kognitive funktionsevner som muligvis kan have en påvirkning på de rejsendes adfærd, så er der gode muligheder for at hjernens plasticitet tillader for fortsat læring og i at fortsætte med at rejse og være mobil
Benyttet Metode	Gruppe interviews og observationer	Artiklen er opbygget af empiriske fund fra andre studier	Tematisk analyse af interviews
Population	Ældre personer på + 75 og deres familier	Ældre personer på arbejdspladsen	Ældre rejsende i alderen 63-96 år
Geografisk område	Finland	Canada	UK
Deltager	22 informanter skulle interviewe og observere 5 familiemedlemmer hver. (Studerende) 111 interviewede og observerede	Ikke specificeret, kun ældre personer på arbejdspladser.	32 deltager

Tabel 3 Dataudtræk 2

Litteratur	Empowering the Independence of Older People with Everyday Technologies Paolo Franco 2020 (Franco, 2020)	Service-Learning Computing Courses Assist with Technology Needs in Community Based Organizations Serving Older Adults Sharon Stahl Wexler, Lin J. Drury, Jean F. Coppola, Brian J. Tschinkel, Barbara A. Thomas (Wexler et al., 2011)	The role of user age in task performance: examining curvilinear and interaction effects of user age, expertise and interface design on mistake making J. Christopher Zimmer, Stefan Tams, Kevin Craig, Jason Thatcher, Richard Pak 2015 (Zimmer et al., 2015)
Undersøgelsesfelt	Artiklen kontekstualiser udviklingen inden for ældre menneskes levede oplevelser for at undersøge, hvordan deres livskvalitet påvirkes af deres vedtagelse og forbrug af hverdagsteknologier	Papiret præsenterer et forskningsprojekt, der inkluderer mål, beskrivelse, vurderinger, erfaringer og forslag til en vellykket replikation. Tips til lav eller ingen budgetuddannelse samt vejledning til integration af service-læringsprojekter i IT-kursusplanen vil blive diskuteret.	Denne artikel undersøger aldersrelaterede forskelle i brugen af organisatoriske IKT med hensyn til tilbøjeligheden, som forskellige aldersgrupper har til præstationer i form af fejltagelse, når de søger efter information. For at gøre det, danner papiret hypoteser, der forklarer, hvordan kombinationen af alder, fagområdet og systemgrænsefladen får enkeltpersoner til at begå fejl i en teknologibaseret sammenhæng
Resultater	Det der adskilte sessionerne fra de andre kilder til hjælp, som beboerne tidligere havde prøvet, var deres en-til-en-karakter og deres langsigtede ugentlige regelmæssighed i løbet af 14 måneder. Disse funktioner var fordelagtige, da han kunne målrette sin hjælp til hver beboers færdighedsniveau, og at de sammen kunne nærme sig deres læring trin for trin i deres tempo uge til uge. Desuden var den hjælp, han leverede, lydhør over for, hvad beboerne ønskede at gøre med deres teknologiprodukter, da dette naturligvis kom fra deres spørgsmål. Dette var vigtigt for deres uafhængighed, da den hjælp, der blev givet, gjorde det muligt for beboerne et bredere udvalg af meningsfulde ting, de kunne vælge at gøre med deres teknologiske produkter og deres. Samlet set følte beboerne, at den service, der blev leverede, udfyldte et hul i, hvordan de typisk modtog teknisk hjælp.	Integration af serviceindlæring i computerkurser har vist sig at være en kraftig tilføjelse til læseplanen på mange niveauer. Kursets udvikling til at omfatte undervisning i værdierne i serviceindlæring, orientering til geriatriske faciliteter og simulering af aldringsprocessen forbedrede de studerendes læringsoplevelse. Et vigtigt resultat af denne proces var at lære studerende at blive ansvarlige borgere, samtidig med at de leverede praktiske oplevelser til de studerende. Kursusprojekterne og træningen har potentiale til brug inden for mange forskellige teknologikurser såvel som uddannelsesdiscipliner. Studerende nød ikke kun at gøre en varig forskel i samfundet, men også at bruge alle deres færdigheder og ekspertise i den virkelige verden.	Resultaterne viser, at alder, under visse betingelser - ikke er den skade, som den almindeligvis antages at være. Konsekvenserne af dette fund undersøges i forhold til den " nedtoning af arbejdsstyrken ", som alle OECD-lande i øjeblikket oplever.
Benyttet Metode	Etnografisk undersøgelse hvor han arbejdede som Tech-hjælper i et pensionsbeboelsesområde (Interviews, feltnoter)	Mixed method Spørgeskema og Kvalitativ projekt studie for studenter og ældre personer	Eksperimentale deltager observationer
Population	Ældre pensionister i beboelsesområdet	Ældre personer og unge studerende	Unge studerende og Ældre personer
Geografisk område	Melbourne Australia	USA	USA
Deltager	Deltagerantal er ukendt, men undersøgelsen blev foretaget i en 14 måneders periode.	Ikke specificeret, kun ældre personer og studerende	60 unge deltager (33 kvinder og 27 mænd) 48 ældre deltager (28 kvinder og 20 mænd)

