

EziSmart videreføring: Sosial kontakt for synshemmede eldre gjennom mestring av smarttelefon

Prosjektrapport



Rapport

Rapportnr

1043

Forfattere

Kristin S. Fuglerud, med bidrag fra Hilde Tuhus Sørli, Ida Karine Larssen Ottem og Richard Chan

Dato

22.03.2019

ISBN-13

978-82-539-0553-2

Dokumentinformasjon

Tittel	EziSmart videreføring: Sosial kontakt for synshemmede eldre gjennom mestring av smarttelefon
Rapportnummer	1043
Forfattere	Kristin S. Fuglerud, med bidrag fra Hilde Tuhus Sørli, Ida Karine Larssen Ottem og Richard Chan
Dato	22.03.2019
ISBN	978-82-539-0553-2
Emneord	hjelpemidler, universell utforming, smarttelefon, sosial kontakt, eldre, blinde og svaksynte, personer med nedsatt håndfunksjon
Målgruppe	Personer som er interessert i inkluderende design av teknologi, og teknologiopplæring av eldre og personer med nedsatt funksjonsevne
Tilgjengelighet	Åpen
Antall sider	28
© Copyright	Norsk Regnesentral, Norges Blindforbund, EziCareTech A/S

Norsk Regnesentral



Norsk Regnesentral (NR) er en privat, uavhengig stiftelse som utfører oppdragsforskning for bedrifter og det offentlige i det norske og internasjonale markedet. NR ble etablert i 1952 og har kontorer i Kristen Nygaards hus ved Universitetet i Oslo. NR er ledende i Norge innen utvalgte deler av informasjons- og kommunikasjonsteknologi. Innen IKT-området har NR innsatsområdene e-inkludering og universell utforming, informasjonssikkerhet og personvern, samt smarte informasjonssystemer. NR er et av Europas største miljøer innen anvendt statistisk-matematisk modellering og har et senter for forskningsdrevet innovasjon, Big Insight, med finansiering fra Norges forskningsråd og private selskaper. Det jobbes med et bredt spekter av problemstillinger, for eksempel finansiell risiko, jordobservasjon, estimering av fiskebestander og beskrivelse av geologien i petroleumsreservoarer. NRs visjon er forskningsresultater som brukes og synes.

Norges Blindeforbund



Norges Blindeforbund (NBF) er en landsdekkende service- og interesseorganisasjon for svaksynte og blinde. Organisasjonen har ca. 10200 medlemmer, har fylkeslag i hvert fylke og 48 lokallag. Hovedmålet er å skape samfunnsmessig likestilling for svaksynte, blinde og andre grupper av funksjonshemmede. Organisasjonen er opptatt av å arbeide for å bedre synshemmedes situasjon og rettigheter på ulike områder. En viktig barriere er digitale løsninger med manglende universell utforming og tilgjengelighet. Prosjektet underbygger direkte Norges Blindeforbunds målsetning om økt samfunnsmessig likestilling og inkludering av mennesker med nedsatt syn og resultatene vil være verdifulle i dette arbeidet. Det er ofte bred alderssammensetning på ulike arrangementer, med deltakere fra 20 til over 80 år.

EziCare Tech AS



EziCare Tech AS er et norskregistrert selskap. Fokuset er på å tilby tilpassing av kommersielle hyllevare smarttelefoner basert på prinsippene for universell utforming. Selskapet bygger på mange års erfaring fra forskning og utvikling innen systemutvikling og engineering. EziCare Tech AS tilbyr løsninger som bidrar til å gjøre smarttelefoner tilgjengelige og brukervennlig for mennesker som ikke kan bruke slik teknologi uten ekstra tilpasninger. Løsningen inneholder også funksjoner for trygghet og sikkerhet. Målsettingen er å lage løsninger som bidrar til digital inkludering og reduksjon av angst og isolasjon. Richard Chan er gründeren som har stått bak utviklingen av EziSmart. Han er utdannet sivilingeniør fra University of London. Han har over 40 års erfaring fra Telecom bransjen, bl.a. fra Standard Telefon og Kabelfabrikk, Alcatel og Thales. Han har bred erfaring fra forskning og utvikling, systemarbeid, prosjektledelse, salg- og markedsføring og administrasjon, både i Norge og internasjonalt.

Finansiering



Dette prosjektet har fått støtte fra tilskuddsordningen «Utvikling og utprøving av teknologiske verktøy for å mobilisere mot ensomhet blant eldre» i Helsedirektoratet. Målet med denne tilskuddsordningen er å motvirke ensomhet blant eldre ved å utvikle og utprøve teknologiske verktøy som kan bidra til å vedlikeholde og styrke eldres muligheter til å opprettholde sitt sosiale nettverk. Tiltakene skal mobilisere unge, eldre og pårørende, ved for eksempel å tilrettelegge for møteplasser og samhandling mellom generasjoner, f.eks. gjennom tilbud om datahjelp fra unge til eldre mennesker.

Den primære målgruppen i denne ordningen er seniorer som ikke lengre er yrkesaktive, og som kan gis styrket mulighet til å opprettholde sitt sosiale nettverk.

Forord

En stor takk til alle bidragsyttere fra Norges Blindforbund, EziCare Tech, Evenes skole og Norsk Regnesentral og ikke minst til Helsedirektoratet for tilskudd.

En ekstra stor takk til elevene som deltok, og til de synshemmede eldre kursdeltakerne.

På vegne av prosjektgruppen,

Kristin Skeide Fuglerud

Sammendrag

Denne rapporten beskriver erfaringer fra videreføring av EziSmart-prosjektet som ble gjennomført i 2017. Målet var å vurdere om EziSmart-løsningen kunne lette opplæring og bruk av smarttelefon, og dermed stimulere til mer sosial kontakt og digital deltakelse for synshemmede eldre.

I 2017 ble EziSmart-løsningen prøvd ut med 6 synshemmede eldre i alderen 63 til 80 år. De ble deretter fulgt opp i to måneder. Påfølgende ble involvert for å sende meldinger og å oppmuntre til hyppig bruk under kurset og i oppfølgingsperioden. På bakgrunn av de gode erfaringene fra 2017 ønsket vi i 2018 å videreføre prosjektet og samtidig gjøre noen endringer basert på tilbakemeldinger og erfaringer.

Denne rapporten beskriver resultatene fra utprøvingen i 2018 med 5 synshemmede eldre. Blant forbedringstiltakene som ble prøvd ut i 2018 var 1) mer målrettet rekruttering, 2) mer bærekraftig opplegg, 3) mer kontakt på tvers av generasjoner gjennom sterkere involvering av unge, 4) tilbud om oppfølgingskurs etter 2 måneder 5) spre kompetansen og gjøre tilbudet mer tilgjengelig for deltakere fra Nord-Norge, 6) undersøke effekt ett år etter for 2017 deltakerne.

