



Videosamtal som stöd för äldres delaktighet

En kvalitativ studie av applikationen Pieni piiri

Ari Laakso

Examensarbete

So13

2015

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Det sociala området
Identifikationsnummer:	5567
Författare:	Ari Laakso
Arbetets namn:	Videosamtal som stöd för äldres delaktighet - En kvalitativ studie av applikationen Pieni piiri
Handledare (Arcada):	Maria Forss
Uppdragsgivare:	Äldres röst – att vara subjekt i sin egen vardag – ett forsknings-och utvecklingsprojekt inom äldreservice i Sibbo kommun 2014–17
Sammandrag: Bakgrund och arbetslivsrelevans - Ekonomiska situationen i Finland driver oss att finna innovativa lösningar för att göra social- och hälsovården effektiv. Äldre som har möjlighet att upprätthålla, hälsa, egenförmåga och sociala kontakter anses ha egna möjligheter till gott åldrande. Sociala kontakter kan upprätthållas med hjälp av mobila tjänster. Men dessa bör vara tillgängliga för de äldre på ett attraktivt sätt, samtidigt som upplevelsen av social delaktighet inte minskar. Syfte - Detta examensarbete syftar till att göra en sammanställning av hur äldre i Sibbo upplever att mobiltjänsten Pieni piiri har påverkat deras delaktighet och därigenom deras livskvalité. Mina frågeställningar är a) Vilken social betydelse har videosamtalen för de äldre? b) Hur upplever äldre att videosamtal påverkar deras delaktighet? Teoretiskt perspektiv - Fokus ligger i de äldres upplevelse av social delaktighet med IKT för att stöda gott åldrande. Metod – Intervjuer används som datainsamlingsmetod för att få fram upplevelser av fem äldre som använt Pieni piiri. Data jämförs med tidigare forskning i en innehållsanalys för att sedan diskuteras. Resultat – Både intervjuer med de äldre i Sibbo och tidigare forskning visar att webbka- meror kan ge mer värde till diskussionen jämfört med t.ex. telefondiskussioner, genom att kroppsspråk och miljö förmedlas. Videosamtal ses som ett bra tillägg men önskas inte vara det enda alternativet till att upprätthålla sociala kontakter. Goda erfarenheter av IKT tjänster kan öka intresse till andra teknologiska tjänster medan dåliga erfarenheter kan ha den motsatta effekten.	
Nyckelord:	Äldres röst i Sibbo, Pieni piiri, Circly, delaktighet, videosamtal, IKT, äldre, egenförmåga
Sidantal:	36
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	18.04.2017

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Social Services
Identification number:	5567
Author:	Ari Laakso
Title:	Elderly persons experience of ICT service Pieni Piiri
Supervisor (Arcada):	Maria Forss
Commissioned by:	Äldres röst – att vara subjekt i sin egen vardag – ett forsknings-och utvecklingsprojekt inom äldreservice i Sibbo kommun 2014–17
Abstract: Background and field relevance - The economic situation in Finland drives us to find innovative solutions to make the social- and healthcare effective. Elderly that can maintain health, own capability and social contacts can be seen to have resources for good ageing. Social contacts can be maintained with ICT services but these need to be accessible also for elderly in an attractive manner while at the same time not affecting negatively on the experience of social participation. Aim - The aim of this degree thesis is to see how five elderly persons in Sipoo experience the ICT service Pieni piiri and how the service has affected their abilities for social participation and trough that quality of life. My research questions are a) What is the social meaning of video conversations for elderly? b) How does the elderly experience video conversations effects their social participation? Theoretic perspective - The focus lays on the elderly's experience of social participation with ICT to support good ageing. Method - Data is gathered with interviews to get the experiences of five elderly persons that have used Pieni piiri. The data will be compared to earlier research with a content analysis and then discussed. Results – The interviews with the elderly in Sipoo and earlier studies show that webcams can give more value to discussion when compared with a telephone discussion, trough the inclusion of body language and surroundings. Video conversations are a good add but not the only way for social participation. Good experiences with ICT services can increase the interest for other technological services while bad experiences can have the opposite effect.	
Keywords:	Äldres röst i Sibbo, Pieni piiri, Circly, participation, video conversations, ICT, elderly, own capability
Number of pages:	36
Language:	Swedish
Date of acceptance:	18.04.2017

OPINNÄYTE	
Arcada	
Koulutusohjelma:	Sosiaaliala
Tunnistenumero:	5567
Tekijä:	Ari Laakso
Työn nimi:	Videosamtal som stöd för äldres delaktighet - En kvalitativ studie av applikationen Pieni piiri
Työn ohjaaja (Arcada):	Maria Forss
Toimeksiantaja:	Äldres röst – att vara subjekt i sin egen vardag – ett forsknings-och utvecklingsprojekt inom äldreservice i Sibbo kommun 2014–17
Tiivistelmä: Tausta ja Työelämän relevanssi - Ekonominen tilanne suomessa ajaa meitä löytämään innovatiivisia menetelmiä jotka tekevät sosiaali- ja terveydenhuollosta tehokkaampaa. Ikääntyneillä joilla on mahdollisuuksia ylläpitää terveyttä, omaa kyvykkyyttä ja sosiaalisia kontakteja voidaan todeta mahdollisuuksia kokea hyvää ikääntymistä. Sosiaalisia kontakteja voidaan ylläpitää IKT palveluilla mutta näiden tulisi olla saatavilla myös ikääntyneille houkuttelevalla tavalla ilman että sosiaalinen osallisuus ei vähenny. Päämäärä – Päämääränä tässä opinnäytetyössä on nähdä kuinka viisi ikääntynyttä Sipoossa kokevat IKT palvelun, Pienen Piirin vaikuttaneen heidän sosiaaliseen osallistumiseensa ja tätä kautta elämänlaatuun. Minun tutkimuskysymykseni ovat a) Mikä sosiaalinen vaikutus videopuheluilla on ikääntyneille? b) Kuinka ikääntyneet kokevat videopuheluiden vaikuttavan heidän sosiaaliseen osallistumiseensa? Teoreettinen perspektiivi - Fokus on ikääntyneiden kokemuksissa sosiaaliseen osallistumiseen IKT:n avulla joka tukee hyvää ikääntymistä. Metodi - Haastatteluilla kerätään kokemus luonteista aineistoa ikääntyneiltä jotka ovat käyttäneet Pientä Piiriä. Aineistoa verrataan aikaisempaan tutkimukseen sisällönanalyyssissa, josta syntyy työn keskustelu osio. Tulokset - Ikääntyneet Sipoossa ja aikaisemmat tutkimukset osoittavat, että nettikamerat voivat antaa lisää arvoa keskusteluun verrattuna esimerkiksi puhelinkeskusteluun, tuoden elekielen ja ympäristön käyttäjien nähtäville. Videokeskustelut voidaan nähdä hyvänä lisänä mutta sitä ei toivota ainoaksi kanavaksi sosiaalisten suhteiden ylläpitoon. Hyvät kokemukset IKT palveluista voivat korottaa mielenkiintoa muihin teknologioihin palveluihin, kun taas huonoilla kokemuksilla voi olla päinvastainen vaikutus.	
Avainsanat:	Äldres röst i sibbo, Pieni piiri, Circly, osallistuminen, videopuhelut, IKT, ikääntyneet, oma kyvykkyys
Sivumäärä:	36
Kieli:	Ruotsi
Hyväksymispäivämäärä:	18.04.2017

INNEHÅLL

1	Inledning.....	7
1.1	Bakgrund	8
1.2	Äldres röst	8
1.2.1	<i>Tekniska termer.....</i>	<i>9</i>
1.3	Syfte och frågeställning	9
2	Tidigare forskning	9
2.1	Äldres upplevelse av webbkameror	10
2.2	Äldres upplevelse av teknologi hemma och i social- och hälsovården	11
3	eHälsa för äldre.....	13
3.1	Äldres välmående och gott åldrande.....	13
3.1.1	<i>Sociala nätverkens betydelse för äldre</i>	<i>14</i>
3.1.2	<i>Socialt hinder för upplevelsen av gott åldrande</i>	<i>14</i>
3.2	eHälsa som stöd till social delaktighet för äldre	15
3.2.1	<i>Teknologi och ensamhet</i>	<i>16</i>
3.2.2	<i>Webbkameror i social- och hälsovården</i>	<i>18</i>
3.3	Sammanfattning och teoretisk referensram	20
4	Metod.....	21
4.1	Intervju för insamlande av data	21
4.2	Innehållsanalys för bearbetning av data	22
4.3	Etiska överväganden	23
4.3.1	<i>Trovärdighet</i>	<i>24</i>
5	Resultat	25
5.1	Äldres upplevelse av IKT	25
5.1.1	<i>Äldre i Sibbo önskar utbildning.....</i>	<i>26</i>
5.2	Påverkan av IKT till ett aktivt liv.....	27
5.2.1	<i>Påverkan av IKT till social delaktighet.....</i>	<i>28</i>
5.3	Sammanfattning av resultaten.....	30
6	Analys.....	30
6.1	eHälsa för ett gott åldrande	31
6.2	Inverkan av teknologi och IKT på social delaktighet	31
6.2.1	<i>Bilden i diskussionen</i>	<i>32</i>
6.3	Inkludering av äldre till IKT tjänster	33
6.3.1	<i>Närståendes inverkan på inkludering</i>	<i>33</i>

7	Diskussion och avslutning.....	34
7.1	Resultat diskussion.....	34
7.2	Diskussion av metoden	35
7.3	Sammanfattning	35
	Källor	37
	Bilagor	41

Bilder

Bild 1. Med webbkameror kan direkt ögonkontakt undvikas. Fotograf Ari Laakso..... 19

1 INLEDNING

Att främja delaktighet är ett väsentligt tema för den finska regeringen och europeiska unionen för att motarbeta utslagenhet (Institutionen för hälsa och välfärd, 2015). Lagen om stödjande av den äldrebefolkningens funktionsförmåga och om social- och hälsovårdstjänster för äldre vägleder det finländska samhället att komma på nya, effektiva sätt för att förhöja de äldres livskvalitet. Till detta hör också förstärkning av social trygghet och identifiering av sociala problem som är orsakade av nedsatt funktionsförmåga (Finlex, 2012). Ett sätt att främja äldres välmående är att stöda tillgänglighet till sociala aktiviteter. Socialt inaktiva äldre kan ofta ses som en riskgrupp till marginalisering som behöver nya vägar till att nå social delaktighet (Pynnönen et al. 2012 s. 8). Äldre upplever att en god livskvalité innebär t.ex. aktiviteter, familj och andra sociala kontakter. Detta skall uppnås samtidigt som målet att 90 % av över 75 åringar bor i sina egna hem. Personer med nedsatt funktionsförmåga eller minskade sociala kontakter p.g.a. naturligt bortfall är i större risk att bli socialt utslagna (Santamäki Fischer et al. 2013 s. 112–113).

IKT (Informations och kommunikationsteknologi) kan beskrivas som vara informations- teknologiska tjänster som specifikt innehåller telekommunikation i olika former (Svenska datatermgruppen). IKT anses vara ett sätt att möjliggöra social delaktighet för särskilt de äldre som bor långt borta från sina sociala kontakter eller som p.g.a. varierande orsaker inte har möjlighet att upprätthålla social delaktighet. Äldre som behöver stöd att upprätthålla social delaktighet uppskattar ofta möjligheten att bo hemma. Äldre som deltagit i VIRTU Channel projektet, ett tidigare projekt där de fått stöd till vård och sociala kontakter genom IKT, kände ökad känsla av social delaktighet, säkerhet och därmed förbättrad livskvalitet. Utmaningar kan uppstå då äldre inte är motiverade att lära sig att använda IKT eller inte ser nyttan i det. Samtidigt som äldre har allt mer kunskap om IKT kan det vara att en del äldre inte har intresse eller kunskaper som tjänsterna förutsätter för att öka social delaktighet (Santamäki Fischer et al. 2013 s. 125). Detta skapar en socioekonomisk klyfta mellan dem som har och inte har tillgång till tjänsterna (Lupton. 2014 s. 1352).

1.1 Bakgrund

Detta arbete är gjort som ett examensarbete till min socionomutbildning vid Yrkeshögskolan Arcada och jag har valt att inriktat mina studier på den äldre befolkningen. Jag en grundexamen i databehandling (Datanom) som förklarar mitt intresse till den tekniska delen.

