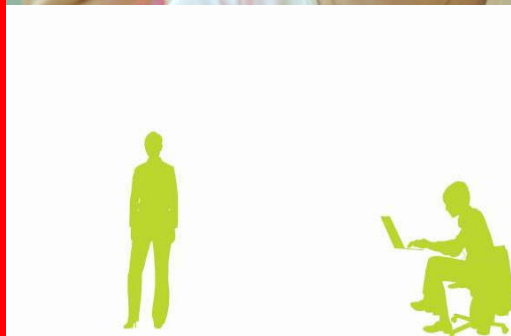


NIRAS



It - barrierer, motivation og læring

Rapport

Digitaliseringsstyrelsen

2012

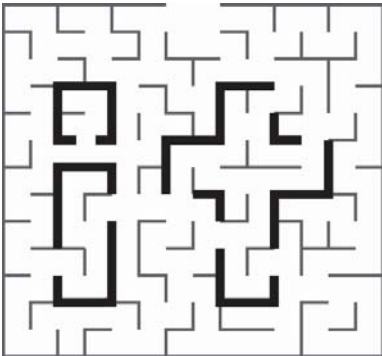
INDHOLDSFORTEGNELSE

01	Hovedresultater	1
1.1	De it-fremmedes kulturmøde	1
1.2	De it-fremmedes barrierer	2
1.3	De it-fremmedes motivation	2
1.4	En it-labyrint	3
1.5	It-formidling og læring	4
1.6	Om rapporten	4
02	It-fremmede	5
2.1	Øget digitalisering	5
2.2	De it-fremmede	5
2.3	Ikke behov for it	6
2.4	Ting og teknologier	6
2.5	Personlige udfordringer	7
03	Fire niveauer i labyrinten	8
3.1	Fortrolighedsniveauer	8
3.2	Uden for labyrinten	8
3.3	I labyrintens indgang	12
3.4	Lige inden for labyrinten	17
3.5	På opdagelse i labyrinten	20
04	Motiver og barrierer	26
4.1	Verdensbilleder – forestillinger om verden	26
4.2	Selvdannelse – udvikling af identitet	27
4.3	Fællesskaber – sociale forbindelser	27
05	Verdensbilleder	29
5.1	Motiv: At følge med udviklingen	29
5.2	Motiv: En oplevelse af tvang	30
5.3	Barriere: It – en uautentisk verden	31
5.4	Barriere: Manglende tillid til it	33

06	Selvdannelse	35
6.1	Motiv: I kontrol over eget liv	35
6.2	Motiv: Dyrke interesser via it	36
6.3	Motiv: At spare penge	37
6.4	Barriere: selvdannelse i opposition til it	38
07	Fællesskab	40
7.1	Motiv: At blive taget ved hånden	40
7.2	Motiv: Nye veje til social kontakt	42
7.3	Barriere: Når man ikke kan snakke med	44
7.4	Barrierer og motiv: uddelegering af it	45
08	At lære it – opbygning af fortrolighed	48
8.1	Hvorfor skal jeg lære det?	49
8.2	Andres hjælp til at lære it	50
8.3	Professionelle hjælpere	51
8.4	På egen hånd	57
8.5	Tablets	57
09	Digitalisering og velfærd	59
9.1	Borger.dk og it-tilgængelighed	59
9.2	Målgrupper og it-formidling	60
9.3	It-fællesskaber	60
010	Metode	61
10.1	Udvælgelse af informanter	61
10.2	Feltarbejde ude og hjemme	61

01

Hovedresultater



Denne rapport sammenfatter resultaterne af analysen *"It, barrierer, motivation og læring"*, som NIRAS har gennemført for Digitaliseringsstyrelsen. Analysen bygger på antropologiske studier blandt befolkningsgrupper, som ikke bruger it eller kun gør det i begrænset omfang. Der er foretaget feltarbejde både ude i forskellige arenaer og hjemme hos deltagerne. Feltarbejdet ude fandt sted på biblioteker, borgerservicecentre, it-kurser, jobcentre, banker og banegårde. Feltarbejdet i hjemmene zoomede ind på 40 personers historie, erfaringer og udfordringer med forskellige former for it og teknik.

Nedenfor følger et kort resume af undersøgelsens hovedresultater.

1.1 De it-fremmedes kultur møde

Den danske befolknings it-færdigheder bliver stadig bedre, og andelen af it-brugere er stigende fra år til år. På trods af den generelle stigning i andelen af it-brugere, er der stadig en mindre del af befolkningen, der aldrig eller sjældent bruger internettet. Danmarks Statistiks undersøgelse fra 2011 viser, at 12% af befolkningen aldrig har brugt internettet.

De statistiske analyser har afdækket demografien og viser at, at alder, uddannelse, urbaniserings-

grad og beskæftigelse har betydning for brugen af it. Faktorer som herkomst, indkomst og socialgruppe har også betydning.

Denne analyse går bag om tallene og demografien for at give en indsigt i barriererne, motivationen og mulighederne for at lære at bruge it. Rapporten viser, hvordan it er mere end en teknisk udfordring for analysens målgruppe. Mennesker, der ikke er fortrolige med it, står over for et kultur møde. De er it-fremmede.

Når man ikke er fortrolig med it, virker det, der foregår digitalt, som en anderledes og fremmed verden. Det er en verden, der kan være både fascinerende og skræmmende.

Mange it-fremmede føler sig usikre og nervøse ved mødet med it. De oplever til at begynde med, at de ikke kan finde ud af, hvordan man gør, og at de ikke kender spillereglerne. De kan være bange for at gøre noget forkert, de taler ikke sproget, og de føler sig uden for fællesskabet. For andre er mødet med it fascinerende, og de synes, det er spændende at komme i gang med alt det nye. Der er også it-fremmede, der holder sig på afstand og ser it som noget unaturligt, som de ikke umiddelbart oplever noget behov for at lære at kende.

De it-fremmedes mest grundlæggende barrierer og motivation i forhold til it udspringer af, at der er tale om et kultur møde. I den it-fremmedes møde med it udfordres tre grundlæggende kulturelle dimensioner – verdensbilledet, identiteten og forbindelsen til omgivelserne.

Disse tre kulturelle dimensioner danner grundlag for de væsentligste barrierer og motiver i forhold til at lære at bruge it.

1.2 De it-fremmedes barrierer

De it-fremmedes **verdensbillede** er en af de stærkeste barrierer i forhold til brugen af it. Jo mindre direkte erfaring de it-fremmede har med it, jo stærkere er de præget af, at de står over for en verden, som de ikke kender til, og som virker fremmedartet og umenneskelig. De ser det, der foregår i it-verdenen, som koldt, unaturligt, utrygt og meningsløst. Dette verdensbillede er forbundet med stor mistillid til it og it-løsninger, fordi opfattelsen gør, at de føler sig utrygge ved den måde, tingene foregår på. Det er også et verdensbillede, som får mange it-fremmede til helt at afvise at beskæftige sig med it og angive, at de ikke har behov for it – de er vant til at leve uden it, og de har ikke i sinde at nærme sig it.

Når de it-fremmedes **identitet og selvdannelse** virker som en barriere i forhold til it, handler det navnlig om, at de it-fremmede har gjort det til en del af deres identitet at være i opposition til it. Det kan være, fordi it er nyt for dem, og de ikke er parate til at tage mere nyt til sig. Navnlig blandt de ældre er der nogen, der ikke synes, det er meningsfuldt at skulle udvikle sig. Andre afviser at gøre it til en del af deres liv, fordi de forbinder it med noget, der er mere passende for andre typer mennesker end dem selv – fx de yngre, de mere overfladiske eller skrivebordsmenneskene. Hos nogle it-fremmede viser denne barriere sig ved, at selvuddannelsen er båret af en personlig protest mod de tendenser og instanser, som nogle it-fremmede forbinder it med – fx effektiviseringer, banker og det offentlige.

Forbindelserne til omgivelserne er en barriere, fordi de it-fremmede står overfor at skulle opbygge helt nye former for forbindelser til omgivelserne – både de materielle i form af computere og andre redskaber og de sociale i form af nye måder at skabe fællesskaber og kontakt til andre mennesker. Denne barriere drejer sig om hand-

linger og det at skulle gøre ting på helt nye måder. Det er en barriere, som alle it-fremmede kæmper med i større eller mindre omfang. It-fortrolige har etableret en verden, der hænger sammen på måder, som er vanskeligt og langsommeligt at mestre for it-fremmede, der ikke allerede har opbygget de mange lag af forbindelser, som fællesskaberne finder sted i. Det kræver en omfattende indsats af de it-fremmede og deres hjælpere, hvis it-formidlede fællesskaber skal opleves mindre fremmedartede.

Selvom der er it-fremmede, der ikke kan og vil overvinde disse barrierer, så viser denne undersøgelse, at ingen af disse barrierer er uovervindelige.

1.3 De it-fremmedes motivation

De it-fremmedes motivation for at tilegne sig it afhænger af, om det giver mening for dem at give sig i kast med it.

Når de it-fremmedes **verdensbillede** virker motiverende i forhold til it, så viser det sig ved, at de betragter it som noget karakteristisk for den tid, de lever i. Derfor er der it-fremmede, der er motiverede af at lære it, fordi det giver dem adgang til at være på højde med tiden og følge med udviklingen. Hos andre it-fremmede er motivationen til at følge med tiden forbundet med et pres fra fx banker, SKAT og andre offentlige institutioner. De er ofte utilfredse med presset, men forklarer samtidig, at det var det, der motiverede dem til at udfordre sig selv.

For mange it-fremmede er motivationen drevet af, at it bliver et element i deres **selvuddannelse**. De oplever det som en væsentlig del af deres identitet at have kontrol over deres liv og være i stand til at bruge it. Samtidig virker det stærkt motiverende for mange, at it giver dem særlige muligheder for at dyrke og videreudvikle deres person-

lige interesser og hobby – hvad enten det er rejser, blomster, piber, gamle postkort eller noget helt andet. For nogle it-fremmede handler det yderligere om, at it sætter dem i stand til at gøre en god handel og spare penge fx på rejser eller bankens tjenester.

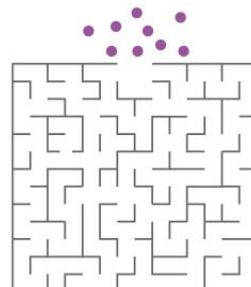
En central motivation for at lære it er, at it giver mennesker helt nye muligheder for at udfolde deres netværkspotentiale. De sociale netværk og den hurtige kommunikation giver muligheder for at opbygge nye **fællesskaber og forbindelser**. Derudover er noget af det, der virker allermest motiverende for, at it-fremmede giver sig i kast med it, at de bliver taget ved hånden af deres it-fortrolige familie eller netværk. Når en it-fremmed guides af en it-fortrolig, som han eller hun kender, bliver it både mere meningsfuldt og lettere at lære for den it-fremmede.

Disse motiver er væsentlige drivkræfter for de it-fremmedes vej til øget fortrolighed med it-verdenen.

1.4 En it-labyrint

Analysen viser, at de it-fremmedes veje til øget fortrolighed med it er præget af, at it-verdenen fremstår som en ukendt labyrint med en lille indgang. Når de it-fremmede bevæger sig ind i labyrinten lærer de den gradvist at kende, det bliver lettere at finde rundt og de begynder selv at gå på opdagelse.

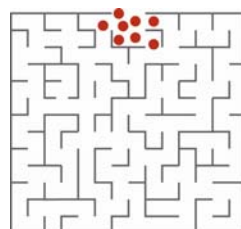
De it-fremmede kan være mere eller mindre fortrolige med denne it-labyrint. Analysen viser, at det giver mening at udpege fire forskellige positioner i labyrinten.



Uden for labyrinten.

De it-fremmede, der befinder sig her, har endnu ikke vovet sig ind i labyrinten. De har aldrig selv tændt en computer og har ikke personlige erfaringer med internettet. De har ikke interesse for it, og de

oplever ikke et behov.



I indgangen til labyrinten.

De it-fremmede har typisk prøvet selv at tænde og bruge en computer. De er blevet introduceret til internettet. De har *set* internettet, men ikke selv brugt

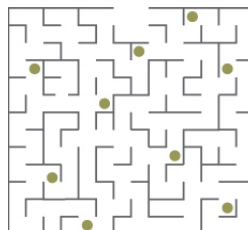
det. Usikkerheden er stor, og der er tilbøjelighed til at vende om. Det er en skrøbelig position.



Lige inden for labyrinten.

Her er den it-fremmede kommet i gang med at bruge computeren og internettet på egen hånd, men holder sig til faste spor og bestemte baner.

Det er de samme funktioner og sider på internettet, der benyttes. De kendte indgange giver sikkerhed, mens man bevæger sig på et meget begrænset område.



På opdagelse.

Her er de it-fremmede nået til at prøve sig frem og bevæger sig forholdsvis frit rundt. Internettet er ikke længere noget ukendt og besværligt, men en hjælper.

Den it-fremmede er blevet meget mere it-fortrolig og tør nu prøve mere. Usikkerheden er begrænset.

De fire stadier i labyrinten giver en indsigt i, hvordan det er at være it-fremmed og giver en indsigt i de it-fremmedes vej til øget fortrolighed.

1.5 It-formidling og læring

Analysen viser, at de fire positioner i labyrinten også kan betragtes som fire forskellige målgrupper for læring af it. De fire positioner giver it-formidlere forskellige udfordringer og muligheder. It-formidlere er i denne forbindelse både undervisere på it-kurser og medarbejdere, som møder de it-fremmede i hverdagen og støtter dem gennem medbetjening eller på anden måde.

Med it-labyrintens blik for de it-fremmedes forskellige udfordringer og strategier får it-formidlere bedre mulighed for at tage højde for de enkelte it-fremmedes behov.

Samtidig giver indsigten i barriererne, udfordringerne og motivationen et grundlag for, at it-formidlingen kan bygges op om det, som it sætter de it-fremmede i stand til at gøre.

1.6 Om rapporten

Rapporten præsenterer det antropologiske feltarbejdes resultater. Her går der tæt på de it-fremmedes verden, udfolder analysen og dokumenterer resultaterne med citater og snapshots fra feltarbejdet.

02

It-fremmede



2.1 Øget digitalisering

Den danske befolknings it-færdigheder bliver stadig bedre, og andelen af internetbrugere vokser fra år til år. Danmarks Statistiks undersøgelse af befolkningens brug af internet fra 2011 viser, at 82 % af de 16-89-årige bruger internet ugentligt, og 73 % bruger det hver dag. På trods af den generelle stigning i andelen af it-brugere er der stadig en andel af befolkningen, som aldrig eller kun sjældent bruger internettet. I 2011 var der således 12 %, der aldrig havde brugt internettet.

De mest betydningsfulde demografiske faktorer i forhold til brug af it er alder, uddannelse, urbaniseringsgrad og beskæftigelse. Faktorer som indkomst, herkomst, socialgruppe, børn og arbejdsgiverstørrelse spiller også en rolle. Forskellen mellem dem, der bruger it og dem, der ikke gør, følger i vid udstrækning en ressourcemæssig forskel mellem borgerne i samfundet. De, der har mest social, kulturel og økonomisk kapital, har

således også den højeste digitale kapital¹ – og omvendt.

2.2 De it-fremmede

I denne analyse sættes der fokus på, at udfordringerne med it handler om mere end svagheder og mangler i forhold til it. Det handler om at være it-fremmed og opleve det som mere naturligt at gøre og opfatte ting på måder, der ikke involverer it. De it-fremmede står over for et kulturmøde.

For de it-fremmede er it-universet som et nyt og ukendt land at bevæge sig ind i og finde fodfæste i. De it-fremmede er fremmede i forhold til denne verden. Der tales et andet sprog, som de først skal til at lære. De kan ikke gå ad de kendte veje, men skal lære nye veje at kende. De kender ikke normerne for, hvad man gør og ikke gør – det kan være spændende, men de bliver ofte usikre og bekymrede for at træde forkert.

Det fremmede og nye har altid virket forskelligt på mennesker. Nogle tiltrækkes og finder det spændende, mens andre stødes fra og finder det fremmede skræmmende. For mange it-fremmede virker det besværligt og tidskrævende overhovedet at bevæge sig ind i it-verdenen. De bliver hellere ude. Men det bliver sværere og sværere for de it-fremmede ikke at have berøring med it, idet it vinder stadig mere indpas i vores liv.

Både de barrierer og den motivation, som de it-fremmede har i forhold til it, udspringer af kulturmødet. For de it-fremmede handler det dels om, hvorvidt det giver mening at give sig i kast

¹ Forskere omtaler også denne kapital form som virtuel kapital, se fx Jens Hoff.

med it, dels om hvorvidt it sætter dem i stand til noget relevant.

2.3 Ikke behov for it

Statistiske undersøgelser viser, at de grupper, der har de svageste it-færdigheder, primært angiver manglende behov og interesse som barriere for at tilegne sig it-færdigheder. Jo bedre it-færdigheder, man besidder, jo større sandsynlighed er der for at angive et behov og en interesse for at styrke sine it-færdigheder².

Som det vil fremgå af de følgende kapitler, er det netop it-fremmedheden, der gør, at man ikke oplever et behov. Når man som helt it-fremmed endnu ikke har bevæget sig ind i it-verdenen, er det oplagt, at man ikke oplever et behov for de muligheder, som it giver. Dette hænger sammen med, at man som helt it-fremmed står over for en verden, der ikke giver mening, og som derfor kan virke overflødig, besværlig eller direkte upassende. Man er simpelthen ikke fortrolig med den måde, som tingene gøres på. Og det kan være en omfattende proces at blive en del af den nye verden, fordi mange forbindelser til mennesker, institutioner og ting skal opbygges på helt nye måder. De mest it-fremmede oplever ofte ikke behov for noget, som de ikke kender til, ikke forstår, og som hører til i en helt anden verden end deres egen.

2.4 Ting og teknologier

De it-fremmede, der blev besøgt, brugte forskellige teknologiske hjælpemidler og redskaber i deres hjem. Mange har gennem de seneste år anskaffet sig meget ny teknologi og tilegnet sig bru-

gen, så det ikke længere er noget, de tænker over i brugssituationen. I it-fremmedes hjem kan man finde alt fra HD-fladskærme, harddiskrecordere over gps'er til avancerede køkkenmaskiner. At være it-fremmed er således ikke det samme som at være teknologifremmed eller teknologiforskrækket. It adskiller sig altså fra de øvrige teknologiske apparater, som de it-fremmede har tilegnet sig.

Når de it-fremmede fx køber nye elektroniske ting som en støvsuger, kaffemaskine eller barbermaskine, kigger de fleste ikke engang på brugsanvisningen, men går straks i gang med at bruge genstanden. Det er en udskiftning af en ting, som de kender, og selvom den har ændret sig og måske kan lidt mere end tidligere, er det noget, de umiddelbart har en intuitiv forståelse af. Og skulle det være nødvendigt, ved de, hvor de skal søge hjælp – nemlig i brugsanvisningen, der altid følger med til den slags tekniske genstande.

Interviewer: "Satte du dig med brugsanvisningen til støvsugeren?"

Informant: "*Nej, det gjorde jeg ikke, det er meget nemt at gå til – altså sådan nogle ting der, det kan jeg godt finde ud af. Det er jo en støvsuger, der bare skal have strøm.*" Kvinde, 71 år.

² "Det digitale samfund" IT- og Telestyrelsen, april 2011.

For de fleste ser det anderledes ud, når det gælder mere avancerede teknologiske genstande som fx et nyt fjernsyn, harddiskrecorderen eller gps'en. Her støtter de it-fremmede sig oftest til brugsanvisningen fra starten. Dette skyldes dels, at disse ting i sjældnere grad er en udskiftning, men oftere en nyanskaffelse, dels at det er teknologier, som har udviklet sig meget, siden de sidst blev udskiftet.

"Brugsanvisningen bliver læst, mens det tages i brug, både til det ene og det andet. Men især sådan noget som fladskærmsfjernsynet. Ellers kan tingene blive ødelagt. Jeg har gemt alle brugsanvisninger til tekniske ting." Mand, 56 år.

Når det gælder computeren, er det noget helt andet. Det er en hel verden, computeren lukker op, med utroligt mange muligheder. Det er ikke noget, man lige kan sætte sig ind i eller finde ud af bare ved at give den strøm og skimme brugsanvisningen.

Mange af de it-fremmede savner en konkret brugsanvisning og bliver næsten provokerede over, hvordan computeren adskiller sig fra al anden teknologi, de har anskaffet sig, og efterlader dem alene på herrens mark med det nye produkt.

"Det er at pisse på kunden. Brugsanvisning, det er det mindste, man kan forlange." Mand, 63 år.

"Der er ingen brugervejledning til computeren som til andet teknisk udstyr – det er dårligt! Og det er jo ikke en billig computer, vi har købt." Kvinde, 72 år.

De it-fremmede oplever således meget konkret, at de skal lære at anvende it på en anden måde

end den måde, de har tilegnet sig andre tekniske genstande på.

Gammelt og utidssvarende udstyr kan også udfordre de it-fremmede. Særligt blandt ældre er det udbredt at overtage børn eller børnebørns aflagte computere, som ofte ikke fungerer godt, idet de er langsomme og ikke har den nødvendige kapacitet i forhold til at surfe på internettet. De mange ventepauser gør brugen af computeren kedelig og besværlig. Ventetiden får ofte de it-fremmede til at tro, at de har gjort noget forkert, selvom det bare skyldes, at computeren er langsom.

2.5 Personlige udfordringer

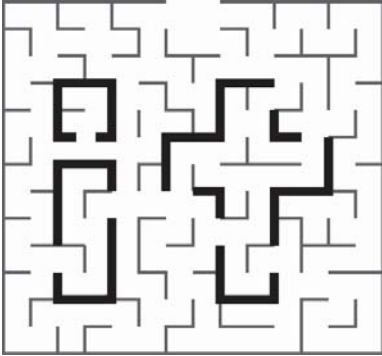
Nogle af de it-fremmedes udfordringer i forhold til it knytter sig til personen og udgør i større eller mindre grad et problem. Det kan fx være, hvis man er ordblind eller svagtseende. En del af de it-fremmede har også udfordringer i forhold til det engelske sprog, fordi så mange meddelelser eller søgeresultater er på engelsk. For it-fremmede med en anden etnisk baggrund end dansk kompliceres det sproglige niveau yderligere, og det bliver endnu sværere at forstå computeren.

It er i høj grad stadig en verden af skrevne ord, og hvis det volder en problemer at læse dem, er det en svær verden at bevæge sig rundt i. Alt vil tage længere tid, og man vil ud over de udfordringer, som alle it-fremmede, har, opleve det langt sværere at blive fortrolig med it.

Næste kapitel handler om de forskellige måder, hvorpå de it-fremmede forholder sig til de udfordringer, som it-verdenen stiller dem overfor.

03

Fire niveauer i labyrinten



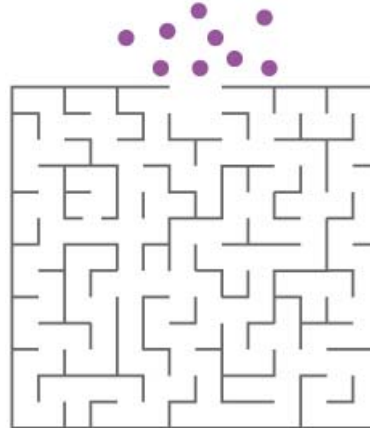
3.1 Fortrolighedsniveauer

For de it-fremmede er it-verdenen som en ukendt labyrint. Nogen står helt uden for, andre kæmper med at finde indgangen og andre har svært ved at finde rundt. De it-fremmedes grad af fortrolighed med it-verdenen er forskellige og analysen viser, at det giver mening at skelne mellem fire centrale positioner i labyrinten.