Erfaringene fra 2018 er noe mer delt enn i 2017. Deltakerne var svært positive til opplæringen også i 2018, men tiltaket for å nå målgruppen bedre fungerte ikke helt etter hensikten. Tre av deltakerne deltok på oppfølgingskurset. Involvering av ungdommer bidro til mange nyttige lærdommer og refleksjoner for alle parter. Vi fikk ytterligere understreket viktigheten av spesialkompetanse for å kunne løse tekniske utfordringer og bistå i opplæringen. Videre ble kompetansen og tilbudet utvidet til Nord-Norge gjennom at kurset ble avholdt på Evenes syns- og mestringscenter. Deltakerne fra 2017 var fortsatt fornøyd med utbyttet av opplæringstilbudet, men de fleste hadde byttet ut smarttelefonen til nyere modeller. Flere har fortsatt å bruke EziSmart startside da de syntes den er grei og bruk og holder de ulike elementene på faste plasser.

Innhold

Dokumentinformasjon	2
Norsk Regnesentral.....	3
Norges Blindforbund.....	3
EziCare Tech AS.....	4
Finansiering.....	4
Forord.....	5
Sammendrag.....	7
Innhold	9
1 Introduksjon	11
1.1 Organisering og finansiering av EziSmart prosjektet	11
1.2 Målgruppe for rapporten	11
1.3 Kort om EziSmart.....	11
1.4 Om ensomhet og bruk av smarttelefon for sosial kontakt	12
2 Endringer i 2018	13
2.1 Mer målrettet rekruttering.....	14
2.2 Gjøre opplegget mer bærekraftig.....	14
2.3 Mer kontakt på tvers av generasjoner ved involvering av elever	15
2.4 Tilbud om oppfølgingskurs etter ca 2 måneder.....	16
2.5 Spre kompetansen og tilbudet til Nord-Norge	16
2.6 Undersøkelse for 2017 deltakerne ett år etter.....	16
3 Metode og datainnsamling	16
3.1 Målgruppe for opplæringen.....	16
3.2 Datainnsamling	17
4 Gjennomføring.....	17
4.1 Om deltakerne	17
4.2 Opplæring av kursressurser på Evenes syn- og mestringssenter	18

4.3	Involvering av elever	19
4.4	Opplæringsopplegget.....	20
4.5	Oppfølgingsperiode.....	21
4.6	Bruksanvisninger	21
4.7	Oppfølgingskurs.....	21
5	Erfaringer	22
5.1	Rekruttering	22
5.2	Kursevaluering fra deltakerne	22
5.3	Involvering av elever	23
5.4	Oppfølgingsperiode.....	24
5.5	Samspill mellom smarttelefon og EziSmartløsningen	25
5.6	Om EziSmart-løsningen.....	26
5.7	Erfaringer ett år etter.....	26
6	Oppsummering.....	27
7	Referanser	28

1 Introduksjon

Mange eldre får redusert syn, noe som kan føre til redusert deltakelse i sosiale sammenhenger og redusert mulighet til å bruke hverdagsteknologi. I 2017 fikk vi innvilget penger fra Helsedirektoratet for å evaluere nytteverdien av EziSmart teknologien kombinert med et opplæringsopplegg i bruk av smarttelefon med det mål å øke sosial kontakt og deltakelse for synshemmede eldre. Erfaringene fra 2017 er beskrevet i egen rapport (Kristin Skeide Fuglerud, Chan & Sørli, 2018) og artikkel (K S Fuglerud, Chan & Sørli, 2018). I 2018 fikk vi tilskudd til en videreføring av prosjektet, hvor vi ville prøve ut noen forbedringer av opplegget fra 2017. Vi rapporterer her om erfaringene fra videreføringsprosjektet i 2018.

1.1 Organisering og finansiering av EziSmart prosjektet

EziSmart-prosjektet ble finansiert av Helsedirektoratet. Norges Blindforbund var prosjektansvarlig og har hatt hovedansvaret for gjennomføring av kurset på Evenes syn- og mestringssenter. Forskningsinstituttet Norsk Regnesentral har hatt ansvar for prosjektledelse og evaluering, mens EziCare Tech AS har hatt et stort ansvar i, opplæring, oppfølging og et hovedansvar for teknisk support.

1.2 Målgruppe for rapporten

Målgruppen for denne rapporten er alle som er opptatt av opplæring og bruk av teknologiske verktøy blant eldre og personer med funksjonsnedsettelse, spesielt blant personer med nedsatt syn, for å øke sosial kontakt og selvstendighet og redusere ensomhet.

1.3 Kort om EziSmart

EziSmart-løsningen består av Ezi-Pad og EziSmart-Apps. Ezi-Pad er et smarttelefonetui som inneholder et tastatur med fysiske taster. En vanlig smarttelefon kan plasseres inne i Ezi-Pad-etuiet, som kan lukkes på samme måte som en sammenleggbare telefon. Smarttelefonen og Ezi-Pad-tastaturet kommuniserer via Bluetooth. EziSmart-Apps er et sett med Android-applikasjoner som blant annet inneholder en startside som kan tilpasses den enkelte bruker og SOS-funksjoner. En viktig målsetting med EziSmart har vært å oppmuntre til bruk av smarttelefon ved å utvikle et verktøy som gjør teknologi lett å bruke og allment håndterlig ved at den kan tilpasses personens nivå og deretter legge til flere elementer når personen er klar for å lære mer. Dette gjør teknologien allment håndterlig, mindre skremmende og derved gi utgangspunkt for å gå videre. Se forrige rapport (Fuglerud et al., 2018) for en fyldig beskrivelse av EziSmart-løsningen.

1.4 Om ensomhet og bruk av smarttelefon for sosial kontakt

En nyere undersøkelse blant personer med nedsatt syn i Norge (N = 736) fant at 50 prosent av respondentene kunne betraktes som ensomme, hvor 20 prosent hadde en høy grad av ensomhet. Forekomsten av å føle seg ensom er vesentlig høyere enn i den generelle befolkningen, i alle aldersgrupper. Det er svært høye tall sammenlignet med i resten av befolkningen. Man fant også at mange personer med synsnedsettelse unngår å søke hjelp fordi de synes det er flaut å ikke klare seg selv (Blindeforbundet, 2018).

Undersøkelser har vist at for personer med nedsatt funksjonsevne, kan det å delta på digitale arenaer være ekstra viktig. Slette-meås (2014) fant at rundt 40% av eldre (61-100 år) med funksjonsnedsettelse mener at de har ekstra nytte av IKT med begrunnelse i funksjonsnedsettelsen. For personer med nedsatt syn kan det gi en verdifull mulighet til sosial kontakt. Gjennom sosiale medier kan man følge med på det som skjer og få med seg viktig sosial informasjon ved at visuelle inntrykk blir kommentert som f.eks. at noen er gravide (Tollefsen *et al.* 2011; Fuglerud *et al.* 2012). Det kan fremme direkte sosial kontakt i neste omgang ved at man har et tema for å åpne en samtale.

I følge Thorsen og Nicolaisen (2014) vil det å støtte opp under opplevelsen av mestring være spesielt viktig for personer med funksjonsnedsettelse, da det kan bidra til redusert opplevelse av ensomhet.