1.2 Äldres röst

Detta examensarbete ingår i utvecklingsprojektet Äldres röst för äldreservicen i Sibbo kommun. År 2013 var Sibbo kommun med i ett pilotprojekt i samarbete med Pieni piiri Oy, tillverkaren av videosamtalstjänsten Pieni piiri. Denna mobil applikation är planerad att vara så lätt användbar som möjligt för äldre. Av de 52 äldre personer som deltog i pilotprojektet år 2013 var det 31 som gav sina Pieni piiri kontakter till anhöriga. Hälften av dessa användare var aktivt i kontakt med anhöriga under projektet. Deltagarna hade också möjlighet att vara i kontakt med främmande äldre i Sibbo. En del av användarna lyckades hitta nya sociala kontakter via applikationen medan andra ansåg att tröskeln att tala till främmande människor var för stor. De användare som hade tillgång till sociala aktiviteter utanför Pieni piiri ansåg att de inte hade lika mycket nytta av tjänsten. Pilotprojektet visade att Pieni piiri kan vara ett sätt att stöda social delaktighet. Pilotprojektet utfördes medan Pieni piiri utvecklades och det hämtade problematik i användningen för en del användare (Lind, 2014). I detta arbete jämförs kvalitativa tankar av Pieni piiri från fem av de personer som varit med i pilotprojektet med tidigare forskning på samma tema.

Pieni piiri Oy blev vald till detta arbetet eftersom de har ett bra rykte och meriter som en bra mobiltjänst för äldre. Företaget har bland annat vunnit årets bästa mobiltjänst för äldre 2014 (Haikala, 2014). Dessutom gav Pieni piiri ett gott intryck i pilotprojektet (Lind, 2014). År 2017 är Pieni piiri applikationen till salu för privata personer och för professionella. Applikationen säljs som färdig hårdvara; i form av en pekplatta eller som en mobiltjänst till Samsung Galaxy Tab pekplattan. Det går att köpa tjänsten via Sonera (Pieni piiri).

1.2.1 Tekniska termer

Detta examensarbete kommer att använda begreppet teknologi och digitala tjänster som ett paraply begrepp för all teknologi och digitala tjänster. IKT (Informations och kommunikationsteknologi) kommer att användas specifikt för teknologi som används för kommunikation. eHälsa (elektroniska hälsotjänster) kommer att användas specifikt för teknologi som är menat för att stöda välmående. Telehealth kommer att användas för teknologi som är menat för hälsotjänster på distans.

1.3 Syfte och frågeställning

Syftet med detta examensarbete är att diskutera hur äldre i Sibbo upplever att mobiltjänsten Pieni piiri främjar deras delaktighet och därigenom deras livskvalité. Utvecklingsprojektet Äldres röst fokuserar på att stärka den enskilde personens möjlighet att påverka sin livssituation och den vård och omsorg hen erbjuds.

Mina frågeställningar är:

1. *Vilken social betydelse har videosamtalen för de äldre?*
2. *Hur upplever äldre att videosamtal påverkar deras delaktighet?*

2 TIDIGARE FORSKNING

Detta kapitel tar upp forskning som gjorts omkring temat som examensarbetet handlar om. Artiklarna som presenteras är tagna från två olika databaser med tre olika sökningar. I första sökningen användes sökorden: "elderly", "webcam", "telecare" i databasen Sage Journals med artiklar från år 2011 och framåt. Detta gav två träffar varav båda valdes. I den andra sökningen användes sökorden: "elderly", "social", "technology" i databasen Ebsco från år 2014 och framåt. Detta gav 140 referensgranskade träffar varav en artikel valdes. I den tredje sökningen ändrades året i sökningen på Ebsco till 2015 och framåt och detta gav 20 träffar varav två valdes. Artiklarna kan ses som en tabell i bilaga 1.

De artiklar som blev utvalda till arbetet ansågs vara relevanta för äldres upplevelser av teknologi samt granskade den sociala delen. Frågorna till den kvalitativa intervjun baserar sig på artiklarnas tema men inte på själva artiklarna.

2.1 Äldres upplevelse av webbkameror

IKT inom social- och hälsovård kan användas såväl för att förbättra interaktionen mellan klienter och professionella som för interaktionen mellan enbart professionella. De kan användas i form av Telehealth (vård på distans) för att erbjuda tjänster mer kostnadseffektivt för klienter som bor långt borta från social- och hälsovårdstjänsterna (Johnston et.al, 2011 s. 153). Så kallad eHälsa (elektroniska hälsotjänster) anses vara ett gott stöd till förbättringen av hälsoservicen men anses inte vara något som tjänster enbart ska baseras på. Klienterna uppskattar snabbhet, låga kostnader, trygghet och möjlighet till sociala kontakter som eHälsotjänsterna erbjuder. Däremot framkallas oro av osäkerheten huruvida teknologin fungerar, behovet av säkert internetnätverk samt osäkerheten av att eHälsotjänster sätter personer som kan och inte kan använda teknologin i orättvisa förhållanden. (Johnston et.al, 2011 s. 156–157)

Webbkameror kan möjliggöra vård åt klienter som bor på distans och som inte har fysiskt tillgång till tjänsten. Klienter har också möjlighet att delta i videokonferenser för att samtala med professionella om frågor som berör klienten. Detta ger klienten en möjlighet att påverka och medverka och således skapar det känsla av egenförmåga. Klienten ser positivt på möjligheten att ta kontakt med olika professionella med hjälp av webbkameror. (Johnston et.al, 2011 s. 158–159)

Det är mer personligt att kommunicera ansikte mot ansikte. Webbkameror möjliggör detta på distans (Johnston et.al, 2011 s. 158). Det finns påstående om att fysiska möten har mera värde än möten som sker på distans med hjälp av IKT. Men särskilt de klienter som bor långt från tjänster anser att webbkameror och andra eHälsotjänster är ett bra tillägg till den nuvarande tjänsten. Telehealthtjänster välkomnas av såväl professionella som klienter. Men de bör först utvecklas och piloteras ordentligt. Dessutom bör de erbjudas som ett stöd eller som ett alternativ till den nuvarande tjänsten men inte som den enda tillgången till tjänsten. Det finns också problematik i att de äldre som kunde ha mest nytta av IKT eventuellt inte vill använda tjänsten. Detta skapar ojämlikhet mellan dem som har tillgång till tjänsterna och dem som inte har (Johnston et.al, 2011 s. 160).

Klienter och professionella jämför ofta egenskaperna i en webbkameradiskussion med egenskaper i en telefondiskussion. Slutsatserna visar att webbkameror förstärker diskussionens visuella egenskaper och lyfter fram de ickeverbala signalerna som inte förmedlas i ett telefonsamtal. Således är parterna mer närvarande eftersom de måste fokusera på diskussionen och inte kan hålla på med annat som kunde störa diskussionen. Detta innebär att den lyssnande partnern också är tvungen vara mer insatt i stunden. Den som lyssnar får också mer ut av den ickeverbala kommunikationen som den berättande inte förmedlar i tal (Pols, 2011 s. 457–458). Symtom, empati, märken av oro och humor kan observeras bättre än i telefonsamtal. Exempelvis kan en person säga att hen mår bra medan kroppsspråket visar annat. Detta kan vara viktigt för en socialarbetare att kunna observera (Pols, 2011 s. 459, 461).

Att använda bild kan skapa en känsla av att den professionella har ökad kontroll över klienten. Ämnen som klienten inte vill tala om kan tas i beaktan i fall de syns i bilden (Pols, 2011 s. 461). Att tala med en bekant person med stöd av bild kan kännas mer värdefullt än att tala med en helt obekant. En bekant socialarbetare som känner klientens situation kan bättre läsa det ickeverbala i en diskussion och ett bekant professionellt ansikte kan kännas behagligt att tala med för klienten. (Pols, 2011 s. 464). Webbkameran har effekten att stärka känslan i diskussionen ger. T.ex. en diskussion med en obekant kan kännas även mer främmande och en diskussion med en bekant mer nära. Känslan som diskussionen framkallar stärks bättre med en webbkamera än med telefon. Bilden är behagligt med sociala kontakter som är nära eller bekanta från förut. Webbkameror är inte optimala för att göra diagnos, ersätta beröring och är inte bra för att upprätthålla ytliga kontakter (Pols, 2011 s. 468).

2.2 Äldres upplevelse av teknologi hemma och i social- och hälsovården

Äldre kan uppleva svårigheter i att använda teknologi p.g.a. nedsatt funktionsförmåga med rörelse, hörsel och syn. Dessa skapar inte bara fysiska hinder men också psykiska och kognitiva hinder kan också uppstå (Arif et.al, 2014 s. 678–679). Funktionsnedsättningar såsom hörsel och syn kan stödjas med hjälp av teknologi och detta kan leda till högre användning av annan allmän teknologi. Också kognitiv förmåga, fysisk rörlighet

och social delaktighet kan stödas genom olika tekniska spel. En mer aktiv och positiv inställning till livet kan främjas med hjälp av teknologi, detta kan minska depression och förhöja humöret för den äldre (Arif et.al, 2014 s. 681–682). För att få äldre inkluderade att använda teknologi kan lämplig undervisning krävas. Det bör finnas förtroende och respekt för de äldres kunskaper inom ämnet. Detta förhöjer äldres intresse och acceptans till användning av teknologi och digitala tjänster (Arif et.al, 2014 s. 684).

Telehealth och eHälsa kan användas för att hålla kontakt med klienten. Det går att t.ex. snabbt påminna och granska medicin intagning. Ett videosamtal är särskilt bra i denna situation eftersom den professionella kan övervaka att klienten tar rätt medicin (Arif et.al, 2014 s. 684).

Teknologi och digitala tjänster har allt mer blivit en del av människors liv och av våra hem. De har blivit mer osynliga genom att de integrerats till vardaglig apparatur. Detta möjliggör utvecklingen av s.k. smartare hem, boende som stöder äldres liv och livskvaliteten hemma. Målet bör vara att teknologin skapar en säker, kostnadseffektiv och hemlik miljö som den äldre kan leva självständigt i. Smarta hem kan minska arbetsbördan av professionella i social- och hälsovården genom sensorer och automatik. T.ex. reskostnader och tid kan minimeras genom att göra hembesök och granskningar på distans (Deen, 2015 s. 596). Teknologin kring s.k. smarta hem kan också utnyttjas utanför klientrelationerna. Teknologi kan utnyttjas i vardagliga relationer med anhöriga, och där med, minska oron och stressen som anhöriga har över den äldre (Deen, 2015 s. 597).

När eHälsa introduceras till äldre är det bra att komma ihåg att tidigare kunskaper av teknologiska och digitala tjänster har en inverkan på hurdan attityd den äldre har till användningen. Tidigare kunskaper av internet och en positiv attityd till tjänsternas nytta för individen själv och hens sociala kontakter främjar klientens vilja att använda tjänsten (De Veer et.al, 2015 s. 7). De professionellas åsikt om tjänsternas nytta inverkar också (De Veer et.al, 2015 s. 8). Faktorer som ofta påverkar negativt på intresset till dessa tjänster är kön, högre ålder, låg utbildning och tron på att tjänsterna inte är till nytta. Äldre med dessa egenskaper kan behöva mer stöd i användning, lättare applikationer och bekant hårdvara för att stöda användningen. Särskilt dessa äldre behöver uppleva goda erfarenheter av eHälsotjänsterna. Goda erfarenheter i en teknologisk och digital tjänst leder ofta

till att individen blir mer accepterande och nyfiken till andra liknande tjänster i fortsättningen (De Veer et.al, 2015 s. 7). Dåliga erfarenheter såsom applikationer som inte fungerar som de skall kan öka frustration mot andra digitala tjänster. Därför är det ytterst viktigt att applikationer piloteras i ett sådant skede att så lite problem som möjligt uppstår. Fel i system är inte ovanliga då en digital tjänst piloteras och detta minskar äldres trovärdighet för tjänsten (De Veer et.al, 2015 s. 8).

3 EHÄLSA FÖR ÄLDRE

Detta kapitel är till för att förklara min socialpedagogiska synpunkt på frågeställningarna och fungerar som arbetets teoretiska referensram. Som grundpelare står gott åldrande, social delaktighet och IKT tjänsternas påverkan på dessa. Samband av dessa faktorer granskas med sådan sociologisk fantasi som Giddens (2007 s. 23–25) talar om, svaren som arbetets kvalitativa metod ger skall gå att generaliseras till liknande situationer gällande samma tema.