Tabel 4 Dataudtræk 3

Litteratur	Understanding Age and Technology Experience Differences in Use of Prior Knowledge for Everyday Technology Interactions Marita A. O'Brien, Wendy A. Rogers, Arthur D. Fisk 2012 (O'Brien et al., 2012)	Warm Experts for Elderly users: Who are they and what do they do? Tobias Olsson, Dino Viscovi 2018 (Olsson & Viscovi, 2018)	Who is tech savvy? Exploring the adoption of smartphones and tablets: An empirical Investigation Emmanuel Apergis 2019 (Apergis, 2019)
Undersøgelsesfelt	Artiklen undersøger den rolle, som forudgående viden spiller i hverdagens teknologiinteraktioner mellem brugere af forskellige teknologifæringsniveauer og ældre.	Denne artikel undersøger "varme eksperter" – det vil sige, ikke-professionelle personer, der hjælper uerfarne brugere med at komme overens med digitale enheder - og deres betydning for ældre svenskers brug af digitale medier i hverdagen.	Denne analyse udfører en "multinomial Probit-model" for at observere, hvilken mobil teknologi der er kvalificeret på tværs af enkeltpersoner.
Resultater	De fleste teknologier rapporteret af alle deltagergrupper blev brugt mindst ugentligt, hvilket tyder på, at der var et solidt vidensgrundlag til rådighed for typiske hverdagsopgaver. Analyse af forskelle mellem repertoarer afslørede, at yngre voksne og højteknologiske ældre voksne brugte et lignende antal teknologier som forventet i betragtning af de højteknologiske oplevelsesresultater i begge grupper. Højere gennemsnitlige antal hjemmebehandlinger og køkkenteleknologier blandt højteknologiske ældre voksne var i overensstemmelse med ældre voksnes typiske behov og med en længere levetid for at erhverve hjemmeteknologier. På den anden side brugte lavteknologiske ældre voksne færre teknologier end højteknologiske ældre voksne, men de brugte stadig et betydeligt antal teknologier. Derudover, fandt de ud af, at deltagerne normalt havde succes med teknologier og typisk kunne løse problemer, der opstod, selv for teknologier og funktioner, der var nye for dem. Især blev det forventede højere antal problemer for lavteknologiske ældre voksne end højteknologiske ældre voksne ikke fundet. I betragtning af at lavteknologiske ældre voksne rapporterede om færre teknologimøder, kan dette fund skyldes deres præference for at begrænse teknologibrug til kendte teknologier eller sjældne begivenheder, hvor der ikke var nogen anden mulighed for at nå deres mål. For det tredje var forkundskaber typisk tilgængelige og bidrog til vellykkede teknologimøder på tværs af alders- og oplevelsesgruppe.	Respondenterne associerede generelt digitale medier med praktiske vanskeligheder og usikkerhed og følte derfor behov for hjælp. Til dette henvendte de sig til de varme eksperter i stedet for professionelle. I det overordnede billede af valg af varme eksperter foretrak respondenterne at involvere deres børn efterfulgt af deres partner. Deres tredje præference er deres børnebørn, efterfulgt af venner. I det mindste kan nogle læsere betragte de hidtil rapporterede fund for at være mere eller mindre selv-tydeligt. De ældre betragtes næsten rutinemæssigt som sene adoptere og uerfarne brugere og for den enkle grund til, at de har brug for hjælp. Dog er dette ikke helt sandt. Undersøgelsesresultaterne angiver, at 74% af respondenterne i stikprøven har været online siden 2005 - et årti eller længere. I den forstand repræsenterer langt de fleste respondenter erfarne brugere og ikke uerfarne.	Resultaterne tyder på, at enkeltpersoner i familievirksomheder foretrækker at kombinere både tablets og smartphones i deres indkøb snarere end hver for sig. Yngre individer rapporterer om en adoptionspræference over for smartphones, mens ældre er tilbøjelige til tablets.
Benyttet Metode	Kvalitative interviews og spørgeskema (Mixed methods)	Kvalitativ og kvantitative studier (Spørgeskemaer og semistruktureret interviews)	Dette empiriske studie er baseret på andres forskning Udtrukket fra <i>Understanding Society Innovation Panel database</i>
Population	Ældre lav og høj tekniske personer og unge voksne	Ældre personer	Alle brugere i en familiebygget virksomhed
Geografisk område	Atlanta, Georgia, USA	Sverige	UK
Deltager	10 unge deltager (18-28 år) og 20 ældre personer (65-65 år)	65-85 2000 spørgeskema og 18 interview deltager	1500 husstande

Tabel 5 Dataudtræk 4

## Syntesering af artikler

I dette afsnit, præsenteres litteraturstudiets syntesering. Syntesen, er det som bringer studiets resultater sammen. Booth tilføjer (Booth et al., 2016, s. 171), at syntesen giver mulighed for at sammenligne hver artikel for at finde frem hver deres fund, de fællestemaer de har og dermed afrunde resultaterne. De forskellige tema opdeles under deres respektive hovedkategorier, ældre brugere af IKT og eksperthjælp. Syntesen skal gerne kunne være med til at svare på litteraturstudiets undersøgelsesspørgsmål. Hvad føler de ældre personer når det ikke fungerer for dem og Hvordan får de ældre personer hjælp?"

### De ældre brugere af IKT

I dette stykke ses der på de ældre brugere af IKT-produkter som litteraturstudiet har beskrevet. Her kigges der på emnerne: Hvorfor bruger de IKT, Hvilke problemer der opstår ved brug af IKT, Hvad får det til at gå galt og Hvad føler de når det ikke fungerer for dem.

Litteraturstudiet viser at de ældre personer bruger forskellige typer af IKT-produkter. Studierne beskriver de ældres brug af Smartphones, moderne mobiltelefoner, tablets som er både iPads og Android baseret tablets og forskellige typer af computere, både stationær PC, notebooks og MacBooks. Nedenfor ses hvilke præferencer de har for IKT og hvorfor.

De ældre personer mener blandt andet der er fordele ved at bruge dem. I en undersøgelse foretaget i England, mener de ældre brugere i deres undersøgelse at de synes det er mere fordelagtigt at benytte sig af en iPad i stedet for en computer, fordi de ikke skal interagere med flere komponenter på en gang, som de skal ved en computer. I det tilfælde slipper de for at skifte mellem computerskærm, tastatur og mus, og kun bruge fingrene på en iPad (Jones et al., 2013). I anden undersøgelse foretaget i USA, benytter største delen af de undersøgte ældre sig af IKT, specielt smartphones og tablets og bærbarcomputer, af flere årsager. Deres beslutning om at tage til sig og benytte moderne IKT, er berørt af forskellige oplevelses faktorer såsom; opfattet relevans, brugbarhed, nydelse, social indflydelse, selveffektivitet og nem at benytte (Francis et al., 2018).

Generelt opleves der en stigning af brugere af IKT enheder i de forskellige lande, men hvad føler de når det fejler for dem. Hvad kan skyldes at det fejler for dem? Hvad er det der går galt når de benytter sig af IKT-produkter? Hvad føler de når det fejler?

Ifølge Francis et al, forstår de at tekniske udfordringer kan være en stressfaktor for de ældre personer, specielt for dem der er mindre tekniske end andre. Selvom tekniske udfordringer ikke nødvendigvis har en indvirkning på de ældre personers helbred, så kan fejlfunktion på computere, mistede netværksforbindelse og droppede mobilopkald var med til at skabe forstyrrelse i deres daglige liv og yde stress i hverdagen (Francis et al., 2018). Ifølge Zimmer et al, er der tre faktorer som spiller en stor rolle når tingene ikke fungerer, alder, interface design og deres viden for området. Meget indikere at når de ældres evner til at behandle informationer begynder at svigte, skyldes det alderen. Ældre personer behandler informationer meget langsommere end unge personer, dette gælder for eksempel; motorik hastighed, opfattelses hastighed, forstand, rummelig visualisering og hukommelse (Zimmer et al., 2015). Når det gælder Interface design, så viser studier at effektiv interface design kan have positiv betydning for brugeres ydeevner. For eksempel når brugerne står overfor et velstruktureret problem, yder brugere mere effektivt med en kommandolinjegrænseflade (Zimmer et al., 2015). Viden for området referer til den viden brugeren har, der er relevant til at kunne udføre en informationssøgning eller en kognitiv opgave. Brugere med lav viden for området, illustrerer nybegyndere og brugere med høj viden anses for at være eksperter.

Tekniske fejl sker for alle brugere, uanset køn, alder, viden for området, det er ens for alle. Ifølge et studie foretaget af (Olsson & Viscovi, 2018), oplevede de ældre brugere at computeren generelt opførte sig underlig (hastighed, sære lyde, m.m.), netværksproblemer, internetbrowser udfordringer, automatisk nedlukning, fejlopdateringer, problemer med at downloade applikationer/programmer og virus problemer. En anden undersøgelse, foretaget af (Franco, 2020), beskriver ældre der har udfordringer med at forbinde smartphone til teleudbydere, iPad mistede forbindelse til WIFI router, GPS problemer og diverse håndgribelige smartphone udfordringer. (Francis et al., 2018), oplevede at deres studies ældre personer oplevede problemer med at huske passwords og brugernavne, oplevede sikkerhedsudfordringer og forsvindende billeder på deres IKT-produkter. Udfordringerne er forskellige, og det er heller ikke alle der kan hjælpe, det hele afhænger den individuelle viden for området.