De 40 informanter fra dybdeinterviewene kunne alle indplaceres som tættest på en af de fire positioner, men dette betyder ikke, at alle kan placeres entydigt. Mange placerer sig i grænsfeltet mellem to niveauer. Og endnu flere er undervejs mellem niveauerne – især fremad, men enkelte også på vej tilbage.

I dette kapitel beskrives hvert niveau i labyrinten. Der inddrages konkrete eksempler, og det udfoldes, hvad der er på spil på hvert af de fire niveauer.

3.2 Uden for labyrinten



En del af de it-fremmede har ikke taget hul på at bevæge sig ind i it-verdenen. Det er her, man finder dem, der aldrig har prøvet at tænde en computer eller kun har været med til det sammen med andre. Et særligt karakteristikum ved denne gruppe er, at de for de flestes vedkommende aldrig har været på internettet – med undtagelse af måske at have fået vist enkelte ting af andre, så som billeder.

Når man sidder foran computeren sammen med de it-fremmede, der befinder sig uden for labyrinten, er de i tvivl om, hvordan de skal tænde den. De ved ikke, hvad computerens programmer eller funktioner kan, eller hvad de forskellige ord og tegn på skrivebord og tastatur betyder. De ved ikke, hvordan de åbner programmer eller går på internettet. Computeren som fysisk genstand og hele det tekniske aspekt af it er altså meget svært at tilgå for denne gruppe.

Flere af de it-fremmede uden for labyrinten har computer i hjemmet, men de bruger den ikke.

It er for de andre

Der er en udbredt selvopfattelse i denne gruppe af, at "it – det er slet ikke noget for mig". Denne selvopfattelse bunder ofte i en sikker tro på, at de aldrig vil kunne lære at bruge it, eller at it er noget, der helt grundlæggende bare ikke passer til dem. Nogle af de personer, der indgik i analysen, er overbeviste om, at de ikke kan finde ud af it, mens andre gerne fremhæver, at de er sikre på, at de sagtens kunne finde ud af det, hvis de ville, men de har blot taget valget om, at it ikke interesserer dem. Det er blandt denne gruppe uden for labyrinten, at oplevelsen af ikke at have brug for eller behov for en computer er stærkest.

"Jeg gider ikke bruge maskiner. Kunne sagtens finde ud af det, men jeg gider ikke." Kvinde, 83 år.

"Jeg har ikke brug for en computer. Det interesserer mig ikke, men jeg kan blive tvunget til det. Det er noget lort." Mand, 77 år.

"Der er ikke noget irriterende ved computeren, det interesserer mig bare ikke." Mand, 56 år.

På grund af den manglende oplevelse af behov er lysten og motivationen for at komme i gang med it hos denne gruppe ofte helt i bund. Mange kan slet ikke se en grund til at gå i gang med at lære at bruge it. De kan ikke forestille sig at prioritere computeren over andre ting og mener derfor ikke, at de har tid til at lære at anvende den.

"Det er uoverskueligt, men hvis man ikke havde andet at tage sig til, kunne man da godt sætte sig ind i det." Kvinde, 84 år.

"Jeg har ingen lyst til at bruge den – jeg bruger kuglepen." Mand, 92 år.

Det er endvidere karakteristisk for de it-fremmede uden for labyrinten, at mens andet

teknisk udstyr i deres hjem generelt bliver opfattet som en hjælp, der kan hjælpe brugeren med at gøre noget, så bliver computeren ikke opfattet som en hjælp. Den klassificeres derimod for nogle i en "bør-kategori", som noget man bør forholde sig til, og den ses derfor ofte som en belastning. Computeren har derved for de it-fremmede uden for labyrinten en særstatus sammenlignet med meget andet teknisk udstyr.

Jeg er for gammel

Den ældre del af gruppen uden for labyrinten bruger ofte deres alder som en begrundelse for ikke at gå i gang med it. Nogle ser sig selv stå tilbage på perronen og kigge efter et tog, der er kørt – og for de flestes vedkommende generer det dem egentlig ikke, at de ikke er kommet med på toget. Den spontane reaktion, når computeren nævnes, er ofte, at "det er jeg da for gammel til".

"Jeg får ikke gavn af det. Det fiser ikke ind. Det er jeg blevet for gammel til. Jeg har ingen lyst til det." Mand, 76 år.

"Det kan jeg ikke finde ud af, det gider jeg ikke sætte mig ind i. Sådan nogle ting er slet ikke mig." Kvinde, 69 år.

"Det turde jeg slet ikke, sådan noget, fordi jeg er ældgammel, og jeg har slet ikke fulgt med i sådan noget." Kvinde, 85 år.

I forlængelse heraf betragter flere af de it-fremmede, der står uden for labyrinten, it som noget, der hører de unge og nye generationer til. På den måde fritstiller de sig selv fra at behøve at følge med i den udvikling, der sker i samfundet omkring dem, og de mener ikke, at det kan forventes af dem, at de lærer at bruge it. Som en kvinde svarer på et spørgsmål om, hvorfor hun ikke bruger it: *"Jeg er ikke ung jo, så det er derfor."* Kvinde, 73 år.

Alder som en begrundelse for ikke at nærme sig it bruges af it-fremmede helt ned i 40'erne. Alderen bliver både en barriere for at lære it (med den begrundelse, at man er for gammel til at lære det eller, at man ikke kan finde ud af det) og et selvstændigt motiv til ikke at gøre noget ved det. Fordi man har nået en bestemt alder, opleves det af nogle som "tilladt" ikke at lære det og dermed som noget, man ikke kan forvente, at ældre mennesker sætter sig ind i.

Det ordner min ægtefælle

I gruppen uden for labyrinten er der mange, der har en arbejdsdeling i hjemmet, hvor det er partneren, der varetager "det med computeren". Det gælder for både mænd og kvinder, at de får partneren til at ordne det, som, de mener, skal gøres på computeren – typisk skattepapirer, bankforretninger eller kontakten med børn eller børnebørn.

At det er den ene part, der ordner tingene på computeren, passer fint ind i en traditionel familiekultur, hvor der er en arbejdsdeling mellem mand og kvinde. Det svarer til, at det altid er den ene part, der vasker tøj, mens den anden altid slår græs. På samme måde er det den ene part, der altid står for fx at betale regningerne via netbank eller printer e-mails fra familien, mens den anden så står for indkøb, bilreparation eller andet.

"Vi har lidt en arbejdsfordeling her, og jeg skulle i hvert fald have fat i manualen, hvis jeg skulle bruge vaskemaskinen. Jeg tror faktisk aldrig, jeg har sat den i gang i de 37 år, vi har haft den. Men hun [ægtefællen] har jo så aldrig trukket en olie-pind i bilen osv., så der er jo nogle forskellige arbejdsfordelinger." Mand, 64 år.

Den it-fremmede, der ikke anvender computeren selv, men uddelegerer det til ægtefællen, kan så-

ledes alligevel få gavn af det, som computeren kan sætte en i stand til, uden at de selv behøver at kunne betjene den.

"Nej, hvorfor skulle jeg det [bruge computeren]? Min kone er så glad for det (...) Hun ordner det hele, hun kender alle mine tanker (...) Hvorfor skal vi være to om det, når hun kan klare det?" Mand, 86 år.

På den måde oplever de it-fremmede, der uddelegerer it-opgaven, ikke et personligt behov for selv at lære at bruge it, da de jo har andre til at gøre det for dem. Samtidig vidner det om, at de ting, som computeren kan gøre dem i stand til, anses som pligter eller arbejdsopgaver i hjemmet på lige fod med fx rengøring og havearbejde.

Når de it-fremmedes ægtefæller bruger computer i hjemmet, bliver de it-fremmede ofte mindre fremmede over for computerens sprog og funktioner, fordi de har set den brugt og ved, hvad den kan bruges til. De ved fx ofte, at man på internettet kan søge efter en adresse eller en butik. De gør det dog ikke selv, men beder ægtefællen gøre det for dem.

"Det er smaddersmart, men for mig er det en by i Rusland. Jeg har givet op. Kom lige, kalder jeg." Kvinde, 55 år.

De it-fremmede, der har uddelegeret arbejdet med computeren, har således ofte fået øjnene op for, at "den" kan noget, og at det kan være svært at klare sig uden. Således er der flere af dem, som mener, at hvis de blev alene, ville de blive nødt til at lære det. Uddelegeringen er en måde, hvorpå personer kan træde ind i it-labyrinten sammen med deres netværk, uden at det enkelte individ gør det. Man mestrer på sin vis de digitale udfordringer, men er alligevel selv it-fremmed.

"Jeg har aldrig brugt den. Hvis jeg havde været alene så ville jeg nok gå ind, det var jeg nok nødt til." Mand, 86 år.

Blandt de ældre uden for labyrinten er der også nogle, som uddelegerer "computerting" til deres børn eller børnebørn. Dermed ordner børnene de ting, som anses for nødvendige på internettet. Det er typisk bankrelaterede gøremål eller at købe billetter til rejser eller arrangementer.

"Min svigerdatter køber altid billetterne over nettet for mig." Mand, 70 år.

"Jeg bruger ikke computeren selv, men jeg får hjælp fra min datter." Kvinde, 61 år.

Jeg vil have personlig kontakt!

Gruppen uden for labyrinten er ofte mødt på steder, hvor de har ordnet ærinder, som kunne have været ordnet elektronisk enten hjemmefra eller ved en automat på stedet. I stedet har de valgt personligt at møde op i fx borgerservice eller banken eller stille sig i køen til billetsalget. Dette begrundes ofte med, at de ikke vil undvære den personlige og sociale kontakt, der ligger i serviceydelsen. De ser det ikke som en fordel at kunne spare turen forbi borgerservice eller banken – tværtimod.

"Jeg har ikke netbank, for det er rart, at man kan hilse på manden og lige sige hej." Mand, 59 år.

Ved at møde personligt op får man mulighed for social interaktion med den person, der betjener en, og der "bliver sat ansigt på" banken, borgerservice mv. Dette er der nogle, der værdsætter højt og opleves som en ekstra sikkerhed for, at det går rigtigt for sig.

"På borgerservice kan man få sat ansigt på, og det er rart." Kvinde, 65 år.

"Jeg skal ikke snakke med en skærm." Mand, 65 år.



At nogle personer foretrækker den personlige kontakt kan yderligere hænge sammen med, at nogle i gruppen uden for labyrinten har et begrænset socialt netværk, og at den sociale interaktion, de oplever i forbindelse med serviceydelser, udgør en relativt stor del af deres samlede sociale kontaktflade. Tabet af denne kontaktmulighed kan medvirke til yderligere isolation og endnu færre personlige møder.

De it-fremmede uden for labyrinten begræder således ofte tabet af personlig kontakt, og flere er af den overbevisning, at vi lever i et samfund, hvor vi bliver stadig fjernere og mere distanceret i forhold til hinanden. Og det er ofte it, der får skylden for dette, eller it, der står som hele symbolet på denne distancering. Nogle i gruppen er derfor decideret "it-fjendske", og det bliver et mantra for dem, at de under ingen omstændigheder vil beskæftige sig med it.

For mange i denne gruppe opleves serviceydelser via en computer som utrygt i modsætning til den personlige kontakt, der giver en følelse af tryghed.³ Dette gælder også i forhold til indberetninger af fx skatteoplysninger, hvor de mest it-fremmede er langt mere trygge ved, at en medarbejder fra borgerservice eller SKAT har nikked til ændringerne og bekræfter, at de har udfyldt de rigtige rubrikker, end hvis de skulle gøre det elektronisk. Bekræftelsen er vigtig.

"Når jeg køber min billet på billetkontoret, kan man lige spørge og blive helt sikker." Kvinde, 65 år.

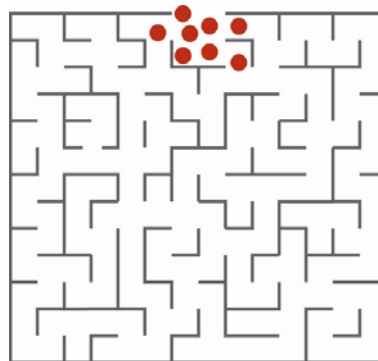
Behovet for personlig kontakt kan altså også vise sig, når man kommer ind i labyrinten og står over for særlige udfordringer eller går i stå.

It opleves som serviceforringelse

Når services gøres tilgængelige elektronisk oplever mange af dem, der ikke bruger disse muligheder, en serviceforringelse. Det kan fx være, når mindre bankfilialer lukkes, og der i stedet opsættes en hæveautomat og en besked om at bruge netbank. De mest it-fremmede ser ingen af disse tiltag som et fremskridt eller en forbedring i forhold til fx at kunne betjene sig selv 24/7.

³ De unge med konkrete it-udfordringer er ikke en del af denne undersøgelse, men vi mødte også unge på Borgerservice, som har behov for, at medarbejderen fra borgerservice eller SKAT nikker til ændringer og bekræfter, at man gør det rigtige.

3.3 I labyrintens indgang



De it-fremmede, som er i indgangen til labyrinten, befinder sig på et vendepunkt. Færdigheds-mæssigt har de prøvet at tænde og bruge en computer på egen hånd. De er blevet introduceret til internettet og har perifert stiftet bekendtskab med nogle af de muligheder, som internettet rummer. De har dog ikke en forståelse for computeren og dens teknologi, og de har ikke på egen hånd afprøvet funktioner som NemID, netbank mv. Flertallet i gruppen vil egentlig gerne kunne bruge it, men de er meget usikre på deres egne evner, og frygten for at ødelægge noget eller gøre noget forkert fylder meget i deres forhold til it.

It-universet er på dette niveau i it-labyrinten stadig meget fremmed og nyt, og de it-fremmede i denne gruppe er først lige ved at opdage labyrintens eksistens og dens muligheder. Derfor står de kun lige i indgangen til labyrinten.

Ingen adgang til it

De it-fremmede i indgangen har meget lidt erfaring med at bruge it, og flere af dem har rent fysisk begrænset it-adgang. Mange har ikke adgang til computer hverken i hjemmet eller på jobbet. Det hænger bl.a. sammen med, at en del i gruppen er uden for arbejdsmarkedet, mens de, der er i job, ofte er i ufaglærte jobs, hvor it ofte ikke

er en nødvendighed for, at de kan udfylde deres jobfunktion.

"Når folk spørger, om vi er på nettet, så svarer jeg: vi har kun fiskenet og hårnnet." Mand, 63 år.

Flere uden job har i tidligere job stiftet bekendtskab med it, og nogle har også været på kurser i it. Flere af dem har derfor nogle basisfærdigheder inden for it, men har, efter de mistede jobbet, levet en årrække uden it og dermed mistet flere af disse færdigheder igen, eller også er deres kunnen blevet forældet.

I og med at mange af de it-fremmede i labyrintens indgang er uden for arbejdsmarkedet og/eller lavt uddannede, er økonomi en faktor, der begrænser gruppens adgang til it. Flere af de it-fremmede i indgangen vil gerne have deres egen computer, men har ikke råd til at købe en. Oven i udgiften til computeren kommer også udgifter til internet, som er anseelig i et lille budget.

"Jeg vil gerne have en computer, men det må vente lidt, for min vaskemaskine er gået i stykker, og jeg skal købe sådan en først. Der er grænser for, hvor meget man kan købe, når man er på efterløn." Kvinde, 62 år.

"Hvis jeg får råd til det, vil jeg gerne have en, måske kan jeg begynde med en genbrugt." Kvinde, 55 år.

Tænk hvis jeg ødelægger noget!

Flere i denne gruppe har en computer i hjemmet, men den tilhører enten ægtefællen eller børnene. Den it-fremmedes adgang til computeren er derfor stadig enten meget begrænset eller ikkeeksisterende. Dette skyldes som regel, at den it-fremmede selv vælger ikke at bruge computeren, fordi vedkommende er bange for at ødelægge noget eller for at gøre noget forkert.

"Specielt det med at trykke på en forkert knap. Den er der mange, der er bange for. Det er jeg også bange for. Så skal jeg lukke helt ned og starte forfra." Kvinde, 62 år.

It opleves ofte af de it-fremmede i labyrintens indgang som næsten farligt, og frygten for at ødelægge noget er meget udbredt. De er så usikre på deres egne evner inden for it, at det ofte bremser dem i at komme videre ind i labyrinten. De tør simpelthen ikke prøve sig frem.

"Vi aner ikke, hvad vi skal gøre, når vi har fået den åbnet. Vi er så bange for, at den skal gå i kuk, men de siger jo, at det kan den ikke. Vi er faktisk skræmt fra vid og sans og føler os hundegangste for at gøre noget forkert." Mand og kvinde, 77 år.

Frygten er ofte meget udefinerbar, og de it-fremmede i labyrintens indgang har generelt svært ved at sætte ord på, hvad de konkret er bange for at ødelægge. Mange har dog en historie om, hvordan de på et tidspunkt er kommet til at ødelægge eller slette noget på computeren. Denne historie bærer flere med sig som et eksempel på, hvorfor lige præcis de hellere må holde sig fra at bruge it.

"Selvom jeg har fået at vide, at man ikke kan gøre noget galt, så er det lykkedes mig. Og selv de, der er gode til det, har ikke altid kunne finde ud af, hvad jeg har gjort." Mand, 64 år.

"Underviserne var søde i starten og sagde, 'du trykker bare, du kan ikke ødelægge noget' – men jeg har prøvet alt, jeg har slettet alle opgaverne fra de andre." Kvinde, 56 år.

Frygten for at ødelægge noget begrænser også brugen af offentligt tilgængelige computere, da

de it-fremmede i labyrintens indgang også er bange for at ødelægge dem.

"Bibliotekaren har sagt, at man kan komme og bruge bibliotekets computere, hvis man ikke har en derhjemme, men jeg vil ikke, for måske kommer jeg til at ødelægge programmerne." Kvinde, 50-60 år.

Det er dog ikke altid, at det er den it-fremmede selv, der fravælger at bruge computeren i hjemmet. I nogle tilfælde er det computerens ejer – oftest ægtefællen eller børn – der begrænser den it-fremmedes adgang til computeren, fordi vedkommende ikke ønsker at låne computeren ud eller af frygt for, at noget skal blive ødelagt eller ændret på computeren.

"Min mand er bange for, at jeg laver noget om på computeren. Mine døtre har sagt, at jeg skal få min egen [computer]. Lige nu er jeg ikke så dygtig, måske kommer jeg til at slette noget eller ødelægge computeren." Kvinde, 50-60 år.

Dette hænger ofte sammen med, at den it-fremmedes partner opfatter computeren som del af vedkommendes privatsfære, eller at vedkommende ikke selv er sikker i at anvende it og derfor er usikker på, hvordan det kan "reddes", hvis den it-fremmede kommer til at ændre noget ved computeren.

Indblik i labyrintens veje

Når man som de it-fremmede i labyrintens indgang har begrænset adgang til en computer, har man ikke meget erfaring i, hvordan man bevæger sig rundt i det fremmede og nye it-univers. De it-fremmede på dette niveau er derfor meget forsigtige og usikre.

Mange af de it-fremmede står tøvende i labyrintens indgang og kigger ind og ser, hvordan laby-

rinten kan åbne mange veje for dem. De har set de fleste programmer og har set, at man på internettet kan søge på de ting, der har interesse for og vedkommer én, og som derfor kan være relevant for dem.

"Bliver man først ført ind i det, så kan man ane de muligheder, der er i det, og så er man ikke helt fremmed over for det." Mand, 63 år.

De it-fremmede i indgangen er i modsætning til gruppen uden for labyrinten motiveret for at lære at bruge en computer. Dog er de i indgangen ikke sikre og eller fortrolige nok med it til at tage skridtet videre ind i labyrinten og gøre brug af computerens muligheder, som de it-fremmede lige inden for eller på opdagelse kan det. De har fået indblik i it-universets muligheder, men mangler fortroligheden og sikkerheden til at kunne gøre det selv.

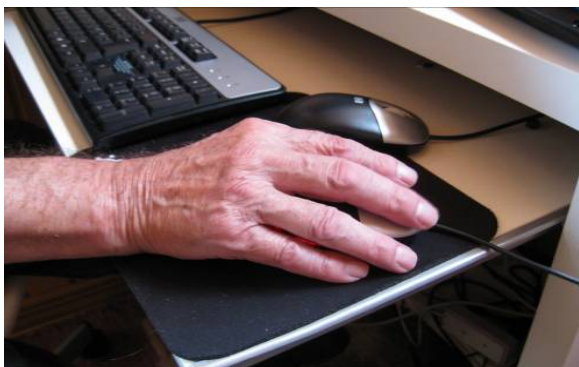
"Man kan se, at mennesker kigger på aviser på nettet. Nogle gange tænker jeg: hvorfor ikke mig." Kvinde, 55 år.

"Jeg vil gerne bruge netbank, men jeg har ikke forstået det. Jeg har fået papirer fra banken, men jeg kan ikke forstå, hvordan man bruger den." Kvinde, i 40'erne.

Er det mig, der er dum?

Når man står i labyrintens indgang, har man ikke lært it-sproget endnu, og det giver typisk den it-fremmede en oplevelse af ikke at være klog nok til at bruge en computer. Samtidig kan man se, hvor nemt andre har ved det. Det kan gøre det endnu sværere for den it-fremmede i labyrintens indgang at komme længere ind i labyrinten, fordi de sammenligner sig med dem, der er stærke til it.

"I begyndelsen kunne jeg flere gange ikke huske, hvordan man startede den. Også det med at lukke den. Man skal trykke på start, selvom man skal lukke, det giver ikke nogen mening." Kvinde, 62 år.



Computerens og tastaturets symboler kan være svære at finde rundt i for de it-fremmede, og den nye logik virker alt andet end logisk. Fx det, at man rent faktisk skal trykke på "start", når man nede i venstre hjørne lukker for computeren. Derudover kan det være en svær og langsom proces at finde de rette bogstaver og symboler på tastaturet.

For personer, der aldrig før har brugt en computer, og selv for den ældre generation, hvoraf flere tidligere har stiftet bekendtskab med skrivemaskinen, har en computer mange knapper og symboler, som kan være svære at forstå. For den it-fremmede, der skal lære at bruge computeren, kan det derfor virke helt uoverskueligt, at der er så mange forskellige taster, som man skal lære at bruge for at kunne håndtere teknologien. For den utrænede it-bruger kan det være svært at huske alle tasternes funktioner såvel som de ikoner, en computer gør brug af, og derfor kræver det træning at lære at bruge en computer – det er således ikke nok at få det vist en enkelt gang.