3.1 Äldres välmående och gott åldrande

Hälsa kan anses vara en mångdimensionell faktor som stöder människans välmående och det goda åldrandet. Den byggs upp av medicinska, psykologiska och sociala dimensioner visar Seitsamo (2007 s. 50) i sin studie som granskar olika faktorer påverkan på människans liv vid åldrandet. WHO (World Health Organisation) inser att utvecklingen lyckats tillägga år till livet och nästa steg är att tillägga liv till åren. Detta görs genom att hålla en holistisk syn på hälsan (Mollenkopf & Walker, 2007 s. 3–7). Hälsan och välmående byggs upp av flera delar, men detta examensarbete fokusera främst på hur den sociala delen stöder äldres välmående, d.v.s. social delaktigheten granskas som resurs till gott åldrande.

Det är väldigt svårt att kvantitativt mäta i fall absolut gott åldrande förverkligas. För att gott åldrandet påverkas av de äldres subjektiva upplevelser. Den subjektiva upplevelsen av social delaktighet påverkas av olika faktorer på individuell mikronivå, exempelvis individens värdegrund, välmående och lycklighet. På samhällslig makronivå påverkas den av mer icke okontrollerbara faktorer för individen, t.ex. möjlighet till utbildning, BNP och tillgång till bostäder. Utgångspunkten för det goda åldrandet i samhället har börjat

byggas och tänkas mer omkring aktivt åldrande. Den aktiva äldre anses ha bättre möjlighet att upprätthålla hälsa, egenförmåga och sociala kontakter. Samhällets olika delar bör vara tillgängliga för alla åldrar för att möjliggöra aktivt åldrande. Detta betyder att samhället måste grunda sig på jämlikhet som gynnar de äldres lika möjligheter till social delaktighet oberoende av ålder. Ett annat sätt är att se de äldre som en börda som kräver investeringar av resurser som kunde användas till annat. Personer med detta synsätt glömer ofta bort eller ignorerar vad de äldre tillfört till samhället under sin arbetskarriär och uppväxt av barn m.m. Det anses också att de äldres närmaste sociala nätverk har en stor betydelse för hur gott åldrande upplevs. Detta innebär närståendes, vänner och professionella personers inställning till äldrebefolkningen. (Kivelä 2012 s. 14–17)

3.1.1 Sociala nätverkens betydelse för äldre

Äldre anser att anhörigas sällskap och hälsa påverkar det egna välmående (Bowling, 2007 s. 16). Familjen kan anses vara det närmaste sociala nätverket de flesta äldre har. Särskilt vid barndomen påverkar familjen hur vi spenderar tid, tillfredsställer sociala behov men det formar också grunderna till våra normer och vår sociala klass (Heikkinen & Rantanen, 2008 s. 67–68). Familjens betydelse för äldres välmående kommer fram särskilt i situationer var offentliga sektorn inte på ett effektivt sätt kan tillfredsställa de sociala behov som äldre har. Familjemedlemmarna kan tänkas känna varandra och deras sociala interaktion bygger på konfidens, medan den sociala interaktionen mellan en klient och professionell byggs det på tron av att den andra är tillför att göra sitt bästa i arbetet men inget utanför det. En främmande persons inverkan på de äldres liv är inte så starkt som inverkan från en närstående eller från ett närmare socialt nätverk har. Detta gäller såväl sociala förändringar och kvalitén på sociala interaktionen mellan människorna (Heikkinen & Rantanen, 2008 s. 72–73).

3.1.2 Socialt hinder för upplevelsen av gott åldrande

Ett hinder för gott åldrande kan vara upplevelsen av åldersdiskriminering. Åldersdiskriminering hos äldre skiljer sig från annan diskriminering i den bemärkelsen att den binder i hop människor eftersom vi alla åldras och p.g.a. detta kan vem som helst av oss bli drabbad. Åldersdiskriminering hos äldre handlar enligt Kivelä (2012 s. 136–149) om

känslor och kognitiva tron på hurdana egenskaper äldre har. Det kan handla om att äldres intressen och kunskaper inom teknologi nervärderas. Uppfattningen av att inte kunna använda sig av teknologiska tjänster kan tas som en norm för den äldre, i fall den äldre lever omringad av nervärderande attityder och accepterar dem som valida. Äldre som inte accepterar och tror på åldersdiskriminering mot äldre lider inte av diskrimineringen och har möjlighet att utöva sådant beteende som strider mot nervärderande förväntningar.

Hur äldre bemöts anses hänga ihop med allmänhetens förväntningar för individens kronologiska ålder. T.ex. äldre i västvärlden anses vara i en socialt sämre position jämfört med yngre som generellt hänger med i teknologins utveckling. Att inte kunna hantera teknologi kan anses vara en social roll som äldre delas. (Giddens, 2007 s. 180)

3.2 eHälsa som stöd till social delaktighet för äldre

Teknologiska och digitala eHälsotjänsterna kan användas till att stöda livskvalitén i alla åldrar, men särskilt för äldre kan teknologi erbjuda möjligheter till autonomi och aktiviteter av olika slag som inte är annars möjliga p.g.a. fysiskt sänkt funktionsförmåga (Mollenkopf & Walker, 2007 s. 8). De äldre som är intresserade av att bo hemma och samtidigt är motiverade att ha kontakt med anhöriga som inte längre befinner sig fysiskt nära är ofta mer positivt inställda till att skaffa IKT hem för att upprätthålla sociala kontakter (Jauhiainen & Kärnä, 2008 s. 37). Individer som använder internet till att besvara frågor gällande hälsa känner en högre grad av egenförmåga än de som inte har tillgång till att besvara frågor på internet. Känslan av egenförmåga kommer från att individen har tillgång, makt och är kapabel att hitta informationen själv med hjälp av teknologin (Gibbons, 2007 s.64, 87–88). Om vi lyckas se äldre som fullmäktiga medlemmar i samhället är de i behov av samma tjänster som de yngre. Samhället bör erbjuda tjänster som är etiska, tillgängliga och pålitliga. Olika funktionsnedsättningar kan vara ett hinder för att kunna utreda vardagliga sysslor såsom t.ex. sociala-, bank-, butiks- och postärenden och dessa kan stödas med hjälp av teknologi. Tjänsterna kan stöda de äldres möjlighet till delaktighet och självstyrt liv i dessa ärenden. (Kivelä, 2012 s. 134–135)

Äldre behöver inte vara socialt exkluderade trots att de inte använder sig av teknologi. Det kan till och med vara farligt att tänka sig att ett allmänt sätt att leva, i var teknologi

ses som ett måste skulle passa alla. De som vill leva utan digitala tjänster bör ha möjlighet att göra så. Ändå kan man inte förneka att teknologi underlättar användning av olika tjänster genom bland annat snabbhet och kostnadseffektivitet. eHälsa främjar kostnadseffektiva metoder för bättre hälsa. Att bli utanför de digitala tjänsterna kan bidra till social exklusion i fall andra vägar till dessa tjänster inte finns. Om den äldre inte känner samhörighet till digitala tjänster kan det uppstå en känsla av utanförskap, särskilt om teknologin underlättar märkvärdigt tillgängligheten till tjänsterna. Att inte kunna använda sig av sådan teknologi som andra i samhället kan också kännas som en lucka i allmänbildningen. (Sankari, 2004 s. 95–99)

Äldre anses lära sig ny teknologi såsom yngre men behöver ofta mer tid och stöd. Pedagogiskt skall man förhålla sig till varje äldre som en individ i sig, som har sina egna resurser och utmaningar vid inläring av ny teknologi (Sankari, 2004 s. 21–23). Kurser menade till likåriga upplevs av äldre ofta som bra eftersom takten hålls på samma nivå och sådant som unga upplever som självklarheter kan gås igenom med god tid. Äldre som är mer positivt inställda till temat söker sig oftare till kurserna. Men också de äldre som inte haft intresset uppe före kursen upplever ofta att de nya kunskaperna är till nytta. Som motivering att lära sig fungerar ofta att teknologin och tjänsterna kan stöda och underlätta det egna livet och ge tillgångar till att lättare upprätthålla sociala kontakter. Teknologi som riktar sig direkt till äldre kan kännas motbjudande för att den upplevs som ”äldres teknologi”. Om yngre också använder sig av samma teknologi och liknande tjänster blir temat intressantare. Detta för att den äldre kan få en känsla av att klara av det samma som de yngre. Enligt detta kan man tänka sig att det eftersträvas teknologi som är menat för alla, stöder äldres möjligheter till att upprätthålla sociala kontakter och är lätta att börja använda. Tjänsterna bör hållas såpass lika som möjligt för yngre och äldre.

3.2.1 Teknologi och ensamhet

Tjersland et.al (2011 s. 207) går så långt som att kalla ensamheten vår tids värsta fiende. Faktumet är att ofrivillig ensamhet påverkar vårt välmående negativt. Människan anses vara en social varelse som är i behov av gemenskap och interaktion med andra. Marginalisering är en process i var individen är utestängd av deltagande från olika områden i samhället, vilka är viktiga för individen och som övriga av allmänheten har tillgång till.

Marginalisering kan anses driva till ensamhet för att den korrelerar ihop med brister i individens sociala nätverk. Ett starkt socialt nätverk kan anses vara en resurs som har positiva inslag för individen att hantera olika personliga och samhällseliga sociala problem. Marginalisering är alltså ett mellantillstånd som individen befinner sig i mellan utstötning och integration. För att kunna uppnå integration behöver individen kunna hålla fast vid flera livsområden. Socialpedagogiskt är målet att försöka förbättra integration för individen och således undvika marginalisering (Madsen, 2006 s. 140–143). Det kan sägas att ensamhet är den värsta formen av marginalisering. En person som är ensam känner inte tillhörighet till kollektivet. Kunskaper av att använda IKT och eHälsotjänsterna är inte i detta fallet den enda lösningen den ensamma behöver för att uppnå social delaktighet. Den äldre kan känna utanförskap p.g.a. andra faktorer såsom att vara utanför arbetslivet och bortfall av närstående och dessa bör tas i beaktan (Sankari, 2004 s. 106–109).

I social- och hälsovården är nyliberala politiska trenden att ge mer ansvar till användaren av tjänsterna och på detta sätt ge makten och kunnande till användaren gällande frågor av sig själv. Gärningen är god men fungerar inte i praktiken i fall de äldre som är ensamma inte får stöd och vägledning i användning av tjänsterna. Detta gör den socioekonomisk klyftan allt större mellan dem som har och inte har tillgång till tjänsterna. De som inte har tillgången är då i även större risk för marginalisering (Lupton, 2014 s. 1352). En lyckad inläring av en eHälsotjänst kan förhöja intresset mer till andra liknande tjänster och genom detta förhöja den äldres möjlighet till delaktighet. Att IKT och eHälsotjänsterna kan skapa diversitet mellan dem som har tillgång och dem som inte har är något som ofta glöms bort då tjänsterna uppbyggs (Lupton, 2015 s. 178). Att ta i beaktande äldres åsikter vid utvecklingen av tjänsterna kan göra den slutliga produkten mer användbar för äldre. Det är upp till utvecklaren av tjänsten att se äldres insats som värdefull och få ut äldres iver till att vara med i den skapande processen (Karahasanović et.al, 2009 s. 667–668). Genom viljan att inkludera äldre som användare av tjänsterna och göra äldre delaktiga av skapande processen, kan problem och utmaningar som inte annars kommit fram hittas och bearbetas (BIS Publishers et.al, 2011 s. 44).