Udfordringerne viste at være forskellige fra brugerne, men alligevel opstået. Så hvad er det de ældre brugere oplever, når de opstår og ikke ved hvordan de skal takle dem? I en fokus gruppe foretaget af (Francis et al., 2018) beskrev at når de ældres problemer opstod, så følte de sig frustreret, irriteret, fortabt, stresset og andre gange afbrudt. Dette ses som en generel faktor i andre studier. Derudover, fremhæves det også at så snart disse tekniske udfordringer opstår, så vælger en stor andel af de ældre personer at henvende sig til andre for at få problemerne løst i stedet for at de selv prøver at løse dem, men selvom teknikken fejler, bliver de ikke skræmt væk af det, og fortsætter stadig med at benytte sig af deres IKT-produkter i deres hverdag.

## Eksperthjælp

Når de ældres problem opstod, og de ikke selv kunne tackle dem, henvendte de sig til andre som var i stand til det. I litteraturstudiet, henvises der til forskellige persontyper, som anses som eksperter.

Ældre personer anser eksperterne, som de personer der ved mere om det end dem selv (O'Brien et al., 2012). Det benævnes også at der bliver benyttet sig af bibliotekar, forskeren selv, andre ældre personer, professionelle eksperter og varme eksperter (Franco, 2020)(Hänninen et al., 2020) (Olsson & Viscovi, 2018). Konceptet "Varm ekspert" blev introduceret af bulgarisk-canadisk akademiker, Maria Bakardjieva, for at kunne beskrive betydningen af nybegynder teknologibrugeres sociale netværk for at blive fortrolig med computere, internettet og andre nye teknologier. Bakardjieva, definerede en varm ekspert som en person som kan formidle mellem den teknologiske univers og den konkrete situation (Hänninen et al., 2020). Kort sagt er "varme eksperter" de uprofessionelle personer som er opvokset med teknologien og benytter det dagligt (Olsson & Viscovi, 2018). De "varme eksperter", plejer, for de ældre personers vedkommende, at være en ven, deres børn eller børnebørn, som er stærkt involveret på næsten alle faser af teknologidomesticering. Resultaterne fortæller ydermere, at ældre personer foretrækker de "varme eksperter" frem for professionelle eksperter eller "kolde eksperter" på grund af deres dybdegående viden som nybegynder og kan sætte sig ind i udfordringerne (Hänninen et al., 2020). Baseret ud fra deres resultater, foretrækker mere end halvdelen af ældre personer, med børn og børnebørn, i undersøgelsen at det er deres egne børn, derefter er det deres partnere, så deres barnebarn, så en tæt ven/veninde og til sidst professionel hjælp. De ældre personer uden børn, tager kontakt til en ven/veninde inden de tager kontakt til de professionelle (Olsson & Viscovi, 2018).

De ældre mener bestemt at det er rart når familie og venner kan hjælpe dem med det tekniske, men det er ikke altid det kan lade sig gøre. (Franco, 2020, s.21) gennem sin etnografiske undersøgelse som frivillig teknik person i en beboelses by i Australien, oplevede han de ældre personer tale om, at de normalt henvender sig til deres familie og venner, men problemet opstår når de ikke bor tæt på hinanden, for så har de ofte ikke tid til at hjælpe dem med deres IKT-udfordringer. Andre konstaterede at når de får en chance for at modtage en-til-en hjælp fra familien, specielt børnebørnene, så følte de at deres måde at forklare og lære var alt for hurtigt for dem at opfatte, og fik ikke noget ud af det. De mente at modtage hjælp på den måde, forhindrede dem i at lære og at det påvirkede deres uafhængighed, hvilket resulterede i, at de ældre personer bliver nægtet chancen for, at få de færdigheder der normalt kræves for at udføre generelle handlinger af dem selv og dermed vanskeliggøre muligheden for at følge med og følge de instruktioner de fik (Franco, 2020, s. 30). Så hvorfor ikke benytte sig af professionelle eksperter, hvis familien ikke kan hjælpe? Franco uddyber at der var blandet følelser ved at benytte sig af professionelle eksperter. Selvom de professionelle eksperter godt kunne hjælpe dem, så følte de at hjælpen var meget overfladisk. De

professionelle eksperter, i telebutikkerne havde en stor tendens til at hurtig hjælpe dem igennem med deres problemer modvilligt, og fokusere på at sælge produkter i stedet for. De var ikke meget for at hjælpe dem, fordi hjælpen var gratis og tog de professionelles dyrebare tid (Franco, 2020, s. 31). Andre gange var oplevelserne positive, hvis de ældre betalte eksperterne for den service de ydede og bare fik de problemer der var. På trods af at de havde positive oplevelser, så foretrak de almindelig teknisk hjælp, ikke bare for at få det løst, men også for at lære det selv (Franco, 2020, s. 31). Så hvordan lære de at løse problemerne selv? Et forslag kunne være gennem undervisning.

Et forskningsprojekt i USA, der omhandler ældre personer der skal lære IKT bedre at kende og BA-studerende agere lære, som en del af deres uddannelsesforløb i samarbejde med et plejecenter. Formålet med forskningsprojektet var at de ældre personer skulle deltage og modtage individualiseret vejledning i en ikke-truende læringsmiljø (Wexler et al., 2011). Projektet viste sig at være en succes. De studerende skulle ikke bare lære dem at benytte en mus, bruge en computer, navigere rundt på internettet. Som en del af det skulle de tilmelde sig faget multi-disciplinær servicelæring og computer, som er fundamentet af projektet. De studerende lære omkring aldringsprocessen i takt med aldringsproces sammen med anvendt IT, for at forberede dem på strukturerede teknologilæringsaktiviteter (Wexler et al., 2011) Derudover, skal de studerende deltage i aktiv rollespil for, at danne forståelse og kan sætte sig ind i det er at være en ældre person og hvilke udfordringer ældre personer måske udstiller under en-til-en computerundervisningstimer.