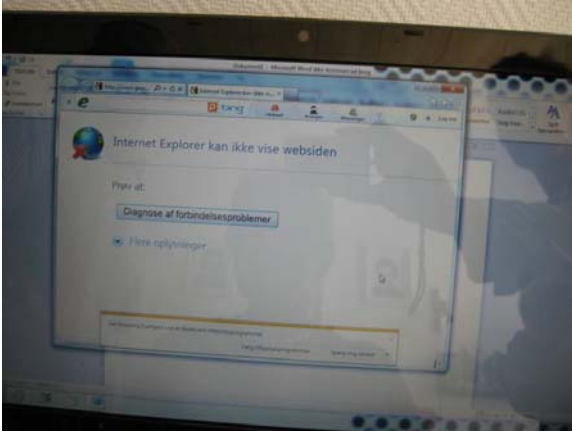
"Der er mange svære ting ved at bruge computeren. Det undrer mig fx, hvad alle knapperne laver, og man kan både klikke til højre og til venstre på musen. Jeg kan altså ikke huske, hvad de forskellige knapper betyder. Hvornår skal man dobbeltklikke? Jeg glemmer det. Jeg bliver nødt til at skrive alt ned, ellers glemmer jeg det." Kvinde, i 50'erne.

Ved interviewene med de it-fremmede deltog en referent, der skrev på computer. Med forbløffelse og overraskelse kommenterede de it-fremmede meget ofte det hurtige tifyngersystem, som referenten brugte.

"Jeg vil gerne gøre det, som hun [referenten ved computeren] sidder og laver, men jeg er helt blind i forhold til computeren. Jeg vil gerne, men det gør lidt ondt, at jeg ikke kan finde ud af det, for jeg er ikke så dum, som jeg fremstår." Kvinde, 50-60 år.

De it-fremmede oplever ikke bare computeren som ulogisk, men også som teknisk besværlig. For eksempel oplever de ofte, at computeren skal opdatere eller viser et popup-vindue. Specielt hvis computeren ikke tændes jævnligt, opleves opdateringerne som påtrængende og besværlige. Det er ikke kun i indgangen, at de it-fremmede støder mod denne mur i it-labyrinten; det kan forekomme på alle niveauer.

"Jeg tænker, nu må jeg hellere tænde den for ikke at komme for langt bagud med opdatering – det er et opdateringspres udefra, og det bliver ens forhold til computeren ikke bedre af – den skal plejes – det er ikke engang løgn, det er sådan, jeg oplever det, den skal have noget mad, så den kan more sig selv." Mand, 59 år.



Følelsen af ikke at være god nok eller af at være lidt dum er en følelse, der ofte også er forbundet med følelsen af skam.

"Når jeg spørger børnene, om de vil hjælpe, så siger de 'nu vil vi gerne se fjernsyn.' Jeg bliver generet. Hvorfor forstår jeg det ikke? Jeg er en gammel kvinde." Kvinde, i 40'erne.

For nogle af de it-fremmede i gruppen betyder følelsen af skam, at de holder sig fra at melde sig på it-kurser, selvom de måske gerne ville. For andre, der har været på it-kurser, oftest gennem a-kassen eller et jobcenter, betyder skammen, at de afholder sig fra at stille spørgsmål. Derved oplever de deres udbytte af kurset som meget begrænset.

"Man skal passe på med at stille spørgsmål, jeg er den, der er mindst inde i det, så jeg sinker alle de andre." Kvinde på 62 år.

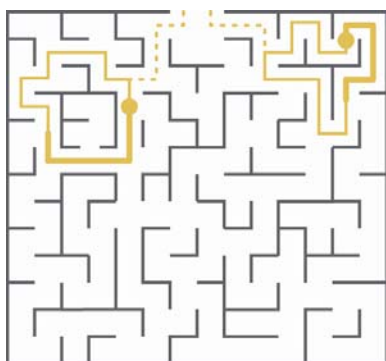
Skal jeg vende om?

Det er karakteristisk for de it-fremmede, der står i indgangen, at de stadig kan nå at vende om og forlade labyrinten. De er ikke for alvor kommet i gang med at bruge it – og kommer det måske heller ikke de næste par år, hvis ikke de fx får bedre adgang til en computer og internettet.



De fleste, der står i indgangen, har motivationen til at komme i gang, men mangler lige det sidste skub, før de for alvor tager skridtet. Ofte handler det om, at der skal være tilstrækkeligt trygge rammer, som de kan starte op i. Det er vigtigt for dem at have mulighed for at henvende sig til nogen, når de har brug for hjælp. Det er dog ikke alle, der har disse muligheder i det nære netværk, og de har derfor brug for andre fora, fx kurser eller it-caféer med ligesindede, hvor de kan søge hjælp til at komme i gang. Det handler om, at de overalt bliver mødt med en forståelse for den motivation og de barrierer, der er en del af kulturmødet, og som beskrives nærmere senere i rapporten.

3.4 Lige inden for labyrinten



Når de it-fremmede er nået ind i labyrinten – og så selvom de kun lige har stukket foden indenfor – er de i gang med at blive fortrolige med it-verdenen. De tænder og slukker computeren uden problemer, og de bruger internettet på egen hånd. Flere har egen mailadresse eller Facebook-profil og nogle har også NemID og adgang til netbank.

De har fået smag for flere af de ting, internettet kan sætte dem i stand til, men det er en forholdsvis lukket og begrænset verden. Det er ofte de samme hjemmesider, der benyttes hver gang, og selvom den it-fremmede nu er blevet mere sikker på nogle bestemte "spor" i det nye it-land, så bevæger vedkommende sig helst ikke uden for disse sikre spor. Når nye ruter skal betrædes, skal der helst være en anden til stede, der kan vise dem, hvordan de skal gøre, og som kan introducere dem til nye sider og funktioner.

"Der er mange ting, jeg er utrolig sikker på, og mange ting, jeg ikke kan, og så er jeg glad for at have Cathrine til at hjælpe mig i baghånden." Kvinde, 56 år.

De it-fremmede med faste ruter lige inden for labyrinten har ikke alle brugt lige lang tid på at nå

dette niveau. For nogle er det gået relativt stærkt, mens det for andre er en proces, de har brugt flere år på. Fælles for dem er dog, at de nu har nået et punkt, hvor det ikke kun er besværligt og irriterende at skulle bruge en computer, men også kan være sjovt og nyttigt.

"Det sjoveste er nok, at man kan google så mange skægge og sjove ting, og skriver man noget forkert, så foreslår den noget andet. Det, at man kan gå ind på alle mulige sider og søge på folk, det er sjovt, det kan jeg godt lide." Kvinde, 56 år.

Faste spor

Det er karakteristisk for de it-fremmede, der befinder sig på dette sted i labyrinten, at brugen af computeren følger faste spor. Hvis der spilles spil, er det altid de samme spil, fx to slags kabaler. Når de er på internettet, er det de samme sider, der benyttes. Men det er til gengæld blevet lettere for dem, og de er trygge ved at bruge computeren, så længe de holder sig inden for de kendte spor, og der ikke sker noget uvant eller uforudset. Funktioner, der ofte benyttes, er at tjekke mail, læse nyheder på en bestemt side, se på tøj/frimærker/modelbiler/blomster eller andre interesser på bestemte hjemmesider. De anvendte hjemmesider er ofte sider, som de har lært at kende, fordi andre har introduceret dem til dem.

"Jeg bruger Google til at søge på valnøddesnaps, Odsherreds historie. Alt muligt. Og g-mail har jeg brugt ganske få gange. Ellers har jeg ikke rigtig brugt den til noget. (...) Folk har sendt mig en vedhæftet fil, men jeg ved ikke selv, hvordan man vedhæfter." Mand, 63 år.

"Jeg bruger computer næsten to timer om dagen – jeg læser avisen på computer og går på Facebook og Messenger." Mand, i 40'erne.

"Når jeg går på computer, ser jeg næsten altid på kontoen, og så ser jeg på nyheder fra Australien, hovedsageligt de ting, jeg synes er spændende som fx sport." Mand, 59 år.

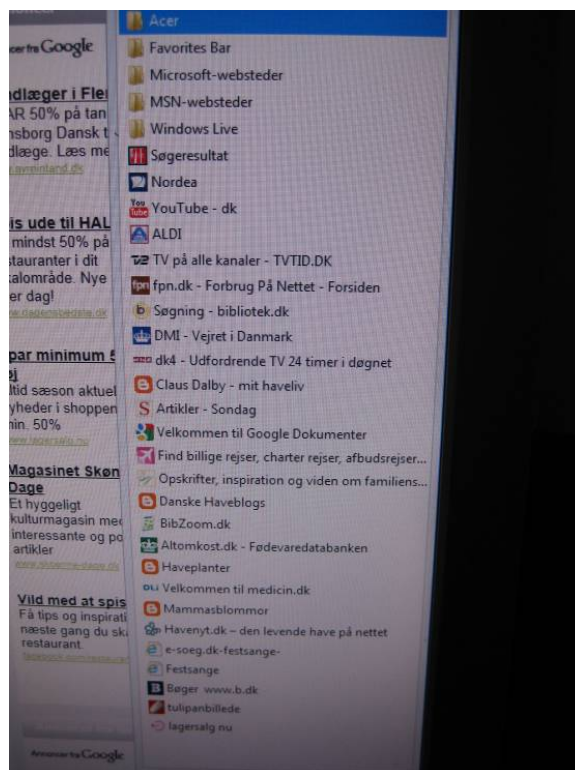
De faste spor benyttes også ofte til at finde de sider, de bruger. Det kan fx være via Favorit-funktionen, hvor andre har hjulpet dem med at oprette bestemte sider som favoritter, som de nemt kan klikke sig ind på.

"Jeg har leget med computeren sammen med min mand, men han har ikke så meget tålmodighed. Men han har sat mine favoritter op, så det er meget let at bruge de ting, jeg gerne vil." Kvinde, 63 år.



Andre faste spor, som mange holder sig på, er fx at man altid googler et søgeord, fx ens arbejdsplads' navn, for så via Google at komme ind på arbejdspladsens intranet. Et andet eksempel er, at man for at komme ind på Facebook åbner sin mailboks og finder en gammel e-mail, hvor man har fået et link til Facebook og går denne vej ind i stedet for at gå direkte på hjemmesiden. Disse omveje genererer dem dog ikke – de synes, deres spor er lette at følge, fordi de er genkendelige, og det vigtigste for disse it-fremmede lige inden for labyrinten er, at de føler sig trygge ved den vej,

de går – på trods af, at det som oftest ikke er den mest logiske eller hurtigste vej, de benytter.



Pengesager på internettet: nej tak!

Det er karakteristisk for disse it-fremmede, at de ikke føler sig tilpas trygge ved internettet til fx at benytte netbank eller handle over nettet. Kun enkelte personer har netbank, og meget få har prøvet at købe ting på internettet. De fleste er yderligere afvisende over for, at de i fremtiden vil forsøge sig med disse muligheder.

"Jeg er bange for at købe. Jeg er bange for, at der er nogen, der tager mine penge, også selvom de bare tager 100 kr. Det vil jeg ikke have. De får ikke mit dankort, det er det for godt til." Kvinde, 63 år.

Det er særligt historier fra medierne samt en fornemmelse af, at det ikke er sikkert, der holder

dem fra at gennemføre pengetransaktioner på internettet. De færreste kender personligt nogen, der har haft dårlige erfaringer med netbank eller e-handel, men alle har en historie, de kan henvise til, hvor de har "hørt om nogen", der på den ene eller anden måde er blevet snydt, fordi de har brugt netbank eller købt noget over internettet.

"Jeg har aldrig købt noget over nettet, jeg har ikke tiltro til det. Der er så meget bedrageri." Kvinde, 72 år.

"Jeg kan ikke lide at købe over nettet, for min mand siger, at man ikke kan stole på det." Kvinde, 32 år.

Mange oplever dog et pres fra bankerne i forhold til at bruge netbank, fordi de nu er et sted, hvor de rent faktisk kan svare ja til, at de bruger computer og internet. Nogle er da også fristet af, at de kan spare penge ved at bruge netbank, mens dette for andre ikke er vigtigt nok til, at de vil gøre det.

"Jeg bruger ikke netbank, og jeg er ligeglad med, at man kan spare lidt ved det. Jeg er for gammel til at spare, jeg bruger det bare, så er der ikke noget, børnene skal slås om. Men jeg bliver nok tvunget til nem-bank." Kvinde, 63 år.

Der er også flere i gruppen, som, på trods af at de har netbank, vælger ikke at bruge den. Andre gør det en sjælden gang imellem, men er egentlig ikke trygge ved det. Derfor er der nogle, der vælger kun at tjekke deres konti på netbanken, mens de stadig tager i den fysiske bank for at få gennemført transaktioner. Det samme gør sig gældende i forhold til at købe ting over internettet.

Denne store usikkerhed, som de oplever i forbindelse med anvendelse af netbank eller gennemførelse af økonomiske transaktioner, gør, at det

for mange er meget uoverskueligt og samtidig udmattende og ubehageligt, hver gang de skal forholde sig til, hvorvidt de skal anvende netbank eller benytte e-handel.

"Jeg har netbank, men jeg har ikke sat mig ind i det, så jeg kører ned i banken og hæver penge al ligevel. Jeg føler mig ret utryk ved at skulle bruge det og er bange for at blive udnyttet." Mand, 63 år.

"Hvis jeg skal købe en billet til Aarhus Teater over nettet, så er jeg fuldstændig udmattet bagefter – jeg synes faktisk ikke, at det er så rart. Eller Ryanair – det er jo en hel arbejdsdag. Så skal man tjekke, om pengene nu er kommet det rigtige sted hen, og om jeg har gjort det rigtigt, for man skal læse så meget og klikke så meget." Kvinde, 69 år.

Nogle er dog trygge ved at bruge netbank og vil det gerne, men har meget svært ved det, fordi brugen heraf ikke er en del af deres faste spor i labyrinten, og de ikke kender hjemmesiderne og ved, hvordan de skal trykke sig frem på skærmbilledet.

"Jeg har prøvet lidt med netbank. Det har jeg opgivet. Jeg har fået brev og koder – det var nemt. Det er det på skærmen, der er volapyk." Kvinde, 40 år.

Man udleverer ikke personlige oplysninger

Usikkerheden omkring pengesager på nettet gør sig også gældende i forhold til personlige oplysninger på internettet.

De it-fremmede vil derfor helst undgå at indtaste personlige oplysninger, herunder cpr-nr. på internettet, såvel som at registrere deres kontooplysninger. Igen er det frygten for, at oplysningerne bliver misbrugt, og en opfattelse af, at personlige oplysninger, herunder cpr-nr., er noget, der

skal holdes meget tæt. Denne opfattelse overskygger, at indtastningen af personlige oplysninger kunne gøre kontakten til det offentlige nemmere.

"At lagre noget og have det gemt på computeren, det er jeg ikke ret meget for. Der sidder mange syge hjerner, der ser det som deres fornemste opgave at sabotere systemet. Så bryder de ind i det ene og det andet sted. Min tillid til det der foretagende er der ikke." Mand, 63 år.

En del it-fremmede har ikke tillid til, at NemID gør det sikkert at anvende de offentlige selvbetjeningsløsninger.

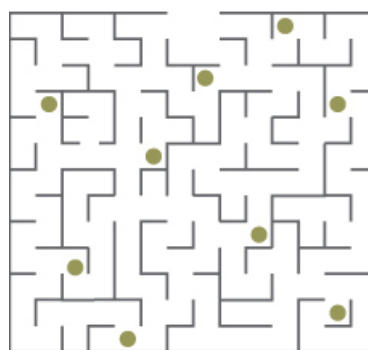
"Alt det med NemID – det er jo ikke nemt, det er ikke til at stole på. Jeg tror ikke, at jeg skal have det. Ikke før jeg bliver presset til det." Mand, 63 år.

Som ved brugen af netbank er der dog også nogle, der gerne vil anvende NemID, men som har svært ved at finde ud af det. Derfor er der flere, der er registreret med NemID, men som lader deres ægtefælle eller partner bruge det for dem.

"Jeg har forsøgt, men har opgivet, for det er for svært med alle de koder. Og det er lidt svært at få hjælp til over computeren." Kvinde, 31 år.

Ligesom for de it-fremmede uden for labyrinten er der hos personerne lige inden for labyrinten ofte en manglende tiltro til egne evner. Det kræver for meget af en selv at sikre, at man gør det rigtigt, og at transaktioner, køb, registreringer m.m. foregår på en korrekt og sikker måde. Når det kommer til pengesager og særligt personlige oplysninger, er det derfor ekstra usikkert selv at stå for det på internettet, og det føles tryggere at gå i banken eller at foretage sine køb hos en ekspedient i en butik.

3.5 På opdagelse i labyrinten



Når de it-fremmede når længere ind i it-verdenens labyrint, kommer de til det punkt, hvor de går på opdagelse. Computeren og i særdeleshed internettet er her blevet en integreret del af deres liv. Computeren er nu blevet en hjælper, der gør mange ting nemmere, frem for at være forbundet med besvær. De it-fremmede på opdagelse bruger nu mange af computerens forskellige funktioner, og de tør prøve sig frem, når der er noget nyt, de vil forsøge. De efterprøver ting, de har hørt om fra andre, og selvom de stadig er it-fremmede og derfor endnu ikke helt fortrolige med it-verdenen, så har de fået en mere intuitiv tilgang til computeren og er først og fremmest mere frygtløse end de it-fremmede på de tre andre niveauer.



De it-fremmede på opdagelse er forholdsvis it-fortrolige, men skal alligevel ikke forveksles med de helt it-fortrolige, der er kendetegnet ved at have it som en helt naturlig og inkorporeret del af deres hverdag. De it-fortrolige følger løbende udviklingen og tilegner sig nye kompetencer som en naturlig del af livet. De har derfor ikke på samme måde som de it-fremmede set it som en udfordring. Det er derimod kendetegnende for de it-fremmede på opdagelse, at de for langt de flestes vedkommende har bevæget sig gennem alle labyrintens niveauer for at komme til, hvor de er nu, og har dette i relativt frisk erindring, mens mange af dem, der i dag er it-fortrolige, ikke nødvendigvis har gennemgået labyrintens niveauer, men ofte har sprunget flere af dem over og er gået direkte på opdagelse.

De it-fremmede på opdagelse er dog nået langt i it-labyrinten, og de er for manges vedkommende godt på vej til ikke længere at være it-fremmede og i stedet blive helt fortrolige med it. Det er dog centralt at holde sig for øje, at de it-fremmede på opdagelse stadig er *fremmede*, og at de, på trods af at de er væsentligt stærkere i deres brug af it end it-fremmede på de tre tidligere niveauer, stadig har brug for støtte til at blive helt fortrolige med it. De er it-fremmede i den forstand, at de stadig kan finde vejen tilbage ud af labyrinten. De kan være i risiko for ikke at kunne følge den udvikling, der konstant sker i it-verdenen, og derved gå et niveau tilbage i labyrinten.

Analysen viser, at flere personer, der ellers er fulgt med udviklingen, er gået et skridt tilbage ved introduktionen af nye digitale løsninger. Her har det særligt været et problem for nogle at følge med overgangen til fx NemID. Nøglekortet har for nogle virket uoverskueligt.

"Det var nemmere før med de andre koder, men da det blev til NemID var det svært, og så lukkede kontoen, fordi jeg gjorde det forkert tre gange – så nu skal jeg i banken og have et nyt – har nemlig netbank." Kvinde i 30'erne.

Det er ikke så svært

De it-fremmede, som er på opdagelse i labyrinten, har fået en større fortrolighed med computeren og dens logik. De oplever ikke længere, at det er svært at bruge computeren. De kan have bestemte handlinger, de ikke kan eller vil udføre, men i de mange henseender har de den opfattelse, at de kan lære det, de vil, og de har mod på at blive endnu bedre til at bruge computeren og udnytte dens muligheder.

De it-fremmede på opdagelse kan dog sagtens genkalde sig, hvor svært, de synes, det var at bruge it, og hvor nervøse de var i begyndelsen, men de oplever nu en større sikkerhed og tør bevæge sig mere frit rundt i it-labyrinten.

"Jeg kunne godt gå ind på en computer, men jeg tænkte, at alle de tekniske ting var svært, men det er nemt, når man har lært det." Kvinde 73 år.

De er blevet mere fortrolige med computerens sprog og funktioner, og de kan løse mange af de problemer, de støder på. De har fx lært at svare på de meddelelser, computeren kommer med om sikkerhed, opdateringer etc., uden at det opleves som en forhindring. Dette viser sig i en situation under et hjemmebesøg, hvor der popper en besked om opdatering af et af computerens programmer op på skærmen, mens en kvindelig informant sidder foran den:

Interviewer: *"Hvad tænker du når du ser sådan en besked, ved du, hvad du skal gøre?"*

Informant: *"Ja, det gør jeg nu – det ved jeg."*
[klikker af ved at hun gerne vil opdatere senere]

Interviewer: *"Men er du ikke bange for at gøre noget forkert?"*

Informant: *"Nej, det er jeg ikke bange for, for jeg ved godt nogenlunde, hvad den spørger om. Jeg har ikke været udsat for virus, men det er jeg nok ikke interessant nok til at få."* Kvinde, 73 år.

Selsikkerheden over for it er langt større blandt dem, der er på opdagelse end blandt de øvrige tre niveauer, og omgangen med computeren er blevet mere fortrolig og afslappet. Frygten for at gøre noget forkert eller ødelægge noget er næsten forsvundet.

De it-fremmede på opdagelse er på vej til at være proaktive i forhold til at lære mere. Der er fx en del af dem, som tilmelder sig it-kurser af forskellig art, fordi de har noget helt specifikt, de gerne vil lære, eller som har en liste med it-spørgsmål eller ting, som de ønsker, at børn, venner eller børnebørn skal lære dem ved førstkommande lejlighed.

"Jeg har også meldt mig til billedredigering, for det bliver jeg nødt til at lære. Jeg mangler simpelthen en brik i forhold til dette." Kvinde, 65 år.

En del af hverdagen

Det er karakteristisk for de it-fremmede på opdagelse, at computeren og særligt internettet er ved at blive en del af hverdagen. E-mails er et supplement til den fysiske postkasse, og e-mailen opfattes ofte som mere spændende, fordi den er hurtigere, og der oftere ligger personlig post og venter, end der gør i den "rigtige" postkasse, hvor der ofte kun kommer rudekuverter.

Computeren er blevet et vigtigt redskab til at følge med i omverdenen. Omverdenen kan fx være nyheder, sportsresultater, frimærkeauktioner, vejrudsigten, aktiekurser, priser på diverse varer samt familie og venners liv gennem sociale medier som e-mails, Facebook og Skype. Fælles for dem er dog, at de ofte får øjnene op for flere interessante måder at gå på opdagelse.

"Men der ryger tit lidt tid med børnene, fordi de er på chatten på Facebook. Og så skriver jeg også til mine venner. Min datter ville have, at jeg skulle have en profil, og så fik jeg en, og det er jeg egentlig glad for. Så kan jeg se mine børnebørns billeder og holde lidt øje med, hvad de laver." Kvinde, 65 år.

Computeren er for de fleste it-fremmede på opdagelse blevet det foretrukne redskab til at søge informationer. Det kan være alt fra adresser og kort til tv-programmet og andre faktuelle oplysninger.

"Jeg bruger eksempelvis nettet rigtig meget, når jeg skal finde rundt, og jeg bruger de gule sider, når jeg skal finde oplysninger. Jeg går jo meget, og så synes jeg, at det er sjovt, at jeg kan gå ind på iform og sætte pilen, og så kan jeg præcis se, hvor langt jeg er gået." Kvinde, 65 år.