Det är inte ovanligt för äldre vid sin pensionering att hitta iver till hobbyn och aktiviteter de inte hållit på med tidigare. Mer fritid möjliggör sysslor och intressen som inte var

möjlig under arbetskarriären (Seitsamo, 2007 s. 49–50). Till dessa sysslor kan höra inläring av ny teknologi och socialiserande hobbyn med hjälp av IKT och eHälsa. Det finns ett tankesätt om att de äldre som är intresserade av att lära sig använda teknologi genom kurser inte är i riskzonen att bli marginaliserade för att de kommer att ha kunskaperna som olika, allmänna tjänster kräver. Ändå kan den sociala delen saknas i äldres liv och därmed uppfylls inte upplevelsen av gott åldrande. Själva kurserna och skolning av äldre kan anses vara socialt i sig, men endast i fall den äldre upplever social delaktighet i skolnings stunderna. Skolning kan samt ge en känsla av meningsfullhet och sysselsättning. För att kunna ta sig in i den digitala världen krävs väldigt ofta någon vän eller bekant som introducerar och vägleder den äldre. Denna person kan ofta fattas för den som lever i ensamhet. När problem uppstår kan den äldre då bli ensam med dem och detta driver intresset till IKT och eHälsa neråt. Det kan också vara svårt att se de behov den äldre har i att använda teknologin för en oprofessionell stödperson som oftast är en bekant av den äldre, även i fall gärningarna att hjälpa och stöda till en börja är goda från den bekantas sida (Sankari, 2004 s. 90–92). Vägledning till IKT och andra eHälsotjänster kan innebära stöd med att få tag på hårdvaran samt tjänsterna och i hur man använder dem för att förbättra det egna välmående (Choi & DiNitto, 2013 s. 13–14).

3.2.2 Webbkameror i social- och hälsovården

Vid social- och hälsovården är det vanligt att klienten och de professionella arbetar i dialoger. Den vanliga kutymen har varit att båda parterna befinner sig i samma utrymme och dialogen har gjorts ansikte mot ansikte, dialog över telefon eller genom text. Detta kan också göras med hjälp av webbkameror. Webbkameror kan överföra bild och ljud från en part till en annan i realtid. Webbkamerateknologi möjliggör därför möten ansikte mot ansikte och känslan av gemenskap utan att de två parterna behöver fysiskt befinna sig i samma fysiska utrymme. Pols (2012 s. 99) beskriver detta på engelska som telepresence (som kan översättas till närvaro på distans). Det kan ses som en mellanform av telefonkommunikation och fysisk närvaro. Den visuella delen tillfredsställer människans behov till icke verbal kommunikation som är en stor del av det som händer ansikte mot ansikte. Socialarbetare som arbetat länge med sina klienter kan se och känna till när en klient har något på hjärtat som inte uttrycks verbalt eller i text (Pols, 2012 s. 68).

Pols (2012 s. 102–103) tar också upp hur ett videosamtal kräver att båda parterna att fullt fokuserade på diskussionen. Det innebär att båda måste koncentrera sig mer på varandra än vad de måste i ett telefonsamtal. Faktumet att diskussionspartnerna tittar på varandra genom skärm och att webbkamerorna oftast är i en annan vinkel gör att parterna inte är tvungna att upprätthålla direkt ögonkontakt under samtalet. Detta kan underlätta stämningen i diskussionen (se bild 1). Det går också att visa upp fysiska objekt genom ett videosamtal. Att se klienten ta medicinen kan vara en viktig del av hemvårds besök men också se hur klienten lever kan vara intressant för en socialarbetare. Att t.ex. kunna visa upp handarbete eller något klienten gjort kan ge mer värde till dialogen.



Bild 1. Med webbkameror kan direkt ögonkontakt undvikas. Fotograf Ari Laakso.

Klienten kan också få en känsla av att besöka det professionellas arbetsutrymme. Denna känsla kommer inte under sett telefonsamtal (Pols, 2012 s. 105–109). Socialarbetare kan titta in på hur klienten lever genom webbkameran, detta kan bli till ett problem i fall klienten känner att detta är ett sätt för socialarbetaren att stirra och övervaka klientens

levnadsvanor. Därför är det viktigt att fokusera på att skapa en positiv upplevelse av s.k. telepresence. Det kan också kännas konstigt att helt plötsligt tala med totalt främmande människor ansikte mot ansikte. Detta kan ha en negativ effekt på upplevelsen av videosamtalen. Att låta klienten träffa eller se bild på den professionella före telepresence kan underlätta detta.

Samtidigt som webbkameror och digitala tjänster ger oss möjlighet att göra ansikte mot ansikte besök till varandras utrymmen endast i några sekunder kan det vara att vi missar något i de naturliga hem- och byråbesöken (Pols, 2012 s. 113). Det händer inga ritualer av fysiska kontakt var dörrar öppnas, skor tas av eller händer skakas.

3.3 Sammanfattning och teoretisk referensram

Äldre vill och bör ha möjlighet samt egenförmåga att bo hemma, upprätthålla ett aktivt liv och sociala kontakter eftersom detta anses stöda gott åldrande. Sänkt funktionsförmåga kan sätta utmaningar för detta. eHälsa, IKT och andra elektroniska tjänster kan hämtas hem och det kan anses stöda möjligheten att bo hemma på ett kostnadseffektivt sätt. Videosamtal ger möjlighet till bildkontakt och känslan av s.k. telepresence, detta har som mål att öka känslan av social delaktighet på distans. Problematik kan uppstå i fall tjänsterna och sociala kontakten endast kan nås elektroniskt. De äldre som inte har resurser eller vilja att använda elektroniska tjänster är då i risk för exklusion. Att inkludera äldre som användare av eHälsa och IKT tjänster kan anses vara viktigt därför. Positiva erfarenheter av elektroniska och digitala tjänster kan stöda äldres intresse till andra liknande tjänster. Äldre har tidigare kunskaper, de lär sig från kurser eller med hjälp av bekanta. IKT kan anses vara en bra introduktionsväg eftersom äldre är oftast positivt inställda till möjligheten att förbättra tillgängligheten av sociala kontakter. Dåliga erfarenheter, diskriminerande attityder mot äldres behov och kunskaper av elektroniska och digitala tjänster kan anses påverka negativt äldres intresse att inkluderas som användare av tjänsterna. Äldre som har tillgång till elektroniska tjänsterna kan anses ha mer resurser för delaktighet. Detta sätter dem som har och inte har tillgång i ett orättvist förhållande. Genom att inkludera äldre i utvecklingen av tjänsterna kan man eventuellt uppmärksamma problem som inte annars kommit fram.

4 METOD

I detta kapitel beskrivs arbetssättet som använts för att hitta svar till frågeställningar som definieras i kapitel 1.2 (Syfte och frågeställning). Denna del förklarar generaliserbarheten för arbetet (Patel & Davidson 2013 s. 131–132). Examensarbetets funktion är byggt omkring en kvalitativ intervju för att få in en subjektiv syn på examensarbetets frågeställningar som sedan jämförs med artiklarna från kapitel 2 (Tidigare forskning). Resultaten från intervjun presenteras i kapitel 5 (Resultat) och jämförs i kapitel 6 (Analys).

Som intervjuare är min uppgift att samla information om hur respondenten upplever och känner av digitala tjänsten Pieni piiri. Det som kommer fram i intervjun är berättelser och ord. Siffror och mängder blir mindre viktiga (Kvale & Brinkmann, 2014 s. 47). Svaren i intervjun byggs av individuell, social och kulturell verklighet av respondenterna. Individens tillhörighet till omvärlden som innehåller IKT blir då intressant (Backman, 2008 s. 53–55). Intervjun tar fram upplevelser av de äldre i Sibbo som använt Pieni piiri i sociala sammanhang. Jag strävar efter att hitta koppling eller skillnader mellan teman som framkommer i intervjuerna och tidigare i forskning. Detta är gränserna av miljön och kontexten för analysen.

4.1 Intervju för insamlande av data

Insamlingen av data till detta arbete genomfördes med kvalitativa intervjuer sommaren 2016 med ett semi-strukturerad botten. Respondenterna var fem äldre från Sibbo, en man och fyra kvinnor som haft erfarenheter med IKT tjänsten Pieni piiri. Tre av intervjuerna gjordes på svenska och två på finska. Då data insamlades av dessa personer, som frivilligt deltagit i intervjun, förklarades betydelsen, konfidensen och användningen av respondentens insats för honom eller henne för att stärka validiteten i svaren. En person som deltagit frivillig behöver inte alltid vara motiverad att ge svar och detta bör iakttas samt stärkas (Patel & Davidson, 2013 s. 74).

4.2 Innehållsanalys för bearbetning av data

Data som intervjuerna framkallat måste struktureras och bearbetas för att kunna användas i analyseringen (Backman 2008 s. 61). Intervjuerna är ett bra sätt för att hämta värdefull information från människors tankar. För att kunna arbeta med denna data bör den behandlas på rätt sätt (Elo et.al, 2014 s. 5). Jag har valt att använda mig av en tematisk innehållsanalys för att bearbeta materialet som intervjuerna gett mig. I metoden görs först en tematisering av ord samt en kategorisering av meningar för att göra dem till mer lätt förståeliga. Detta görs p.g.a. att en lång intervju kan arbetas lättare med och för att det viktigaste angående frågeställningarna kunde komma fram. Efter detta görs en kategorisering i var de olika teman sätts i grupper av rubriker. I detta arbete kommer teman upp från intervjun och bestäms inte i förhand, således är data som intervjuerna framkallat så öppet som möjligt. Detta är idealet för en välgrundad teori (grounded theory) (Jacobsen 2012 s. 146–147). Teman är alltså datastyrda från intervjuerna i stället för att vara i förhand begreppsstyrda (Kvale & Brinkmann, 2014 s. 242). I innehållsanalysen framgår i fall det finns eller inte finns kopplingar i intervjusvaren. Fokus läggs på att induktivt låta de specifika teman från intervjun komma upp så att de senare kan generaliseras till tidigare forskning (Elo & Kyngäs, 2008 s. 108–109). Genom att låta teman framkallas från intervjun till resultaten stöder analysen att bli mer induktiv (Elo et.al, 2014 s. 2). Induktiva metoden är bra i fall det finns väldigt lite eller ingen forskning inom samma tema från tidigare. Frågorna är alltså inte direkt strukturerade enligt tidigare forskning och svaren är tematiserade från det som respondenterna berättar i ord. Jag har inte fokuserat på den latent informationen i form av tysta stunder och emotioner i diskussionen. Detta för att underlätta tematiseringen men också för att jag upplevde att den latent informationen inte hämtade något mer värde till resultaten (Elo & Kyngäs, 2008 s. 109). När teman från intervjun sätts under rubrikerna i resultat delen är det väsentligt att inte endast observera vilka teman som hör ihop utan också tänka på vilka som inte gör det. Detta gör att rubrikerna är slutligen tydligare och bättre talar om de teman de innehåller (Elo & Kyngäs, 2008 s. 111).

Det uppstod flera olika intressanta teman som berör äldres upplevelse av teknologi och digitala tjänster samt äldres upplevelse av hälsa och aktivt liv som inte kunde kopplas till tidigare forskning eller arbetets frågeställningar. Dessa teman bör lämnas bort från resultaten för att göra den klar för läsaren (Elo & Kyngäs, 2008 s. 109, 114). Vissa teman

verkade komma fram ofta i svaren, hade en klar koppling till arbetets frågeställningar eller förklarades av respondenterna att vara viktigt och valdes därför till resultaten (kapitel 5). Efter detta jämfördes det som kommit upp i intervjun med tidigare forskningar som presenterades i kapitel 2 (Tidigare forskning) och analyserades i kapitel 6 (Analys) (Jacobsen, 2012 s. 150–152).

4.3 Etiska överväganden

Jag är medveten om att jag intervjuat äldre personer om ett tema som de eventuellt saknat expertis i. Det är viktigt att intervjun och frågorna är planerade så att respekten för respondenternas integritet och åsikter behålls samtidigt som arbetets frågeställningar får trovärdiga svar (Kvale & Brinkman, 2014 s. 31–33). Det är väsentligt att inte influera det som respondenten berättar. Också faktumet att respondenterna svarar på upplevelser och händelser som de varit med om för en tid sedan måste tas i hänsyn. Jag litar på respondenternas förmåga att komma ihåg händelserna, det bör beaktas att nedsänkt minne kan ha en inverkan på validiteten av intervjun (Kvale & Brinkman, 2014 s. 66). Det är acceptabelt att ge intervjupersonen ledtrådar i vad de sagt tidigare och påminna dem om händelser de varit med om. Det är också rekommenderat att ge respondenterna tillräckligt med tid att besvara frågorna. Varje intervju gjordes i en miljö personen använt IKT tjänster i.