Hvorfor er det vigtigt at lære IKT som ældre? Det er heller ikke et must at alle skal lære IKT, men det kan hjælpe at lære det, specielt på arbejdspladser. (Lagacé et al., 2016) mener, at behovet for digitalviden i dag, er synligt på arbejdspladser, på grund af stærkt pres for teknologisk udvikling. Tidligere undersøgelser har påpeget, at selvom ældre arbejdere udgør en stor del af arbejdsstyrken, så fortsættes der med at være en aldersbaseret digital kløft på arbejdspladserne, og resultatet af sådan en kløft anses at være kraftig negativ (Lagacé et al., 2016). Den "Grå digitale kløft" er et begreb brugt til at beskrive den lavere brug af informations- og kommunikationsteknologi af ældre voksne, sammenlignet med yngre voksne, og forklares ofte af aldersrelaterede formodninger (Millward, 2003). Ydermere, antager Lagacé, at den "Grå digitale kløft" på arbejdspladsen til dels er resultatet af aldersmæssige stereotyper, hvis indvirkning formidles af faktorer som ældre arbejders disengagement og følelsen af diskrimination (Lagacé et al., 2016, s.9). Endeligt, forslår hun, at ikke-aldersdiskriminerende kommunikations praksis, vil føre til mere positive opfattelser af ældre arbejdere, fremme psykologisk og digitalt disengagement, samt lette adgangen til læring og karriereudviklingsmuligheder, for at hjælpe ældre arbejdere med at være opdaterede på arbejdspladserne. Derudover, spiller ledere også en central rolle i denne kæde, da de fra deres side, kan



være med til at ændre holdninger og skabe kulturændringer blandt arbejderne, både unge og ældre. Sådan en kulturændring bør, baseret på alder, være inklusion baseret på alder, som de argumentere for, er et centralt element i indsnævring af den "Grå digitale kløft" (Lagacé et al., 2016, s.9).

## Opsummering af syntesering

I dette afsnit er der blevet gennemgået en syntesering af de inkluderet artikler der omhandler ældre personer og IKT. Her er der blevet gennemgået; Hvilke, hvordan og hvorfor de ældre personer bruger IKT-produkter, de forskellige udfordringer de står overfor når deres IKT-produkter fejler, hvad de føler og oplever når det ikke fungerer for dem, hvem de henvender sig til for at få deres problemer løst, hvad eksperterne gør, forskellige forslag til hvordan de ældre personer kan lære at takle problemerne selv og til sidst, hvilke konsekvenser det kan have på arbejdspladser hvis de ældre personer ikke lære at bruge IKT-produkter. Dette fører videre til afsnittets konklusion.

## Konklusion af syntesering

De ældre personers brug af IKT-produkter varierer fra person til person. Resultaterne påpeger at de anser tablets som klart den største fordel, da den er størrelsesmæssig tilstrækkelig, nemmere at benytte med fingrene i stedet for en computer, som kræver både ekstern tastatur og mus.

Derudover fremviser resultaterne at de ældre personer oplever ikke bestemte problemer, men varieret. Problemerne er alt fra netværksproblemer, forsvundne billeder, automatisk nedlukning, til problemer med virus og brugernavn/password problemer.

Derudover, er det blevet belyst at de ældre personer udstråler negative følelser, når deres IKT-produkter ikke fungerer for dem. De følelser er blandt andet; frustreret, irriteret, fortabt, stresset og afbrudt. Dernæst, henvender de ældre sig til de personer der har forstand på IKT, de personer kan både være professionelle eksperter, som de betaler for at løse deres problemer for dem, men også unge personer, deres børn og børnebørn eller venner. De sidstnævnte persongrupper er beskrevet som "varme eksperter" og defineres som personer af uprofessionelle der er opvokset med de teknologier og kan sætte sig ind det ved at være nybegynder indenfor IKT-produkter.

De ældre personer henvender sig primært til de professionelle eksperter, hvis det er de bor for langt væk fra deres yngre nærmeste og de ikke har tid til at komme forbi de ældre personer for at hjælpe dem. Dog foretrækker de ældre personer at benytte sig af de "Varme eksperter" i stedet for professionelle eksperter", da de eksperter gerne vil hjælpe dem, men de skynder sig for meget med at løse problemerne for enten at kunne vende hjælpen om til en salgsmulighed, eller at få dem ud af butikken for at fokusere på at sælge til andre kunder. De ældre personer påpeger, også at de helst vil benytte sig af professionelle eksperter hvis de ved at problemerne er alt for store og uoverskuelige og de kan betale sig fra det.

Det er også oplyst at de ældre personer gerne vil lære at kunne løse problemerne selv, men problemet de erfare at de "varme eksperter" forklare løsninger og visuelle forklaringer alt for hurtigt for dem at kunne opfatte. Dette ligger op til Zimmer et al's forklaring om at er der tre faktorer som spiller en stor rolle når tingene ikke fungerer, alder, interface design og deres viden for området. Her belyses alderen. De oplyser at meget indikerer at når de ældres evner til at behandle informationer begynder at svigte, skyldes det alderen. Ældre personer behandler informationer meget langsommere end unge personer, dette gælder for eksempel; motorik hastighed, opfattelses hastighed, forstand, rummelig visualisering og hukommelse.

Så spørgsmålet er hvordan de kunne lære at benytte sig af IKT-produkter og takle problemerne selv. Et forskningsprojekt i New York har eksperimenteret med studerende og ældre personer. Målet med projektet er at hjælpe ældre personer med at lære IKT-produkter og deres udfordringer, gennem undervisning i multi-disciplinær servicelæring og computer og derefter praktisk udførelse med ældre personer. De studerende skulle lære omkring aldringsprocessen, i takt med anvendt IT, for at forberede de studerende på strukturerede teknologilæringsaktiviteter. Derudover, skulle de studerende deltage i aktivrollespil for at danne forståelse og kan sætte sig ind i det er at være en ældre person og hvilke udfordringer ældre personer måske udstiller under en-til-en computerundervisningstimer. Projektet blev en succes og er i dag igangværende.

Til sidst, er der belyst konsekvenser for de ældre personer som ikke kan eller vil lære benyttelsen af IKT, på arbejdspladser. Udover at de at de kan føle sig isoleret fra omverdenen og ikke kan interagere med deres yngre familiemedlemmer og venner online, så kan de udvikle sig til et problem på arbejdspladser hvis de ikke er opdateret med IKT og moderne teknologi. Legacé konkludere at den "Grå digitale kløft" opstår på arbejdspladsen til dels er resultatet af aldersmæssige stereotyper, hvis indvirkning formidles af faktorer som ældre arbejderes disengagement og følelsen af diskrimination.

## Vurdering af inkluderede litteratur

Ifølge Booth, så når de inkluderede litteratur er valgt, så skal evidensbasen vurderes. Ved vurdering af er det muligt at gå mere i dybden i de enkelte udvalgte tekster, på en måde der ikke som sådan var muligt under udvalgsprocessen af litteraturet (Booth et al., 2016, s. 142) Ved at vurdere det litteratur der er fundet, er det muligt at vurdere om det litteratur indeholder bias, i form af om deres metoder indeholder fejl og mangler og hvor tilstrækkeligt deres resultater og konklusion besvare undersøgelsesspørgsmålet.