Flere i gruppen fortæller – lidt forundret – hvordan de nærmest er blevet afhængige af at bruge computeren og af de muligheder, den giver. De kan ikke længere forestille sig et liv uden computer og internet, og de kan have svært ved at forstå, hvordan de tidligere har klaret sig uden – de kan med andre ord ikke forestille sig at ryge ud af it-labyrinten. En kvinde på opdagelse i labyrinten fortæller her om sin dagligdag med computeren:

"Jeg har den tændt. Når jeg står op om morgenen, så tænder jeg den og går på e-mailen og ser,

om der er kommet en mail. Jeg kan gå ind hver dag for at se, om der har været nogle inde og kigge på huset, men den er tændt hele dagen og så går jeg ind på B.T., Berlingeren og Ekstra Bladet, og så skal jeg lige ind på Billede Bladet. Jeg kan godt sætte mig her i stolen, men jeg kan også tage den ud i køkkenet – det er det der trådløse, det er altså smart. Der var engang, så virkede den ikke, men så kom de derinde fra, og nu virker den igen – det er en fordel med det trådløse, ellers skulle man have et fast sted. Jeg kan også sidde ude i haven, det er meget smart – jeg kan ikke undvære den, selvom jeg ikke bruger den så meget – det er da mærkeligt.” Kvinde, 73 år.



På den måde er computeren for flere af de it-fremmede på opdagelse blevet en naturlig del af deres hverdag. Hvor computeren før virkede besværlig, er den nu blevet til mulighedernes portal, der giver dem adgang til en helt anden verden – en verden som de ikke længere kunne forestille sig at være afskåret fra.

Den digitale udvikling gør tingene lettere

Hos de it-fremmede, som er gået på opdagelse, opleves den digitale udvikling i samfundet ikke længere som noget dårligt, men som en spændende mulighed. De oplever nu, at den digitale udvikling gør flere ting lettere for dem.

”Jeg synes, at den udvikling, vi er i gang med i forhold til computere, er rigtig god, fordi den gør så mange ting lettere.” Kvinde, 62 år.

Flere oplever også – og ser det som meget positivt, at de kan spare tid ved at udføre flere handlinger over internettet. Her finder de det særligt brugbart med mange af de nye offentlige services, som gør det muligt at ordne praktiske sager hjemmefra, ligesom de er positivt indstillet over for NemID, som de synes er en smart løsning. Hvor flere af de it-fremmede på de tidligere niveauer i højere grad er villige til at gå en ekstra omvej, hvis bare de kan slippe for at bruge it, ser de it-fremmede på opdagelse hurtigt fordelene ved de nye digitale muligheder. Herved slipper de for at stå i kø i banken eller hos Borgerservice, og de ser det som en fordel, at de på internettet ikke er afhængige af fx åbnings- eller telefontider.

”Jeg kunne godt være interesseret i at bruge borger.dk, fx til at melde flytning – det ville være dejligt nemt.” Kvinde, 73 år.

Venner der hænger i bremsen

Flere af de it-fremmede på opdagelse vil gerne have deres mere it-fremmede venner eller familie med på it-vognen. De fortæller, at nu, hvor de selv har opdaget, hvordan it kan være en hjælp i hverdagen, så vil de gerne have, at andre omkring dem også får denne mulighed. Flere vil også gerne inddrage deres netværk i de sociale medier, de nu aktivt bruger selv. Mange prøver derfor at lokke andre med ind i it-labyrinten ved at fortælle om mulighederne.

”Min søster – hendes ven, det er ham, der bruger computeren – jeg har sagt til hende, prøv nu at gå ind, så vi kan maile sammen, men der er hun meget længere tilbage end mig, det gør hun ikke.” Kvinde, 73 år.

Personlige oplysninger udleveres – med forbehold!

Flere af de it-fremmede på opdagelse er kommet i gang med at bruge NemID, men flere af dem er dog ikke helt trygge ved det, og de er ret selektive med, hvordan de bruger det. Særligt i forhold til udlevering af personlige oplysninger som fx cpr-nr. og ved pengesager er de usikre. Derfor er der en del af denne gruppe, der, til trods for deres nysgerrighed og fornøjelse ved at bruge computeren, ikke har netbank.

Interviewer: *"Så du har en opdeling med at bruge den til mails og nyheder, og så er der en kategori med penge og skatteoplysninger, hvor du undgår at bruge computer?"*

Informant: *"Ja, jeg er ikke glad for at give for mange personlige oplysninger."* Kvinde, 73 år.

Nogle har et meget klart billede af, hvordan de forestiller sig, at lyssky personer sidder klar et sted derude og blot venter på, at de logger på netbank, så de kan berøve dem.

"Normalt kunne jeg aldrig finde på at gå på netbank sent om aftenen, for det er der, at jeg tænker, at flest af de der mennesker, som kunne tømme kontoen, er på systemet. Så jeg tænker, at hvis nu jeg kommer på om formiddagen, så er der måske færre." Kvinde, 65 år.

Der er dog en udbredt opfattelse blandt de mindst it-fremmede, at de nok skal komme i gang med at bruge denne del af it også. Mange fortæller, at det er noget af det næste, de gerne vil lære at bruge computeren til. Nogle er da også gået i gang med fx at handle over nettet, men holder sig fra at købe dyre ting, da de stadig oplever det som lidt usikkert.

"Vi er så gammeldags, at det kommer ikke til at ske, at vi får netbank. Det er det med at sy penge ind i dynen [griner] Jeg kunne heller ikke købe tv over nettet, det er noget med kontooplysninger – hvis nu vi bliver snydt. Det er okay at købe små ting til 400 kroner – det kan man godt tabe." Kvinde, 48 år.

Der er en tendens til at de it-fremmede på opdagelse ser sig selv som dårligere til it, end de reelt er. Derfor har flere af dem et relativt fastlåst billede af sig selv, som en person, "der ikke er god til det med computere." Dette billede har de, selvom de bruger it til mange forskellige funktioner og er sikre i deres brug af computeren. For nogle kan dette fastlåste selvbillede som værende dårlig til it nærmest blive en barriere for at bevæge sig rundt i labyrinten.

"Det er nok min alder, der gør, at der er noget, jeg ikke føler mig sikker ved, selvom jeg er kommet godt i gang, men mange gange tror jeg også, det er fordi, jeg tror, 'det kan jeg ikke finde ud af' – det tror jeg." Kvinde, 73 år.

Der er altså en opfattelse af, at når det kommer til de personlige anliggender som er vigtige at have i orden, så er det ikke sikkert at lade det hele foregå i den virtuelle verden. Man oplever ikke, at man har styr på sagerne, når det hele ligger på computeren, og sandsynligheden for, at noget skal gå galt, opleves som større – det virker derfor mere sikkert og betryggende at have det fysisk i hånden.

Udstyret i orden

Mange af dem, der er på opdagelse i labyrinten, er for alvor kommet i gang og har rykket sig fra et andet labyrintniveau i forbindelse med, at de har fået nyt og bedre it-udstyr. Der er en del af de it-fremmede, der strandes på andre niveauer i labyrinten, fordi de har forældet udstyr, mens de, der

er på opdagelse, ofte har nyt udstyr, der har gjort tingene lettere for dem.

"Jeg har haft en computer længe, men det er først efter jeg fik min bærbare, at jeg rigtig bruger det – det er så nemt og går meget hurtigere. Min bærbare ligger på stolen, og så kan jeg hurtigt tage den frem." Kvinde, 69 år.

"Det var svært at logge på i starten, fordi min computer er lidt gammel. Når jeg har fået mig logget på de første to tal, så bliver jeg logget ud, fordi den skriver, at det frarådes at fortsætte. Så jeg har lidt bøvvl med at få det til at fungere." Kvinde 65 år.

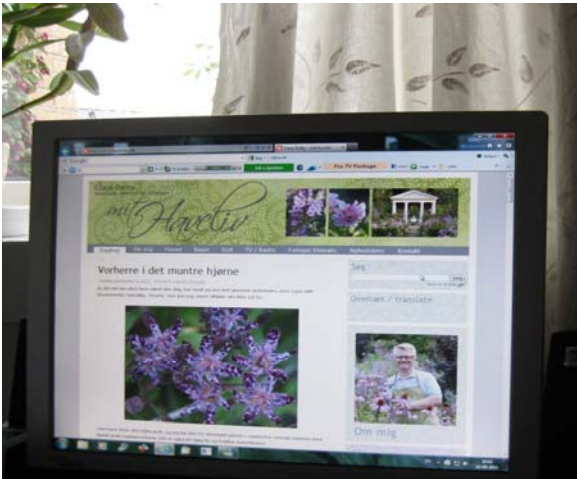


Det, at computeren eller internettet bliver lettere tilgængeligt fx ved en bærbar computer med trådløs internetforbindelse eller ved, at man har nyt udstyr, der ikke driller, gør, at det bliver nemmere og mere overskueligt at bruge computeren. Nu kan man bruge computeren, mens man sidder sammen med familien i sofaen. Man skal ikke vente på en computer, der starter langsomt op, og batteriet holder i længere tid, så man er fri for lange strømkabler.

At det er blevet nemmere at bruge computeren, betyder også noget for, at de it-fremmede i denne gruppe er begyndt at gå på opdagelse. Flere på opdagelse har valgt at købe en MacBook eller den nyeste pc-model samt trådløst internet, og computeren er derved blevet en mobil enhed, som er lettere for dem at bruge.

04

Motiver og barrierer



I dette kapitel sættes der fokus på, hvordan de it-fremmedes vej frem til og igennem labyrinten er drevet af motiver og barrierer, som udspringer af det kulturmøde, som de står over for. Netop ved at sætte fokus på de it-fremmedes kulturmøde med it bliver det klart, at en stor del af såvel motivationen som barriererne i forhold til at tilegne sig it handler om at håndtere en anderledes kultur.

Motivationen for at tilegne sig it afhænger kort sagt af, om det giver mening for den enkelte at give sig i kast med it, og om it sætter en i stand til at gøre noget, der opleves som relevant.

Analysen peger på, at der er tre afgørende dimensioner i de it-fremmedes kulturmøde. For det første handler det om de verdensbilleder, vi som mennesker har med os i bagagen, og som vi møder det fremmede med. Verdensbillederne bygger på forestillinger om, hvordan verdens gode og sande indretning ser ud. For det andet drejer det sig om den selvdannelse, som driver moderne menneskers udvikling – dannelsen af en personlig identitet og udviklingen af personlige interesser. Sidst, men ikke mindst handler det om de måder,

hvorpå man håndterer de fællesskaber og forbindelser, som vi indgår i.

Disse tre dimensioner er centrale kulturelle drivkræfter, der mobiliserer mennesker. Derfor er de også en væsentlig kilde til de it-fremmedes motiver og barrierer. I de it-fremmedes møde med it antager de drivkræfter særlige former, som beskrives i de følgende kapitler. Men først en kort beskrivelse af de principielle kendetegn.

4.1 Verdensbilleder – forestillinger om verden

Som it-fremmed står man umiddelbart over for en verden, som ikke helt giver mening og ikke helt matcher ens forestillinger om verden. Meget skematisk sagt kan man sige, at verdensbilleder sorterer oplevelser og indtryk ud fra forestillinger om, hvad der er passende og upassende (fx omgangsformer), trygt og utrygt (fx at overlade sine penge og sit cpr-nr. til andre), naturligt og unaturligt (fx måder at kommunikere med andre mennesker), normalt og unormalt (fx at have en pc) og mange flere forestillinger om verdens indretning⁴.

Sådanne forestillinger har stor betydning, fordi de griber ind i meget af det, vi foretager os, og præger den umiddelbare reaktion på det, vi møder. Verdensbillederne virker ved at give os en måde at sortere verden på og få den til at give mening. Og den mening kan enten være motiverende i forhold til it (hvor den it-fremmede fx betragter brug af it, som et vigtigt og karakteristisk element i at være på højde med tiden) eller være en barri-

⁴ Denne dimension bygger bl.a. på Douglas: *Purity and Danger* (1966); Lakoff & Johnson: *Metaphors We Live By* (1980); Fauconnier & Turner: *The Way We Think* (2002)

ere i forhold til it (hvor it fx ses som en kold og uautentisk indgriben i menneskers direkte forhold til hinanden).

Det, at danne sig forestillinger om verden, følger mennesker overalt og derved også de it-fremmede hele vejen gennem labyrinten. Men det fylder særligt meget både som motiver og barrierer i de første niveauer af labyrinten, hvor fortroligheden og færdighederne er mindst, og erfaringerne med it-verdenen er begrænsede.

4.2 Selvdannelse – udvikling af identitet

Som it-fremmed er man en del af en senmoderne verden, som er præget af en individualisering, der viser sig ved, at mange mennesker er dybt engageret i at udvikle en identitet og skabe sit eget ståsted i den verden, de er en del af. Det forventes, at man har truffet et personligt valg og kan give det en personlig forklaring.

Idealet om almen dannelse, hvor man stræber efter at tilegne sig et fast dannelsespensum, er blevet overhalet af idealet om selvdannelse og den enkeltes udvikling af en personlig identitet. Identiteten opfattes her som hverken givet fra fødslen eller færdigudviklet, når puberteten er overstået. Det er et livslangt projekt, som engagerer mennesker i deres egen personlige udvikling⁵.

Selvdannelsen viser sig for de it-fremmede at være både motiverende for at lære it og en barriere i forhold til it. Det motiverende kredser om, at it er endnu en oplagt mulighed for at holde dette

⁵ De klassiske referencer til denne dimension er: Giddens: *Modernity and Selfidentity* (1992); Baumann: *Intimitations of Postmodernity* (1992)

personlige udviklingsprojekt i gang, forfølge sine interesser og have kontrol over tingene og livet. Barriererne viser sig fx, når de it-fremmede ser it som i opposition til deres selvdannelsesprojekt.

4.3 Fællesskaber – sociale forbindelser

Mennesker er sociale individer – både i og uden for it-labyrinten. En afgørende kulturudviklende dimension ved it er, at det giver mennesker helt nye muligheder for at udfolde deres netværks potentiale⁶.



Gennem it dannes andre sociale forbindelser og andre former for forbindelser end de, der dannes uden, at it er indblandet. It bidrager til, at vi indgår i særlige former for fællesskaber, og at vi opbygger dem og viser dem på særlige måder. For at få den fulde forståelse af de fællesskaber er det vigtigt at være opmærksom på, at de

⁶ Miller: *Tales from Facebook*, 2011

omfatter mange forskellige typer forbindelser til mennesker, institutioner, omgivelser, fysiske genstande og teknologier⁷.

Via mails, Facebook, datingsites og andre sociale tjenester opbygges særlige former for forbindelser til andre mennesker. Gennem brugen af it opbygges også særlige former for forbindelser til de institutioner og omgivelser, som vi er i kontakt med, fx via Google, borger.dk og netbank.

Forbindelserne kan ikke opbygges og eksistere uden bestemte former for genstande, og her har de forskellige teknologier stor indflydelse på, hvordan forbindelserne kan dannes og opstår. En afgørende dimension ved de it-fremmedes motivation og barrierer er derfor mestringen af genstande og teknologier lige fra, hvordan man tænder en pc, over hvor og hvordan man indretter sig med stationære og bærbare pc'er til de meget forskellige måder, man håndterer tastaturet på en pc og en tablet.

It sætter os i stand til at etablere en verden, der hænger sammen på måder, som er vanskeligt og langsommeligt at mestre for it-fremmede. At gøre de it-formidlede fællesskaber til en del af den verden, som man går på opdagelse i, er en omfattende proces. Til gengæld bliver det også meget vanskeligt at orientere sig på andre måder, når man først har fået indbygget it som en naturlig del af de forbindelser, man lever i.

I de følgende tre kapitler udfoldes det, hvordan disse tre dimensioner virker først motiverende og dernæst som barrierer for de it-fremmedes veje ind i it-labyrinten.

⁷ Se fx. Latour: Reassembling the Social (2005)

05

Verdensbillede



Et verdensbillede betegner den måde, hvorpå vi ser og fortolker verden. Verdensbilleder sorterer oplevelser og indtryk ud fra forestillinger om, hvad der er verdens rigtige indretning. Verdensbilleder har stor betydning, fordi de griber ind i meget af det, vi foretager os, og præger den umiddelbare reaktion på det, vi møder. Verdensbillederne virker ved at give os en måde at sortere verden på og få den til at give mening.

Verdensbilledet er det, vi ser og forstår verden ud fra. Derfor har vores verdensbillede en afgørende betydning for, hvordan vi træffer beslutninger og handler.

Det verdensbillede, som vi forstår vores omgivelser ud fra, er altså afgørende for, hvilke muligheder og begrænsninger, vi oplever. Verdensbilledet er fx med til at afgøre, hvad der virker normalt eller unormalt, hvad der er godt eller skidt, hvad vi har tillid til eller ikke har tillid til mv.

5.1 Motiv: At følge med udviklingen

For mange it-fremmede er et afgørende motiv for både at nærme sig it-labyrinten og for at begive sig videre ind i den, at de gerne vil "følge med tiden". Dette er et grundmotiv, der gør sig gældende på alle niveauer i labyrinten.

Hos nogle it-fremmede viser behovet for at følge med tiden sig ved, at de er tiltrukket af det nye og spændende, som de er nysgerrige for at lære at kende. Det er imidlertid vigtigt at understrege, at på trods af, at flere it-fremmede har denne motiverende drivkraft, så er der ingen tvivl om, at størsteparten af de personer, som drives af syn på it, for længe siden har kastet sig over it og er it-brugere i dag. Ikke desto mindre er der stadig it-fremmede, der endnu ikke er kommet så langt, men som ser på it som det nye og spændende og er nysgerrige i forhold til det ukendte it-univers.

"Man vil jo gerne følge med. Alt handler om det, og alle snakker om noget med internet og computer, så må man jo lære det også, så man ikke er helt bagefter. Det er man nødt til." Kvinde, 71 år.

"Jeg kan godt lide at prøve noget nyt, alt nyt prøver jeg." Kvinde, 74 år.

De it-fremmede, som gerne vil følge med tiden, er præget af et verdensbillede, hvor de ser it som en uundgåelig del af udviklingen. Det er en udvikling, som de opfatter som spændende og gerne vil tage del i, men de er af forskellige årsager og på grund af andre barrierer ikke kommet så langt endnu. De har et positivt syn på it og kan høre og fornemme, at der er mange muligheder, når man først er kommet i gang med det.

"De siger tit, man kan få mere at vide på nettet – derfor vil jeg gerne have en computer, så jeg kan følge med." Kvinde, 82 år

Disse it-fremmede er nysgerrige på, hvad andre bruger it til. Når andre fortæller dem om deres brug af it, og de hører, hvad der er af muligheder, får de lyst til selv at komme i gang – også selvom de ikke nødvendigvis finder det let at komme i gang.

"Vi har bekendte med små børn, og de sidder med computeren, og jeg aner ikke, hvad de laver. Det er et nederlag ikke at vide, hvad de laver. Det er jeg kommet ud af. Jeg er en fighter." Kvinde, 48 år.

"Jeg talte med en dame i telefonen, som ville sende mig noget med mailen, og så sagde jeg 'det kan du sgu da ikke' – og det er jo egentlig lidt pinligt." Kvinde, 69 år.

Når man som disse it-fremmede har et ønske om at følge med, bliver det irriterende eller ligefrem flovt ikke at være kommet i gang med at bruge it. Flere af de it-fremmede i undersøgelsen er netop blevet motiveret til at komme i gang med at bruge it, fordi de fandt det pinligt at stå tilbage og ikke kunne finde ud af it.

"Jeg har aldrig stået bag ved noget eller ikke været med på tingene – det er flovt. At jeg ikke kan gøre det." Kvinde, 71 år.

At de ikke vil hægtes af udviklingen, er en motivation, som mange it-fremmede har med sig gennem labyrinten. Og når de bliver mere fortrolige med it, er det en motivation for dem til at lære mere.

5.2 Motiv: En oplevelse af tvang

For mange it-fremmede fylder omgivelsernes og institutionernes pres meget for deres motivation for at komme i gang med at bruge it. De it-fremmede, ligesom størstedelen af samfundet omkring dem, inkorporerer it i deres normalitetsbegreb, således at de opfatter det at bruge it som at være det normale, mens ikke at bruge it er unormalt. Fordi de it-fremmede har placeret sig selv i det unormale, er de motiverede for at komme i gang med at bruge it. På trods af at de oplever det som et pres eller som tvang, at de skal lære it, så er det medvirkende til, at de begynder at bevæge sig ind i labyrinten.

Blandt de it-fremmede, som er kommet inden for i labyrinten eller er gået på opdagelse i labyrinten, er der ofte en tilfredshed med, at de er kommet i gang, og de er næsten taknemmelige for, at de blev presset til det. Nogle mener, at de ellers ikke ville være kommet i gang med at bruge it, men nu kan de ikke forestille sig at være uden it.

"Jeg har nægtet i mange år. Folk sagde 'hallo – du kan da ikke bare stå af', og i dag er jeg dybt taknemmelig for, at jeg fik lært lidt." Kvinde, 67 år.

Som følge af lanceringen af digitaliseringsstrategien, er der mange, der oplever et pres fra det offentlige i forhold til at komme i gang med at bruge it og det har skubbet mange i gang og ind i it-labyrinten.

"Jeg har brugt g-mail i forbindelse med A-kasseindgang. Jeg skal skrive halvårserklæring. Jeg har ringet derind, og de spørger: 'Har du ikke internet? Skal du ikke? osv.' Og så blive udsat for det der pres igen. Men så er det endt med, at jeg har udfyldt halvårserklæringen inde på computeren". Mand, 63 år.

Andre oplevede, at SKAT var årsagen til, at de lærte at bruge it, dengang det blev gjort digitalt.

"Skattefar, det er fandens til tivoli at få ændret ting. Deadlines er så skarpe, og hvis du ikke er på nettet, så ser du dem ikke, og så har du ballade [...]De ting, vil jeg have på plads. Det er det, der banker på. Ellers bliver vi helt koblet af. Kommuner planlægger, at alt skal digitaliseres." Mand, 63 år.

De it-fremmede er altså ikke nødvendigvis glade for presset eller for at skulle i gang med it, men ikke desto mindre har det for flere været en væsentlig motivationsfaktor for at lære it, og det har været afgørende for, at de nu har taget valget om at gå i gang.



5.3 Barriere: It – en uautentisk verden

Blandt de it-fremmede uden for labyrinten og i indgangen er der flere, for hvem it repræsenterer en negativ og uægte verden. Disse it-fremmede ser på it og hele den digitale verden som "kold" og som et sted, der mangler menneskelig kontakt. Har man fx en kontakt til et andet menneske, som foregår gennem it, så er det ikke *rigtig* kontakt. I disse it-fremmedes verden er *rigtig* kontakt, at man mødes fysisk eller ringer til hinanden og snakker *rigtigt* sammen. Nærvær kræver altså ifølge deres verdensbillede, at man er fysisk samlet om håndgribelige, fysiske genstande.

"Vi spiller rigtige kortspil, men det er rigtige brikker, som skaber nærvær, hvor der er noget man kan røre ved." Kvinde, 55 år.

"Onlinegenerationen der skal være på hele tiden. [...] Det er ren afgudsdyrkelse. Det er helt utroligt, som det kan fylde i andre menneskers liv. Det fjerner fokus og er medvirkende til at fremmedgøre os." Mand, 63 år.

Der er altså it-fremmede, der begrunder deres modstand mod it ved at opstille et skel imellem, hvad de anser som den virkelige verden kontra den uautentiske verden, som it-universet repræsenterer. Denne opfattelse udgør for nogle it-fremmede en væsentlig barriere for at begynde at lære it.