Intervjuaren bör hålla intervjun så respektfull och etisk som möjligt men samtidigt försöka gräva in så djupt som möjligt för att försäkra validiteten på arbetet. Detta skapar ett etiskt dilemma för intervjuaren och en finkänslighet för att finna gränser. Det gäller för intervjuaren att försäkra respondenten om vad som blir sagt inte ändras och att det inte går att känna igen någon från svaren (Kvale, & Brinkman, 2014 s. 98–100). Respondenterna skall informeras om vad materialet används till. Samtycke måste också informeras. Detta betyder att respondenterna är frivilligt med i intervjun och kan när som helst avbryta sitt deltagande (Kvale, & Brinkman, 2014 s. 107). Informationen till respondenterna gavs via telefon före intervjutillfället och via brev (se bilaga 3) senast vid intervjun. Brevet skickades också till Sibbo kommun då respondenter söktes. Informerat samtycke förverkligades genom underskrift vid intervjutillfället (se bilaga 4).

Detta examensarbete har gjorts med sådan god vetenskaplig praxis som definieras av Forskningsetiska delegationen (2012 s. 18). Hänvisningar till källor från tidigare forskning samt teori har gjorts enligt Harvard systemet. Intervjuerna har gjorts i samtycke med respondenterna och data som kommit upp är konfident i sådan bemärkelse att respondenterna inte går att identifieras.

4.3.1 Trovärdighet

En innehållsanalys kräver mycket fokus på trovärdigheten. Trovärdigheten måste stärkas p.g.a. att det är intervjuaren som hämtar data från sina intervjun (Elo et.al, 2014 s. 8). Metoden är dock väldigt bra i att framkalla djup information om ämnen som behöver granskas på ett väldigt nära och personligt sätt (Elo & Kyngäs, 2008, s. 114). Med tanke på trovärdigheten för examensarbetet är det viktigt att demonstrera hur resultaten av intervjun uppstod. Detta görs genom att presentera teman och citat från intervjun i kapitel 5 (Resultat). Intervjuerna till detta examensarbete gjordes med ett strukturerat botten men hölls semi-strukturerade vid intervjutillfällena. Detta gav möjlighet för nya tankar och teman att uppstå. Det är dock viktigt för intervjuaren att styra svaren så lite som möjligt i en semi-strukturerad intervju, för att få de mest äkta svaren från respondenterna och hålla trovärdigheten på en hög grad. Detta är upp till intervjuaren att under och efter intervjun reflektera om respondenterna blev manipulerade till svaren eller om frågorna var för breda eller svårbegripliga (Elo et.al, 2014 s. 1, 3–4). Trovärdigheten stärks genom direkta citat från respondenterna men bör hållas till en lämplig mängd för att resultat delen hålls klar (Elo et.al, 2014 s. 6). En välgjord tematisering presenterar mångsidigt de olika teman som framkommer i intervjuerna. För mycket upprepning av samma citat och för generella teman talar om att tematiseringen behövs bearbetas mera. (Elo et.al, 2014 s. 7)

Intervjusituationen skapar alltid en maktrelation mellan intervjuaren och respondenten. Intervjuaren har makten att bestämma ämnet och frågorna. Intervjuaren vet sina frågor och vad som eftersträvas för att få svar på sina frågeställningar. Tolkningen är också sist och slutligen på intervjuarens ansvar. Det är upp till intervjuaren att reflektera vilken betydelse makten och etiken har för arbetets trovärdighet. (Kvale, & Brinkman, 2014 s. 51–52)

Den induktiva metoden uppmanar mig att fokusera på vad som studerats inom området för att sedan kunna jämföra mina observationer med fakta som redan finns. Att läsa sig in på temat kan skapa fördomar eller förutfattade meningar av ämnet. Därför är det viktigt att vara fördomsfri och nollställd vid intervjutillfällena och vid bearbetning av data för att förhöja trovärdigheten av granskningen (Backman, 2008 s. 57). Det bör också hämtas fram i fall det förekommer nackdelar eller begränsningar i metoden (Elo et.al, 2014 s. 1, 3–4). I denna studie kan nackdelar anses vara t.ex. ett litet sampel (5 st.).

5 RESULTAT

Detta kapitel presenterar teman som vid intervjun upprepades ofta, verkade intressanta eller som respondenterna noterade som viktiga och anses relevanta för att besvara examensarbetets frågeställningar. Det är värt att notera att respondenterna hade använt samt talade såväl om pekplatta hårdvaran, IKT tjänsterna Pieni piiri, Virtu TV, Skype och Facebook Messenger vid sina svar. Delar av citat som kunde användas till att identifiera respondenterna har lämnats bort. Intervjun som gjordes på finska är inte översatta för att stöda trovärdigheten.

5.1 Äldres upplevelse av IKT

Vissa respondenter upplevde att tjänsten var lätt att använda. Det upplevdes ändå finnas utmaningar i användbarheten av pekplattan samt Pieni piiri som drev ner intresse av användningen. En mer färdig produkt skulle ha kunnat krävas före projektet. När respondenterna frågades hur de upplevt användbarheten svarade en:

”Nåja, då när man fick upp de där personerna som man skulle tala med så då gick det nog riktigt bra. Sen var det mycket sånt att man inte fick kontakt. Vi hade tidigare den där Virtu tv:n, jag tyckte nog mera om den. Det var Ida-Lotta Lind som hade hand om de där att det var nog problem också med den men dom tog till att arrangera och ställde den dit så att man såg det. Det var någon sommar som det var sämst ute på holmen. Den hade det samma som mobiltelefonen. Då när det blev så mycket så lämnade den där Virtu tv:n efter, det var svårare då. Men på hösten och vintern gick det någorlunda. Jag tyckte nog mera om den. Den (signalen) försvann också där, men när man tryckte på nytt kunde man få den tillbaka.” (Respondent 1)

Särskilt den s.k. eftersläpningen i signalen kunde orsaka utmaningar för diskussionen. Eftersläpningen kunde uppstå från dålig internetkontakt:

”... vi fick kontakt med honom några gånger men nu var det svårt. Vi hörde ljuden men bilden den fungera inte.” (Respondent 1)

”Inte ansåg jag att det var problem, jag hade mycket kontakt med min kusin och hans fru ute på holmen, kontakten dit var dålig när bilden bröt. Men annars fungerade den riktigt bra.” (Respondent 3)

”Det var lite dålig hörbarhet, linjerna var krångliga.” (Respondent 3)

”Siinä rajoittaa se viive, kun puhuu. Helposti käy, että puhuu päällekkäin toisen kanssa, vaikka ei tarkoita sitä. Se siinä oli ainoa. Muuten löytyi painikkeet.” (Respondent 4)

Vid problemsituationer ansågs det bra att det fanns någon som man kunde vända sig till. Fördelen med professionella stödpersoner jämfört med närstående kan vara att de är skolade till sin uppgift och kan utöva professionellt, gott bemötande:

”Den var nog lätt att använda, en gång började den krångla men det var en ung man som man fick ringa till. Jag ringde dit och så var det han som sa hur jag skulle göra och jag gjorde så började den fungera igen. Men jag har hört om sådana som lämnat den tillbaka.” (Respondent 2)

”Mitt barnbarn är ganska nörd på det här så han hjälpte och skuffade på. Han tar det ganska fort så det gör det svårt. När man inte ser så bra så vill man att det går lite långsammare.” (Respondent 3)

”*I fall han (Personen som hjälper) skulle vara skolad skulle det gå bättre?*” (Intervjuaren)

”Joo det tror jag. Det är bra att ha någon i fall det hänger upp.” (Respondent 3)

5.1.1 Äldre i Sibbo önskar utbildning

Introduktion och utbildning upplevdes vara viktigt för att IKT tjänster kunde lättare accepteras och användas. Mer utbildning skulle ha sets som nytta. Instruktioner på svenska fanns inte till tjänsten som ansågs försvåra användningen. En god introduktion ansågs också viktigt för att social delaktigheten kunde förstärkas:

”De hade någon skolning, det fanns det nog. Om hur man skulle använda den och nu funkade den nog först ganska bra nog när man tryckte så kom det, fick man fram. Sen blev det sämre och sämre. Och sen när man inte fick det så sökte man själv lite efter, började man trycka lite här och där och till slut så blev det riktigt stop... Det kom inte några instruktioner på svenska så man hade svårt att komma in.” (Respondent 1)

”Uudet laitteet (andra än Pieni Piiri) on joku tuonut ja sanonut että tässä on kone. Mutta se on sellaista itse hakemista sitten kun ei näytetä enempää. Jos en sitten osaa niin helposti hylkään.” (Respondent 4)

Också utbildning överlag med teknologiska tjänster diskuterades. Kurser som var riktade till grupper med olika kunskande önskades. Detta kunde förhöja intresse till kurserna samt att kurserna kunde vara till mer nytta för deltagarna:

”För tillfället har jag barn som sköter det för mig. Nu skulle det vara behändigt att själv kunna sköta dessa ärenden. Det skulle kräva att man går på kurser och lär sig. Lite mera kurser skulle jag behöva. Vi var så många på den kursen. Det var tre ledare och vi var över tjugo som lärde sig. Sen var det vissa

som kunde redan och det gick så snabbt framåt att. Det borde ha varit en mindre grupp för såna som inte gjort så mycket med sånt här.” (Respondent 2)

”Kävin kolme kurssia. Ensimmäinen kurssissa niin kolme miestä osasi siellä enemmän, jotka vain puhuivat ohjaajan kanssa, kuinka hienoja laitteita heillä on kotona. Se oli sellaista se käynti. Sitten kolmas kurssi käsitteli vain sitä mitä tuo tietokone boksi sisältää eikä käyttöön perehdytty ollenkaan. Sellaista mikä ei käyttäjää ehkä kiinnosta. Viimeseksi siellä käytiin matkalipun osto mikä nyt oli hyvä mutta se oli ainoa.” (Respondent 4)

Genom att satsa på utbildning kan kvaliteten på social delaktighet förstärkas i tjänsten. Utbildningen kunde innehålla också en mer social del än bara det tekniska:

”Tässä (Pienessä piirissä) vaan sitä konetta esiteltiin. Mutta kun siinä toisessa (Virtu Project) esittelyssä sanottiin nimet niin, kun se puhelu loppui, niin oli tullut jo semmoinen olo, että voidaan olla ystäviä. Se esittely on hirveän tärkeä. Se luo ensimmäisen siteen siihen toimintaan, jos joku ryhmä on ja halutaan että se toimii.” (Respondent 4)

”Jos hyvän opetuksen saa ja porukassa niin siitä voi muodostua sellainen ryhmä mikä itsenäisesti kotoa käsin olisi yhteydessä toisiinsa.” (Respondent 4)

5.2 Påverkan av IKT till ett aktivt liv

Det insågs att IKT tjänster kan stöda ett mer aktivt liv. Respondenterna insåg att till gott åldrande hör för det mesta ett aktivt liv, hälsa och sociala kontakter:

”Att man får vara i någorlunda skick och har sysselsättning, och det har man nog i holmen. Inte här (på fastlandet), här blir man mer en burfågel men ute på holmen finns det nog sysselsättning hela tiden. Man får vara mer aktiv ute på holmen. Här (på fastlandet) blir det mer att gå till biblioteken och läsa tidningen och sånt, det är också billigare att bo ute på holmen.” (Respondent 1)

”Joo hälsan och jag har brukat vara såhär att jag gott och hälsat och hjälpt andra.” (Respondent 2)

”För det första att får vara frisk, viktigaste är huvudet. Man tycker att demens och alzheimer är det värsta, då är man såld och måste nog bort hemifrån. Man får ha kontakt med folk och får vara social. Jag har illa i min rygg och opererade knän så att få vara i vattnet i simhallen med bekanta är bra för mig.” (Respondent 3)

”Toimeliaisuus, koirien ja pihan hoito jotka mulle on merkinnyt ja jos tästä joudun lähtemään, tulen kaipaamaan paljon. Ja ennen kaikkea turvallisuus on tärkeää. Seura on myös tärkeää, se pitää virkkeenä.” (Respondent 4)

”Tekemistä pitää olla... Ikääntyminen tulee kuitenkin ja tulee, miten tulee mitenkin. Olisi mukava olla sosiaalinen ja ymmärtää asioita. Myönteinen elämänsenne on tärkeää.” (Respondent 5)

Teknologi ansågs kunna möjliggöra ett mer aktivt liv. Användning av Pieni piiri hade i vissa fall resulterat i att respondenterna börjat använda mer av andra teknologiska tjänster:

