

Digitalisering af ældre menneskers hverdag – et anliggende for frivillige?

Det er en kompleks og ansvarsfuld opgave at vejlede ældre mennesker i at anvende digitale medier. Hvad indebærer det for frivillige at blive inddraget som vejledere?

Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-15 forpligtede alle borgere over 15 år til at oprette en digital postkasse senest 1. november 2014. Målsætningen var, at 80 pct. af befolkningen skulle være i stand til at kommunikere digitalt med offentlige myndigheder og institutioner tre år henne i implementeringen af strategien (Regeringen, m.fl. 2014). Der er undervejs i implementeringsforløbet skabt mulighed for fritagelse for digital post, men det kræver, at man lever op til bestemte kriterier (Bekendtgørelse om fritagelse 2013).

Set ift. udgangspunktet var der tale om en ambitiøs plan. I 2011 havde mere end 500.000 borgere i alderen 18-89 år aldrig brugt internettet samtidigt med, at omkring 370.000 familier ikke havde adgang til internettet hjemmefra, men var tvunget til enten at få etableret internetadgang eller finde netadgang andre steder, for at kunne kommunikere digitalt med offentlige myndigheder (Danmarks Statistik, 2012).

Særligt den ældre del af befolkningen blev udpeget som et problem ift. den ønskede digitale udvikling og blev mål for politisk initierede tiltag (Lassen & Jespersen, 2015). Stat og kommuner afsatte på den baggrund penge til indsatser målrettet ældre borgere med behov for vejledning i brugen af it. I flere kommuner blev indsatserne etableret i samarbejde med frivillige foreninger, ældreorganisationer, m.fl.

Omdannelsen af den offentlige sektor

Med digitaliseringsstrategien har brugerne af den offentlige sektor måttet ændre opfattelse af, hvad den offentlige sektor er, og hvordan den fungerer. Mange borgere havde den forestilling og erfaring, at hvis man kommer ud for en social begivenhed, fx arbejdsløshed eller sygdom, eller hvis man skal have begravelseshjælp, så går man op på kommunen og får den ydelse,

man har krav på. Den offentlige digitaliseringsstrategi har ført til ændringer i disse vilkår og dermed også ændret forholdet mellem borger og offentlige myndigheder. Som borger kan man fx ikke længere være sikker på relativt passivt at få tildelt offentlige ydelser. I stedet skal man i langt højere grad selv være opmærksom på, hvilke ydelser der er tilgængelige, og selv aktivt gøre krav på dem digitalt, fx ved udfyldelse af den relevante blanket på kommunens hjemmeside.

Denne udvikling kan fremstilles som udviklingen af en "postsocial" offentlig sektor (Cetina, 1997), hvor centrale dele ændrer sig fra at være baseret på et direkte, socialt ansigt-til-ansigt-møde mellem borgeren og en offentligt ansat til at basere sig på digital selvbetjening og digital kommunikation, hvor det ofte ikke er muligt at identificere, hvilken offentligt ansat person, man kommunikerer med. I stigende omfang er det andre offentlige myndigheder, fx Udbetaling Danmark der er en del af ATP-koncernen, som man kommunikerer med. I videre forstand er der tale om udviklingen af en anderledes styring af den offentlige sektor, hvor fx 1990'ernes politiske lighedsdiskussion med fokus på adgang til og brug af digitale medier (Jæger, 2005:79) er afløst af kvantitative styringsparametre for omdannelsen af den offentlige sektor.