På tross av at smarttelefoner i dag har tilgjengelighetsfunksjoner som gjør at det er mulig å bruke dem med nedsatt syn, er de så komplekse at det er en betydelig utfordring å lære og bruke dem for synshemmede eldre (Piper 2017; Fuglerud *et al.*, 2018).

2 Endringer i 2018

I 2017 ble EziSmart-løsningen og et opplæringsopplegg prøvd ut med 6 deltakere. Resultatene fra denne utprøvingen tydet helt klart på at teknologien kombinert med opplæringsopplegget bidro til økt mestring av smarttelefon. 5 av 6 deltakere mente at EziSmart teknologien gjorde det lettere å bruke smarttelefon. Erfarne kursholderne på Hurdal syn- og mestringssenter mente at deltakerne på EziSmart kurset kom lengre enn det som er vanlig på tilsvarende kurs i bruk av iPhone, noe som kunne skyldes flere faktorer (teknologien, opplæringen, deltakerne og deres motivasjon og bakgrunnskunnskaper). Alle deltakere og deres pårørende var svært positive til opplæringsopplegget som bestod av et fem dagers intensivkurs og 2 måneders oppfølgingsperiode med "avstandsoppfølging".

I sluttintervjuene uttrykte både eldre og yngre pårørende at det å kunne ha kontakt med via meldinger gav økt trygghet og fleksibilitet for begge parter. Den eldre var glad for å kunne sende melding uten å være redd for å forstyrre i skole og arbeid, mens det for de pårørende var betryggende å få meldinger. I tillegg fortalte flere av deltakere begeistret om hvordan de hadde benyttet smarttelefonen i kontakt med barnebarn via sosiale medier som Skype og Messenger.

For en nærmere beskrivelse av historikk, relatert forskning og hvilke utfordringer synshemmede eldre kan erfare når de skal lære og bruke smarttelefon, viser vi til sluttrapporten for 2017 (Fuglerud et al., 2018) samt en artikkel som ble presentert på «Universal Design & Higher Education in Transformation Congress» (Fuglerud et al., 2018).

Samtidig som det var svært gode tilbakemeldinger på opplegget i 2017, ble det også identifisert områder for forbedring, både i selve EziSmart løsningen og i opplæringsopplegget. Mens forbedringer i produktet har blitt utført utenfor prosjektet i regi av EziCare Tech, ønsket vi å gjøre forbedringer i opplæringsopplegget på 6 områder; 1) mer målrettet rekruttering rettet mot synshemmede eldre som er i risikogruppe for å oppleve ensomhet, 2) mere bærekraftig opplegg, 3) mer kontakt på tvers av generasjoner gjennom sterkere involvering av unge, 4) tilbud om oppfølgingskurs etter 2 måneder 5) spredning av kompetansen og tilbudet til Nord-Norge, og 6) undersøkelse av effekt ett år etter for 2017 deltakerne. Erfaringene fra årets prosjekt, og disse tiltakene spesielt er beskrevet nærmere i de neste kapitlene.

2.1 Mer målrettet rekruttering

Behovet for IKT-opplæring blant synshemmede eldre er meget stort. I 2017 annonserte vi prosjektet gjennom en liten annonse i Norges Blindforbund sitt medlemsblad, og fikk mange henvendelser og ønsker om å delta. Det var en forutsetning for deltakelse at den synshemmede eldre gjorde en avtale med pårørende som forpliktet seg til å bidra i opplegget, dvs. familiemedlemmer eller venner som kunne følge opp med å sende meldinger daglig under det 5 dager lange kurset og i oppfølgingsperioden på 2 måneder. Det fungerte bra, særlig i starten, og det bidro til at deltakerne fikk viktig og nødvendig trening.

Utfordringen var imidlertid at en slik forutsetning kan føre til at personer som ikke har pårørende eller andre de kan spørre om å være med på et slikt opplegg, ikke melder sin interesse. Vi antok at synshemmede eldre som ikke har pårørende å spørre, antagelig vil være mer utsatt for å oppleve ensomhet. Ettersom noe av hovedformålet med tilskuddsordningen er utprøving av teknologi for å motvirke ensomhet blant eldre ønsket vi å legge større vekt på ensomhetsperspektivet ved prioritering av deltakere i 2018.

For å nå denne målgruppen bedre forsøkte vi å rekruttere deltakere via synskontaktene i kommunene. De kommer i kontakt med personer som ikke nødvendigvis kjenner Norges Blindforbund sitt tilbud, og som kanskje kan trenge ekstra informasjon og motivasjon for å tørre å melde seg på kurs. Vi sendte derfor ut en informasjonsskriv til alle synskontaktene (se vedlegg). Videre involverte vi kursholdere på Evenes syn og mestringssenter ettersom de kommer i kontakt med mange potensielle deltakere gjennom andre typer kurs og aktiviteter, og derigjennom også får kunnskap om situasjonen til mange av personene. I tillegg ble tilbudet annonserte medlemsbladet til Norges Blindforbund.

Ved utvelgelse av deltakere og sammensetting av kursdeltakerne, la vi vekt på noen tilleggskriterier. For det første prioriterte vi personer som bodde alene. I 2017 hadde vi kun en person som var helt blind, og vi ønsket derfor flere blinde i 2018 for bedre å kunne vurdere i hvilken grad EziSmart –løsningen egner seg for blinde i tillegg til sterkt svaksynte. Dessuten ønsket vi både kvinner og menn. Vi forsøkte også å velge ut deltakere slik at ingen skulle være alene på sitt nivå, spesielt i den nederste delen av skalaen, slik at ingen skulle føle seg langt etter alle de andre.

2.2 Gjøre opplegget mer bærekraftig

I 2017 ble det brukt en god del tid på oppfølging og støtte i den 2 måneder lange oppfølgingsperioden. Særlig brukte Richard Chan, grunder i EziCare Tech mye tid og ressurser på dette. Vi ønsket å finne en modell som kunne reduserer tidsbruken for

sentrale personer, og hvor yngre frivillige, i tillegg til eventuelle yngre pårørende, kunne involveres som oppfølgere. Tanken var at unge personer kjenner smartteknologien såpass godt at de ville kunne være gode støttespillere både på kurs og i oppfølgingsperioden. Vi ønsket derfor at de unge skulle ha ukentlig kontakt med de eldre deltakerne i oppfølgingsperioden. Håpet var at de unge kunne svare på enkle spørsmål og eventuelt fange større utfordringer som prosjektet kunne ta tak i. De sentrale personene i prosjektet ville fortsatt være tilgjengelige for å gi “avstands-støtte” til de unge frivillige, deltakerne og eventuelle pårørende.