For at vurdere de litterature jeg har fundet, har jeg valgt at benytte mig af et Mixed Method Appraisal Tool, MMAT, gennem en anbefaling fra Booth et al, som er et vurderings værktøj designet af Pirre Pluye og Quan Nha Hong (Pluye & Hong, 2014). Dette værktøj bruges til at vurdere de forskellige studier der bruger kvalitative, kvantitative og mixed metoder (en blanding af både kvalitative og kvantitative metoder). Ved brug af værktøjet, besvares forskellige spørgsmål, afhængigt af den metode der undersøges. Nedenfor præsenteres 3 forskellige tabeller med den litteratur der er inkluderet i dette litteraturstudie. På venstre side af tabellen, er der en kolonne, med litteraturets angivet forfatter og årstal udgivelsen. Dernæst, i anden kolonne, er der angivet screening spørgsmål. Det sidste handler om selve metoderne. Alle spørgsmål har den enkelte mulighed for at besvare "Ja", "Nej" og "Ved ikke". Værktøjet er lavet på engelsk, så jeg har valgt at oversætte at oversætte dem.

Studiets angivet forfatter og år	SCREENING QUESTIONS		1. QUALITATIVE STUDIES				
	S1. Er der klare undersøgelsesspørgsmål ?	S2. Henvender det indsamlede data til undersøgelsesspørgsmål ?	1.1. Kan den kvalitative tilgang passende svare på undersøgelsesspørgsmål	1.2 Er den kvalitative metode for dataindsamlingen passende til at beskrive undersøgelsesspørgsmålet?	1.3. Er resultatet tilstrækkelig afledt af den data?	1.4. Er fortolkningen af resultaterne tilstrækkeligt underbygget af data?	1.5. Er der sammenhæng mellem kvalitativ data, kilder indsamling, analyse og fortolkning?
Francis, 2018	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes
Hännén, 2020	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Can't tell	Can't tell
Harvey, 2019	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Can't tell
Franco, 2020	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes
Zimmer, 2015	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Can't tell	Yes

Tabel 6: MMAT - Kvalitative metoder

Studiets angivet forfatter og år	SCREENING QUESTIONS		4. QUANTITATIVE DESCRIPTIVE STUDIES				
	S1. Er der klare undersøgelsesspørgsmål ?	S2. Henvender det indsamlede data til undersøgelsesspørgsmål	4.1. Er prøveudtagningsstrategien relevant for at kunne adressere undersøgelsesspørgsmålet?	4.2. Er prøveudtagningen synlig i målgruppen?	4.3. Er målingerne passende ?	4.4. Er risikoen for non-responsiv bias lav?	4.5. Er den statistiske analyse passende for at svare på undersøgelsesspørgsmålet?
Mordini, 2009	Yes	Yes	No	No	Yes	Can't tell	Can't tell
Lagacé, 2016	No	No	No	No	Yes	Yes	Yes
Aspergis, 2019	Yes	Yes	Yes	No	Can't tell	Can't tell	Yes

Tabel 7: MMAT - Kvantitative metoder

Studiets angivet forfatter og år	SCREENING QUESTIONS		5. MIXED METHODS STUDIES				
	S1. Er der klare undersøgelsesspørgsmål ?	S2. Henvender det indsamlede data til undersøgelsesspørgsmål ?	5.1. Er der en tilstrækkelig rationale for at gøre brug af mixed method design for at adressere forskningsspørgsmålet?	5.2. Er de forskellige komponenter effektivt integreret for at besvare forskningsspørgsmålet?	5.3. Er produktionen af integrationen af kvalitative og kvantitative komponenter passende fortolket?	5.4. Er afvigelser og uoverensstemmelser mellem kvantitative og kvalitative resultater tilstrækkelig adresseret?	5.5. Overholder de forskellige komponenter i undersøgelsen kvalitetskriterierne for hver af de involverede metoder?
Jones, 2013	No	Yes	Can't tell	Yes	Yes	Can't tell	No
Wexler, 2011	No	Can't tell	No	Can't tell	Yes	Yes	Can't tell
O'brien, 2012	No	Can't tell	Yes	Yes	Yes	Can't tell	Yes
Olsson, 2018	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes

Tabel 8: MMAT - Mixed Methods

## Sammenligning mellem kategorier og syntesering

I dette afsnit bliver de fundene kategorier fra de etnografiske observationer og syntesering af de inkluderede artikler i litteraturstudiet sammenlignet for at af/bekræfte grundlaget for studiet.

### ”Jeg prøver det selv”

”Jeg prøver det selv” var defineret således, at både de ældre personer i butikken ved ældre sagen selv interagerede med deres IKT-produkter for at løse problemet, sammen med en ekspert. Alle partcipanter i syntesering af litteraturstudiet, interagerede på en eller anden måde selv med deres IKT-produkter i en eller anden sammenhæng. Det står dog ikke klart om det var dem selv der løste problemet eller om det var eksperterne. De ældre personer i de fleste studier beskriver tydeligst deres oplevelser og følelser, når det er det ikke fungerer for dem. Dette skal dog ikke udelukke kategorien, for selvom der ikke var tilfælde af ældre personer som selv løste deres problemer. Franco (Franco, 2020), ageret teknologi-hjælper i hans 14 måneders etnografiske undersøgelse. I den tid han var der opfordrede han de ældre personer til at komme ind med de IKT-produkter, som de gerne ville lære mere om, havde brug for hjælp med at identificere og løse problemer og coache deres brug af IKT en-til-en. Et andet studie i en af artiklerne, eksperimenterede med BA-studerende, (Wexler et al., 2011) som til opgave var at hjælpe og eller undervise ældre personer i ICT. De studerende i undersøgelsen skulle først deltage i multi-disciplinær servicelærings projekt. Projektet indebar tekstlæsning, praktik, blogskrivning, selvreflektering, gruppeprojekter følsomhedstræning, rollespil og det aktuelle feltarbejde. Projektets forløb viste sig at være en succes, både for de studerende, men også de ældre personer. De ældre som var anset som ”forsøgskaniner” skulle selv interagere med produkterne, men med hjælp fra de studerende(Wexler et al., 2011).

### ”Mangel på basisviden”

”Mangel på basisviden” definerede de ældre personer i observationerne som ikke har lært eller få vejledning i hvordan deres IKT-produkter fungerer. Det er dem som har svært ved at identificere løsninger på, som regel er nemme at overskue, såsom at slukke telefonen. Litteraturet påpeger ikke nogen ældre personer, som ikke har basisviden indenfor IKT. Dog er det her, undersøgelser som påpeger oplevelser og følelser kommer ind i billedet. Undersøgelserne, kan her være med til at give et empatisk perspektiv på hvad de ældre oplever og føler når de står overfor IKT problemer. I en fokusgruppe udført af Francis et al, fremviser de at de ældre følte sig frustreret, irriteret, fortabt, stresset og afbrudt, når det ikke fungerer for dem eller kan løse problemerne selv. Der var blandt andet tale om GPS funktion der ikke virkede, telefon opkald med statik i baggrunden, evnen til at huske kodeord til forskellige logins og problemer med at

sikkerhedskopiere en telefon og overfører til en anden (Francis et al., 2018). Disse følelser kan godt relateres til kategorien "Mangel på basisviden", da det giver en god indikation på hvad de ældre personer, som er angivet i "Mangel på basisviden" føler når de ikke kan finde ud af det. Udover følelser, beskrives den "Grå digitale kløft" som de ældre personer kan blive udsat for på arbejdspladsen, når de ikke har kendskab til IKT. Der benævnes at den "Grå digitale kløft" er et begreb brugt til at beskrive den lavere brug af informations- og kommunikationsteknologi af ældre voksne, sammenlignet med yngre voksne, og forklares ofte af aldersrelaterede formodninger (Lagacé et al., 2016).