"Apparater, hvor man skal kommunikere med omverdenen, det siger mig ingenting. Jeg synes, det er fedt, når man har været en tur i Køge for at købe sandaler, og så møder Anni, en gammel klassekammerat, man ikke har set i 15 år. Står du der? Nå, du har købt mælk?" Kvinde, 55 år.

De it-fremmede der er præget af dette verdensbillede anser derfor it for at være en trussel mod den gode og sammenhængende verden. De udtrykker frygt for, at øget brug af it vil være medvirkende til, at man går glip af personlige relationer. Som de ser det, gør it mennesker fremmede for hinanden, og det er derfor en trussel mod menneskelige relationer. It er noget, som man helst skal undgå.

"Det er trist, det er kedeligt. Der er for lidt personlig kontakt og menneskelig relation mellem folk i dag." Kvinde, 55 år.

"Det gør tilværelsen kold. Vi er ikke i kontakt med de mennesker, vi gerne vil. Det er fint at få en hilsen eller tanker på skærmen, men vi vil gerne snakke med en. Kontakt, hvor man snakker rigtigt, er vigtig." Kvinde, 59 år.

Der er blandt nogle it-fremmede en oplevelse af, at it fylder unødigt meget i sociale relationer. Mange synes, at de mennesker, de er sammen med, bruger for meget tid på it, særligt efter at smartphones er blevet udbredte. Der er fx bedsteforældre, der oplever, at børnebørnene hellere vil spille på computeren end at snakke eller spille brætspil. I deres optik bliver it derfor noget negativt, som griber ind i eller ødelægger det gode sociale samvær.

"Det er for dårligt, at man ikke kan beskæftige sig selv og sin familie uden at have sådan en skiderik [computeren] med!" Mand, 60 år.

"Så stop dog, lad os være sammen her. For helvede sluk den, mens I er på besøg – medmindre man har en dødssyg svigermor, der er lige ved at krepere." Kvinde, 55 år.

Der er derfor ikke overraskende at denne barriere er forbundet med en udbredt bekymring for, at teknologien styrer mennesket og ikke omvendt.

"Teknologien skal ikke styre os, vi skal styre den." Kvinde 55 år.

"Jeg frygter, at det [it] vil æde meget af ens tid. At man ikke selv er herre over det, fordi det overtager én." Mand, 63 år.

It opleves som en modsætning til det at være et ægte og kreativt menneske.

"Børnene viste os, hvordan man spiller kabale på den. Det var spild af tid. Hvad skulle jeg med den? [...] Jeg tror, at det er fordi, vi har de interesser, som vi har, at vi ikke har følt behovet. [...] Vi er meget kreative mennesker." Mand, 63 år.

It anskues ud fra denne optik som noget, der kan være en direkte forhindring for, at man dyrker mere "rigtige" og "fornuftige" aktiviteter, som havearbejde eller motion.

"Jeg vil hellere trække mælkebøtter op i haven end at trykke på knapper." Kvinde 55 år.

"De [børnebørnene] kommer jo ikke ud blandt andre, jeg ville da meget hellere synes, at de skulle gå til sport eller komme sammen med andre unge. Der synes jeg, at computeren og Facebook ikke er godt... lad dem komme ud og røre sig lidt." Kvinde, 73 år.

Når it-fremmede med dette verdensbillede oplever yngre mennesker, som bruger smartphone i offentligheden, ser de det som et udtryk for, at de unge er afhængige af it eller ligefrem slaver af it. De ser det som et symptom på, at teknologien har taget styringen, og at der er mennesker, som

ikke formår at sige fra over for it – hvilket i deres verdensbillede er meget negativt.

"De [børn og børnebørn] har den med i seng, inden de falder i søvn – det er for meget – der er ingen grænser for, hvor og hvornår og til hvad den skal bruges." Mand, 65 år.

"Det ældste barnebarn er meget fokuseret på EDB. Jeg er bekymret for det. Det er det eneste, der interesserer ham – han er kun otte år. Han går glip af socialt samvær, hans motorik... Hans måde at være på [...]. Men han sidder med computeren hele tiden. Jeg er bekymret for hans sociale indstilling til tingene. Forældrene ser ikke noget stort problem i det." Mand, 65 år.

Med dette verdensbillede følger også ofte en forestilling om, at it er overflødigt. Det har for dem ikke en meningsfuld rolle eller funktion.

"Facebook – ikke tale om. Det har jeg set hos en veninde, nej, nej ikke tale om. Ring til mig, men ikke det der tastaturpjat." Kvinde, 55 år.

It ses endvidere som et symptom på, hvordan "verden er af lave", og at det bliver værre og værre.

"Da vi gik i skole, lærte vi at bruge knolden, og det kan de unge mennesker jo ikke i dag. Men vores børn sidder for meget ved computeren, og de lærer ikke at tænke selv. Jeg har haft ansatte på 18 år, som ikke kunne give tilbage på en 100 krone-seddel, men vi andre i gamle dage, vi var jo blevet fyret med det samme. Der er ingen tvivl om, at computeren er god for nogen, men den har fået for meget magt. Og det mener jeg." Kvinde, 57 år.

Ifølge dette verdensbillede er *rigtig* viden noget, man ved uden at skulle slå det op. Derfor er behovet for at slå ting op på internettet et udtryk

for, at man ikke ved nok. På samme måde er det et tab af paratviden ikke at kunne huske telefonnumre, fordi man fx altid bruger mobilens telefonbog. Og set gennem dette verdensbillede er det et problem.

"Mine drenge er slaver af det. De slår alting op – de har ingen viden. De kan ikke forstå, at jeg ikke har numre i min telefon – hvad skal jeg bruge det til – jeg kan da huske dem!" Mand, 65 år.

5.4 Barriere: Manglende tillid til it

Det er karakteristisk for de it-fremmede, at de i større eller mindre grad mangler tillid til it. For flere betyder denne manglende tillid så meget, at den udgør en væsentlig barriere for at gå i gang med at bruge it.

Det er de færreste senmoderne mennesker, der har så stor mistillid til fx en bil eller en hæveautomat, at de vælger ikke at bruge dem. Man antager og stoler på, at de virker, og har ikke stort behov for at vide, *hvordan* de virker. Sådan er det ikke for mange it-fremmede, når det gælder it. De har ikke tillid til it, og derfor vil de gerne være sikre på, hvordan det virker. De føler, at de skal forstå dette 100 %, og at det er en forudsætning for, at de kan bruge it. Og forstår de det ikke, vil de ikke bruge det.

"Jeg kan måske godt systemet [indberetning af SKAT på internettet], hvis jeg skal, men jeg er nervøs ved det, og jeg sover ikke om natten. Jeg er så bange for at gøre noget forkert. Det kan ikke være rigtigt, at vi har det sådan, når vi bliver gamle." Kvinde, 72 år.

Omvendt er det karakteristisk for de fleste it-brugere, at de ikke tænker over, hvordan fx NemID eller e-mail fungerer; de har bare en overordnet tillid til, at det virker. Denne overordnede tillid er et grundvilkår, hvis man skal være it-

bruger. At have tillid til, at systemerne fungerer, og at sikkerheden er i orden, er ikke nødvendigvis det samme som at opføre sig uansvarligt eller dumt i it-universet, men flere it-fremmede opfatter det som sådan.

Når de it-fremmede først har tillid til NemID, netbank, mails og salgssider mv., bliver det væsentligt mere tiltalende for dem at bruge it.

"Jeg er altid usikker på, om jeg får gjort det rigtigt. Og hvis jeg ikke gør det, er det noget skidt." Kvinde, 65 år.

En meget udbredt tillidsbarriere viser sig ved personlige oplysninger og pengesager på internettet. Her bliver skepsissen en stor barriere, da den direkte hindrer de it-fremmede i at benytte mange af de funktionaliteter, som de ellers kunne have glæde af. Dette gælder specielt for de it-fremmede i labyrintens indgang. De er ikke teknisk langt nok inde i labyrinten til selv at kunne håndtere personlige oplysninger på nettet, hvilket betyder, at de er nødsaget til at få hjælp og dele deres personoplysninger med andre.

"At man ikke selv kan sidde med sine personlige oplysninger, cpr-nr., netbank, penge. Det er farligt at have en anden person til at sidde med det. Hvad rager det egentligt dem?" Kvinde, 62 år.

Mange er endvidere bange for, at deres oplysninger misbruges, og de er vokset op med, at man ikke udleverer fx sit cpr-nr.. Det at indtaste det på en computer virker for dem helt uansvarligt og meget usikkert. De har simpelthen mistillid til it-verdenens kontrol og til de mennesker, der færdes i den verden.

"At lagre noget og have det gemt på computeren, det er jeg ikke ret meget for. Det sidder mange syge hjerner, som ser det som deres fornemste opgave at sabotere systemet. Så bryder de ind det ene sted og det andet sted. Min tillid til det der foretagende er der ikke." Mand, 64 år.

For nogle it-fremmede opleves papir som mere ægte, mens ting på en skærm opleves som om de ikke findes *rigtigt*. De giver udtryk for, at de ikke stoler på noget, som kun er på skærmen.

"Det bliver taget mere alvorligt, når det er på papir. Der er forskel på at prøve at gøre det på computeren og på papir. Jeg har ikke tillid til det, at det de gør i den anden ende er det rigtige." Mand, 65 år.

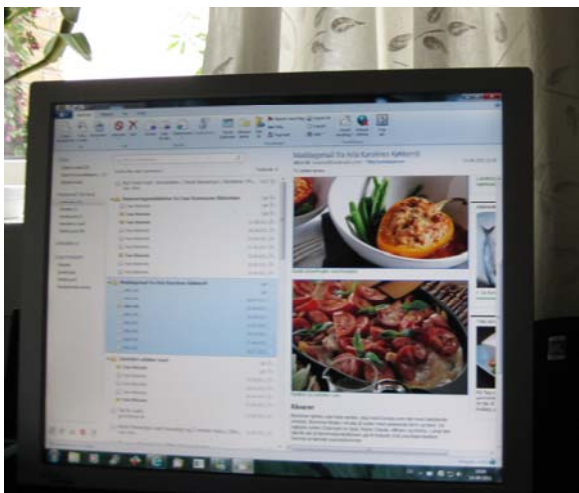
"Det kan godt være, det kan fungere, men det kunne være rart med en tilbagemelding på, at det virker – med en kvittering, man kan printe ud og putte i en mappe, så man kan se, at det er der." Kvinde, 71 år.

For de it-fremmede, som har bevæget sig ind i labyrinten, betyder dette, at de printer alt det, der er vigtigt for dem, for derved at sikre sig, at det ikke forsvinder. De føler først, at de har styr på det, når de kan sætte deres papirer ind i en mappe, som de altid har gjort det.

"Jeg kender borger.dk. Jeg har ikke prøvet at bruge den. Jeg har ikke haft brug for det. Jeg skal selv ned hos borgerservice og få kopier. Sådan er jeg bare. Jeg skal ikke gøre det på nettet. Vi vil helst have det på papir. Så vi kan se det." Kvinde, 53 år.

06

Selvdannelse



Selvdannelse er den proces, hvor individer danner, skaber og konstant udvikler selvet.

Mødet med it-verdenen gør, at de it-fremmede må forholde sig til, hvordan og hvorvidt it skal blive en del af deres personlige udvikling og det ståsted, som de forventes at skabe i verden.

Selvdannelsesprocessen er for nogle en motivationsfaktor for at lære at bruge it, mens selvdannelse for andre omvendt er en barriere for, at de tager it til sig. Nedenfor beskrives, hvordan dette konkret kommer til udtryk i de it-fremmedes tilgang til it.

6.1 Motiv: I kontrol over eget liv

Selvdannelse er for mange mennesker bundet op på at have en følelse af kontrol over eget liv – fx i forhold til vægt, arbejdssituation og økonomi. Et redskab, der kan hjælpe med at opnå denne kontrol er it. It kan fx bruges til at styre økonomien gennem netbank, selvangivelsen kan udfyldes via SKATs selvbetjening, kontakten til offentlige instanser kan ske via borger.dk, alle dokumenter kan samles og ordnes i e-boks osv.

Mange it-fremmede oplever, at de forventes at bruge it i kontakten med det offentlige, og at de, for fortsat at være i kontrol over egne forhold og eget liv, må lære at mestre it.

"Jeg er nødt til det, men det interesserer mig ikke. Jeg er nødt til det, ellers kan jeg ikke komme med i vores moderne verden. Alt skal foregå over en maskine. Jeg er nødt til at lære det selv. Det rager ikke andre." Kvinde, 62 år.

"Hvis du skal overleve, så må du bide i det sure æble." Kvinde, 48 år.

Flere it-fremmede føler derfor, at de står over for et valg om at lade andre ordne deres praktiske og økonomiske forhold, selv at lære at bruge it eller at give op. Konfronteret med dette valg vælger mange it-fremmede at kaste sig ud i at lære at bruge it. Dette skyldes især, at de oplever det som stærkt umyndiggørende og til dels ydmygende, hvis fx deres ægtefælle eller børn skal ordne deres praktiske og økonomiske forhold for dem.

"Jeg har sagt til min bank, at de ikke må sætte min økonomi på netbank. Hvis jeg får netbank, er det min mand, som kommer til at styre det, men det vil jeg ikke have, han roder i." Kvinde, 54 år.

"I mit arbejdsliv var det mig, der kunne klare mig selv. Nu skal børnene hjælpe. Det er jeg ikke vant til." Mand, 65 år.

Flere it-fremmede motiveres derfor til at lære at bruge it, fordi de oplever, at det at kunne selv, er den eneste måde, hvorpå de fortsat kan være i kontrol over eget liv. De finder det vigtigt at følge med i samfundets udvikling og kontinuerligt til egne sig de nye kompetencer, der sætter dem i stand til at følge udviklingen og dermed være i kontrol over eget liv. De, der motiveres af dette,

oplever, at det at lære nyt er en naturlig, nødvendig og berigende del af livet.

"Jeg har et afslappet forhold til computere. Jeg har aldrig følt det som et pres. Selvfølgelig er det noget, du skal, så er det sådan. Jeg skal nok sætte mig ned, hvis det er noget jeg skal gøre." Kvinde, 53 år.

"Computeren kan meget, både for sjov og for alvor, og jeg synes, det er vildt spændende." Kvinde, 40 år.

"Jeg kan godt lide at prøve noget nyt, alt nyt prøver jeg. Det er halvandet år siden, jeg fik den [computeren]. Min søn hjalp mig med at finde det nyeste. Det skal altid være ny teknik, når man køber noget." Kvinde, 74 år.

Disse it-fremmede befinder sig sjældent uden for labyrinten men er nået inden for og skal til at i gang med at lære it, eller de er allerede i gang og har bevæget sig længere ind i labyrinten.

6.2 Motiv: Dyrke interesser via it

Flere af de it-fremmede, der deltog i undersøgelsen, var blevet motiverede til at bruge it, fordi de havde opdaget, at it kan gøre dem i stand til at dyrke eller udvikle en eller flere personlige interesser eller hobbyer. Interesser og hobbyer er vigtige elementer i selvdannelsen. Flere it-fremmede starter da også deres bekendtskab med it med at søge efter emner, som interesserer dem eller vedkommer dem personligt, og som de derved oplever som relevante. Det kan fx være at google familiens slægtsnavn, forsøge at finde oplysninger om familiens historie, forfølge ens interesse for historiske postkort, blomster, piber eller noget helt andet. Det kan også være at finde oplysninger om det hus eller den by, man bor i, den lokale vejrudsigt osv.

De fleste af de it-fremmede, der er nået frem til labyrintens indgang og længere ind i labyrinten, har fundet ud af, at de kan bruge it til at dyrke og udfolde deres interesser og hobbyer.

"Som I kan se, interesserer jeg mig for piber, som har historie. Jeg har fundet en masse ting om piber på nettet." Mand, 63 år.

"Jeg bruger også nettet til at finde opskrifter. Hvis for eksempel min mand eller søn lige kommer til at skyde en ting, som jeg ikke lige helt ved, hvordan jeg skal tilberede – så kan jeg finde en god opskrift på nettet." Kvinde, 65 år.

Nogle oplever dog, at selvom de gerne vil bruge it til at dyrke deres interesse og er motiveret for at lære det, så er det svært for dem, og de undlader eller opgiver derfor at kaste sig ud i det. Det er således en motiverende kraft, som endnu ikke er realiseret eller udnyttet.

"Jeg samler på frimærker, man kan finde en masse frimærker på nettet, men jeg gør det ikke, men kunne godt tænke mig det." Mand, 59 år.

Nogle af de it-fremmede uden for labyrinten motiveres også af, at it kan bruges til at dyrke personlige interesser og hobbyer. Flertallet uden for labyrinten har dog ikke en forståelse for, hvordan dette konkret kan foregå, men de har ofte hørt fra andre om ting, man kan gøre på internettet, og de vil gerne selv blive i stand til at kunne gøre dette. Så selvom denne gruppe stadig er meget fremmede over for it, er der flere af dem, der gerne vil lære at bruge it, så de kan forfølge deres interesser og hobbyer.

Interviewer: *"Hvad vil du gerne bruge computeren til?"*

Informant: *"Jeg vil ind på Google! Og så ser jeg tit på fjernsynet, at de siger 'gå ind på www.' Og det vil jeg gerne kunne, så jeg kunne følge med, så jeg kan slå det op. Engang havde de noget med sol-opgang og solnedgang og det ville jeg gerne se."* Kvinde, 82 år.

Flere it-fremmede bruger, eller ønsker at bruge, internettet som leksikon og på den måde udvide deres videnshorisont og fortsætte en selvdannelsesproces, hvor de er vidende og oplyste mennesker, der følger med i verden omkring sig.

"Jeg bruger den [computeren] som opdateret leksikon og ordbog. Der er Wikipedia og encyklopædi. Hvis der er noget, jeg gerne vil vide, så bruger jeg den til det." Mand, 63 år.



Flere ser det, at man på internettet kan søge viden om alt mellem himmel og jord, som den største og vigtigste kvalitet ved it. For flere er det i sig selv grund nok til at lære at bruge it. Dette kom-

mer også til udtryk ved, at søgefunktionen Google i flere af de it-fremmedes forståelsesverden er internettet. Dette ses især hos it-fremmede uden for og i indgangen til labyrinten, der ofte endnu ikke har en overordnet forståelse for it, og som endnu ikke taler it-sproget.

Flere it-fremmede har altså fattet interesse for it og er motiveret for at lære at bruge det, fordi de har opdaget, at de ved hjælp af it kan dyrke og udvikle deres personlige interesser og hobbyer.

6.3 Motiv: At spare penge

Det at spare penge virker stærkt motiverende for en del af de it-fremmede, og muligheden for at spare penge kan være det, der gør, at nogle it-fremmede har lyst til eller er gået i gang med at lære at bruge it. Disse it-fremmede beskriver sig selv som sparsommelige mennesker, der ikke bruger penge på unødvendige ting. Derfor gør det indtryk på dem, når det koster penge at betale et girokort i banken eller på posthuset, mens det er gratis at betale over netbank. Dette oplever flere som uretfærdigt, men da de ikke kan gøre noget ved det, ser de sig nødsaget til at lære at bruge it, så de kan spare de penge.

"Man må bare betale, hvis man ikke har lært at bruge nettet." Mand, 76 år.

"Det er en vis træghed. Jeg havde også i sin tid lyst til at betale penge på posthuset, så havde man styr på det. Nu sparer man penge på det ved betalingservice, så ændrer det sig." Mand, 63 år.

Andre ser det som spændende og motiverende, at de på internettet kan gå på jagt efter gode tilbud og fx finde rejser til en billigere pris end hos rejsebureauet. Nogle har også opdaget, at priserne i nogle tilfælde kan være lavere i netbutikker end i fysiske butikker og vil derfor gerne være i

stand til at handle over internettet og er meget motiveret for at lære det.

"Jeg ved ikke, hvordan man skal købe billet, jeg har aldrig prøvet det før. Men jeg plejer at kigge lidt på det, og så finder jeg ud af det. [Hun klikker sig straks ind på de orange billetter]. Billigere billetter? Det vidste jeg ikke. Det vil jeg da prøve i hvert fald. Så tager vi til Odense!" Kvinde, 74 år.

"Det er gratis med Facebook, så det er bedre end at snakke i telefonen." Kvinde, 47 år.

Nogle ønsker eller tør, som tidligere beskrevet, dog ikke at handle over nettet, men de vil gerne kunne finde og sammenligne priser på varer i forskellige butikker.

"Jeg vil bruge computeren til at få prislinjen og sammenligne med diverse butikker. Sidste gang på it-kurset kunne vi gå ind på Bilka og Elgiganten. Vi var derinde for at se priser. Der er flere priser på computere, end der er i bladene." Kvinde, 62 år.

"Jeg er bange for at skrive forkert. Jeg elsker at købe ting på computer, men er bange for at gøre forkert. Jeg har købt rejser – hvis jeg kunne gøre det rigtigt, ville jeg elske at gøre det, for det er billigere." Kvinde, 47 år.

6.4 Barriere: selvdannelse i opposition til it

For flere af de it-fremmede uden for it-labyrinten gælder det, at de i deres selvdannelsesproces er i opposition til it. Det vil sige, at den måde, hvorpå de anskuer deres identitet, ikke er forenelig med det, it repræsenterer for dem. De har dannet et billede af sig selv, hvor it ikke passer ind eller er i direkte opposition. Der er flere måder, hvorpå denne selvdannelse sker i opposition til it. Neden for beskrives tre centrale varianter.

Jeg har ydet det, jeg skal!

Nogle it-fremmede uden for labyrinten har den holdning, at "jeg har ydet det, jeg skal, til samfundet." Det er især ældre mennesker, der har arbejdet et langt liv, og som mener, at de nu hverken skal eller vil lære mere nyt. De ser sig selv som færdige med deres selvdannelsesproces, og det giver derfor ikke mening for dem at tilegne sig nye færdigheder som it.

"Jeg tror ikke, at jeg når at udvikle mig mere." Mand, 79 år.

"Jeg har altid haft pligter, siden jeg var helt ung, og nu hvor jeg endelig har lidt tid, er der flere pligter." Kvinde, 80 år.

Nogle føler, som beskrevet i afsnit 5.2, at der er et pres på dem for at lære it, men i stedet for at lade det motivere dem til at gå i gang, nægter de konsekvent at forholde sig til det, og det bliver en sag for dem at være imod it.

Andre føler ikke som sådan noget pres, men har, som nævnt, den holdning, at "hvis det offentlige vil mig noget, så skal de nok finde mig." De har derfor ikke tænkt sig selv at gøre noget for at lære at bruge it.

"Det [it] kommer jeg ikke til at bruge. Det offentlige kan gøre, hvad de vil." Mand, 76 år.

Andre af disse it-fremmedes modstand handler om, at de simpelthen har opgivet at følge med.

"Der er nogen, der siger, det er en forkert tid, jeg lever i. Jeg synes, det er svært. Når jeg ser en udviklingskurve, så bliver den stejlere og stejlere, og jeg kan ikke følge med. I forhold til digital udvikling og i forhold til amerikanisering, der vælter ind over os." Mand, 64 år.

Jeg har fået nok!

Et aspekt af oppositionen til it blandt enkelte it-fremmede uden for labyrinten, er, at man mere eller mindre har meldt sig ud af "systemet", og at man sidestiller it med det offentlige, som man ser sig selv i modsætning til. Det er særligt blandt ledige, at denne selvopfattelse blandt de it-fremmede er set.