”Den var helt skojig (Pieni piiri), men tiden har gått framåt så det finns Skype och Messenger så jag har kontakt med mitt barnbarn... Där kan man ringa och skriva... Jag skulle kanske aldrig kommit så långt i fall jag inte fått chansen att prova Pieni piiri i början. Jag har inte gått på någon kurs utan jag har lärt mig sådär från misstag... Joo, det är tack vare den att det har kommit mer och mer... Jag läser Aftonbladet

och tittar på program jag missat i TV... Och just banktjänsten så, det finns inga banker nära så det underlättar livet... Nå i mitt fall så har jag gått över till Skype och andra som är gratis. Pieni piiri var en god början att den satt i gång mitt intresse till tabletten. Det finns mycket fiffigare folk än jag som inte vill ha sådant här, jag förstår inte det varför de inte vill.” (Respondent 3)

”On tärkeätä saada laskut maksettua tätä kautta. Olen omaishoitajana maksanut kaikki laskut ja hoitanut paperihommat, että siihen tämä on helpottanut” (Respondent 5)

Två av respondenterna började inte använda mer teknologiska tjänster efter Pieni piiri antingen av före detta kunskaper eller ointresse:

”Inte kan jag nu säga att jag gjort det (börjat använda mer teknologi) fast allt verkar gå mera dit åt. Man använder lite och sen glömmer man bort. Man måste hela tiden vara insatt såsom med de moderna telefonerna. Kommer inte alltid ihåg hur man kan sätta på den.” (Respondent 1)

”Ei, käytin jo ennen Pientä piiriä.” (Respondent 4)

Telehealth delen i Pieni piiri ansågs av en respondent kunna vara ett bra tillägg till hälso-tjänsterna:

”De hade också från hälsocentralen, att de kunde kolla för bild att hur det var. Om någon svarade eller inte. Om de inte fick någon kontakt så kanske visste de att det inte stod rätt till.” (Respondent 1)

5.2.1 Påverkan av IKT till social delaktighet

IKT ansågs kunna stöda möjligheten till social delaktighet, särskilt för personer som inte hade möjlighet att så ofta träffa sociala kontakter utan IKT p.g.a. distans eller nedsatt fysisk funktionsförmåga. Det uppstod också sociala kontakter med hjälp av Pieni piiri. Att kunna se varandra under diskussionen uppskattades:

”Med min dotter som bor längre bort så talade vi regelbundet. Vi talade annars också men det var trevligt att se varandra. Man kunde också se alla som hörde till Pieni piiri och så kunde man se på en lampa att var de där och så kunde man ta kontakt. Inte vet jag nu hur ofta (det togs kontakt med främmande). Men ofta med dottern... Det var en som bodde riktigt ensam så med henne försökte vi få kontakt ganska mycket. Hon var ensam och uppskattade det här hemskt mycket. Det blev sen slut när dom plockade tillbaka alla apparaterna... Nu är det viktigt att hänga med att man inte känner sig helt urdum. Redan att få av barnbarnsbarn bilder så är bra.” (Respondent 2)

”Soitellaan edelleen. Kaikki nämä henkilöt ovat liikuntarajoitteisia. Pieniä matkoja pystyn itsekin vaan liikkumaan. Liikun kahden sauvan kanssa lenkeillä. Joskus olemme tavanneet Söderkullassa taksilla. Mutta kun on niin huonosti kuljetuksia ja kaikki asuu siellä täällä niin ei se tapaaminen ole sitten usein mahdollista. Mutta puhelimen välityksellä pidämme yhteyttä... Kiitos siitä, kun sain käyttää Pientä piiriä. Minulla on nyt kolme puhelinkaveria.” (Respondent 4)

”Se on hyvä asia ja kunta on tehnyt hienon jutun, että tällainen mahdollisuus pitää yhteyksiä muihin. Varsinkin sellainen joka on aivan yksin. Minä kun olen omaishoitaja, niin minulla ei ole voimavaroja, vaikka haluaisin olla yhteyksissä ja enemmän tätä käyttää niin se on jäänyt pieniin... Ollaan kahden kanssa tavattu kasvotusten ja puhelimella heidän kanssaan nykyään soittelen... Mielelläni kohtaan kasvotusten mutta laite auttaa kuitenkin ja luo jonkunlaisen yhteyden... Skype on, niin mieskin tulee, niin saa kolme neljä ihmistä samaan aikaan puhua niin se on hieno juttu.” (Respondent 5)

Webbkamera diskussioner jämförs ofta med telefondiskussioner. Kameran anses ge mer värde p.g.a. bild och inklusion av kroppsspråk:

”Ja, nu ger den det (bilden ger värde till diskussionen).” (Respondent 1)

”Själv för jag med till det här för att jag har barnbarn längre bort. Tänkte att därför är det intressant, just när man får se människan på avstånd... Med dottern var det trevligt när man såg hennes hund och hon gick runt och visade hur hon bodde. Man var mer nära med än i en telefon diskussion.” (Respondent 2)

”Joo det gör det absolut (Bilden ger mer värde till diskussionen). Man får se folks ansikten och ser hur de reagerar, om de säger jo eller menar nej.” (Respondent 3)

”Kyllä se on kiva, nähdä ihminen kenen kanssa keskustelee. Se täydentää sitä ja tuo ihmisen lähemmäksi... Olen myös niitä koululaisten ja kirkon tilaisuuksia, sillä katsonut. On ne ihan hyviä asioita.” (Respondent 4)

En av frågorna spekulerade kring i fall det går att ha en social kaffestund med andra deltagare över Pieni piiri. Detta ansågs som en bra ide:

”Ja bra att du sa för det kunde man ha. Jag har ett barnbarn som bor längre bort vi var såhär, vi var bara tre och vi diskuterar att vi skulle utöka det men det blev inte av mera. Men man kan ju, det går.” (Respondent 2)

”Visst skulle det gå. Det går ju i radion också att i sina diskussioner sitter en i Vasa och en i Helsingfors.” Respondent 3)

”Gjorde ni sådant i Pieni piiri eller Virtu-tv:n? (Intervjuaren)

”I Virtu joo, där var mycket sådant och där syntes allas bilder som var med på samtalet. I Pieni piiri kommer jag inte ihåg.” (Respondent 3)

”Olisihan se hienoa.” (Respondent 5)

En tyckte att det inte går utan att det finns någon som drar gruppen. Detta kunde vara en frivillig eller en professionell:

”Ei ole onnistunut. Ei ole sellaista ryhmää. Ehkä jos se olisi näytetty ja opetettu. Se ryhmä olisi pitänyt ensiksi koota ja ollut joku ketä osaa ja jaksaa vetää porukkaa yhteen.” (Respondent 4)

En god sida som kom upp av en respondent var att med webbkameror kan man ha en diskussion ansikte mot ansikte utan att behöva bjuda någon hem till sig fysiskt:

”Klart är det trevligt att träffa människor på riktigt men kanske man inte alltid vill ha någon hem till sig man kan ju ha råddigt hemma så man inte vill visa det.” (Respondent 2)

En av respondenterna upplevde också att teknologi kan inverka negativt på social delaktighet i fall den ersätter den riktiga människokontakten:

”... allt efter televisionen kom så då minskade det, tidigare hade man bra mycket mera kontakt med folk runt om kring, där i skärgården också såna som man kände och for till varan. Nu använde man telefonerna också men efter televisionen så då blev det (sociala) mer bort. Om det var något födelsedagar eller något sånt... Men man är nog för gammal att man inte kan vara säker att kommer det (pengarna med hjälp av digitala banktjänster) fram rätt. När man gör det över disk så då kan man vara säker. Man träffa för bankens personal flera gånger så blev man bekant med dem. Det var mera personligt. Ni yngre klarar er nog bättre med sånt.” (Respondent 1)

Det finns också en tanke i att träffa människors på riktigt är mer värdefullt än att träffa människor via webbkameror:

”Människan behövs ju alltid. Det (teknologin) får inte ersätta men det får stöda.” (Respondent 2)

”... de har ju pratat om att de kan sätta en kamera och hålla reda på i fall man ligger död på golvet eller är och lagar kaffe. Annars är det nog väldigt svårt att säga. Det måste undersökas. Jag är nog väldigt skeptisk mot det.” (Respondent 3)

”Vill du berätta varför?” (Intervjuaren)

”Nog ser en människa bättre än en kamera...” (Respondent 3)

5.3 Sammanfattning av resultaten

Respondenterna ansåg att teknologi och IKT kan stöda social delaktighet och gott åldrande, men detta kräver att tjänsten fungerar korrekt och om det förekommer problem bör det finnas någon som kan hjälpa. Användbarheten är viktigt att satsa på om tjänsterna skall anses attraktiva för äldre. Det vore bra i fall det fanns någon handledare som ansvarade för tjänsterna. Det önskades olika nivåers utbildning till äldre. Tjänsterna önskas inte ersätta riktiga människokontakter men de får stöda nuvarande och nya sociala relationer. Bilden som webbkameror tillför till diskussionen är väldigt uppskattad, särskilt med anhöriga. Goda erfarenheter av IKT tjänster kan öka intresse och kunnande till andra teknologiska tjänster som möjliggör ett mer aktivt liv.

6 ANALYS

I detta kapitel jämförs resultaten från intervjun med tidigare forskning för att besvara examensarbetets frågeställningar. Teoretiska referensramen används som stöd och ramar till analysen.

6.1 eHälsa för ett gott åldrande

Respondenterna vid mina intervjuer upplever att olika teknologiska eHälsotjänster kan stöda det goda åldrandet. Äldre i Sibbo anser att gott åldrandet kan bindas ihop holistiskt (Mollenkopf & Walker, 2007 s. 3–7) av ett aktivt liv, hälsa samt sociala kontakter. Detta instämmer med Seitsamos (2007 s. 50) slutsatser. Särskilt att få vara aktiv upplevdes värdefullt och viktigt. Ett aktivt liv ansågs förbättra den egna förmågan till gott åldrande såsom möjligheten till sociala kontakter såsom också Kivelä (2012 s. 14–17) berättar.

Det kom fram att teknologin kan stöda de äldres möjlighet hemifrån till olika vardagliga tjänster och sociala kontakter. Äldre kan ha utmaningar i att ta sig till olika tjänster och sociala kontakter p.g.a. nedsänt funktionsförmåga (Mollenkopf & Walker, 2007 s. 8). Då kan tjänster, sociala kontakter och aktiviteter hämtas närmare hemmet med hjälp av eHälsa. Detta poängterar också Johnston et.al (2011 s. 153) i tidigare forskning. Detta stöder de äldres möjlighet till social delaktighet och självstyrkt liv (Kivelä, 2012 s. 134–135). Att kunna stöda hälsotjänster med hjälp av videosamtal ansågs som en positiv sak av både respondenterna såsom också Arif et.al (2014 s. 684) menar i tidigare forskning. eHälsotjänsterna får stöda till kostnadseffektivt och hemlikt boende (Deen, 2015 s. 596) i fall de inte hämtar oro. Respondenterna var oroade av tanken i fall teknologin ersätter den riktiga sociala människokontakten. Pols (2011 s. 468) betonar också att särskilt webbkameror inte ska ersätta beröring av riktiga människokontakter men att de kan stöda det. Respondenterna samt tidigare forskning betonar att teknologin bör vara ett alternativ till olika tjänster och sociala kontakter men inte det enda alternativet för ett gott åldrande (Johnston et.al, 2011 s. 160).

6.2 Inverkan av teknologi och IKT på social delaktighet

I intervjuerna kom det fram att särskilt möjlighet till social delaktighet kan stödjas med hjälp av Pieni piiri och nya sociala kontakter och intresse till andra teknologiska tjänster kan uppstå via IKT tjänster. Äldre i Sibbo upplever att Pieni piiri gav dem möjlighet till sådan social delaktighet som de inte kunde uppnå utan liknande IKT tjänster. Vissa upplevde också att IKT inte gett något större värde till social delaktighet, detta kom fram med

äldre som socialiserade andra vägar eller som haft problem med teknologin. Att bli utanför tjänster som andra i samhället använder kan vara en risk för social exklusion om samhället saknar andra vägar att uppnå liknande delaktighet (Sankari, 2004 s. 95–99). Äldre kan ges möjlighet till integration genom att kunna upprätthålla sociala kontakter men också genom ökat intresse till andra vardagliga, teknologiska tjänster. Att inte möjliggöra deltagande av tjänsterna kan driva de äldre till en marginaliseringsprocess (Madsen, 2006 s. 140–143). Detta för att den socioekonomiska klyftan mellan dem som har tillgång till tjänsterna och inte har blir då allt större (Lupton, 2014 s. 1352). Också Johnston et.al (2011 s. 156–157) talar om detta i tidigare forskning. Äldre som har kunskaper, och resurser att använda teknologiska tjänster för att förbättra sitt välmående kan anses känna en högre grad av egenförmåga (Gibbons, 2007 s. 64, 87–88). Detta är något som ofta glöms bort när tjänster planeras och byggs upp (Lupton, 2015 s.178).