Et helt centralt parameter for digitaliseringsstrategiens succes har fx været den procentvise andel borgere, som har fået oprettet en digital identitet (Nem ID) og en digital postkasse som adgang til det *digitale medborgerskab*. Denne i udgangspunktet snævre fokusering på, hvad der kendetegner en *digital borger*, begrænser synet på, hvilke krav digitaliseringen stiller til borgeren: Firkantet sagt forventes borgerne "blot" at skulle tilegne sig relativt få kompetencer for at blive *digitale borgere*, fx kompetence til at oprette og anvende Nem ID og digital postkasse. Et sådant blik tenderer til at gøre vejledningsindsatsen overskuelig og til at handle om at lære at kunne forstå og benytte relativt få funktioner på de digitale medier. I praksis har opgaven vist sig at være kompleks. Dermed er det vanskeligere at måle og definere succesgraden for digitaliseringen af borgerne. På baggrund af erfaringer fra et projekt i Greve kommune vil vi anskueliggøre kompleksiteten og udfordringerne ift. it-vejledning af ældre.

Projekt MIT-Ældre

Greve kommune har gennem projekt MIT-Ældre (akronym for Mobile IT-Ældrekorps) arbejdet med implementering af digitaliseringsstrategien. Projektet modtog i 2012 støtte for en firårig periode fra den



Centrale dele af den offentlige sektor ændrer sig fra at være baseret på et direkte, socialt ansigt-til-ansigt-møde mellem borgeren og en offentligt ansat til at basere sig på digital selvbetjening og digital kommunikation, hvor det ofte ikke er muligt at identificere, hvilken offentligt ansat person, man kommunikerer med. Dette kan betegnes som udviklingen af en "postsocial" offentlig sektor (Cetina, 1997).



statslige pulje *Klar til den digitale verden – styrkelse af ældres digitale færdigheder*, som var oprettet under Social- og Integrationsministeriet.

MIT-Ældre blev etableret som et samarbejde mellem Greve Kommune og Ældre Sagens lokalafdeling med det formål at styrke de 60+-årige Greveborgeres teknologikompetencer og derigennem forbedre deres livskvalitet. Som led i projektet blev frivillige rekrutteret til at vejlede i anvendelse af it, bl.a. på biblioteker, på rådhuset, i boligområder, på plejecentre, eller i borgerens eget hjem. Gennem hele projektperioden har der været 30-50 frivillige vejledere, hvoraf hovedparten er 60+, dvs. det er blevet til et projekt, hvor ældre it-kyndige borgere vejleder andre ældre borgere i at anvende it.

Successhistorien om de frivillige i MIT-Ældre

Kvantitativt set har MIT-Ældre været en succes, og inddragelsen af frivillige har haft stor positiv betydning. Fra august 2013 til august 2015 steg antallet af borgere i Greve Kommune, som var tilmeldt digital post, fra 30 til 94 pct., og Greve kommune kan konstatere, at ca. 80 pct. af de 60+-årige benytter digital post i en eller anden udstrækning. Set ift. andre kommuner har Greve kommune løbende ligget i top med hensyn til antal digitaliserede borgere. Det er blevet tolket som et udtryk for, at de frivillige i MIT-Ældre med deres indsats ikke alene kvantitativt, men også kvalitativt, har bibragt noget andet end rent offentlige eller rent private indsatser har formået.

Det særlige potentiale ved brugen af frivillige it-vejledere

Et af de forhold, der fremhæves som centralt, er, at de frivillige engagerer sig i MIT-Ældre af personlige grunde, og det

får en særlig betydning for hhv. relationen mellem borgeren og den frivillige og for vejledningssituationen. Der er tale om fx idealistiske eller demokratiske grunde, hvor den frivillige gerne vil hjælpe de ældre der har begrænsede eller manglende forudsætninger ift. til at bruge it og kommunikere digitalt, så de ikke ekskluderes af sociale fællesskaber eller afskæres fra adgang til myndigheder og samfundsinstitutioner. Flere frivillige nævner også, at det opleves berigende at møde nye mennesker. Succeshistorier, hvor en 60+-årig Greveborger "pludselig" bliver i stand til at kommunikere digitalt med børn og børnebørn, eller finder nye interesser via nettet, "gør det hele værd", som en af de frivillige siger.