2.3 Mer kontakt på tvers av generasjoner ved involvering av elever

I ny modell ønsket vi altså å involvere unge frivillige for å kunne bidra i opplæringen, og ikke minst for å skape mer kontakt på tvers av generasjoner. Vi tenkte at dette kunne være en god modell for deltakere som bor alene og som ikke har yngre pårørende, men også for de som har pårørende. Flere av de pårørende fra 2017 mente at det ville være veldig bra å få inn hjelp fra utenforstående. Dette fordi det lett kunne oppstå slitasje mellom den eldre og pårørende. Argumentet var at man har litt lavere terskel for å gi uttrykk for frustrasjon eller utålmodighet overfor sine nærmeste.

Planen var å involvere elever fra Evenes skole i forbindelse et valgfag som heter “Innsats for andre”. Norges Blindforbund hadde hatt et samarbeid med denne skolen tidligere. Det var en utfordring i planleggingen at det tok tid å avklare om det var mulig å få til dette samarbeidet. Dette var fordi det var usikkert om valgfaget ville bli gjennomført. For det første var det avhengig hvor mange elever som valgte nettopp dette valgfaget, og for det andre var det avhengig av at elevene i så fall var positive til å delta i dette prosjektet. Kurset med de synshemmede eldre var planlagt til september, og på grunn av skoleplan osv. var det ikke mulig å få denne avklaringen før i slutten av juni. Vi utforsket derfor også andre muligheter for å involvere ungdom, slik som andre skoler, ungdomsklubben, interesseorganisasjoner, og konfirmantundervisningen. Heldigvis viste det seg at det ble tilstrekkelig med elever som meldt seg på valgfaget og at de var positive til å være med på prosjektet.

Ved å involvere elever og evt. andre frivillige ungdommer ønsket vi altså å adressere flere behov. Vi så for oss at de kunne bidra til mer en-til-en trening på kurset, at deltakere som ikke har egne pårørende kan få kontakt og nødvendig trening i oppfølgingsperioden, og at det ville avlaste behovet for oppfølging fra prosjektets side, samtidig som det ville bidra til ytterligere kontakt på tvers av generasjoner.

2.4 Tilbud om oppfølgingskurs etter ca 2 måneder

I tillegg til en oppfølgingsperiode på 2 måneder, ytret deltakerne i 2017 ønske om å kunne komme sammen igjen etter endt oppfølgingsperiode for å dele erfaringer og lære mer. Et møte etter oppfølgingsperioden var verdifullt. Deltakerne hadde fått mer selvtillit og kompetanse og var klare for å utforske nye apper og ta dem i daglig bruk. Vi antok at et oppfølgingskurs for deltakere som opplever stor grad av ensomhet vil kunne være svært viktig, både for å sikre best mulig mestring av teknologien, men også for å supplere digital kontakt med en fysisk møteplass.

2.5 Spre kompetansen og tilbudet til Nord-Norge

I 2017 ble EziSmart-kurset gjennomført på Hurdal syn- og mestringssenter, med deltakere fra det sentrale Østlandsområdet. I 2018 ønsket vi å gjennomføre kurset på Evenes syn- og mestringssenter som ligger i Evenes kommune, helt nord i Nordland fylke. På den måten ville vi spre kunnskapen til dette senteret, samtidig som det vil bli lettere for deltakere fra nye deler av landet, spesielt i fra nord å delta. Dette også med bakgrunn i at muligheter for digital kontakt vil kunne være ekstra viktig for synshemmede eldre som bor på steder med mindre utbygget kollektivtransport og lange reiseavstander til pårørende og andre de ønsker å ha kontakt med.

2.6 Undersøkelse for 2017 deltakerne ett år etter

Som en del av oppfølgingsprosjektet ønsket vi å kontakte deltakerne fra 2017 for å høre hvordan det har gått med dem ett år etter.

3 Metode og datainnsamling

3.1 Målgruppe for opplæringen

Målgruppen for tilskuddsordningen som prosjektet fikk støtte fra¹ er seniorer som ikke lengre er yrkesaktive og som kan gis styrket mulighet til å opprettholde sitt sosiale nettverk.

¹ Utvikling og utprøving av teknologiske verktøy for å mobilisere mot ensomhet blant eldre» <https://helsedirektoratet.no/tilskudd/utvikling-og-utproving-av-teknologiske-verktoy-for-a-mobilisere-mot-ensomhet-blant-eldre>

Vi avgrenset målgruppen videre til å være eldre synshemmede (over 60 år) som ønsket å lære å bruke smarttelefon for å opprettholde og skape sosiale kontakt. Når det gjelder grad av synsnedsettelse stilte vi de samme krav som NAV stiller for å få plass på tilpasningskurs.

Deltakerne skulle være hjemmeboende med liten eller ingen erfaring med smarttelefon. Ved førstegangs kontakt ble rammene for prosjektet forklart, og det ble stilt noen spørsmål om bakgrunn, blant annet om alder, grad av synsnedsettelse, litt rundt deltakers erfaring med IKT, IKT-hjelpemidler og bruk av mobil- og smarttelefon. Dette ble brukt som grunnlag for utvelgelse av deltakere. Se også mer om rekruttering i neste kapittel.

3.2 Datainnsamling

Det ble gjennomført oppstartsintervjuer med deltakere før kursstart og sluttintervjuer etter avsluttet opplæring. Kursdeltakerne fylte også ut en kursevaluering på siste kursdag. I tillegg ble deltakerne fra 2017 kontaktet for et telefonintervju.

For intervjuene ble det benyttet en intervjuguide. Deltakerne ble også oppmuntret til å svare fritt. Det var også åpent for at informanten selv kunne bringe nye temaer på banen.

Brukskvalitet og tilgjengelighet av EziSmart teknologien ble vurdert gjennom observasjon på kurset, tilbakemeldinger og spørsmål i oppfølgingsperioden og i sluttintervjuene.

Det ble foretatt en enkel tematisk analyse av datamaterialet.

4 Gjennomføring

I dette kapitlet beskrives gjennomføring med fokus på de endringene som ble gjort i 2018.

4.1 Om deltakerne

Vi videreførte grensen på 6 deltakere på kurset for å sikre nok tid til individuell veiledning. Dessverre ble en av deltakerne syk ved kursoppstart og det ble for sent å få med noen fra ventelisten. Vi endte derfor opp med 5 deltakere.

Oversikt over deltakerne

nr	Kjønn	Funksjons- nedsettelse	Erfaring med smarttelefon
1	M	Svaksynt	Noe, har brukt Android telefon til ringing og lese SMS, men ikke skrive SMS.
2	K	Blind	Erfaren bruker av spesialmobil. Brukt SMS og e-post
3	K	Blind	Kun erfaring med knappetelefon
4	K	Svaksynt	Noe erfaring med Doro-telefon
5	K	Svaksynt	Erfaring med Samsung, SMS og apper

To av deltakerne hadde forsøkt spesialtelefoner for synshemmede. En viktig grunn til at de var motivert for å lære EziSmart var at den har fysiske knapper.

To av deltakerne hadde erfaring med Android smarttelefon, og en var ganske avansert bruker. En person hadde erfaring med en spesialtelefon som fungerte som en smarttelefon til både SMS og e-post. Denne person hadde på et tidligere tidspunkt prøvd iPhone men hadde gitt opp og ønsket telefon med taster. De andre hadde relativt liten erfaring med smarttelefon.