Respondenterna tog fram att Pieni piiri var ett bra redskap för att motarbeta känslan av ofrivillig ensamhet som kan ha en väldigt negativ inverkan på individens välmående och upplevelsen av gott åldrande (Tjersland et.al, 2011 s. 207).

6.2.1 Bilden i diskussionen

I intervjuerna kom det fram att webbkameran ger mer värde till upplevelsen av social delaktighet genom bild jämfört med en telefondiskussion eftersom humör, kroppsspråk utrymmen och objekt syns via bilden. Bilden ger en större känsla av gemenskap i diskussionen genom att möjliggöra s.k. telepresence, känslan av att vara mer socialt delaktig i diskussionen (Pols, 2012 s. 99). Också tidigare forskning talar för att bildkontakten gör dialogen mer personlig såsom Johnston et.al (2011 s. 158) och Pols (2011 s. 457–458) skriver. Visuella egenskaperna förstärks och parterna måste fokusera mer på diskussionen. Kroppsspråk och ickeverbal kommunikation får en större roll (Pols, 2011 s. 459). Kroppsspråk som syns genom webbkameror kan avslöja människors riktiga känslor bättre (Pols, 2012 s. 68). Pols (2011 s. 464) berättar också i tidigare forskning att professionella som arbetat länge med sina klienter få bättre fram vad klienten har på hjärtat. Detta var något som respondenterna också uppskattade.

6.3 Inkludering av äldre till IKT tjänster

Att börja nya hobbyn på äldre dagar är inte ovanligt (Seitsamo, 2007 s. 49–50). Äldre som bor ensamma och inte har fysiska möjligheter att upprätthålla sociala kontakter är ofta mer positivt inställda till introducering av IKT tjänster (Jauhiainen & Kärnä, 2008 s. 37). I intervjuerna kom det fram att utbildning och vägledning är något de äldre i Sibbo kräver för sina teknologiska och digitala intressen såsom Pieni Piiri och andra liknande tjänster. Men detta önskas hända i lämpliga grupper med andra som har liknande baskunskap från för. Såsom Arif et.al, (2014 s. 684) poängterar i tidigare forskning, för äldre bör det finnas förtroende och respekt till tidigare kunskaper av teknologi och digitala tjänster när de undervisas. Det bör finnas ett tankesätt att äldre lär sig men kan behöva mer tid och en långsammare takt (Sankari, 2004 s. 21–23). Genom detta går det att förhöja intresse och acceptans för ämnet. Också äldres kunskaper och tankar bör ses som värdefulla vid utvecklingen av tjänsten och det bör finnas vilja i att få äldre delaktiga i utvecklingsprocessen (Karahasanović et.al, 2009 s. 667–668). Genom att äldre inkluderas i utvecklingsprocessen kan problem som äldre upplever bearbetas bort (BIS Publishers et.al, 2011 s. 44). I intervjuerna framgår att de äldre som haft svårigheter med Pieni piiri var mer ointresserade att använda Pieni piiri samt andra teknologiska tjänster. Tidigare erfarenheter kan styra de äldres attityder av teknologin som introduceras. Positiva erfarenheter bidrar till att äldre är mer accepterande för ny teknologi medan dåliga erfarenheter har den motsatta effekten såsom De Veer et.al (2015 s. 7) också berättar i tidigare forskning. Goda erfarenheter av en tjänst kan leda till ökat intresse att pröva på andra nya tjänster såsom respondenterna, tidigare forskning och Lupton (2015 s. 178) berättar. Respondenterna berättade att tekniska problem och att det inte fanns instruktioner på eget språk drog ner intresse för användningen av tjänsten. En färdig produkt vid pilotering är något som tidigare forskning av Johnston et.al (2011 s. 160) och De Veer et.al (2015 s. 8) också betonar som viktigt för att äldre bättre lyckas inkluderas i tjänsterna. Dåliga upplevelser ökar också ointresse till andra teknologiska och digitala tjänster.

6.3.1 Närståendes inverkan på inkludering

Åldersdiskriminering uppfattas som att äldre inte kan och kommer inte att lära sig teknologiska tjänster som andra (2012 s. 136–149). Att kunna eller inte kunna teknologi kan

ofta vara en social roll som delas åt äldre av andra närstående (Giddens, 2007 s. 180). Familjens betydelse i hurdana val de äldre gör i livet kan inte nervärderas (Heikkinen & Rantanen, 2008 s. 67–68). Många av respondenterna ville pröva på Pieni piiri p.g.a. att upprätthålla den sociala kontakten till närstående såsom familj och släktingar. Anhörigas sällskap och hälsa anses påverka individens välmående (Bowling, 2007 s. 16). IKT tjänster kan användas för att minska oro och stress som anhöriga har, som också tidigare forskning visar (Deen, 2015 s. 597).

En del av respondenterna hade närstående som också gav stöd vid problemsituationer och vid inlärn timer av tjänsten. Det kan väldigt ofta krävas en vän eller anhörig som introducerar den äldre till den digitala världen (Sankari, 2004 s. 90–92) genom att visa vägen till tjänster och hårdvaror (Choi & DiNitto, 2013 s. 13–14).

7 DISKUSSION OCH AVSLUTNING

Examensarbetet har som syfte att besvara 1) vilken social betydelse videosamtalen har för de äldre samt 2) hur upplever äldre att videosamtal påverkar deras delaktighet. Detta kapitel är för att hitta svar till dessa frågeställningar.

7.1 Resultat diskussion

Videosamtalens sociala betydelse för äldre bör tänkas vara den samma som för yngre. Ensamma äldre som inte har möjlighet till socialiserande aktiviteter andra vägar kan dock finna ett stort värde i att kunna se och dela med sig av miljön med diskussionspartnern genom s.k. telepresence. Äldre anser att videosamtalen ger mer värde till diskussionen jämfört med telefondiskussioner eftersom kroppsspråk och miljön inkluderas i diskussionen. Äldre upplever att positiva erfarenheter från videosamtalen fungerat som en bro till inklusion av andra teknologiska tjänster som stöder gott åldrande medan dåliga erfarenheter haft den motsatta effekten. Videosamtalen upplevs därför som ett bra tillägg för social delaktighet men önskas som att inte vara den enda vägen. Utbildning och introduktion av IKT tjänster kan göras mer sociala och således redan tillfredsställa sociala behov. Genom att se äldre som användare av tjänster och inkludera dem i utvecklingspro-

cessen, kan utmaningar som de äldre upplever bearbetas bort. Vid pilotering av elektroniska tjänster är det viktigt att se till att tjänsten är i ett sådant läge att den fungerar på bästa möjliga sätt. Problem vid användning av tjänsterna sänker äldres intresse också till andra elektroniska tjänster. Fokus och fortsatt forskning kan rekommenderas kring lämpliga IKT tjänster för äldre, hur äldre kan få möjligheten att på bästa sättet inkluderas till IKT och eHälsotjänster och hur äldres goda erfarenheter av tidigare eHälsotjänster har en påverkan till acceptans för andra elektroniska tjänster.

7.2 Diskussion av metoden

Det lilla urvalet jag använde i arbetet skapar utmaningar i att identifiera de teman som behövs till analysen. Genom en kvalitativ intervju går det att få väldigt personliga och intressanta svar på det tema som forskas. Genom att hålla intervjun semi-strukturerad ansåg jag att svaren blev intressantare och motsvarade bättre det jag sökte efter än om jag hållit mig strikt till de frågor jag först förberett (bilaga 5). Jag anser att metoden jag använt har sina utmaningar. Det krävs tid, en finkänslighet i att förbereda och ställa frågorna samt att identifiera teman för resultaten, jämfört med en kvantitativ metod. I bland är det bra i fall man kan leva sig tillbaka till intervjustunden för att kunna hitta den riktiga betydelsen respondenten hade i sin berättelse. Detta kan underlättas genom att bända in intervjun.

7.3 Sammanfattning

Detta examensarbete lyfter fram några synpunkter som rekommendation till fortsatta pilotprojekt vars funktion är att se hur äldre använder en elektronisk och digital tjänst: 1) Äldre bör ses som användare av olika IKT och eHealth tjänster. Äldre bör därför göras delaktiga i tjänstens utvecklingsprocess för att inkludera deras synpunkt i problemsituationer. Tjänsten bör fungera på bästa möjliga sätt vid pilotering och det bör finnas stöd och instruktioner tillgängligt på användarens språk då problem uppstår. 2) Kan IKT öka intresse till andra tjänster var en fråga som "Äldres röst i Sibbo" önskade svar på. En intressant synpunkt till Sibbo kommun är att äldre i Sibbo önskar utbildning av elektroniska och digitala tjänster som är riktade åt olika basnivåer. Utbildningen ska vara praktiskt och innehålla annat än bara den tekniska delen. Utbildningen får innehålla sociala

och roliga aspekter som uppmuntrar den äldre att vara aktiv. 3) Det bör beaktas att positiva erfarenheter av elektroniska och digitala tjänster ökar äldres intresse för andra liknande tjänster. Detta är ytterst viktigt att tänka på om tjänsterna blir enbart åtkomliga digitalt. Positiva erfarenheter kan anses öka äldres möjlighet att vara mer delaktiga genom den digitala världen.

KÄLLOR

- Arif, Mohammad Jafar & El Emary, Ibraheim M. M. & Koutsouris, Dimitrios-Dionisios. 2014. *A review on the technologies and services used in the self-management of health and independent living of elderly*. Technology and Health Care 22 (2014) 677-687. IOS Press National Technical University of Athens
- Backman, Jarl. 2008. *Rapporter och uppsatser*. Studentlitteratur s. 223
- BIS Publishers & Jakob Schneider & Marc Stickdorn & co-Authors. 2011. *This is Service Design Thinking*. BIS Publishers: Amsterdam.
- Bowling, Ann. 2007. *Quality of life in older age –What older people say*. Quality of life in old age – International and multi-disciplinary perspectives. Social indicators research series 31. Dordrecht: Springer. s.15-30
- Choi, Namkee & DiNitto, Diana. 2013. *The Digital Divide among Low-Income Homebound Older Adults: Internet Use Patterns, eHealth Literacy, and Attitudes toward Computer/Internet Use*. Journal of medical internet research. 2013, vol 15, issue 5. Texas.
- Deen, M. Jamal. 2015. *Information and communications technologies for elderly ubiquitous healthcare in a smart home*. Pers Ubiquit Comput (2015) 19: 573–599 McMaster University, Canada
- Delaktighet. Institutionen för hälsa och välfärd. Tillgänglig: <https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus> Uppdaterad:1.9.2015 Hämtad 28.10.2015
- De Veer, Anke J. E. & Peeters, José M. & Brabers, Anne E. M. & Schellevis, Francois G. & Rademakers, Jany J.D. J. M. & Francke, Anneke L. 2015. *Determinants of the intention to use e-Health by community dwelling older people*. BMC Health Services Research (2015) 15:103 Netherlands institute for Health Services Research
- Elo, Satu & Kääriäinen, Maria & Kanste, Outi & Pölkki, Tarja & Utriainen, Kati & Kyngäs, Helevi. 2014. *Qualitative Content Analysis: A Focus on Trustworthiness*. Oulu: University of Oulu & Medical research center, Oulu University Hospital & National Institute of Health and Welfare. s. 10
- Elo, Satu & Kyngäs, Helevi. 2008. *The qualitative content analysis process*. Journal of Advanced Nursing 62(1), 107–115.
- Forskningsetiska delegationen, 2012. *God vetenskaplig praxis och handläggning av misstankar om avvikelser från den i Finland*. Tillgänglig: http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf Hämtad: 8.2.2016
- Gibbons, MC (ed.) 2007, *eHealth Solutions for Healthcare Disparities*. Springer, New York, NY, US.