Udfordringer i vejledningsindsatsen

Frivillige møder dog også mange udfordringer ift. vejledningsindsatsen. Samspelet mellem den ældre borger, der har brug for vejledning, og den borger der er frivillig i MIT-Ældre, kan af forskellige grunde gå mindre godt, og der kan opstå belastende eller vanskelige situationer, som den frivillige skal håndtere i situationen: De frivillige kan fx komme ud i hjem, hvor der efter den frivilliges vurdering er behov for en social eller psykologisk indsats. De kan opleve, at de er nødt til at skulle sige til en person, at det nok vil tage længere tid for vedkommende at lære it, end den frivillige har kapacitet til at hjælpe med. De kan opleve, at det er vanskeligt at afslutte vejledningen på en god måde, når de kommer hjem til en ældre borger, der er ensom, og som synes, at det er meget hyggeligt, at der kommer en frivillig "it-besøgsven". Endelig kan det være vanskeligt for den borger, der ønsker vejledning, og den frivillige, at trække grænsen for, hvad it-vejledningen rummer, fx at den frivillige godt må hjælpe med at finde frem til blanketten for at

Mange kommuner har inddraget frivillige som led i implementeringen af den offentlige digitaliseringsstrategi, der forpligter alle borgere til at kommunikere digitalt med offentlige myndigheder. Artiklen diskuterer erfaringer med at inddrage frivillige til at vejlede ældre mennesker i at anvende digitale medier. Der peges på, at vejledning i at anvende digitale medier både er en kompleks og ansvarsfuld opgave, som rummer mange udfordringer, og som kræver alsidige kompetencer.

Ditte Stilling Borchorst

er cand.mag og ph.d.-studerende på Roskilde Universitet.
Dittes@ruc.dk

Agnete Sillesen

er cand.scient.soc. et art og lektor på University College Sjælland.
Ags@ucsj.dk

Finn M. Sommer

er ph.d. og lektor på Roskilde Universitet.
Sommer@ruc.dk

Simon Heilesen

er mag.art og lektor på Roskilde Universitet.
Simonhei@ruc.dk

ansøge om håndværkerfradrag, men i princippet ikke må hjælpe med at udfylde skemaet og fx heller ikke må assistere indholdsmæssigt ift. bank eller kommune. Der er med andre ord mange gråzoner, som kræver en fælles forståelse af, hvad frivillige kan hjælpe med.

Frivilliges kompetenceudvikling

De frivilliges vejledningsopgave er i udgangspunktet en individuel opgave, men i MIT-Ældre-projektet er det søgt at gøre de frivilliges vejledningsopgave til et fælles anliggende. Eksempelvis er der etableret

vende og inspirerende vejledningsmiljø, hvilke vejledningsformer de frivillige benytter sig af, hvordan man finder frem til den ældre borgers interesser, og hvordan man på den baggrund starter et vejledningsforløb. I takt med, at flere og flere er blevet tilmeldt digital post, er der også kommet fokus på de borgere, som vender tilbage til MIT-Ældre, fx fordi de har vanskeligt ved at huske det, de har lært, der er opstået nye problemer på grund af nyt it-udstyr eller softwareopdateringer, eller der er sket ændringer på de hjemmesider, den ældre benytter. Dette illustrerer, at der skal tages højde for, at vejledningsbehovene løbende ændrer sig i takt med udviklingen af teknologien og den fortsatte digitalisering af den offentlige sektor.

Digitalisering af ældre menneskers hverdag som et anliggende for frivillige?

Bag Digitaliseringsstrategien ligger forestillingen om, at det er borgeren, der skal lære at benytte digital kommunikation, og at denne læreproces har et fast start- og slutpunkt. Denne forestilling udfordres af erfaringerne fra praksis, som fremhæver den sociale relation mellem den frivillige og den borger, der vejledes, som centralt aspekt for, at vejledningen fører til reel og mere vedvarende styrkelse af it-kompetencer. Dertil må den sociale relation og vejledningen forstås i forhold til den enkelte ældre borgers livssituation, og den frivillige må kunne reflektere over ambivalenser, frustrationer og behov ift. vedkommendess liv. Det kræver empati og engagement, som rækker ud over teknisk viden og tekniske færdigheder.