### "Jeg gør det for dig"

"Jeg gør det for dig, var defineret således, at de ældre personer overdragede deres problemer over til eksperter, som så skulle løse dem, enten imens de ældre selv observerede eller alene. Litteraturstudiets fund, beviser at i alle tekster er der situationer hvor de ældre har overdragede problemet videre til en anden. Dette fremstår tydeligt i både Hännen et al og Olsson & Viscovi's undersøgelser af "Varme eksperter". De "Varme eksperter" anses for at kunne "formidle sig mellem den teknologiske univers og den konkrete situation, behov, baggrunden af en nybegynder som han/hun er i et tæt forhold med" De "varme eksperter" er typisk ens børn, børnebørn, partner eller ven/veninde (Hänninen et al., 2020)(Olsson & Viscovi, 2018). I Olsson's undersøgelse, hjalp de "Varme eksperter", dem med typiske computerproblemer såsom; internetproblemer, browserproblemer, automatisk nedlukning, fejlopdateringer, m.m. Der bliver ikke givet udtryk for om det var fordi at de ikke selv kunne. Ifølge Francis et al, så bruger de ældre personer deres børn og børnebørn som en katalysator for at kunne tilbringe mere tid sammen og interagere med hinanden (Francis et al., 2018). I andre undersøgelser er der også situationer hvor det er de ældre eksperter der løser deres problem for dem. (Franco, 2020), understreger at han under sin etnografiske undersøgelse ofte var kaldt ud til de ældre personer for at løse deres IKT-problemer. Han beskriver blandt andet var det mest fordi, at det de problemer han kom ud til, var alt for tekniske i forhold til hvad de selv var i stand til at kunne løse.

### "Forstår mere teknologi end de fleste i aldersgruppen"

"Forstår mere teknologi end de fleste i aldersgruppen" var defineret således, at de ældre personer som også havde problemer med deres IKT-produkter, men de havde meget mere forstand på IKT en de fleste personer i aldersgruppen. En undersøgelse lavet af (O'brien et al., 2012), der omhandler forudgående viden indenfor hverdags teknologiske (heriblandt IKT) interaktioner, af brugere på forskellige teknologiske

erfaringsniveauer og aldre. De undersøgte både unge personer, og ældre personer med både med lave og høje erfaringsniveauer indenfor teknologi. Deres resultater viser, at de erfarende ældre personer besidder flere typer teknologi end lav erfarende ældre, men de erfarende oplevede flere problemer, men det var kun på grund af at de lav erfarende ældre personer rapporterede færre problemer. Endvidere, beskrives der implikationer af at de høj erfarende ældre personer følte sig mere selv sikker med at benytte sig af teknologier (O'brien et al., 2012).

### "Visuel Forklaring"

"Visuel Forklaring" var defineret således at eksperterne, brugte tid på at forklare tingene til de ældre personer fysisk, enten ved at stå/sidde ved siden af og demonstrere fysisk hvad der blev gjort. Eksperterne holdte selv ved enhederne, uanset om det var de ældres enheder eller deres egne og brugte hænderne til at navigere rundt i systemet, samtidig med at de forklarede mundtligt hvad de lavede.

Der var ingen konkrete beskrivelser eller forklaringer der repræsenterede "Visuelt forklaring", men der er eksempler i undersøgelser, hvor eksperter benyttede sig af en visuel forklaring som fejlede. Igen henvises til Franco's etnografiske undersøgelse. Her oplevede han blandt andet ældre personer som beklagede sig over at den måde deres "varme eksperter" prøvede at forklare dem det på. Her er et eksempel på den transskription fra den ældre person. **"This is the biggest challenge for my generation is you ask a question on any technology, and they go, 'You just do it like this!' [Tina mimes tapping fast on her smartphone screen] And then they walk off! And you ask again and then they're starting to get frustrated. But if they're going 'Just like this!' [miming tapping fast again] – You've lost me at the start!"** Den ældre person beklager sig over at den type visuel forklaring går for hurtigt for hende og hun når ikke at opfatte det. Franco forklarer yderligere at modtage hjælp på den måde, forhindre læring og rammer de ældres uafhængighed, når deres familier beskrev løsninger på den måde. Ydermere, blev de benægtet muligheden for at udvikle deres egne kompetencer for at kunne udfører de handlinger selv, hvilket gjorde det besværligt for dem at følge med, når de skulle følge instruktioner (Franco, 2020.s.29).

### "Ude af mine hænder/sender videre"

Den sidste kategori "Ude af mine hænder/ sender videre" var defineret således, at eksperterne ikke selv kunne løse problemet for den ældre person, men i stedet gav opgaven videre til andre personer. Der var ingen artikler i litteraturstudiet der beskrev eksperter som ikke selv var i stand til at løse problemerne for de ældre. Dog var en kort beskrivelse i Franco's studie, omkring butiks eksperter, det vil sige for eksempel YouSee. Han beskriver, for at undgå at udspørge familien og opleve disse udfordringer (Visuel forklaring), så



benytter beboer sig af butikseksperter og spørger dem om hjælp. Oplevelserne fra butikseksperterne var formentlige negative, da de forsøgte at skille sig af med de ældre personer for at sælge i stedet for, så målet var at sende dem og deres problemer videre(Franco, 2020.s.30).

# Diskussion og Refleksion

I dette afsnit vil jeg klargøre for, hvordan de benyttede metoder og tilgang har haft indflydelse på studiets fund. Dette vil blandt andet blive gjort ved at rette kritik mod vise områder der kan have haft tvivl på indflydelsen af studiets fund og dataindsamling. Det skal understreges at det er essentielt at specialet viser så meget gennemsigtighed som muligt.

## Etnografisk observering

Det etnografiske studie, blev udført ved at tage ud og observere bestemte fænomener, og herefter kategorisere observationer for så at kunne danne persona, der repræsenterer de fundene kategorier. Der var meget der lykkedes det ude fra, men der opstod stadigvæk nogle forhold som jeg skal forholde mig kritisk til.

For det første, er det kritikken rettet mod udførelsen af observationerne på baggrund af restriktionerne. Restriktionerne i forhold til COVID-19, gjorde det godt umuligt for mig at komme i dialog med de ældre personer, for at få yderligere informationer, for eksempel navn og alder. På baggrund af dette kan observationerne anses som ugyldige, da jeg ikke med sikkerhed ved om de observationsdeltagere passer til studiets målgruppe. Udover det, var det heller ikke muligt at komme tæt på, på grund af restriktionerne, for at få hele interaktionen mellem eksperterne og de ældre personer. Dette kan have skabt negativ indflydelse på de observationer jeg har foretaget mig under studiet, så vidt jeg ikke har fået hele samtalen med. På grund af GDPR og butik retningslinjer, var det ikke muligt at benytte mig af optagelsesenheder såsom lyd og videoptager, i forhold til at styrke troværdigheden af mine observationer, og sikre mig at hele samtalen mellem den ældre person og ekspert. I forhold til sammenligning af litteraturstudiet, kan det måske anses, at antallet af observationer er ret lavt, set i forhold til de kvalitative studier som forskerne har foretaget, de har gennemsnitligt 29 deltager hver. Dog kan man argumentere for eller imod, om flere observationer vil have givet flere eller andre kategorier i studiet. Med det antal af deltager dette studie har, så har det været muligt at sammenligne de forskellige kategorier med syntesering.