Alle deltakerne bodde alene. På spørsmål om de hadde noen å spørre om hjelp hvis de trengte det, svarte alle ja.

Blant årsaker og motivasjon for å ville delta på kurs i smarttelefon ble det nevnt at man hadde behov for mer kontakt med andre, f.eks. at man har gått av med pensjon. Flere nevnte også viktigheten av å kunne delta i samfunnet og gjøre som alle andre. Noen ga uttrykk for at man etter hvert føler seg totalt på sidelinjen uten å kunne bruke smarttelefon. Det ble sagt at man kan føle seg ganske dum når man ikke engang kan lese en avis. Bare det å kunne bruke google for å finne ut av ting ville være fint. En annen årsak var forventning om at synet stadig ville komme til å bli dårligere slik at det var viktig å begynne å lære seg å styre smarttelefonen uten syn, spesielt det å lære å bruke tale.

4.2 Opplæring av kursressurser på Evenes syn- og mestringsenter

Kurspersonalet på Evenes syn og mestringsenter fikk tilsendt telefoner og EziSmartløsningen på forhånd, og det ble gjennomført opplæring av dem. Noen av de som skulle undervise så utfordringer med EziSmartløsningen og hadde preferanse for iPhone som de selv brukte, men etter dialog og en ekstra oppklaring- og opplæringsrunde var de positivt innstilt til å prøve ut teknologien. Se også mer om EziSmart-løsningen i avsnitt 5.5.

4.3 Involvering av elever

I dialog med skolen ble vi enige om et opplegg hvor elevene skulle få informasjon fra prosjektleder i forbindelse med faget på skolen (ca 1 t), deretter skulle de få opplæring før kurset startet (ca 3 timer) og så skulle de delta på kurset to dager (ca 5 timer til sammen). Videre skulle de bidra med å ha telefonkontakt/ sende meldinger til sine kursdeltakere i oppfølgingsperioden. Prosjektet hadde et par Skype-møter underveis, samt en oppsummering og tilbakemeldingssamtale. I tillegg deltok elevene på en liten samling i tilknytning til oppfølgingskurset for å avrunde det hele og levere tilbake telefonene.

Det ble avholdt et første introduksjonsmøte hvor elevene ble introdusert til opplegget, kunne stille spørsmål og diskutere egen rolle. Dette ble avholdt over Skype i forbindelse med undervisningen i faget «Innsats for andre». Her la vi vekt på dialog samt å understreke viktigheten av å være tålmodige og oppmuntrende. Erfaringene fra andre opplæringsprosjekter for eldre, samt fjorårets EziSmart prosjekt viser at dette er veldig viktig, mange eldre opplever at de unge er alt for raske (Kristin Skeide Fuglerud et al., 2018; Johnsen, 2017).

Deretter ble det avholdt opplæring av ungdommene dagen før kursstart. De fikk prøve EziSmart løsningen med briller² for å simulere synsnedsettelse, og de fikk låne med seg telefoner for å øve. Prosjektet dekket kontantkort på telefonene, og dette ble også fylt opp i løpet av prosjektet. Videre fikk de en introduksjon til et program for fjernsupport (TeamViewer QuickSupport)³. Dette er et program hvor man kan logge seg på telefonen til en annen person for eventuelt å finne ut av problemer eller hjelpe til med settinger etc. For synshemmede kan det mange ganger være vanskelig, for ikke å si umulig, å forklare hva som skjer på skjermen, og da kan en hjelper logge seg inn på den synshemmedes telefon samtidig som de kan ha en telefonsamtale. På den måten kan man både finne ut av status på telefonen og man kan forklare og drive enkel opplæring.

² Vi benyttet Cambridge Simulation Glasses som er en del av «Inclusive design toolkit» <http://www.inclusivedesign toolkit.com/csg/csg.html>

³ <https://www.teamviewer.com/no/produkter/teamviewer/>



Bilde: Elever på opplæring i EziSmart med simuleringsbriller

Elevene fikk også en introduksjon i ledsagerteknikk, for at de skulle kunne ledsage de eldre deltakerne i forbindelse med mat- og kaffepauser. Det var 6 ungdommer og 5 synshemmede kursdeltakere, og de fikk møte «sin» synshemmede deltaker (en deltaker fikk to elever), og de fikk i oppgave å bistå under en-til-en undervisningen. Deretter var avtalen at ungdommene skulle ta kontakt med sin deltaker ukentlig via smarttelefonen, gjerne ved å ringe eller ved å sende meldinger.

4.4 Opplæringsopplegget

Vi videreførte kursopplegget fra 2017 med fokus på følgende funksjoner i prioritert rekkefølge:

- Ringe og motta telefonsamtale
- Motta, lese, skrive og sende SMS
- Voice assistant (tekst-til-tale)
 - hvordan diktere meldinger
- Koble til Wifi
- Bruke WhatsApp/Messenger
- Hvis tid
 - bruke e-post
 - installere og bruke apper

Erfaringene fra tidligere kurs har vist at det å lære basisfunksjoner (dvs. ringe og motta telefonsamtale, skrive og sende SMS, samt motta og lese SMS) ofte er mer enn nok på denne typen kurs. Det er også viktig å tilpasse farten etter deltakerne. Deltakerne i 2017 kom såpass langt at de begynte med apper og sosial medier som Messenger/WhatsApp eller Skype.

Selve undervisningen ble lagt opp slik at ny funksjonalitet ble introdusert for alle deltakerne i en felles introduksjonsøkt. Deretter fikk de prøve selv, øve og repetere i mindre grupper eller en-til-en, med assistent eller elev. Målet var å få øve på å ta i bruk den funksjonaliteten som var blitt introdusert.

Alle, både kursdeltakere og elever fikk også en introduksjon til fjernstøtteløsningen TeamViewer QuickSupport. Med denne kan man motta teknisk fjernsupport for mobile enheter fra en Windows- eller Mac-datamaskin. Man kan styre den mobile enheten, endre på innstillinger, slik som Wifi-innstillinger, samtidig som man kan snakke. På kurset diskuterte vi denne løsningen og hva det innebærer med tanke på personvern og det ble vist hvordan den fungerer rent praktisk.

4.5 Oppfølgingsperiode

Da deltakerne i 2017 var fornøyd med en oppfølgingsperioden på 2 måneder ble dette videreført. Endringen bestod i at mens kursdeltakerne i 2017 ble oppfordret til å ha jevnlig kontakt med Richard Chan, skulle de i 2018 sende jevnlige meldinger til elevene. I diskusjon på kurset kom det fram at ca 1-2 ganger per uke ble ansett som ganske passelig. Dette skulle være viktig trening samtidig som det er kontaktskapende. I tillegg hadde både elever og kursdeltakere tilbud om å kontakte Richard Chan for teknisk support og spørsmål, og hvor han også kunne gi støtte ved hjelp av fjernstøtteløsningen som nevnt ovenfor.