"Jeg er så træt af, at man hele tiden bliver slået oven i hovedet af systemet med ting man skal og skal og skal." Mand, 57 år.

Det er typisk mennesker, som gennem længere tid har haft meget kontakt med myndigheder fx i forbindelse med ledighed eller sygdom. De har ofte oplevet kontakten som frustrerende, når de skulle udfylde diverse blanketter mv. over internettet fx for at få dagpenge eller melde sig til kurser. Flere af de it-fremmede, der befinder sig uden for labyrinten, har været frustrerede over, at de som ledige har befundet sig i en presset social og økonomisk situation, mens det samtidig mere eller mindre er blevet krævet af dem, at de har kunnet anvende it.

For flere af disse it-fremmede er it derfor blevet synonym med "systemet", som de har meldt sig ud af. De har derfor stor modstand imod at bruge eller forholde sig til it.

Den er grim

Smagsdomme og æstetik spiller generelt en stor rolle i selvdannelsen, og det viser sig også i forholdet til it, hvor en barriere er, at flere har et billede af en stor stationær computer i hovedet og at den simpelthen er for grim, eller at den fylder for meget til, at man vil have den i sit hjem. Den passer ikke ind.



"Vi overtog et lokum uden lige. Det eneste, jeg lavede på den var kortspil. Og så fyldte den af helvede til." Kvinde, 55 år.

Flere af de it-fremmede opbevarer deres it-udstyr så det er gemt væk i kasser eller rum, de sjældent bruger. Det gør it-udstyret ekstra svært tilgængeligt, og computeren eller mobiltelefonen bliver besværlig at bruge og vanskelig at hive frem, benytte sig af og øve sig på.

Det æstetiske spiller således også en rolle i forhold til ikke at ønske sig it inden for døren. Her har den bærbare computer, der let kan gemmes væk, og som ikke fylder så meget, åbnet nye muligheder for flere af dem, der har en æstetisk barriere i forhold til computeren.

"Jeg har jo ikke været interesseret i at have en kæmpe stor sæk kartofler på mit skrivebord. Så kom klaptræet der [bærbare computer]. Hvis det er en, jeg kan gemme væk på mit skrivebord, så kan jeg godt blive en potentiel kunde." Mand, 63 år.

07

Fællesskab



Mennesker er sociale individer, der knytter forbindelser til mennesker, ting og institutioner omkring sig. Det er, som nævnt, en vigtig kulturudviklende dimension ved it, at det tilfører mennesker helt nye muligheder for at udfolde sit netværkspotentiale.

It bidrager til, at vi indgår i særlige former for fællesskaber, og at vi opbygger dem på bestemte måder. For at få den fulde forståelse af de fællesskaber er det vigtigt at være opmærksom på, at de omfatter mange forskellige typer forbindelser til såvel mennesker som institutioner, omgivelser, fysiske genstande og teknologier.

7.1 Motiv: At blive taget ved hånden

Sociale relationer spiller en helt afgørende rolle for, at it-fremmede bevæger sig hen til labyrinten og ind i den. Mange oplever, at en hjælper – ofte et eller flere familiemedlemmer eller en ven – tager dem ved hånden og fører dem ind i it-verdenen.

Hjælperen hjælper dem også ofte videre, når de er gået i stå eller har behov for støtte til at komme videre. Herved har den it-fremmede en person fra "den velkendte verden" med sig ind i labyrintens anderledes verden. Man kan anskue

hjælperen som en guide, der leder den it-fremmede i alt det nye og udpeger de vigtigste ting undervejs. Andre gange fungerer hjælperen som en slags tolk, der oversætter sprog, den it-fremmede ikke forstår, men også funktioner og muligheder oversættes til noget, som den it-fremmede bedre forstår, og som passer ind i vedkommendes verdensbillede og selvudvikling.

Hjælperen er den, der bygger bro mellem den ukendte it-verden og den verden, som den it-fremmede kender. Når de it-fremmede får hjælp, tør de lidt mere og går lidt længere, end de ellers ville have gjort. Dette gælder særlig i begyndelsen og de første fاملende skridt ind i labyrinten.

"Hvis jeg spurgte mit barnebarn, så ville han bare sige, så skyper vi, og så hjælper jeg dig, det ville han sige – de sender nogle gange billeder fra München, men hvordan jeg gør det, det ved jeg ikke – (..) og det kan jeg også få lært, jeg ville nok ikke selv gå ind og prøve, der opgiver jeg nok på forhånd og siger, det kan du ikke finde ud af."
Kvinde, 73 år.

For mange it-fremmede er det hjælperen, der også står bag de første direkte opfordringer til, at den it-fremmede skal i gang med it. Ved at snakke med den it-fremmede om it og de muligheder, it kan give, er hjælperen med til at vække en interesse. Hjælperen, der kender den it-fremmede personligt, er gode til at ramme interessante og motiverende ting, som it kan sætte den it-fremmede i stand til. For nogle it-fremmede kan det være en meget lang proces, før de bevæger sig fra snak til handling og rent faktisk går i gang med at prøve it. For andre går det hurtigt.

Udslagsgivende for, at den it-fremmede overhovedet kommer i gang, er, at hjælperen, som kender dem godt, overbeviser dem om, at de skal prøve at begive sig ind i labyrinten – selvom de

måske ikke umiddelbart oplever et behov – og selvom det føles uoverskueligt i starten.

”Det er mine ældste børnebørn, der har fået mig i gang, fordi de sagde til mig, ”mormor, du må altså have en computer” – jamen hvad skal jeg bruge den til?, for jeg synes ikke jeg manglede den – så det er dem, der har fået overtalt mig.” Kvinde, 73 år.



Det er ofte drillende eller med en humoristisk distance, at hjælperen bringer den it-fremmedes mulige introduktion til it på banen. De it-fremmede som er kommet i gang med at bruge it, oplever ofte selv et behov for at hjælpe andre i gang, fordi de er glade for at have fået taget hul på it-verdenen. En ældre kvinde fortæller fx, hvordan hun selv langsomt kom i gang med it, men nu oplever, at hun er den, der presser på, så hendes it-fremmede venner og familie også kommer i gang. Hun er nu selv blevet hjælper, og det motiverer hende.

”Min søster siger hele tiden ’dig og din computer’, men jeg siger ’du kunne da starte med at sende mig en mail’.” Kvinde, 69 år

Det giver tryghed for den it-fremmede, når vedkommende sidder sammen med en anden ved computeren og bliver guidet og langsomt finder

ud af, hvad det egentlig er, den kan. Men samtidig oplever alle it-fremmede, at det først er når de selv sætter sig til tastaturet og prøver sig frem, at de begynder at forstå, hvordan det virker.

Sammen om it

Mange oplever det som meget uoverskueligt og svært at vælge, hvilket udstyr de skal købe, når de skal erhverve sig deres første it-udstyr eller skal købe nyt. Markedet opleves som uigennemskueligt, og den it-fremmede kender ikke egne behov.

”Den markedsføring, der er inden for den branche, den er fuldstændig uigennemskuelig. Så længe jeg ikke kan se, hvad der er det bedste og billige for mig, så siger jeg rend mig. Det har været med til at udskyde det. Der var et hav af kombinationer af forbindelser, det er uoverskueligt.” Mand, 63 år.

Det er ofte personer i den it-fremmedes netværk, der nedbryder den barriere og hjælper med at finde ud af, hvilket udstyr vedkommende skal købe, og de er ofte også med ude og købe det.

”Vi har konsulent på. Det er børnene, der er konsulenter. Nu er det børnebørnene. Hver gang vi har anskaffet os noget, så er der konsulent på.” Kvinde, 74 år.

Dermed opleves den it-fremmedes beslutning, om, hvilket udstyr vedkommende skal købe, som lettere. Mange får også besøg af venner eller familie i forbindelse med, at de går i gang med at opsætte og bruge nyt udstyr.

”Det var ikke mig, der ville have en iPhone – det var mine børn. Min søn er nemlig computer- og it-nørd, og derfor har vi fået en iPhone.” Kvinde, 57 år.

At købe og opsætte nyt it-udstyr udgør en barriere for at komme i gang med it, og derfor er hjælpen til at købe nyt af stor betydning. Det er med til at gøre det mere trygt for den it-fremmede. I de fleste tilfælde er det børn eller børnebørn, der hjælper deres forældre og bedsteforældre. Nogle ser det ligefrem som en måde, hvorpå den yngre generation kan "give noget tilbage" til den ældre generation, som tidligere har lært dem så meget andet.

Interviewer: *"Hvad synes du om at få hjælp fra dine børn?"*

Informant: *"Jeg synes det er dejligt. De har lært mange ting fra deres forældre, og det er godt for dem hvis de kan vise os nogen ting også."* Kvinde, 42 år.

Også i hverdagen kan de, der har hjemmeboende børn, få hjælp til it fra dem. Det er især til de mindre tekniske udfordringer, den it-fremmede støder på, og det at forstå computerens funktioner og it-sproget, som børn hjælper med.

"Jeg forstår 70 % af, hvad der står på computeren. Det kommer an på, hvad der står. Ellers så spørger jeg mine børn." Kvinde, 42 år.

For nogle it-fremmede bliver det at købe it-udstyr, lære det at kende og udvikle it-kompetencer således en mulighed for social interaktion. Det er noget, man er sammen med andre om, og anskaffelsen, opsætningen eller brugen af it kan ligefrem blive en hyggelig social begivenhed og en måde at bringe familien sammen på. Særligt hos de ældre stiger interessen for it, hvis de oplever, at det er noget, de kan være sammen med deres børnebørn om – også selvom de har svært ved det. For nogle kan et it-problem ligefrem være en anledning til at ringe til barn eller barnebarn og lige høre, hvordan det ellers går.

Der er også flere eksempler på, hvordan it-fremmede opdager, at it giver dem nye måder at være sammen på, fx bedstefaren som spiller onlineskak med sit barnebarn, eller bedstemoren, som får tilsendt billeder på e-mail fra barnebarnets hverdag.

"Mit barnebarn bor i Chicago, så vi er begyndt at spille skak over nettet sammen." Mand, 82 år.

Særligt blandt de ældre it-fremmede er en udbredt motivation til at begynde at bruge it den anerkendelse, som de møder fra deres omgivelser, når de er i stand til at betjene moderne teknologi. Det kan være alt fra at kunne sende sms og mms-beskeder og e-mails til at kunne gå på Facebook.

"Det er dejligt at kunne sms'e. Familien er imponeret over det." Kvinde, 80 år.

At mærke de yngre generationers anerkendelse ansporer også flere ældre it-fremmede til at bevæge sig videre ind i it-labyrinten.

7.2 Motiv: Nye veje til social kontakt

Det er karakteristisk for mange af de it-fremmede, at de næsten alle er motiveret eller undervejs bliver motiveret af de muligheder, som it giver for at være del af sociale fællesskaber, fx gennem sociale medier.

Mange it-fremmede har oplevet, at det, at de har familie i udlandet, eller at venner flytter til udlandet i længere tid har været altafgørende for, at de kom i gang med at bruge it. Ønsket om at holde kontakten og følge med i deres liv har overskygget barriererne for at skulle i gang med it.

"Jeg har fået min egen computer på grund af mine børnebørn og en veninde, som skulle af sted til

udlandet, så hun lærte mig, hvordan jeg kom ind på Skype.” Kvinde, 62 år.

Når de it-fremmede først har accepteret e-mailen som en ny version af brevet på papir, er der mange, der begynder at sætte pris på den som en hurtig kommunikationsform.

”Det er meget nemmere med en mail, den er fremme med det samme, man er i kontakt med det samme.” Kvinde, 73 år.

”Jeg ville gerne lære at bruge computer, fordi så kan jeg e-maile med venner og familie. I det hele taget er det en fordel at kunne computer i dag.” Kvinde, 71 år.

Andre it-fremmede accepterer e-mailen som et vilkår ved tiden, men mener, at selvom der er ting, som it gør nemmere – fx hastigheden når man sender en e-mail – så er der også tidspunkter, hvor de foretrækker og forventer et ”gamlemeldags” eller ”rigtigt” brev, fordi det i deres optik opleves som mere ”ægte”. Det gælder fx ved fødselsdage, jul og andre lykønskingsbegivenheder. Men jo længere de it-fremmede kommer ind i labyrinten, er der dog en tendens til, at accepten af e-mailen som gyldigt og ægte brev bliver større og større.

”Det er udviklingen, jeg ved ikke, om jeg bryder mig om det. Men det skal vi jo bare følge med i. Sådan er tiden. Det er et eller med det der med at få et brev. Jeg nægter at få julebrev over mail. Der skal man sende et kort.” Kvinde, 48 år.

At kunne følge med på en bestemt blog eller hjemmesider, som bekendte eller familie fx har lavet i forbindelse med en rejse kan være udslagsgivende for, at nogle it-fremmede kommer i gang med it. Andre lærer at skype som noget af det første, de gør med it, da de ser det som en

simpel og billig måde at tale med – og ofte også se – dem, der er på rejse.

Sociale netværk – især Facebook – er en stærkt motiverende faktor for en del it-fremmede for at komme i gang med at bruge it. En del af dem er ganske vist umiddelbart skeptiske, fordi de er bekymrede for, at sociale netværk som Facebook kan være farlige, når alle kan se dine personlige oplysninger. Men tit vinder nysgerrigheden eller ønsket om at være en del af fællesskabet over frygten. Andre kommer med i sociale netværk, fordi børn eller børnebørn simpelthen opretter en profil for dem og efterfølgende beroliger dem med, at de har sat sikkerhedsindstillingerne til.

”Min datter ville have, at jeg skulle have en profil. Og så fik jeg én, og det er jeg egentligt glad for. Så kan jeg se mine børns billeder og holde lidt øje med, hvad de laver.” Kvinde, 65 år.

Facebook er også for mange it-fremmede en vej til at skabe forbindelser med folk, de kender, men som de ellers ikke har nogen regelmæssig kontakt med.

”Mine egne børn skriver jeg ikke med på Facebook. Men jeg skriver med min søsters børn, for de bor nemlig på Sjælland. Mine egne børn bor jo i Skjern, så dem ser jeg tit.” Kvinde, 51 år.

For andre er sociale netværk en måde, hvorpå de kan følge og opbygge nye forbindelser. Facebook giver dem indblik i nogle af de små hverdagsting, som fx bedsteforældre måske ikke ellers får indblik i om deres børnebørn. Derudover giver det mulighed for en ”nem” og kort kontakt i det daglige. Det er motiverende for mange it-fremmede og skaber en glæde ved brugen af it.

”Da vi boede det andet sted, kom børnene tit forbi. Men nu kommer de ikke så tit forbi, fordi de

har skolesøgende børn. Så derfor føler jeg, at jeg kan følge lidt med via Facebook.” Kvinde, 65 år.

Internettet kan også være den primære kontakt til familie i andre lande. For eksempel fortæller flere it-fremmede med anden etnisk baggrund end dansk, at de holder kontakt til deres familie bosat uden for Danmark gennem Skype, Messenger og e-mail.

”Jeg er glad for den, der har lavet computeren til mennesker, det gør, at man kan snakke med sin familie. Jeg har ikke set min familie i 12 år, min mor kom engang i tre måneder men ellers ikke og min bror og lillebror har jeg ikke set.” Kvinde, 40 år.

Et andet sted, hvor sociale netværk er meget udbredt, er på skoler, hvor netværk som fx forældreintranettet eller Skoleintranettet er mere regel end undtagelse. For nogle kan forældreintranettet således være motiverende til at lære at bruge it, fordi det mere eller mindre er en nødvendighed for at kunne følge med i sine børns skolegang.

”Jeg følger med på mine børnebørns skoles hjemmeside [skoleintranet] og ser på den ungdomsskole, en af dem går på, på deres hjemmeside. Nogen gange ligger der billeder.” Kvinde, 71 år.

For it-fremmede forældre, der er uden for labyrinten, og som ikke har adgang til it eller har læse- eller sprogvanskeligheder, kan skolernes aktive anvendelse af Forældre- og Skoleintranet være et problem, da de ikke er i stand til følge med i deres børns skolegang ad denne vej.

7.3 Barriere: Når man ikke kan snakke med

Mange it-fremmede oplever, at de står uden for et fællesskab, når de ikke bruger it i kontakten

med andre, og når de ikke kan snakke med om det. De forstår simpelthen ikke betydningen af det, som andre siger, når de taler om it. Samtidig oplever de, at de står uden for de fællesskaber, der udfolder sig på internettet.

På en computer foregår næsten alt skriftligt. Det volder mange af de it-fremmede store problemer og er en væsentlig barriere i forhold til at tage livgreb med it-verdenen og de fællesskaber, der findes her. Den sproglige udfordring viser sig på flere forskellige måder.

På offentlige hjemmesider findes der værktøjer, som kan afhjælpe disse udfordringer, eksempelvis det gratis oplæsningsprogram adgangforalle, der kan læse hjemmesiders tekst op for brugeren. Men ingen af de it-fremmede, der deltog i analysen, var nået frem til at opdage det. For eksempel ville det lette brugen af hjemmesider for mange it-fremmede, hvis oplæsningsfunktioner fremstod som et alternativ til at læse. Desuden kan oplæsningsprogrammet hjælpe ordblinde med at få oplæst alle former for tekst.

Mange ældre har svært ved at læse på skærmen, fordi bogstaverne er små, og de ældre ikke ved, hvordan de skal gøre dem større. Under et besøg på et it-kursus var der eksempelvis en ældre dame, der sad med et forstørrelsesglas for at kunne læse på skærmen. Det er det redskab, hun er vant til at anvende, når bogstaverne bliver for små.

Andre ældre it-fremmede har en oplevelse af, at bogstaverne flimrer, og at det besværliggør læsningen på skærmen.

Et nyt sprog

Der er mange nye ord, når man som it-fremmed begynder at stifte bekendtskab med it. Hvad er usb, vindue, hardware, Firefox, browser eller Facebook? Hedder det nem-bank og net-id eller er det omvendt?

For de it-fremmede er det et nyt sprog, de skal tilegne sig. Det er tydeligt, at de yngre blandt de it-fremmede er mere bekendte med de it-relaterede udtryk og begreber på trods af, at de ikke har brugt it i særligt stort omfang – måske også fordi mange ord er låneord fra engelsk. Men samtidig er det også ord, der udtrykker nye måder at handle på, som når man fx "linker", "connecter" og "liker".

"Når man ser reklamer, så skal man have usb-stick, og så står jeg af, jeg aner ikke, hvad det er, det der computersprog, så er jeg stået af." Kvinde, 54 år.

"Det er igen det med, når man ikke har interessen for det, når Mattias kommer ind og taler i computersprog, jeg aner ikke hvad han laver, det går så hurtigt." Kvinde, 56 år.

De it-fremmede mangler ofte et sprog til at forklare hvilke it-problemer de oplever, eller hvornår noget er gået galt. De mangler ordene, begreberne, erfaringerne og forestillingerne, der gør det muligt at tale om, hvad der sker.

Mange it-fremmede har et forholdsvis begrænset kendskab til det engelske sprog og bliver derfor udfordret af engelske begreber og ord. Det er ikke almen viden, hvad "username", "backspace", "like", "escape" eller "advanced" betyder. Brugen af engelske vendinger er med til at komplicere brugen af it for en del it-fremmede. Dette gælder særligt, hvis computeren er sat op til engelsk, således at alle meddelelser fra computeren kom-

mer på engelsk. Samtidig har de færreste lyst til at udstille, hvor svært de egentlig synes, det engelske sprog er.

"Jeg har aldrig haft engelsk, og det er svært at finde ud af computeren, når man ikke kan finde ud af engelsk." Mand, 47 år.

"Hvis jeg skal ind på noget, og der er en boks på engelsk.. det kan man altså ikke i min alder." Kvinde, 76 år.

Blandt de it-fremmede med en anden etnisk baggrund end dansk er det skriftlige sprog yderligere svært, fordi de ikke behersker det danske sprog til fulde, og mange af de sider, de har brug for, er på dansk. Disse it-fremmede kan både opleve udfordringer i forhold til at læse fx offentlige hjemmesider, men også i forhold til at oversætte og forstå det, de læser. Der er dog flere med anden etnisk baggrund end dansk, der fremhæver, at det ikke er læsningen eller det danske sprog, der er problemet, men de særlige ord, der knytter sig til it. Og meget tyder på, at det både er sproget og den adfærd, som det skal bruges til at beskrive, som er problemet.

"Ville det være nemmere på arabisk?" Nej det er det samme. Jeg kan ikke forstå, hvordan jeg skal bruge computeren. Det er computersproget, der er svært." Kvinde, 44 år.

7.4 Barrierer og motiv: uddelegering af it

Sociale forbindelser virker ikke kun motiverende for at bruge it, de kan også udgøre en barriere. Det sker fx, når it-arbejdsopgaven uddelegeres, så den it-fremmede ikke selv behøver beskæftige sig med it. Som nævnt tidligere er det særligt de it-fremmede uden for eller i indgangen til labyrinten, der uddelegerer it til ægtefælle eller børn.

Uddelegeringen af it indgår som en del af arbejdsdelingen i hjemmet og kan fungere som en strategi til at håndtere it, når man selv er fremmed over for det og har nogle tæt på, som kan tage opgaven i stedet. Samtidig er det dog vigtigt at være opmærksom på, at hvis alle it-relaterede opgaver uddelegeres, så er der en risiko for, at der skabes et afhængighedsforhold, hvor den it-fremmede holdes ude af it-labyrinten.

"Min kone har Skype på sin computer, og der bruger vi den, og så siger jeg "hej" til min søn, der læser i Toronto – vi skypede også med min datter, da hun var i Hanoi. Det er ligesom en rollefordeling, jeg renser tagrender, og du (konen) får fat i Toronto." Mand, 59 år.

Andre har en fordeling af it-opgaverne, hvor den ene part fx altid går på netbank, mens den anden er den primære i forhold til at tjekke og svare på mails.

Nogle gange kan ændringer i de nære fællesskaber være afgørende for, at it-fremmede kommer i gang med at lære it.

"Min kone interesserede sig for computer, men hun døde. Så nu må jeg jo sætte mig ind i det." Mand, 82 år.

"For et år siden var det altid min mand, der gjorde det, og nu er han død. Så i dag er jeg virkelig usikker på at komme på internettet" Kvinde, 67 år.

Hos andre it-fremmede er bare tanken om at miste familiens it-ansvarlige nok til, at de vælger at gå i gang med at lære at bruge it. De vil ikke risikere at stå i en situation, hvor de både har mistet og ikke er i stand til at etablere forbindelser via e-mail, netbank, skat m.m., sådan som de har været vant til at være en del af – om end pr. stedfor-

træder – og som har gjort, at de har haft kontrol over egne forhold.

Skilsmisse kan ligeledes være en årsag til, at it-fremmede i en periode bliver sat tilbage i deres færd, da den mest it-kyndige kan tage både computer og hjælperollen med sig ved bruddet.

"Jeg har haft computer, men er lige blevet skilt, så jeg skal ud og købe en igen." Mand, 73 år.