## Litteraturstudiet

Litteraturstudiet, kan muligvis betvivles om det er udført ordenligt. Jeg valgte at udføre litteraturstudiet efter jeg var ude og observere, indsamle data, kategorisere og danne persona. Det kan anses som værende skævt, måske utraditionelt, men jeg argumentere for at denne måde virkede, da jeg først tog ud i feltet for at finde ud af hvad det var jeg observerede, for så efterfølgende præcisere min søgeprofil, og tydeliggøre søgningen. Mit valg af litteraturstudie, kan muligvis anses som værende rodet. På grund af tidsperioden for

dette studie, valgte jeg mig at benytte den rapid tilgang til litteraturstudiet, men med afsæt i vigtige elementer fra et systematisk litteraturstudie. Ifølge Booth et al, anses den rapid tilgang at være nødvendig når der er tale om tidsfølsomme perioder og andre ressourcer er begrænset. Han forklar at et rapidlitteraturstudie måtte blive produceret når der var tale om et tidspressende emne såsom Ebola udbrud, hvilket dette speciales litteraturstudie ikke kan sammenlignes med(Booth et al., 2016.s.175). Men jeg ser dog en klar værdi at litteraturstudiet er udført systematisk da processen er mere gennemsigtig end andre tilgange til litteraturstudier, da jeg håber det vil tydeliggøre, at jeg har ageret så subjektivt som værende muligt.

## Konklusion

I starten blev der præsenteret for følgende problemformulering, 'Hvordan kommunikere ældre personer med eksperter om deres udfordringer med IKT-produkter, og hvordan kommunikere eksperter fejlene og eller løsningen til de ældre personer?' I dette afsnit, vil jeg gennemgå de forskellige processer i specialet, som vil føre mig tættere på svare af det.

Jeg har udført et etnografisk observationsstudie, med afsæt i problemformuleringen. Mine observationer fandt sted i en YouSee butik nede i byens gågade og ved en forening der hedder Ældre Sagen i byen Kolding. Gennem 16 afgørende observationer, var der 6 tydelige kategorier, 3 som passede til de ældre personer og 3 der passede til eksperterne og ud fra dem blev der dannet 4 forskellige persona, som illustrere 2 ældre personer og 2 eksperter, som er inspireret af ældre personer og eksperter fra henholdsvis, butik og foreningen.

I specialets litteraturstudie er der blevet benyttet som nævnt en rapid tilgang men med afsæt i elementer af et systematisk litteraturstudie. Gennem litteraturstudiet er der blevet fundet, gennem de inkluderede artiklers forskning, mønstre som kan sammenlignes med de samme kategorier der er blevet fundet i specialets observationer. Baseret ud fra observationerne og sammenligningerne konkluderer det, at de ældre personer en denne undersøgelse kommunikerer deres udfordringer uden problemer til eksperterne, for de blev alle mere eller mindre servicerede. Omvendt, har eksperterne haft forskellige tilgange til at kommunikere til de ældre personer. De har haft en visuel forklaringstilgang, som demonstrere en rolig, en-til-en tilgang, hvor de benytter sig af krop og billedsprog, enten med eller uden IKT-produkter. En anden tilgang har været hvor eksperter har siddet/stået sammen med og løst udfordringerne, hvor det enten er de ældre personer som styrer og de vejleder ved siden af, eller eksperterne selv har løst udfordringen og de ældre lytter og observere. Konklusionen peger ikke mod en defineret løsning, men giver et nuanceret billede af løsninger på hvordan der kan kommunikeres til de ældre personer og de får det ud af det de skal.

# Referenceliste

AIMS. (2020). *Information and Communication Technologies (ICT)*. [Http://Aims.Fao.Org/](http://Aims.Fao.Org/).

<http://aims.fao.org/information-and-communication-technologies-ict>

Android. (2020, July 23). *SDK Archives*. Android.Com. [https://developer.android.com/sdk/older\\_releases](https://developer.android.com/sdk/older_releases)

Apergis, E. (2019). Who is tech savvy? Exploring the adoption of smartphones and tablets: An empirical investigation. *The Journal of High Technology Management Research*, 30(2), 100351.

<https://doi.org/10.1016/j.hitech.2019.100351>

Apple. (2007, January 9). *Apple Reinvents the Phone with iPhone—Press Release* [Press Release].

[www.Apple.Com](http://www.Apple.Com). <https://www.apple.com/newsroom/2007/01/09Apple-Reinvents-the-Phone-with-iPhone/>

Bell, G. (2001). Looking across the Atlantic. *Intel Technical Journal*, 5(3).

Booth, A., Sutton, A., & Papaioannou, D. (2016). *Systematic approaches to a successful literature review* (Second edition). Sage.

Cambridge. (2020). *Cabridge Dictionary*. <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/you-can-t-teach-an-old-dog-new-tricks>

Crabtree, A., Rodden, T., Tolmie, P., & Button, G. (2009). Ethnography considered harmful. *In the Proceeding of CHI*. ACM.

Crystal, D. (2003). *English as a Global Language* (2nd ed.). Cambridge University Press.

<https://doi.org/10.1017/CBO9780511486999>

Dansk Erhverv. (2020, June 5). *Tjekliste til genåbning af butikker under COVID-19*. [Www.Danskerhverv.Dk](http://www.Danskerhverv.Dk).

<https://www.danskerhverv.dk/presse-og-nyheder/nyheder/tjekliste-til-genabning-af-butikker-under-covid-19/>

Datatilsynet. (2020). *Optagelse af telefonsamtaler*. [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk).

<https://www.datatilsynet.dk/emner/overvaagning-og-sporing/optagelse-af-telefonsamtaler>

Den Danske Ordbog. (2020). Ekspert. In *Den Danske Ordbog*. Det Danske sprog og Litteraturselskab.

<https://ordnet.dk/ddo/ordbog?query=ekspert>

DST. (2018). *It-anvendelse i befolkningen* (Informationssikkerhed 2018).

<https://www.dst.dk/Site/Dst/Udgivelser/nyt/GetPdf.aspx?cid=31437>

Dyck, J., & Smither, J. (1994). Age differences in computer anxiety: The role of computer experience, gender and education. *J Educ Comput Res*, 10(3), 239–248.

Fetterman, D. M. (2010). *Ethnography: Step by Step* 3rd edn. *Sage*, 17.