Eftersom vejledningen finder sted i mange forskellige kontekster - i offentlige it-cafeer på biblioteket, i private hjem, m.m., og i såvel danske som multietniske miljøer - må frivillige individuelt kunne håndtere og udvikle strategier ift. vejledningen af borgeren i den sammenhæng,

hvori vejledningen finder sted. Frivilliges vejledningsopgave består dermed ikke alene i at indfri specifikke vejledningsmål, men også i at etablere en vejledningspraksis og et vejledningsmiljø, hvor komplekse sociale samspil kan udfoldes.

Forestillingen om, at vejledningsarbejdet "blot" er en rutinepræget, specifik opgave, undervurderer, at vejledningsarbejdet ikke alene indgår i den ældres hverdagspraksis, men også i en bredere samfundsmæssig kontekst, hvor der sker grundlæggende forandringer af den offentlige sektor, og hvor relationerne mellem offentlige institutioner og borgerne forrykkes. Når frivillige indgår i implementeringen af den offentlige digitaliseringsstrategi, kan der ikke ses bort fra den rolle, som offentlige politikker og kommunale praksisser spiller og på implikationerne heraf for borgerne.

It-kompetencer er efterhånden nødvendige inden for stort set alle sociale domæner og politikfelter. Det fordrer, at alle borgere styrkes i at kunne inddrage it i deres hverdagsliv på en meningsfuld måde. Det kræver ikke alene tekniske og motoriske færdigheder, men også viden og it-kompetencer i bred forstand. At opnå dette gennem vejledning kræver tid og ro og et vejledningsforløb, hvor vejlederen både kan vejlede og rumme den andens mangesidede udfordringer.

Dermed kan det være et helt reelt standpunkt, når frivillige udtrykker, at de har meget bedre tid til at hjælpe en borger med det, som vedkommende ønsker hjælp til og er interesseret i end fx hjemmeplejen. Ligeledes er det et reelt standpunkt, når en ansat i hjemmeplejen fremfører, at det at hjælpe en borger med it indgår i en bredere pleje- og omsorgsfunktion. Der er her tale om det, som med et fagudtryk kan betegnes som "den upåagtede faglighed" i fagprofessionelles arbejde, dvs. pleje- og omsorgsopgaver som udfoldes rutinemæssigt, når den ældre borger beder om hjælp,



Den ældre del af befolkningen er ikke en homogen gruppe med ensartede behov for digitale kompetencer. Den ældre borger, som i mødet med internettet selv ser muligheder for at udfolde sine interesser på nye måder, vil have helt andre vejledningsbehov end den ældre, som mere eller mindre føler sig tvunget til at have en digital postkasse, og som er utryk ved at bestille medicin eller betale regninger over nettet.

refleksionsseminarer, hvor de frivillige og ansatte it-vejledere sammen kan diskutere erfaringer og udfordringer i vejledningsarbejdet og få input om fx pædagogik ift. ældre, aldring, hukommelsestræning, m.m. Centrale diskussioner på disse seminarer har været, hvordan man skaber et moti-



Den digitale omdannelse af den offentlige sektor og velfærdsinstitutionerne gør vejledningssituationen til en kompleks affære med vidtrækkende samfundsmæssige konsekvenser, herunder etablering af nye traditioner for forholdet mellem offentlige myndigheder, frivillige organisationer, frivillige vejledere og (ældre) borgere med vejledningsbehov.

og som ikke nødvendigvis regnes som en del af kerneopgaven for den fagprofessionelle (Ahrenkiel m.fl., 2013). Relationen mellem den frivillige og den offentligt ansatte it-vejledning er således også et spørgsmål om, hvilken jobfunktion, og hvilket jobindhold, den ansatte har. Er det eksempelvis en del af plejepersonalets eller hjemmehjælperens job at hjælpe med it? Samtidig er det et prioriterings- og ressourcespørgsmål: Hvor mange timer kan fx bibliotekaren bruge i it-cafeen? Har medarbejderen på rådhuset mulighed for at tage ud til en borger, som ikke har mulighed for at møde op i borgerservice?