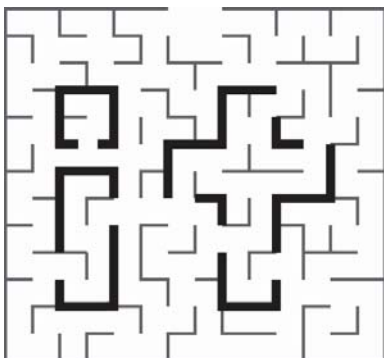
At have mistet den, der havde rollen som it-ansvarlig i hjemmet, kan også være en motivation for de it-fremmede til selv at komme i gang med at lære det og selv at anskaffe sig det nødvendige udstyr. Uddelegeringen til familie eller venner er en måde, hvorpå man som person, der en del af et fællesskab, kan følges med ind i it-labyrinten, uden at man som individ selv etablerer forbindelserne. På den måde kan uddelegeringen ses som et motiv, som navnlig har et potentiale, hvis det følges op af, at man tager hinanden ved hånden på vejen ind i labyrinten. Samtidig kan uddelegeringen være en barriere for, at det enkelte individ tager ansvar for selv at tage livtag med it-labyrinten.

It sætter os i stand til at etablere en verden, der hænger sammen på måder, som er vanskelige og langsommelige at mestre for it-fremmede, som ikke allerede har kendskab til og er fortrolige med de mange lag af forbindelser og spor, som fællesskaberne finder sted i. At gøre de it-formidlede fællesskaber til en del af ens verden er en omfattende proces. Til gengæld bliver det omvendt meget vanskeligt at orientere sig på andre måder, når man bliver it-fortrolig og har indbygget it som en naturlig del af de forbindelser, vi lever i.

Derfor kan denne undersøgelses beretning fra de it-fremmedes verden også ses som et spejl, der kaster et lys over de it-fortroliges verden, fordi den skaber en bevidsthed om de måder, som it-fortrolige handler og tænker på. It-fortrolige er blevet så fortrolige med it, at de tager denne fortrolighed for givet og nogle gange glemmer, at den ikke er givet for alle. Og denne form for selvbevidsthed om egne handle- og tankemønstre er derfor, sammen med kendskabet til de it-fremmedes verden, et væsentlig afsæt for alle, der arbejder med at styrke befolkningens it-færdigheder.

08

At lære it – opbygning af fortrolighed



De foregående kapitler viser, at en afgørende forudsætning for, at it-fremmede bliver fortrolige med it, er, at det giver mening for dem at lære det. Derfor er det vigtigt, at alle, der vil støtte it-fremmedes læring, er opmærksomme på karakteren af de barrierer, it-fremmede oplever, og på, hvad der motiverer it-fremmede til at lære it.

It-labyrinten viser, at it-fremmedes læring af it handler om opbygning af en fortrolighed med it, hvor it i stigende grad indbygges i livet og opleves som et hjælpemiddel. Som det fremgår af de foregående kapitler, er dette en omfattende proces, der griber ind i menneskers verdensbillede og identitet samt forhold til andre mennesker og fysiske redskaber.

Læring af it er nært beslægtet med socialisering i en kultur. Man skal tilegne sig en viden, der umiddelbart skal bruges i hverdagslivet snarere end i undervisningslokalet og ved eksamensbordet.

En række forskellige sociale arenaer har derfor betydning for, hvorvidt og hvordan de it-fremmede bliver fortrolige med it. Der er hjemmet og hele det personlige netværk, men også en række professionelle aktører på it-kurser, på biblioteker, i oplysningsforbund, i fagforeninger samt i offent-

lige og private virksomheder, som møder de it-fremmede, når de går andre veje end via de digitale løsninger.

Men hvordan kan de aktører, der møder de it-fremmede, bidrage til, at de opbygger fortrolighed med it?

Et vigtigt udgangspunkt for at tilrettelægge en relevant undervisning og i det hele taget støtte de it-fremmedes læring er at forstå dem. Denne rapportes målgruppeforståelse sætter fokus på, hvordan det er at være it-fremmed. Det betyder, at der stilles skarpt på de særlige udfordringer og muligheder, der er forbundet med at befinde sig i en situation, hvor man er it-fremmed. Denne målgruppeforståelse går på tværs af forskellige demografiske grupper. Fokus er ikke på, om man er gråhåret, bærer tørklæde, taler jysk eller har studentereksamen, men derimod på, hvor fortrolig man er med it⁸.

I dette kapitel sættes der fokus på de it-fremmedes oplevelser med at lære it i forskellige sociale situationer og arenaer. Når disse situationer er beskrevet, rundes der af med at understrege, hvordan der også altid er en praksisdimension, hvor læringen kan foregå individuelt, og hvor it-fremmede på egen hånd opbygger fortrolighed med it og it-verdenens genstande og sprog ved at prøve sig frem i eget tempo.

⁸ Deltagerne i denne undersøgelse er dog udvalgt på baggrund af en demografisk karakteristisk af de it-svage, hvilket betyder, at navnlig unge er udeladt af undersøgelsen.

Før de situationer, hvori de it-fremmede lærer it, beskrives, skal de udfordringer, der hovedsagelig gør sig gældende for de allermest it-fremmede, fremhæves. Det drejer sig om de, der står helt uden for labyrinten og ikke har taget hul på at lære it. For dem handler fortrolighed med it først og fremmest om overhovedet at opleve et behov for at gøre sig fortrolig med it.

8.1 Hvorfor skal jeg lære det?

Blandt de mest it-fremmede er der nogle, der ikke har interesse for it, mens andre giver udtryk for en direkte modstand mod it. De mener ikke de har behov for it, og lysten og motivationen til at lære det er ofte helt i bund.

Mange af disse mest it-fremmede klarer sig som nævnt ved at uddelegere digitale opgaver, som de ikke kan komme uden om, til andre, fx ægtefæller, børnebørn eller medarbejdere i banken eller i borgerservice.

I sådanne situationer kan de it-fremmedes fortrolighed med it øges ved, at såvel professionelle aktører som personer fra de it-fremmedes eget netværk ikke ekskluderer dem, når de hjælper, men i stedet lader de it-fremmede følge med og direkte opleve, hvad it kan gøre for dem. For nogle it-fremmede vil dette være med til at opbygge den fortrolighed med it, som gør, at de selv på et tidspunkt vil kunne tage over. For andre it-fremmede giver det, selvom de aldrig selv kommer til at håndtere it, en lidt større fortrolighed og en mindre fremmedhed i forhold til den verden, som de ikke selv træder helt ind i, men trods alt kender som tilskuere.

Før de it-fremmede, der står uden for labyrinten, overhovedet er klar til at lære it, skal de opleve, at det giver mening for dem at give sig i kast med it. De skal opleve at it sætter dem i stand til noget de har behov for.

For de mest it-fremmede kan fortrolighed med it kun opstå, hvis introduktionen til den tekniske del sker sideløbende med en indsats for, at mistilliden til it overvindes, og der opleves et behov for it. Det er en opgave, som vanskeligt kan løftes af fx et it-kursus alene. Det første skridt på vejen til fortrolighed med it foregår nemlig ikke i et kursuslokale.

Når den it-fremmede uden for labyrinten bevæger sig til labyrintens indgang, sker det ofte efter en indsats fra flere aktører og interessenter: virksomheder, politikere og myndigheder; praktikere der i det daglige er tæt på de it-fremmede, så som biblioteker og jobcentre; samt kursusudbydere og undervisere i it. Derudover spiller også arbejdsgivere, kollegaer, venner og familie til it-fremmede en rolle ved at afmystificere it og vænne den it-fremmede til tanken om, at it kan blive en meningsfuld del af deres liv og måske ligefrem en hjælp.

Her er det oplagt at forholde sig til de motivationskilder, der er beskrevet i de foregående kapitler. Det kan man blandt andet gøre i forbindelse med formidling af it-kurser, hvor der kan lægges vægt på, hvad den it-fremmede kan bruge it til, og hvilke behov it kan opfylde. Det kan fx være, at kurset giver mulighed for via it at dyrke personlige interesser eller giver kontrol over eget liv (fx skat og netbank). Det kan også være, at it-kurset gør deltagerne i stand til at have tæt kontakt med deres familie og venner – også selvom de ikke bor i nærheden. Dette er helt anderledes motiverende end at få at vide, at man på kurset kan lære at skrive en e-mail.

Herved taler man til det, der kan motivere it-fremmede til overhovedet at tage livtag med it og vælge at gå ind i labyrinten. Denne måde at motivere på har yderligere den fordel, at det øger muligheden for, at de it-fremmede får noget ud af

kurset, fordi de kommer til kurset med en forventning om, at it kan opfylde et behov hos dem og sætte dem i stand til noget, de selv oplever som relevant.

8.2 Andres hjælp til at lære it

Som det fremgår flere steder i rapporten, spiller sociale relationer og interaktionen med andre en helt afgørende rolle for, at de it-fremmede lærer it. Mange af de it-fremmede, som har bevæget sig kortere eller længere ind i it-labyrintens verden, kan fortælle, at en hjælper fra vedkommendes personlige netværk – ofte et familiemedlem eller en ven – har taget dem ved hånden og ført dem ind i it-labyrinten. Mange it-fremmede har desuden fået hjælp af professionelle hjælpere, fx undervisere på et it-kursus, biblioteket, medarbejdere i borgerservice, i banken mv.

Disse hjælpere, hvad enten de er fra den it-fremmedes eget netværk eller er professionelle, spiller en afgørende rolle, når de it-fremmede bliver fortrolige med it. Men undersøgelsen peger også på, at hjælpernes hjælp kan få større effekt, hvis hjælperne har en indsigt i, hvordan det er at være it-fremmed.

Sidemandsoplæring gennem netværk

De fleste it-fremmede har overvundet barriererne i forhold til it gennem en eller anden form for sidemandsoplæring. Ofte er det et familiemedlem, en ven eller en anden fra den it-fremmedes personlige netværk, der påtager sig rollen som hjælper. Hjælperen kan her ses om en guide, der fører den it-fremmede rundt i it-labyrintens ukendte verden og udpeger vigtige ting undervejs. Hjælperen fungerer ofte også som en slags tolk, der oversætter det sprog, de vendinger og de tegn, som den it-fremmede ikke forstår.

Den personlige hjælper spiller en vigtig rolle, fordi det er en person, der kan bygge bro mellem den

ukendte it-verden og den verden, som den it-fremmede kender. Når de it-fremmede får den slags hjælp, øges tilliden til it-verdenen, og de tør ofte lidt mere og går lidt længere, end de ville have gjort på egen hånd.

Den it-fremmedes sociale netværk betyder meget for mulighederne for sidemandsoplæring. Nogle har mange, de kan trække på, og de kan dermed dele hjælperollen ud på flere personer, mens andre har mere perifere relationer til it-fortrolige, og det gør sidemandsoplæringen svær.

Relationen til den eller de personer, der sidemandsoplærer, betyder også meget for formen og hyppigheden i oplæringen. Nogle har en i husstanden, de kan få hjælp fra, mens andre skal opstøge det uden for hjemmet.

Der er også eksempler på, at selve teknologien bruges til at støtte en sidemandsoplæring, hvor hjælperen ikke nødvendigvis er fysisk tilstede ved siden af den it-fremmede. Der er hjælpere, der kan være til stede gennem netværksforbundne computere eller skype. Her bruges it aktivt til at overvinde de fysiske afstande mellem den it-fremmede og vedkommendes hjælper.

”Min søn hjælper mig. Min computer er forbundet til min søns, så han kan hjælpe mig, hvis der opstår en fejl.” Mand, 65 år.

Sidemandsoplæring gennem en hjælper fra eget netværk har en afgørende betydning for den it-fremmedes vej mod labyrinten, men den har også sine begrænsninger. Det kommer generelt til udtryk gennem problemer med hjælperens måde at hjælpe på, fx at vedkommende går for hurtigt frem i forhold til den it-fremmedes fortrolighedsniveau. Den it-fremmede kan derfor ikke følge med og lærer derved reelt set ingenting.

"Min kone hjælper mig, hvis det er helt specifikt – hun gør det så hurtigt – men det lærer jeg ikke en dyt af. Jeg skal selv gøre det, men det gør jeg ikke altid. Min kone er blevet bedre til at sige, prøv at gøre sådan og sådan og sådan." Mand, 65 år.

"Børnebørnene gør det så hurtigt – de gør det hurtigere, end jeg kan nå at se, hvad der foregår, det går alt for hurtigt." Kvinde, 71 år.

Sådanne situationer kan resultere i, at den it-fremmede undlader at bede hjælperen om hjælp igen. Det er flere gange observeret, at den it-fremmede finder det pinligt, at vedkommende ikke "fik fat i det" første gang. Det kan også være, at den it-fremmede undlader at bede om hjælp igen, fordi det at være sammen om it ikke var en god oplevelse, og der opstod irritation eller dårlig stemning.

På godt og ondt betyder brugen af den it-fremmedes eget netværk til oplæring i it, at alle aspekter ved relationen mellem den it-fremmede og hjælperen tages med ind i læringssituationen. Det kan påvirke situationen i negativ retning, fx ved, at man har mindre tålmodighed over for hinanden. Dette kan lede til irritation og dårlig stemning, der måske fortsætter ud over it-oplevelsen.

Oftest er det modsatte dog observeret: At it er noget, man er sammen om i positiv forstand. Specielt har mange børnebørn en særlig tålmodighed i forhold til deres bedsteforældre.

Hvis it-fremmede skal lære at bruge it gennem en hjælper fra eget netværk er det derfor ikke ligegyldigt, hvem den it-fremmedes hjælper er. Men også her er det vigtigt, at hjælperen har forståelse for den it-fremmedes grad af fortrolighed.

Fordelene ved sidemandsoplæring i eget netværk er først og fremmest, at hjælpere ofte er ved hånden og at de er tættere på den situation, hvor de it-fremmede får brug for it. De it-fremmede kan få en hjælp her og nu, som er tilpasset deres mere eller mindre akutte behov og deres niveau.

Udfordringerne handler især om, at det, den it-fremmede lærer, er afhængigt af hjælperens indstilling, personlige interesser og tålmodighed. Navnlig for en hjælper fra den it-fremmedes eget netværk kan det være svært at forstå, hvordan det er at være it-fremmed og hvor lidt af den it-fortrolighed, som de selv besidder, de kan tage for givet, når den it-fremmede skal hjælpes.

8.3 Professionelle hjælpere

Mens hjælpere fra eget netværk har den afgørende fordel, at de er en del af de it-fremmedes hverdag, så har den professionelle hjælp den fordel, at den går mere systematisk til værks og med det overblik, der sikrer, at de it-fremmede eksempelvis får indblik i de relevante offentlige hjemmesider og bliver introduceret for borger.dk.

For professionelle er det oplagt at arbejde med en mere systematisk målgruppeforståelse. Derfor er de også den primære målgruppe for den guide til it-formidlere, der udarbejdes på baggrund af denne undersøgelse.

Der er it-fremmede på alle niveauer, der i større eller mindre grad bruger professionelle hjælpere på vejen til at blive fortrolige med it. Professionelle hjælpere er fx undervisere på it-kurser, men også medarbejdere ved borgerservice, jobcentre, banker og andre steder, hvor it spiller en rolle, kan fungere som hjælpere, fordi de så godt som alle møder it-fremmede, når de skal løse opgaver for dem.

Alt efter hvor de it-fremmede er i labyrinten, er der dog stor forskel på, hvordan de kan bruge professionelle hjælpere, og hvilken form for hjælp de har behov for.

It-kurser

Når den it-fremmede først har nærmet sig labyrinten og er der, hvor vedkommende i større eller mindre grad er motiveret for at lære og blive fortrolig med it, kan it-kurser være en væsentlig hjælp.

Er motivationen ikke i top, inden deltagerne kommer til kurset, viser det sig ofte, at deltagerne kan inspirere hinanden til at finde ud af, hvad der er værd at lære, og hvad it kan bruges til.

"For eksempel er der nogle, som kommer og ikke ved, hvad de gerne vil lære. Da vi havde introduktion sidste gang, inspirerede de hinanden til, hvad de gerne vil lære. Så finder de ud af, at de gerne vil lære det ene og det andet. Det kan også være svært at svare på, hvad man gerne vil, når man ikke kender noget til det." Bibliotekar.

For nogle af de it-fremmede danner it-kurset rammen om et socialt samvær og om et fællesskab, som lokker mange, særligt ældre, til at komme på kurserne. Det handler således ikke altid kun om at lære it, men også om at drikke en kop kaffe, komme ud og have noget sammen med andre mennesker.

En udfordring for begynderkurser i it er, at der ofte er mange på et hold, der har brug for massiv støtte fra underviserne. Det betyder, at underviserne kun i ringe grad har tid til at besvare spørgsmål fra den enkelte kursist, og mange oplever derfor, at it-kurserne er forbundet med meget vente- og spildtid. Det er demotiverende og gør mødet med it til en kedelig oplevelse.

En anden udfordring ved de mange deltagere på begynderkurser er ventelister, der resulterer i, at de it-fremmede ofte ikke kan begynde på et kursus, når de ønsker det. Nogle it-fremmede bliver derfor sat i stå og mister motivationen, mens de venter på at komme på kursus. Det er et problem, da mange it-fremmede motiveres til at deltage i it-kurser, fordi der er specifikke ting, de gerne vil lære her og nu, eller konkrete problemer, de skal have løst for at komme videre i it-labyrintens verden. I den situation kan det være meget længe at vente en måned eller to, før kurset starter, og nogle falder derfor fra, fordi motivationen ikke længere er der.

"Eksempelvis så har vi kørt et arrangement om "introduktion til net-dating", hvor man 3-4 måneder før arrangementet kunne tilmelde sig. Men hvis man sidder med et læringsbehov nu og her, så nytter det jo ikke, at man skal melde sig til noget, der først foregår om tre måneder." Bibliotekar.

Der er endvidere en række udfordringer, der skal tages højde for, hvis et it-kursus skal fungere efter hensigten. En af de udfordringer, der ofte er ytret blandt deltagere og undervisere, er niveauforskelle mellem deltagerne.

At ramme niveauet

Det kan være svært at sammensætte en niveaumæssigt ensartet gruppe af kursister på et it-kursus på forhånd, fordi deltagerne ofte tilmelder sig uden at snakke med underviseren eller andre om niveau etc. Både de it-fremmede og undervisere på kurser fortæller således, at det er en udfordring at finde et læringsniveau, der rammer alle deltagere på kurset.

I den forbindelse er det værd at bemærke, at uanset hvilket niveau i labyrinten de it-fremmede er på, så ser langt de fleste sig selv som begynde-

re. De it-fremmede vil derfor ofte melde sig til kurser, der er beskrevet som begynderkurser, men for dem, der er lidt længere i labyrinten, vil kurset ikke leve op til deres forventninger, fordi de reelt set ikke er begyndere sammenlignet med dem, der har meldt sig til samme kursus, men som ikke er lige så langt i labyrinten.

De it-fremmede, der har fået taget hul på at bruge it og befinder sig inden for labyrinten eller er på opdagelse, bliver derfor ofte skuffede, fordi de ikke lærer det på kurset, de forventede. Omvendt kan det være meget skræmmende for dem, der kun står i indgangen til labyrinten, at se de andre "begyndere" tænde computeren og snakke om e-mail, og om, hvordan man sætter hastigheden ned på musen.

"På det it-kursus, jeg var på, var der jo kontorassistenter. De kunne jo meget mere end mig i forvejen. Det blev jeg irriteret over – og så havde jeg alle de nederlag. Jeg ville gerne have haft, at vi var jævnbyrdige. Det blev jeg gal over". Kvinde, 48 år.

Praktiske øvelser som de it-fremmede i indgangen er relativt lang tid om at løse, kan de it-fremmede inden for labyrinten og på opdagelse hurtigt klare, og måske ytrer de sig endda om, at det er for nemt. Det kan derfor ske, at der opstår et læringsmiljø, hvor de mest it-fremmede føler sig dumme og ikke tør stille spørgsmål.

Forskelle i deltageres niveau er således en vigtig årsag til, at en del it-fremmede beskriver it-kurser som en skuffende oplevelse. Undervisere på it-kurser kan sammensætte en mere relevant undervisning, hvis underviseren kender deltageres niveau. It-labyrinten og dens fire fortrolighedsfaser kan være en hjælp i den forbindelse. Den kan sammen med nogle enkelte spørgsmål, som kan stilles til deltagerne ved tilmeldingen eller på sel-

ve kurset, være med til at give en bedre fornemmelse for deltageres niveau.

Det er dog ikke altid niveauet på kurset, der betyder mest for den it-fremmede. Der er fx flere it-fremmede, der tager samme it-kursus flere gange, fordi de føler sig trygge og nyder, at de ikke længere er helt så it-fremmede. Derfor tager de gerne det samme it-kursus igen og igen. De oplever, at de lærer lidt mere hver gang, og glædes over, at de ikke er de dårligste, men rent faktisk kan følge med og efterhånden måske endda være en af de hurtigste.

Nogle it-fremmede har også den tilgang, at når de er på begynderkursus, så kan de spørge om, hvad som helst – uden at de behøver at føle sig dumme. Derfor kan betegnelsen "begynderkursus" også have visse fordele.

"På et kursus kan man tillade sig at spørge og være dum." Kvinde, 71 år.

Penge og tid til it-kurser

Der er blandt både de it-fremmede og udbyderne af it-kurser enighed om, at det ikke må være en væsentlig økonomisk omkostning at deltage i et it-kursus. Flere af de it-fremmede melder sig til dels til et it-kursus, fordi de oplever det som et pres udefra. De mener derfor ikke, at de selv bør betale for deres anstrengelser, og mener, at det offentlige skal stille billige eller gratis kurser til rådighed.

Dette gør sig særligt gældende blandt it-fremmede, der kan motiveres til at bruge it, fordi de kan spare penge. De vil ikke synes, at det kan betale sig at deltage i et kursus, hvis de skal bruge mange penge på at deltage og samtidig ikke er sikre på, at den efterfølgende besparelse vil stå mål med udgiften til kurset.

Der findes ganske vist allerede i dag flere offentlige gratis it-kurser fx på bibliotekerne, men de ligger ofte om formiddagen eller inden for almindelig arbejdstid. It-fremmede, der er i arbejde, udelukkes derfor mange steder fra at deltage. Privat udbudte it-kurser opleves generelt som dyre, og en del it-fremmede er ikke parate til, eller er ikke i stand til at ofre pengene på kurserne.

På mange arbejdspladser presses der på i forhold til at få medarbejderne til at tilegne sig it-kompetencer. Men når de it-fremmede oplever læring af it som et pres fra arbejdspladsen, mener de ofte ikke, at det kan forventes, at de bruger deres fritid på at lære mere it end det, de lærer på arbejdspladsen. Tværtimod forventer flere, at det skal være gratis og finde sted i arbejdstiden, så de får løn for det. På samme måde ser mange ledige det som en forudsætning for, at de skal lære it, at det foregår som en del af deres aktivering. Det er ikke noget, de selv vil bruge ressourcer på – hverken økonomiske eller tidsmæssige. Til gengæld er mange it-fremmede glade for at tage imod et gratis tilbud om it-kurser afholdt i deres arbejdstid eller som en del af en aktivering.

It-kurser i praksis

Undervisere i it ved, at praktiske øvelser er gode til at gøre it-fremmede mere fortrolige med at bruge en computer. Det viser sig også, at det er vigtigt for de it-fremmede, at der på kurset er stor mulighed for, at kursisterne kan øve sig i praksis og selv prøve ting af. Øvelserne gør det nemmere for dem at huske, hvad de lærer, og gør det mere naturligt for dem at anvende en computer. Men det betyder ikke, at man skal forvente, at it-fremmede kursister kan klare sig alene, hvis de bliver sat i gang med øvelser. Det er vigtigt, at der på it-kurserne bliver gjort meget ud af at hjælpe de it-fremmede, så de ikke føler sig overladt til sig selv, selvom de udfører øvelser på egen hånd og prøver sig frem.