Francis, J., Kadylak, T., Makki, Taj. W., Rikard, R. V., & Cotten, S. R. (2018). Catalyst to Connection: When Technical Difficulties Lead to Social Support for Older Adults. *American Behavioral Scientist*, 62(9), 1167–1185. <https://doi.org/10.1177/0002764218773829>

Franco, P. (2020). Empowering the Independence of Older People with Everyday Technologies. In S. Appau, S. Churchill Awaworyi, & L. Farrell (Eds.), *Measuring, Understanding and Improving Wellbeing Among Older People* (pp. 15–40). Springer Singapore. <https://doi.org/10.1007/978-981-15-2353-3>

Government Social Research Unit. (2008). *Rapid Evidence Assessment Toolkit index*.

<https://webarchive.nationalarchives.gov.uk>

<https://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20140402164155/http://www.civilservice.gov.uk/networks/gsr/resources-and-guidance/rapid-evidence-assessment>

Hänninen, R., Taipale, S., & Luostari, R. (2020). Exploring heterogeneous ICT use among older adults: The warm experts' perspective. *New Media & Society*, 146144482091735.

<https://doi.org/10.1177/1461444820917353>

Harvey, J., Guo, W., & Edwards, S. (2019). Increasing mobility for older travellers through engagement with technology. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 60, 172–184.

<https://doi.org/10.1016/j.trf.2018.10.019>

*Internetbrug og enheder 2019* (Mediernes Udvikling, p. 25). (2019). Ministeriet - Slots og Kulturstyrelsen. [https://mediernesudvikling.slks.dk/fileadmin/user\\_upload/dokumenter/medier/Mediernes\\_udvikling/2019/Internetbrug\\_og\\_enheder/PDF-filer\\_Internetbrug\\_og\\_enheder/Internetbrug\\_2019.pdf](https://mediernesudvikling.slks.dk/fileadmin/user_upload/dokumenter/medier/Mediernes_udvikling/2019/Internetbrug_og_enheder/PDF-filer_Internetbrug_og_enheder/Internetbrug_2019.pdf)

Jones, T., Kay, D., Upton, P., & Upton, D. (2013). An Evaluation of Older Adults Use of iPads in Eleven UK Care-Homes: *International Journal of Mobile Human Computer Interaction*, 5(3), 62–76. <https://doi.org/10.4018/jmhci.2013070104>

Kelly, C., & Charness, N. (1995). Issues in training older adults to use computers. *Behav Inf Technol*, 2(14), 107–120.

Lagacé, M., Charmarkeh, H., Zaky, R., & Firzly, N. (2016). From psychological to digital disengagement: Exploring the link between ageism and the ‘grey digital divide.’ *Romanian Journal of Communication and Public Relations*, 18(1), 65. <https://doi.org/10.21018/rjcpr.2016.1.202>

Lazer, J. (2007). *Universal Usability: Designing information systems for diverse user populations*. John Wiley & Sons Ltd.

Millward, P. (2003). The “grey digital divide”: Perception, exclusion and barriers of access to the Internet for older people. *First Monday*, 8(7). <https://doi.org/10.5210/fm.v8i7.1066>

Mordini, E., Wright, D., de Hert, P., Mantovani, E., Wadhwa, K. R., Thestrup, J., & Van Steendam, G. (2009). Ethics, e-Inclusion and Ageing. *Studies in Ethics, Law, and Technology*, 3(1). <https://doi.org/10.2202/1941-6008.1093>

O’Brien, M. A., Rogers, W. A., & Fisk, A. D. (2012). Understanding age and technology experience differences in use of prior knowledge for everyday technology interactions. *ACM Transactions on Accessible Computing*, 4(2), 1–27. <https://doi.org/10.1145/2141943.2141947>

OECD. (2011). *List of ICT-products and services*. DST. [https://www.dst.dk/ext/serviceit/OECD\\_liste--pdf](https://www.dst.dk/ext/serviceit/OECD_liste--pdf)

Olsson, T., & Viscovi, D. (2018). Warm experts for elderly users: Who are they and what do they do? *Human Technology*, 324–342. <https://doi.org/10.17011/ht/urn.201811224836>

Pew Research Center. (2017). *Tech adoption climbs among older adults*.

Pluye, P., & Hong, Q. N. (2014). Combining the Power of Stories and the Power of Numbers: Mixed Methods Research and Mixed Studies Reviews. *Annual Review of Public Health, 35*(1), 29–45. <https://doi.org/10.1146/annurev-publhealth-032013-182440>

Preece, J., Rogers, Y., & Sharp, H. (2015). *Interaction design: Beyond human-computer interaction* (Fourth edition). Wiley.

Sandhu, J., Damodaran, L., & Ramondt, L. (2013). ICT Skills Aquisition by Older People: Motivations for learning and barriers to progression. *International Journal of Education and Ageing, 3*(1).

Sayago, S. (Ed.). (2019). *Perspectives on Human-Computer Interaction Research with Older People*. Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-06076-3>

Sayago, S., Sloan, D., & Blat, J. (2011). Everyday use of computer-mediated communication tools and its evolution over time: An ethnographical study with older people. *Interacting with Computers, 23*(5), 543–554. <https://doi.org/10.1016/j.intcom.2011.06.001>

Sengpiel, M. (2011). Young by Design: Supporting Older Adults' Mobility and Home Technology Use through Universal Design and Instruction. In C. Stephanidis (Ed.), *Universal Access in Human-Computer Interaction. Context Diversity* (Vol. 6767, pp. 230–239). Springer Berlin Heidelberg. [https://doi.org/10.1007/978-3-642-21666-4\\_26](https://doi.org/10.1007/978-3-642-21666-4_26)

Smith, M. (2012). A sense of adventure: A report on older people engaging with information and communication technologies in Saltburn. *Loughborough University*.

Szulevicz, T. (2015). 3. Deltagerobservation. In *Kvalitative Metoder* (pp. 81–95). Hans Reitzels Forlag.

Vaportzis, E., Giatsi Clausen, M., & Gow, A. J. (2017). Older Adults Perceptions of Technology and Barriers to Interacting with Tablet Computers: A Focus Group Study. *Frontiers in Psychology, 8*, 1687. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.01687>



Wexler, S. S., Drury, L. J., Coppola, J. F., Tschinkel, B. J., & Thomas, B. A. (2011). Service-learning computing courses assist with technology needs in community based organizations serving older adults. *2011 IEEE Long Island Systems, Applications and Technology Conference*, 1–6.

<https://doi.org/10.1109/LISAT.2011.5784226>

WHO. (2020, September). *Coronavirus disease—Answers*. [www.who.int](http://www.who.int).

<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/coronavirus-disease-answers?query=What+is+COVID19%3F&tabOrder=index.html%2Cfaqs%2Cpublications%2Carticles%2Clinks%2CcasesByCountry>

Wolcott, H. (1990). *Making a study “More Ethnographic.”* 44–72.

Zimmer, J. C., Tams, S., Craig, K., Thatcher, J., & Pak, R. (2015). The role of user age in task performance: Examining curvilinear and interaction effects of user age, expertise, and interface design on mistake making. *Journal of Business Economics*, *85*(4), 323–348. <https://doi.org/10.1007/s11573-015-0762-8>