4.6 Bruksanvisninger

I tillegg til at det i 2017 ble arbeidet med å gjøre bruksanvisningene mer tilgjengelige for synshemmede, ble det arbeidet med å lage mini-instruksjoner for viktige funksjoner. Disse ble videreutviklet i 2018, da det viser seg at det var behov for å tilpasse miniinstruksjonen til hver enkelt deltaker. Dette fordi deltakerne benytter smarttelefonen litt forskjellig avhengig av om man har en synsrest eller om man er helt blind.

4.7 Oppfølgingskurs

Tre av deltakerne deltok på oppfølgingskurset som varte over en helg. Dette ble arrangert i tilknytning til et vanlig IKT-kurs med en instruktør. Her var fokuset på å hjelpe deltakerne der de var. De skulle få anledning til å få svar på ting de lurte på, og gå ett skritt videre.

5 Erfaringer

Alle deltakerne fullførte kurset og oppfølgingsperioden, og tre av dem deltok på oppfølgingskurset etter ca. to måneder. Nedenfor følger en oppsummering av erfaringene med de endringene som ble iverksatt i 2018.

5.1 Rekruttering

Deltakerne til årets kurs ble i første rekke rekruttert via Evenes syn- og mestrings-senter. Det kom kun en henvendelse via synskontaktene. Vi hadde håpet og forventet flere henvendelser via dem. Blant mulige årsaker til at det ikke kom flere henvendelser fra synskontaktene kan være at de har for lite ressurser, at det er for liten bevissthet om betydningen av å kunne bruke IKT, eller at brukerne ikke har vært motiverte.

Vi tror fortsatt at synskontaktene i kommunene kan være en viktig aktør for å motivere og rekruttere synshemmede eldre som står i fare for ensomhet til å delta i denne typen opplæring. Spesielt med tanke på at vi vet at det er svært mange ensomme blant synshemmede, mener vi det er svært viktig å undersøke ytterligere hvordan man kan nå målgruppen bedre og hva som kan gjøres for å rekruttere dem som kanskje trenger det aller mest.

5.2 Kursevaluering fra deltakerne

Deltakerne fikk utdelt et spørreskjema på den siste kursdagen. De ble bedt om å angi svar på en skala fra 1 til 6, hvor 6 var best. Samlet resultat var 5,5. Evalueringen omfattet både IKT-kurset og EziSmart kurset. Nedenfor er resultatene fra kursevalueringen beskrevet nærmere.

Svar fra kursevaluering

Spørsmål	Svar
1. Kjønn	4 kvinner 1 mann
2. Alder	1 person 60-69 år 3 Personer 70-79 år 1 person 80+
3. Hvilken opplevelse har du av samarbeidet med oss før kursstart? (Informasjon, reiseplanlegging)	5,5
4. Opplever du å ha fått tilstrekkelig informasjon om dagens innhold gjennom kursprogrammet, kursleder, ansatte?	5,6
5. Hvor fornøyd er du med undervisningen du har fått?	5,3

Det var stort sett veldig positive tilbakemeldinger. Kursledelsen ble omtalt som inkluderende, tydelig og serviceinnstilt, og med god humor. Undervisningen ble omtalt som veldig bra, at det var kunnskapsrike instruktører. Det ble understreket at det var bra med mye en-til-en undervisning. Under forslag til forbedringer ble det nevnt at man kunne tenke seg flere kursdager.

I sluttintervjuene var det også mange positive tilbakemeldinger, men også her var det tilbakemeldinger på at man kunne tenke seg flere kursdager. De deltakerne som var best i bruk av smarttelefon i utgangspunktet hadde lært en god del mer, og lagt til ytterligere apper. Tre av deltakerne var fornøyd med det de hadde lært på kurset og på oppfølgingskurset. De følte at de hadde kommet på et godt nok nivå og at de ville kunne lære mer på egenhånd ved behov. De andre følte behov for mer opplæring enn det de hadde fått, og at det også hadde blitt for lite tid på oppfølgingskurset. Det ble nevnt at det hadde vært en fordel om de assistentene de hadde på hovedkurset hadde deltatt på oppfølgingskurset, og at det er viktig at svaksynte deltakere får seende assistenter. Det ble pekt på at det er viktig at læreren fordeler sin tid likt mellom deltakerne, da ikke alle er like frampå, noe som kan føre til skjevfordeling av opplæringen. En tilsvarende kommentar kom også i 2017.

5.3 Involvering av elever

Deltakerne syntes det var koselig å ha elevene med på kurset, og at de var veldig positive og greie. Noen syntes det hadde vært veldig nyttig å ha støtte av elevene i en-til-en undervisningen, og at det kunne vært ønskelig at de hadde vært enda mer tilstede på kurset. Andre syntes at elevene var litt sjenerte og tilbakeholdne.

Kursdeltakerne syntes ungdommene hadde vært hyggelige og tålmodige, men det ble varierte erfaringer i oppfølgingsperioden. Her var det flere utfordringer. For det første viste det seg at det var en noen utfordringer med mobiltelefonene som ble bestilt i årets prosjekt. Dette gjaldt for noen av elevene og noen av deltakerne. Mobiltelefonene ble bestilt på en norsk nettbutikk, men det viste seg at det lå inne noe utenlandsk reklame som var svært forstyrrende, som tappet strøm og som antagelig også førte til bruk av mobildata.

Prosjektet hadde stående tilbud om oppfølgingsmøter i tilknytning det tidspunktet ungdommene hadde faget «Innsats for andre» på timeplanen, men de hadde også andre prosjekter, og derfor var ble det ikke mulig med så veldig hyppige oppfølgingssamtaler med dem. Ungdommene benyttet seg også i liten grad av tilbudet om fjernsupport. Det kan ha vært flere årsaker til dette, både at de hadde andre prosjekter i faget «Innsats for andre» og derfor hadde mange andre ting å følge opp, samt at de kanskje følte at det var en barriere å ta kontakt. Det tok derfor litt tid før prosjektgruppen ble ordentlig klar over omfanget av dette problemet. På

grunn av de problemene som oppstod, ble oppfølgingen og kontakten mellom ungdommene og noen av kursdeltakerne ganske sporadisk.

I oppsummeringssamtalen med ungdommene kom det fram at det kan ha vært flere faktorer som har ført til at de hadde mindre kontakt med sine kursdeltakere enn planlagt. Den uønskede reklamen førte til at telefonen ble raskere tappet for strøm, noe som gjorde at de stadig måtte lade og dermed huske på laderen (EziSmart har en egen ladestasjon, men kan i prinsippet også lades med en vanlig micro USB-kabel. Reklamen kan også ha ført til mer bruk av mobilnett slik at det var behov for hyppigere påfyll av kontantkortene enn vi hadde forutsett. Videre, selv etter påfyll på kontantkortet hadde noen av elvene problemer med å få sendt meldinger. Det kan også ha vært litt utfordrende å huske på å ta med både EziSmart-telefonen og laderen mellom skole og hjem. Alle disse faktorene førte til at man ikke alltid fikk sendt meldinger når man hadde tenkt, enten pga. manglende strøm eller for lite penger på kontantkortet, eller fordi de ikke hadde telefonen eller laderen for hånden.