Hvad det vil sige at være *digital borger*, bundet i forskellige opfattelser af den rolle, som it spiller i folks liv. Fra det offentlige side forekommer det indlysende, at en digital borger er en borger, der opretter en digital postkasse og jævnligt tjekker sin post. For fx den ældre borger, som kun sjældent modtager digital post, og som i lange perioder stort set ikke anvender computeren, spiller it en helt anden rolle i hverdagslivet. Den ældre del af befolkningen er ikke en homogen gruppe med ensartede behov for digitale kompetencer. Den ældre borger, som i mødet med internettet selv ser muligheder for at udfolde sine interesser på nye måder, vil have helt andre vejledningsbehov end den ældre, som mere eller mindre føler sig tvunget til at have en digital postkasse, og som er utryk ved at bestille medicin eller betale regninger over nettet.

MIT-Ældre projektet har vist, at frivillige kan yde et betydeligt bidrag i omstillingen

af velfærdssamfundet og tilføre social værdi i omstillingsprocessen. Og MIT-Ældre projektet har demonstreret måder, hvorpå frivilliges erfaringsudveksling og egen læreproces kan formaliseres gennem bl.a. fælles refleksionsseminarer med frivillige og ansatte i kommunen, så vejledningsindsatsen ikke gøres til et rent individuelt anliggende for den frivillige. Projektet har også vist, at den digitale omdannelse af den offentlige sektor og velfærdsinstitutionerne gør vejledningssituationen til en kompleks affære med vidtrækkende samfundsmæssige konsekvenser, herunder etablering af nye traditioner for forholdet mellem offentlige myndigheder, frivillige organisationer, frivillige vejledere og (ældre) borgere med vejledningsbehov. Set i det perspektiv er spørgsmålet, om digitalisering af ældres hverdagspraksis alene skal gøres til et anliggende for engagerede frivillige og almennyttige foreninger som fx Ældre Sagen? Eller opnås succesen bedst i samarbejdet mellem civilsamfundet og den offentlige sektor, hvor begge indgår som ansvarfulde parter?

Referencer

Ahrenkiel, A. et al. (2013). *Daginstitutionssamarbejde og pædagogisk faglighed*. København: Frydenlund.

Bekendtgørelse af 18. december 2013 om fritagelse af fysiske personer fra tilslutning til Offentlig Digital Post m.v.

Borchorst, D.S., Heilesen, S., Sillesen, A. og Sommer, F.M. (2015). Styrkelse af

ældres teknologikompetence gennem frivillighed. I Vestbo, M., Andersen, R. & Thingstrup, S.H. (red.). *Brugerinddragelse og frivillighed – mellem optimering og kritisk refleksion*. Sorø: UCSJ Forlag.

Danmarks Statistik 2012: It-anvendelse i befolkningen.

Cetina, K.K. (1997). Sociality with Objects. Social Relations in Postsocial Knowledge Societies. *Theory, Culture and Society*. 14(4), p. 1-30.

Jæger, B. (2005). The Inclusion of Senior Citizens in the Information Society – What have we learned? I Jæger, B. (ed.). *Young Technologies in Old Hands. An International View on Senior Citizen's Utilization of ICT*. København: DJØF Forlag.

Lassen, A.J. & Jespersen, A.P. (2015). Ældres hverdagspraksisser og aldringspolitik. *Kulturstudier* 6(1), p. 79-99.

Regeringen, KL, Danske Regioner (2011). *Den digitale vej til fremtidens velfærd. Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015*. København: Økonomistyrelsen.

Sillesen, A., Borchorst, D.S. & Skjødt, U. (2015). Velfærdsstaten i forandring. I Vestbo, M., Andersen, R. & Thingstrup, S.H. (red.). *Brugerinddragelse og frivillighed*. Sorø: UCSJ Forlag.