- Giddens, Anthony. 2007. *Sociologi*. Studentlitteratur. s. 743
- Haikala, Niko. 2014. *Paras Mobiilipalvelu 2014: Pieni piiri tekee videopuheluista vaivattomia vauvasta vaariin*. Tillgänglig: <http://mobiili.fi/2014/11/08/paras-mobiilipalvelu-2014-pieni-piiri-tekee-videopuheluista-vaivattomia-vauvasta-vaariin/> Publicerad: 8.11.2014 Hämtad: 10.2.2016
- Heikkinen, Eino & Rantanen, Taina. 2008. *Gerontologia*. Helsingfors: Duodecim. s. 544
- Jacobsen, Dag Ingvar. 2012. *Förståelse, beskrivning och förklaring – Introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur. s. 327
- Jauhiainen, Annikki & Kärnä, Sirpa. 2008. *Ikääntyvien näkemyksiä tieto- ja viestintätekniikan käytöstä hyvinvointipalveluissa*. I: Hyppönen, Hannele. *Sosiaali- ja terveydenhuollon tietotekniikan ja tiedonhallinnan tutkimuspäivät – Tutkimuspaperit 2008*. Stakesin työpapereita 19/ 2008. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus ja kehittämiskeskus. Tillgänglig: <http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/tyopaperit/T19-2008-VERKKO.pdf> Hämtad 25.1.2016 s. 37–41
- Johnston, Bridget & Kidd, Lisa & Wengstrom, Yvonne & Kearney, Nora. 2011. *An evaluation of the use of Telehealth within palliative care settings across Scotland*. *Palliative Medicine* 2012 26(2) 152-161 Sage. University of Dundee
- Karahasanović, Amela & Brandtzg, Petter Bae & Heim, Jan & Lüders, Marika & Vermeir, Lotte & Pierson, Jo & Lievens, Bram & Vanattenhoven, Jeroen & Jans, Greet. 2009. *Co-creation and user-generated content—elderly people's user requirements*. *Computers in Human Behavior* Volume 25, Issue 3, May 2009, Pages 655–678 SINTEF ICT: Oslo
- Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend. 2014. *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur. s. 412
- Kivelä, Sirkka-Liisa. 2012. *Hyviä vuosia – Arvokas ja turvallinen ikääntyminen*. Helsingfors: Sirkka-Liisa Kivelä och Kustannus-Osakeyhtiö Kotimaa/ Kirjapaja. s.185
- Lag om stödjande av den äldre befolkningens funktionsförmåga och om social- och hälsovårdstjänster för äldre. 28.12.2012/980, Finlands författningssamling. Tillgänglig: Finlex [http://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2012/20120980?search\[type\]=pika&search\[pika\]=28.12.2012%2F980](http://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2012/20120980?search[type]=pika&search[pika]=28.12.2012%2F980) Hämtad: 28.10.2015
- Lind, Ida-Lotta. 2014. *Raportti-Pieni piiri Tempaus – pilottiprojekti. 1.10.2013–31.5.2014. Ikäihmiset testaavat Pienen piiri kuvapuhelupalvelua tabeltitietokoneella*. Sibbo. Tillgänglig: http://www.sipoo.fi/easydata/customers/sipoo/files/2011_soster/ikaantyneet_%281%29/pieni_piiri_tempaus_rapport_fi.pdf Hämtad: 28.10.2015
- Lupton, Deborah. 2014. *Critical Perspectives on Digital Health Technologies*. *Sociology Compass* 8/12 (2014) 1344-1359. University of Canberra.

- Lupton, Deborah. 2015. *Health promotion in the digital era: a critical commentary*. Health Promotion International, Vol. 30 No. 1. Oxford University.
- Madsen, Bent. 2006. *Socialpedagogik – Integration och inklusion i det moderna samhället*. Lund: Studentlitteratur. s. 301
- Mollenkopf, Heidrun & Walker, Alan. 2007. *International and multi-disciplinary perspectives on quality of life in old age*. Quality of life in old age – International and multi-disciplinary perspectives. Social indicators research series 31. Dordrecht: Springer. s. 3–13
- Patel, Runa & Davidson, Bo. 2013. *Forskningsmetodikens grunder – Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Lund: Studentlitteratur. s. 149
- Pieni piiri, 2017. *Miten pääsen mukaan?* Tillgänglig: <https://pienipiiri.fi/> Hämtad: 20.2.2017
- Pols, Jeanette. 2011. *Wonderful Webcams: About active gazes and invisible technologies*. Science, Technology & Human values. 36(4) 451-473. Sage.
- Pols, Jeanette. 2012. *Care at Distance – On the closeness of technology* Amsterdam: Amsterdam University Press. s. 204 University of Amsterdam
- Pynnönen, Katja & Törmäkangas, Timo & Heikkinen, Riitta-Liisa & Rantanen, Taina & Lyyra, Tiina-Mari. 2012. *Does Social Activity Decrease Risk for Institutionalization and Mortality in Older People?* Gerontology Research Center and Department of Health Sciences, University of Jyväskylä Finland. Tillgänglig: <http://psych-socgerontology.oxfordjournals.org/content/early/2012/08/08/geronb.gbs076.short> Hämtad: 28.10.2015
- Sankari, Anne. 2004. *Ikääntyviä tietoyhteiskunnassa – Kulttuuriset ajattelutavat ja sosiaalinen tila*. Jyväskylä: Minerva Kustannus Oy. s. 136
- Santamäki Fischer, Regina & Häggblom, Anette & Julin, Bodil & Nygård, Inger. *The virtual channel – The elderly users, their quality of life and experiences of participating*. I: Karppi, Marion & Tuominen, Heidi, Eskelinen, Anne & Santamäki, Regina Fischer & Rasu, Anneli. *Active aging online – Interactive distance services for the elderly on Baltic islands*. Virtu Project 2010-2013. Åbo: Turun Ammattikorkeakoulu, s. 111-128.
- Seitsamo, Jorma. 2007. *Retirement transition and well-being – A 16-year Longitudinal Study*. People and work Research reports 76. Helsinki: Finnish institute of Occupational Health. Tillgänglig: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/23535/retireme.pdf?sequence=2> Hämtad: 29.1.2016
- Svenska datatermgruppen. *Informationsteknik, IT*. Tillgänglig: <http://www.datatermgruppen.se/visning.html?obj=a30> Hämtad: 21.1.2017

Tjersland, Odd Arne & Engren, Gunnar & Jansen, Ulf. 2011. *Allianser – Värderingar, teorier och metoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur. S. 342.

BILAGOR

Bilaga 1 Tabell av artiklar till tidigare forskning.

Artikelns namn:	Databas:	Sökord:	Författare och år:
An evaluation of the use of Tele-health within palliative care settings across Scotland	Sage Journals 2011-	Elderly, webcam, telecare (2 artiklar hittades).	Johnston, Bridget & Kidd, Lisa & Wengstrom, Yvonne & Kearney, Nora. 2011.
Wonderful Webcam: About Active Gazes and invisible Technologies	Sage Journals 2011-	Elderly, webcam, telecare (2 artiklar hittades).	Pols, Jeanette. 2011.
A review on the technologies and services used in the self-management of health and independent living of elderly	Ebsco 2014-PR	Elderly, social, technology 140 artiklar hittades)	Arif, Mohammad Jafar & El Emary, Ibraheim M. M & Koutsouris, Dimitrios-Dionisios. 2014.
Information and communications technologies for elderly ubiquitous healthcare in a smart home	Ebsco 2015-PR	Elderly, social, technology 20 artiklar hittades)	Deen, M. Jamal. 2015.
Determinants of the intention to use e-Health by community dwelling older people	Ebsco 2015-PR	Elderly, social, technology 20 artiklar hittades)	De Veer, Anke J. E. & Peeters, José M. & Brabers, Anne E. M. & Schellevis, Francois G. & Rademakers, Jany J.D. J. M. & Francke, Anneke L. 2015.

Informationsbrev till Sibbo kommun

Bästa Helena Räsänen,

Jag heter Ari Laakso och är socionomstuderande vid Yrkeshögskolan Arcada. För tillfället håller jag på att skriva mitt examensarbete med temat: *Videosamtal som stöd för äldres delaktighet – En kvalitativ studie av mobilapplikationen ”Pieni piiri”*. Som handledare för mitt arbete fungerar Maria Forss medan själva arbetet skrivs för projektet ”Äldres röst i Sibbo”. För att kunna utföra detta arbete söker jag nu 5–6 äldre personer med erfarenhet av mobilapplikationen ”Pieni piiri” som informanter som vill ställa upp på en intervju.

Syftet med arbetet är att se in på hur äldre i Sibbo upplever mobiltjänsten Pieni piiris inverkan på social delaktighet. Jag kommer att jämföra resultaten från intervjun med tidigare forskning.

Intervjun kommer att hända vid en lämplig plats för respondenterna. Deltagandet är frivilligt, konfidentiellt och anonymt. Då examensarbetet är klart kommer det bandade materialet från intervjun att förstöras.

Vid frågor, vänligen kontakta mig eller min handledare.

Med detta brev anhåller jag samtidigt om forskningslov i Sibbo kommun.

Med vänlig hälsning,

Ari Laakso E-post: ari.laakso@arcada.fi Tel.nr: 0407662213

Handledare Maria Forss E-post: mia.forss@arcada.fi Tel.nr: 0207699471

Informationsbrev till respondenterna

Bästa informant,

Jag heter Ari Laakso och är socionomstuderande vid Yrkeshögskolan Arcada. För tillfället håller jag på att skriva mitt examensarbete med temat: *Videosamtal som stöd för äldres delaktighet – En kvalitativ studie av mobilapplikationen ”Pieni piiri”*. Som handledare för mitt arbete fungerar Maria Forss medan själva arbetet skrivs för projektet ”Äldres röst i Sibbo”. För att kunna utföra detta arbete söker jag nu 5–6 äldre personer som informanter som vill ställa upp på en intervju.

Intervjun kommer att ta ungefär 30–45 minuter och bandas in för att jag senare kan arbeta med det. Materialet kommer att förvaras på ett säkert ställe och ingen annan kommer att ha tillgång till det. Då arbetet är klart kommer det bandade materialet att förstöras. Ni är anonyma i examensarbetet och det ni säger kommer inte att gå att följas upp till er. Intervjun sker vid den tid och plats som vi kommer överens om.

Deltagande är frivilligt och ni kan när som helst under undersökningens gång avbryta deltagandet utan att förklara varför.

I fall ni har frågor vänligen kontakta mig eller min handledare:

Ari Laakso E-post: ari.laakso@arcada.fi Tel.nr: 040XXXXXXX

Handledare Maria Forss E-post: mia.forss@arcada.fi Tel.nr: 020XXXXXXX

Jag är mycket tacksam i fall ni vill delta i undersökningen.

Informerat samtycke

Ni deltar frivilligt i intervjun om *Videosamtal som stöd för äldres delaktighet – En kvalitativ studie av mobilapplikationen ”Pieni piiri”*. Ni kan när som helst under undersökningens gång avbryta deltagandet utan att förklara var-för.

Allt material kommer att förvaras på ett säkert ställe och ingen annan kommer att ha tillgång till det. Då arbetet är klart, kommer det bandade materialet att förstöras. Ni kommer att vara anonyma i arbetet och det ni säger kommer inte kunna följas upp till er.

Jag har läst informationen som står ovanför.

_ Jag ger mitt samtycke till att delta i undersökningen.

Informantens namn Ort och datum

Intervjuarens namn Ort och datum

Intervjufrågorna:

- Vad är era tankar om "Pieni piiri"?

○ Är den lätt att använda?

- Hur ofta träffar ni folk med hjälp av Pieni piiri?

○ Träffar ni dessa människor utanför "Pieni piiri"?

▪ Vad är skillnaden i att träffa människor med "Pieni piiri" och att träffa dem i verkligheten?

- Ger en webbkamera något mer värde till diskussionen jämfört med en telefon diskussion?

- Vilka är era upplevelser av teknik i sociala sammanhang?

- Går det att ha en kaffestund med någon över "Pieni piiri"?

○ I fall ja/ nej, varför?

- Till vad annat anser ni att teknik kan användas till, som t.ex. stöd till vardagliga sysslor?

- Vad anser ni att teknik inte kan användas till?

- Har ni börjat använda mer digitala tjänster efter att ni skaffat er "Pieni piiri"?

○ I fall ja, hurdan teknik eller vilka tjänster?

- Vad inser ni att är viktigt med teknik och digitala tjänster för er?

- Vad är gott åldrande för er?

○ Hurdan inverkan anser ni att teknik har på gott åldrande?