På tross av de nevnte utfordringene var ungdommene svært positive til deltakelsen i prosjektet. I den avsluttende tilbakemeldingen ble det sagt at det hadde vært koselig, fint, spennende og lærerikt, og gøy å kunne hjelpe. De syntes det var gøy å prøve simuleringsbrillene, og de syntes det gikk greit å finne på temaer å kommunisere med kursdeltakerne om. Noen nevnte at de hadde hatt litt dårlig samvittighet fordi de ikke alltid fikk svart sine synshemmede deltakere, men dette skyldtes i hovedsak de problemene nevnt over.

Deltakerne hadde litt delte synpunkter på det å ha kontakt med elevene i oppfølgingsperioden. Noen så det også som nyttig for å få øvelse, mens andre syntes det ble litt for overfladiske meldinger, som "fint vær i dag", og at det ikke føltes naturlig å fortsette. Dette kan være et generelt problem for kommunikasjon mellom generasjoner. En anbefaling her kan være å inkludere mer konkrete mekanismer eller aktiviteter for å skape felles interesse eller gjensidige bidrag. I et prosjekt i Italia bidro elever med en-til-en opplæring til seniorer, mens seniorene bidro med historier fra sitt liv som elevene brukte i en skriveoppgave (Gall, 2014).

Flere mente at det var veldig positivt at elevene fikk lære om hvilke utfordringer synshemmede kan oppleve ved bruk av teknologi.

5.4 Oppfølgingsperiode

I begge årene har vi opplevd at det stadig oppstår uforutsette tekniske utfordringer av ulik vanskelighetsgrad. For eksempel kan oppdateringer på telefonen gjøre at visse settinger faller bort eller blir resatt. I 2018 opplevde vi å få med reklameapper på noen av telefonene, og dette var veldig forstyrrende. Utfordringen er at det kan ta tid

å få løst slike tekniske ting, da man gjerne ikke har noen å spørre om slikt i nærheten. Det var en mulighet å få hjelp til å fjerne slike reklameapper gjennom fjernsupport.

Erfaringen er at de blinde og svaksynte som jobber på IKT-kurs er behjelpelige på fritiden for å hjelpe kursdeltakerne i etterkant. I tillegg er IKT et fag som er i utvikling hele tiden, og flere av deltakerne fra begge år har kommentert at de ikke får nødvendig opplæring og støtte av synskontaktene i kommunene. Det pekes på at synskontakter i kommunene ikke har tilstrekkelig kunnskap, og at primæroppgavene deres er hjemmebesøk og å bistå med søknader om hjelpemidler. Blant utfordringene nevnes det at de ofte har svært små stillingsprosenter og derfor ikke kapasitet til å hjelpe, hverken med hjelpemidlene eller med smarttelefon. Voksenopplæringene i kommunene har også svært varierende kompetanse på dette området.

Vi introduserte deltakerne til en fjernsupporttjeneste, men det var ikke tilstrekkelig opplæring i denne til at de som trengte den mest klarte å bruke den. Erfaringen er at det kan være for vanskelig for blinde og sterkt svaksynte eldre å bruke en slik tjeneste på egenhånd. Noe av årsaken kan være at det blir for mange ting å huske når man ikke får støtte av synet. Det er fort gjort å glemme hvordan ting man ikke bruker så ofte fungerer. Videre nevnte et par deltakere at de kviet seg veldig for å benytte fjernsupport fordi de ikke visste hva de skulle spørre om, at det kunne være vanskelig å oppfatte forklaringen, at de var redde for at de ikke ville forstå forklaringen og kanskje ville være nødt til å spørre igjen. For en av deltakerne erfarte vi imidlertid at det var til stor hjelp å ha en person som kunne se ved siden av seg for å kunne ta imot fjernhjelp. Flere av de andre nevnte også at det kunne være en løsning å få hjelp fra en seende for å kunne ta imot hjelp via fjernsupport.

5.5 Samspill mellom smarttelefon og EziSmartløsningen

EziSmartløsningen er en kombinasjon av standard smarttelefon, et ekstra fysisk hjelpemiddel og apper. Når man kobler sammen standard hyllevare og hjelpemiddel kan det oppstå utfordringer med samspillet mellom dem. Vi har erfart at noe av funksjonaliteten på smarttelefoner er svært lite tilgjengelig. På enkelte Samsung-modeller er det f.eks. noen av menyene under innstillinger som ikke kan forstørres. Videre er det mange apper som har for dårlig tilgjengelighet, noe som for eksempel gjør at man ikke kan navigere fullt ut kun ved hjelp av tale. Det er behov for mer standardisering og mer press på produsentene slik at smarttelefonene fungerer bedre sammen med hjelpemiddelteknologier slik som EziSmart, og slik det er mulig å navigere gjennom og bruke alle funksjoner på telefonen både via et eksternt tastatur og med tale. Tilsvarende må de som utvikler apper overholde tilgjengelighetslovgiving med tilhørende standarder.

5.6 Om EziSmart-løsningen

Et av målene i oppfølgingsprosjektet var å finne ut om EziSmart egner seg for personer som er helt blinde, ettersom det kun var en blind deltaker det første året. Alle deltakerne ga tilbakemelding i sluttintervjuet om at de brukte telefonen ved sluttintervjuet. De blinde deltakerne ga tilbakemelding om at de brukte løsningen og at de ikke kunne klart seg uten tastaturet. De la vekt på at de er vant til å bruke tastatur og synes det blir for vanskelig med tapping på skjerm. De bruker telefonen til å ringe og sende meldinger med. En del av de mer avanserte funksjonene er utfordrende å bruke kun med EziSmart tastaturet og med tale. Dette skyldes i stor grad manglende tilgjengelighet for en del av telefonens funksjoner og manglende tilgjengelighet i Android talegrensesnitt. På dette området er iPhone bedre. Det kunne være ønskelig med et EziSmart-tastatur tilpasset iPhone.

En av de svaksynte personene er også veldig fornøyd med tastaturet og bruker det til å skrive meldinger med. Tastaturet gjør at det er lettere å skrive riktig og det har ført til at man sender mer meldinger enn før.

To av deltakerne som hadde nok syn til å kunne se noe på skjermen hadde valgt å legge bort tastaturet, men de beholdt EziSmart startside. Alle syntes at EziSmart startside var grei å ha. Den gjør at man har lett tilgang til primærkontakter og at man har bedre kontroll på hvor de ulike elementene befinner seg på skjermen. Uten en slik startside kan man lett oppleve at appene bytter rekkefølge.

På samme måte som deltakerne i 2017, peker deltakerne i 2018 på at telefonen med tastaturet blir litt stor og tung og at de skulle ønske telefonen hadde bedre batterikapasitet.

5.7 Erfaringer ett år etter

En av deltakerne fra 2017 brukte EziSmart telefonen et drøyt år etter og er veldig glad i tastaturet. Flere har skaffet seg nye telefoner, men flere bruker fortsatt EziSmart startside og framhever den som nyttig. To har gått over til iPhone for bedre å kunne bruke talestyring. De sier at de har hatt veldig nytte av kurset og at de har videreført kunnskapene til nye telefoner. Flere nevner at kurset har vist dem hvilke muligheter som finnes ved bruk av apper og flere har installert nye apper og nevner Coop, radio, Vipps, og lydtolking på kino. Et par kunne ønske seg mer opplæring, og nevner funksjoner og apper de ønsker å lære. Dessuten pekes det på utfordring med at det stadig kommer oppgraderinger som gjør at oppsettet blir annerledes, og at de har behov for hjelp i forbindelse med dette.

6 Oppsummering

Både blinde og svaksynte kan ha nytte av EziSmart løsningen. EziSmart tastaturet er særlig nyttig for de som er vant til og gjerne vil bruke tastatur, og for de som sliter med presisjon og å dobbelt-tappe på skjerm. Det er allikevel noen utfordringer for blinde personer på grunn av at man ikke kan styre alle telefonens funksjoner med tastatur eller tale alene. Dette skyldes manglende tilgjengelighet og standardisering på Android.

Deltakerne på disse kursene har ikke fått opplæring i bruk av smarttelefon fra kommunen, hverken fra voksenopplæring eller fra synskontakter, og flere deltakere nevnte at opplæring i kommunal regi ikke fungerer. Rekruttering av deltakere til kurs i regi av Norges Blindforbund via synskontakter i kommunene fungerte heller ikke. Vi vet ikke hva som er årsakene til dette, men forskning viser at det er svært mange ensomme blant synshemmede og at bruk av smarttelefon kan bidra til mer sosial kontakt. Det er derfor et behov for å gå dypere i å undersøke hva som skal til for å nå de som er ensomme og som kunne ha behov for å mestre smarttelefon.

Bruk av smarttelefon er såpass utfordrende for synshemmede at det ikke kan forventes at deltakerne lærer nok til å beherske den i løpet av ett kurs. Det er svært viktig med hjelp i perioden etter kurset, og det er viktig med muligheten for å ta oppfølgingskurs. Vi har også erfart at det er ekstremt viktig med oppfølging som også innebærer teknisk support.

Når det gjelder kontakt på tvers av generasjoner, så ga ungdommene veldig positive tilbakemeldinger på det å ha vært med på prosjektet. Vi tror de fikk en verdifull erfaring i å oppleve noen av de utfordringene synshemmede eldre står overfor når de skal bruke teknologi. De eldre deltakerne skrøt av at ungdommene hadde vært veldig hyggelig og tålmodige, men det ble også nevnt at kontakten ble kunstig med korte og overfladiske meldinger. Dessuten ble det mindre kontakt enn det vi hadde planlagt, noe som skyldes flere faktorer, som uønsket reklame, etc. En forbedring her kunne kanskje være å gjøre eksplisitte avtaler med elevene om å ta kontakt og kanskje også etablere en fellesgruppe med elevene på sosiale medier som de kunne følge med på fra sine vanlige telefoner. En annen forbedring kan være å introdusere spill eller konkrete aktivitet for å skape mer gjensidighet og samhold.

Erfaringene viser at det kreves spesialkompetanse for fullt ut å kunne gi den nødvendige støtten til de synshemmede eldre, og at man ikke kan forvente at ungdommer uten videre kan bistå med dette. Det kan være vanskelig for ungdommer å forstå og finne ut av tekniske utfordringene som oppstår på telefonen, særlig utfordringer i tilknytning til bruk av hjelpemidler eller talegrensesnitt. Så selv om ungdommene mestrer smarttelefon for eget bruk og fint kan bidra med å sende meldinger etc, er det helt klart et behov for teknisk og pedagogisk støtte langt utover

det ungdommene kan forventes å gi. De er flinke brukere, men ikke gode nok til å løse tekniske problemer som kan oppstå. Det er behov for støtte fra personer som har mer teknologi-kunnskap, og også detaljkunnskap om hvordan man bruker en smarttelefon som synshemmet. Vi vil derfor anbefale at det etableres en supporttjeneste, og at viktige elementer i denne bør være lokal hjelp, god teknisk kompetanse, og spesialkompetanse på hvordan teknologien kan brukes av synshemmede.

7 Referanser

- Blindeforbundet (2018). Synshemmede langt mer utsatt for depresjon og ensomhet — Norges Blindeforbund. Tilgjengelig fra: <https://www.blindeforbundet.no/om-blindeforbundet/nyhetsarkivet/synshemmede-langt-mer-utsatt-for-depresjon-og-ensomhet>
- Fuglerud, K S, Chan & Sørli (2018). Studying Older People with Visual Impairments Using Mainstream Smartphones with the Aid of the EziSmart Keypad and Apps. *Studies in health technology and informatics*, 256 (0314), s. 802–810. doi:10.3233/978-1-61499-923-2-802
- Fuglerud, K.S., Tjøstheim, I., Gunnarsson, B.R., Tollefsen, M. (2012) 'Use of social media by people with visual impairments: Usage levels, attitudes and barriers', i Miesenberger, K., Karshmer, A., Penaz, P. and Zagler, W., eds., *Computers Helping People with Special Needs*, Springer Berlin Heidelberg, 565–572.
- Fuglerud, Kristin Skeide, Chan & Sørli (2018). *EziSmart - verktøy for mestring og sosial samhandling mellom synshemmede eldre, pårørende og andre*. (NR-rapport). Tilgjengelig fra <http://publications.nr.no/1522768197/EziSmart-rapport-2018.pdf>
- Gall, M., 2014. Intergenerational Learning between Teenagers and Seniors with the Help of Computers. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. Elsevier B.V., s. 1274–1279. Tilgjengelig fra: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042814003991>.
- Johnsen (2017). *Sosial, digital kontakt: Opplæring av eldre – erfaringer fra 2016*. Tilgjengelig fra https://helsedirektoratet.no/Documents/Velferdsteknologi/NSE-rapport_2017-05_Sosial_digital_kontakt.pdf
- Piper, Brewer & Cornejo (2017). Technology learning and use among older adults with late-life vision impairments. *Universal Access in the Information Society*, 16, s. 699–711. doi:10.1007/s10209-016-0500-1
- Slette-meås, D. (2014) Eldres bruk av digitale verktøy og internett : En landsdekkende undersøkelse av mestring, støttebehov, motivasjon og hindringer. Oppdragsrapport nr. 5.
- Thorsen, K., Nicolaisen, M. (2014) Funksjonshemning og ensomhet i eldre år. Hva betyr mestring?, *Demens&Alderspsykiatri*, 18(3), 11–16.
- Tollefsen, M., Dale, Ø., Berg, M., Nordby, R. (2011) På nett! Et notat om funksjonshemmede og bruk av sosiale medier., MediaLT, Oslo.