For at støtte den fortrolighedsproces, som it-kurser igangsætter hos it-fremmede, er det vigtigt at de it-fremmede også bruger og øver sig på it uden for kurset. Derfor er det oplagt, at de it-fremmede får stillet øvelser og programmer til rådighed, så de kan øve sig hjemmefra.

Netop fordi praktiske øvelser er så vigtige, er der stort behov for, at der på kurserne er programmer til rådighed, som de it-fremmede kan bruge. Under besøge har der været anvendt forskellige programmer og øvelser, som kursusdeltagerne kan bruge til at træne sig i, fx at bruge musen, at lave skriveøvelser i Word og at oprette en mail, men flere undervisere og nogle kursister efterlyser flere programmer med simple øvelser, som kursisterne kan bruge på kurset og derhjemme.

Det er oplagt, at der udarbejdes øvelser og programmer, der matcher alle niveauer i labyrinten. Indholdet i øvelserne vil endvidere kunne motivere mange it-fremmede, hvis der fx fokuseres på at lære at finde hjemmesider, færdes på en hjemmeside eller oprette og bruge NemID.

Det er en meget stor fordel, hvis øvelserne kan tages med hjem og bruges uden for kursuslokalet, men det giver en udfordring for den del af de it-fremmede, som ikke har adgang til en computer i hjemmet eller i deres netværk.

"Jeg skal gå på kursus og derefter selv øve mig derhjemme. Ligesom når jeg går på kursus for at lære dansk og grammatik. Hvis jeg kommer hjem alene, så har jeg ingen at snakke og øve dansk med. Hvis jeg skriver på computeren derhjemme, så lærer jeg mere." Kvinde, 40 år.

Når de it-fremmede ikke har adgang til computer i hjemmet og ikke bruger it andre steder end på kurset, oplever mange, at de lærer for langsomt, og at det, de lærer på kurset, er glemt fra den

ene gang til den anden. Dette får nogle til helt at give op, da det føles formålsløst. Nogle prøver måske et nyt kursus efter noget tid, men får samme oplevelse.

"Jeg har været på 3-4 it-kurser, men så har jeg ikke haft tid til at bruge det derhjemme, og så glemmer man halvdelen." Kvinde, 53 år.

Det er vigtigt, at tilrettelæggere og undervisere på it-kurser er opmærksomme på denne problematik og eventuelt stiller computere til rådighed enten på stedet eller til hjemlån mellem de enkelte gange i et kursusforløb. Der kunne også udbydes flere intensive kursusforløb frem for ugentligt, sådan som man også gør det nogle steder i dag.

"Når vi afholder pc-kurser for nybegyndere, kunne det være godt at have noget godt materiale på web'en. Vi mangler flere kurser, som giver borgerne basale it-kundskaber, men vi mangler i høj grad også programmer, hvor kursisterne selv kan sidde og arbejde, hjælpe sig selv, og derfor ikke er så ressourcekrævende. For vi er jo kun to undervisere." Bibliotekar.

It-cafeer

En anden vellykket løsning, som flere biblioteker anvender, er de såkaldte it-caféer. Her kan alle møde op inden for et bestemt tidsrum og få hjælp til diverse it-problemer. Her kommer it-fremmede med alt fra spørgsmål om sikkerhedsindstillinger til behov for hjælp med at oprette en e-mailadresse, klippe et billede ind i en invitation mv. Fordelen ved disse åbne it-caféer er, at læringen er langt mere individuelt tilpasset. De it-fremmede kan lære eller få hjælp til lige netop det, de har brug for, interesserer sig for eller er motiveret for. De kan forsøge sig frem på egen hånd og i eget tempo, og herigennem blive for-

trolige med it, men de kan også få hjælp, hvis de oplever problemer.

"Nogle borgere kommer på Netværksstedet med et helt klar formål, og andre er bare nysgerrige. Så prøver vi sammen at finde frem til noget, som interesserer dem – eksempelvis hjemmesider om noget, de går op i." Bibliotekar.

Udfordringen på it-caféer kan, som på mere traditionelle it-kurser, være ventetid i forhold til, hvornår deltagerne kan få hjælp fra en underviser. I nogle tilfælde kan it-fremmede, særligt de, der er på opdagelse, dog hjælpe andre it-fremmede. Dette giver nogle it-fremmede en større selvtillid, mens andre får mulighed for at lære fra én, der kender til det at være it-fremmed.

It-kurser

Samlet set er it-kurser et rigtigt godt sted at møde andre it-fremmede og et forum, hvor de it-fremmede kan stille alle de spørgsmål, de har. Omvendt kan denne atmosfære udfordres af for store niveauforskelle deltagerne imellem og manglende indfrielse af forventningerne.

Der er altså en række udfordringer forbundet med it-kurser for it-fremmede, men flere af disse kan afhjælpes, hvis man bruger it-labyrintens niveauer som redskab til at karakterisere graden af it-fremmedhed hos den enkelte. Det er næppe realistisk, at biblioteker og fagforeninger udbyder kurser, der er differentieret efter niveauerne, men det kan være en strategi for private udbydere og oplysningsforbundene.

Digital selvbetjening

Udsigten til obligatoriske offentlige digitale selvbetjeningsløsninger på udvalgte områder gør mange it-fremmede forvirrede og utrygge, da de oplever løsningerne som svære at tilgå, er bange

for at gøre noget forkert og ikke forstår de grundlæggende principper bag. Mange har ikke NemID eller mailadresse, som ofte er nødvendigt for at bruge løsningerne. Derfor begiver de it-fremmede sig oftest ikke ud i at forsøge sig med digitale selvbetjeningsløsninger, men vælger altid personlig service enten via fremmøde eller telefon, da de føler at dette er mere trygt, er "den rigtige" måde at gøre tingene på og/eller rummer den dialog, der sikrer, at de selv gør ting på den rigtige måde.

Video- og oplæsningsfunktioner og muligheden for at vælge andre sprog end dansk kan være en stor hjælp for mange it-fremmede. Ikke mindst de, der har særlige udfordringer, som ordblindhed, synsvanskeligheder og begrænsede sprogkundskaber.

"Video på nettet er bedre end en pjece, for ikke alle er gode til at læse, men så kan de se det i stedet for." Borgerservicemedarbejder.

En udfordring ved de eksisterende hjælpefunktioner er dog, at it-fremmede uden for labyrinten, i indgangen, og i nogle tilfælde også lige inden for labyrinten, slet ikke har it-kompetencer, der gør dem i stand til overhovedet at komme frem til den rigtige hjemmeside eller – hvis de kommer så langt – at finde frem til og anvende funktionen.

Hjælpefunktionerne opleves generelt som meget svære at finde frem til, og mange it-fremmede er derfor slet ikke klar over, at muligheden eksisterer.

Digitale selvbetjeningsløsninger bliver ofte suppleret med *medbetjening*, hvor borgerservice-medarbejdere hjælper borgerne med den digitale løsning på deres henvendelse. Medbetjeningen kan gøre det både mere tiltalende og tilgængeligt for de it-fremmede at anvende løsningerne, da

andre er med dem, mens de anvender løsningerne. De it-fremmede står herved ikke alene i en utryk situation, de bliver mindre bange for at lave fejl, og de har i højere grad oplevelsen af, at deres henvendelse havner det rette sted.

Der er stor forskel på, hvordan og hvorvidt man kan medbetjene en it-fremmed uden for labyrinten og en it-fremmed, der er nået frem til at være på opdagelse. For de it-fremmede uden for labyrinten vil medbetjening være en stor udfordring, da de har meget lidt erfaring med overhovedet at tænde for computeren og bruge en mus. Dette kræver som beskrevet tidligere megen energi i en læringsituation og de it-fremmede på dette niveau ikke har overskud og it-fortrolighed til også at opfatte og lære, hvad der ellers sker på skærmen – og vil slet ikke kunne huske det til næste gang. I sådanne tilfælde vil medbetjeningen ofte blive en betjening, hvor medarbejderne gør tingene for den it-fremmede, som på den måde ikke bliver sat uden for indsigt, men heller ikke lærer at anvende løsningen.

"Vi hjælper mange ældre og dermed familien – for de har jo ingen pc. Men vi lærer dem det ikke – vi gør det for dem." Borgerservicemedarbejder.

For de it-fremmede i indgangen og lige inden for labyrinten kan medbetjening være mere eller mindre hensigtsmæssigt. Det kan give en stor tryghed for de it-fremmede at få hjælp i fx borgerservice, men it er stadig stort og grænseoverskridende for dem – specielt for de it-fremmede, der ikke er nået længere end til at stå lige i indgangen. Derfor er det ikke sikkert, at de vil kunne klare sig alene næste gang, de skal benytte en selvbetjeningsløsning, og medbetjeningen vil derfor kunne flere gange, før den it-fremmede kan klare sig på egen hånd.

”Hvis bare man kan komme igennem på telefon, og der er nogen ved maskinerne, der kan hjælpe, så er det ok. Vi var ikke så bange for det, for vi fik hjælp. Det, man ikke kender, er man utryk ved især i vores generation.” Kvinde, 71 år.

For de it-fremmede på opdagelse vil medbetjening generelt være en god løsning, fordi de it-fremmede på dette niveau ikke er bange for at prøve sig frem. De er nogenlunde fortrolige med computerens logik, men kan stadig have behov for hjælp første gang de prøver en ny løsning. De it-fremmede på opdagelse bruger en computer mere naturligt og intuitivt, hvilket gør det nemmere for dem at huske, hvordan de skal bruge en selvbetjeningsløsning alene, og de kan muligvis selv prøve en ny løsning efter at være blevet introduceret til én.

Samlet set er medbetjening således velegnet til de it-fremmede, der er nået et stykke ind i labyrinten, og en god indgang til, at de med tiden selv vil kunne anvende løsningerne. Men det kræver, som sagt, at personalet de relevante steder har ressourcerne i form af tid og pædagogisk indsigt samt redskaber til at gennemføre en hensigtsmæssig medbetjening.

8.4 På egen hånd

Ligesom forskellige sociale relationer og rammer har betydning for læringen af it, så er der også en central praksisdimension, hvor læringen kan foregå individuelt, hvor it-fremmede på egen hånd opbygger fortrolighed med it ved at prøve sig frem i eget tempo.

Uanset om de it-fremmede bedst lærer og opnår fortrolighed med it via hjælpere i eget netværk eller professionelle hjælpere, så kræver det at opnå fortrolighed med it, som allerede nævnt, at de it-fremmede også selv prøver sig frem – hvad enten det sker på eller uden for et it-kursus. For

nogle it-fremmede er det at prøve sig frem på egen hånd den primære vej til at opnå fortrolighed med it. For dem er spændingen ved det nye også ofte en motivation, og fortroligheden handler i høj grad om, at de på egen krop oplever, at de ikke ødelægger noget, og at computeren ikke er ”farlig.”

”Jeg prøver at finde ud af det. Jeg har faktisk fundet ud af, at den ikke er så farlig, som jeg troede, den er. Jeg er praktiker, når jeg trykker på en knap vil jeg gerne have, at den gør sådan. Jeg har lært at affinde mig med, at man bare kan trykke på en anden knap. I min verden, når jeg gjorde dette, så skete der noget forfærdeligt. Jeg var derfor bange for, at man kunne ødelægge noget ved maskinen. Mine drenge sagde, at der ikke sker noget ved det, hvis jeg gør noget forkert – og det er jo rigtigt.” Mand, 65 år.

Flere it-fremmede oplever det som trygt og roligt, at de i eget tempo prøver sig frem, og at der ikke samtidig er nogle, der vurderer deres præstation. Disse it-fremmede kunne, ligesom de it-fremmede på it-kurser, have glæde af simple øvelser, som de kan bruge til at øve sig på.

At øve sig på egen hånd er en uomgængelig del af at blive fortrolig med it.

8.5 Tablets

Gennem de seneste år er tablets blevet mere og mere udbredte og tilgængelige – iPads, smartphones mv. dukker op i de it-fremmedes omgivelser. Når vi præsenterede de it-fremmede for tablets i form af enten en HTC smartphone, en iPhone eller en iPad reagerede de meget forskelligt.

Nogle begynder straks at prøve sig frem, og de giver ofte udtryk for, at de oplever tablets som langt mere intuitive og lettere at bruge end en traditionel pc. Dette hænger især sammen med,

at tablets umiddelbart ikke har lige så mange knapper og symboler, og at den er hurtig at starte op og lukke ned. Derudover er det, at man kan trykke direkte på skærmen generelt nemmere og mere intuitivt for de it-fremmede end at bruge en mus og et tastatur.

Smartphonen er en udfordring for særlig de ældre it-fremmede pga. størrelsen. De har svært ved at ramme små ikoner og svært ved at læse, hvad der står på skærmen og de har ikke spontan forståelse for forstørrelsesmuligheder, som ellers kan være en hjælp. iPad'en opleves som nemmere at anvende, idet både ikoner og tekst er større. Mange er derudover glade for, at den er langt mindre og lettere end en traditionel pc. For mange er det også en stor fordel, at den er lettere at starte op og lukke ned.

"Ja det er meget smart, jeg vil gerne have sådan en. Computeren er stor at slæbe med, så er den sjovere at have med." Kvinde, 57 år.

"Hvis jeg skulle have noget, så tror jeg, at jeg ville have en iPhone eller tablet, det er mega smart, det er ligesom nemmere at gå til – det virker så nemt, man har den lige i lommen, det er mere tiltalende for mig – du kan se stillingen på en fod-

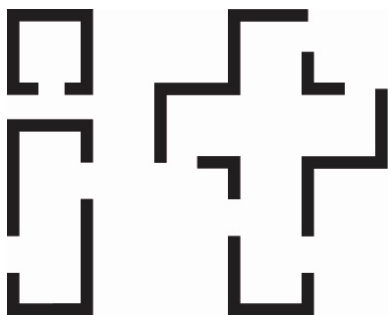
boldkamp og vejret. Det er sådan noget jeg skal have." Mand, 59 år.

På trods af, at iPad'en appellerer til flere af de it-fremmede, så har den traditionelle pc alligevel en særlig status og opfattes som "den rigtige computer". Mange it-fremmede anser derfor tablets som "sjove" mens pc'en opfattes som det "rigtige" og mere seriøse valg. Der kan derfor være en tendens til, at de it-fremmede tænker, at de først bør lære at bruge en pc og så kan de måske efterfølgende lære at bruge en tablet. I den forbindelse er det vigtigt at være opmærksom på, at it-fremmede ikke behøver at gennemgå hele det udviklingsforløb, som mange af deres it-fortrolige professionelle eller private hjælpere har gennemgået. Det kan være oplagt at springe såvel pc'en som nogle tekstbehandlingsværktøjer over.

Der kan være flere fordele ved at give it-fremmede større adgang til tablets, da de umiddelbart er nemmere for dem at bruge og forstå og desuden imødegår andre af de it-fremmedes barrierer over for it, fx at de oplever det som besværligt at få adgang til information via internettet, at it er tidskrævende at starte og lukke, og at en pc fylder for meget i hjemmet.

09

Digitalisering og velfærd



Denne analyse af de it-fremmedes barrierer, motivation og læring er ikke bundet til bestemte teknologier og former for digitalisering. Analysen beskriver udfordringer og drivkræfter, der er så grundlæggende, at de formodentlig også vil vise sig i forbindelse med kommende teknologier.

Denne analyse giver en indsigt i, hvad der kan motivere it-fremmede til at tage del i digitaliseringen. Analysen sætter særligt fokus på de it-fremmede borgere, som vil have sværest ved at vænne sig til digitaliseringen. Men it-labyrintens beskrivelse af forskellige niveauer af it-fremmedhed betyder, at analysens resultater også kan bruges bredere fx i forbindelse med medbetjening af borgere i borgerservicecentre og biblioteker.

Sammen med denne rapport er der udarbejdet en kort guide til it-formidlere. It-formidlere er i denne forbindelse både undervisere på it-kurser og medarbejdere, som møder de it-fremmede i hverdagen og støtter dem gennem medbetjening eller på anden måde.

For mange it-fremmede lyder digital selvbetjening umiddelbart som en serviceforringelse. Derfor er det oplagt, at læringssituationen sætter fokus på, at digitalisering er en forandring, som også kan rumme serviceforbedringer og nye muligheder. Når denne berigelse skal formidles, er det

samtidig væsentligt at være opmærksom på, at en stor del af de it-fremmedes barrierer i forhold til digitaliseringen skyldes, at digitalisering er en omfattende forandring, der griber ind i deres syn på verden, på sig selv og på andre mennesker.

Læringssituationen kan med fordel fokusere på det, som digitaliseringen sætter borgerne i stand til. Det kan eksempelvis være, at digitale løsninger kan gøre hverdagen lettere for borgere, som ikke behøver at indrette sig efter det offentlige åbningstider og ventetider. Derudover er det betryggende for mange it-fremmede at vide, at ingen bliver ladet i stikken, og at der om nødvendigt er hjælp at hente.

9.1 Borger.dk og it-tilgængelighed

De it-fremmedes vej til at opbygge fortrolighed med it vidner om, at der er potentiale i at satse på borger.dk som en samlet indgang til de offentlige myndigheders selvbetjeningsydelser. Mange it-fremmede skaber intuitivt deres egne samlede indgange og faste holdepunkter i it-verdenen i form af links eller sites, som de vender tilbage til og derfra bevæger sig ud på internettet. Derudover viste der sig også at være en spontan interesse for borger.dk, når de it-fremmede blev præsenteret for sitet og hørte om muligheden for at få adgang til oplysninger om sig selv. Det virker motiverende, at man kan få en samlet viden om sig selv.

Offentlige myndigheders arbejde med "it-tilgængelighed" på hjemmesider var ukendt land for de it-fremmede, der deltog i undersøgelsen. Højt-læsningsfunktioner, videohjælp, ikoner m.m. blev opfattet som attraktivt, men næsten umuligt at finde og bruge. En større udnyttelse af disse muligheder vil være attraktivt for de it-fremmede og samtidig være et godt tilbud til alle it-brugere – også de it-fortrolige.

9.2 Målgrupper og it-formidling

Denne analyses indsigt i, hvordan det er at være it-fremmed, kan bruges bredt i arbejdet med at øge it-fortrolighed og sikre, at borgerne kan bruge de digitale løsninger, som udvikles.

Der er tale om en målgruppeforståelse, der spænder hen over forskellige befolknings- og interessegrupper og derfor danner grobund for, at it-formidlere kan fokusere på de særlige udfordringer og muligheder i forhold til it snarere end på bestemte befolkningsgrupper.

Analysen lægger op til at læringsituationen fokuserer på det at være *it-fremmed* frem for bestemte svagheder (ordblindhed, synshandicap, dårlige sprogkunderskaber, lavt uddannelsesniveau etc.) eller demografiske kendetegn (alder, etnicitet, urbaniseringsgrad, køn etc.). At være it-fremmed er ikke en permanent tilstand, men en situation, som man kan bevæge sig ud af. Det er også en situation, som mange kan komme til at befinde sig i – fx når de står over for nye it-løsninger eller oplever bekymringer for at opgive personlige oplysninger digitalt.

Analysen afdækker de typer af behov, barrierer og motiver, som er fælles for de it-fremmede. Med en indsigt i dette engagement kan læringsituationen bygges op om det, som it sætter de it-fremmede i stand til at gøre – fx at være på højde med tidens udvikling, at forfølge deres særlige interesser og have kontakt til fjerne slægtninge. Dette motiverer generelt de it-fremmede mere end selve de tekniske færdigheder som at skrive en mail eller lære tekstbehandling.

I tilrettelæggelsen af it-formidlingen er det også vigtigt at være opmærksom på, at de it-fremmede ofte beskriver sig selv som værende på begynderniveau. Analysen viser imidlertid, at der er forskelle, og at de forskelle har stor betydning

for, hvad it-formidlere kan forvente af de it-fremmede, og hvordan undervisningssituationen kan gribes an.

Analysen peger på, at det er en fordel, at læringsituationen tilrettelægges efter, hvor den enkelte it-fremmede befinder sig i it-labyrintens grader af fortroligheder med it. It-labyrinten kan bruges som et redskab, der kan fremme, at it-formidlingen og -læringen tager højde for de udfordringer, som den enkelte it-fremmede står med.

9.3 It-fællesskaber

Et udbredt skræmmebillede blandt de it-fremmede er, at it isolerer mennesker fra hinanden. Mange it-fremmede oplever, at it-brugere hver især fordyber sig i maskiner, teknik og skærme i stedet for at være noget for hinanden. For nogle it-fremmede virker de fællesskaber og forbindelser, som formidles gennem it, fremmedartede, forkerte eller simpelthen fraværende.

Denne analyse viser, at it-formidlingen med fordel kan bygge bro til de it-fremmedes eget netværk. Det skyldes, at det i høj grad er de it-fremmedes relationer og netværk, der kan motivere og lægge pres på de it-fremmede, så de får taget hul på at lære at anvende it. Samtidig viser analysen, at sidemandsoplæring og det at være sammen med de nærmeste om at lære og bruge it er den mest udbredte og virkningsfulde vej til at opbygge it-fortrolighed. Når it-fortrolige giver sig ro til at guide deres it-fremmede pårørende, kan de opleve, at it netop ikke er isolerende, men noget man er sammen om.

010

Metode



Denne antropologiske analyse bygger på et intensivt feltarbejde, som NIRAS gennemførte i sommeren og efteråret 2011.

Som forberedelse til feltarbejdet blev der gjort status over eksisterende viden og foretaget interview med eksperter på området: Professor Birgit Jæger fra RUC, professor Elsebeth Korsgaard Sorensen fra Aarhus Universitet og projektleder Lis Faurholt fra UC Syddanmark.

Herudover blev der gennemført en hypoteseworkshop og en interessentworkshop med deltagere fra den tidligere IT- og Telestyrelsen, Lær mere om it-netværket , m.fl.

10.1 Udvalgelse af informanter

Udvælgelsen af undersøgelsens informanter blev foretaget på baggrund af analyser fra Danmarks Statistik. Disse analyser viste bl.a., at de mest betydningsfulde faktorer i forhold til folks it-færdigheder er alder, uddannelsesniveau, urbaniseringsgrad og beskæftigelse. Faktorer som indkomst, herkomst, socialgruppe, børn og arbejdsgiverstørrelse spiller også en rolle. På baggrund af disse analyser udvalgte styrelsen i samarbejde

med NIRAS fire målgrupper, der dannede baggrund for analysens sammensætning af informanter.

Udgangspunktet var endvidere, at deltagerne i undersøgelsen primært skulle være it-fremmede i den forstand, at de ikke har brugt computer eller internet inden for de seneste tre måneder. Med det afsæt rekrutteredes deltagere fra fire befolkningsgrupper:

1. Midaldrende (40-65-årige) i job
2. Midaldrende (40-65-årige) uden job
3. Ældre (65+ årige)
4. Ikke-vestlig herkomst (30-65 årige)

Derudover blev de rekrutteret med sigte på spredning i forhold til, om de var bosat i mere eller mindre urbaniserede områder.

10.2 Feltarbejde ude og hjemme

De it-fremmedes interaktion med teknologi finder helt overordnet sted i to forskelligartede arenaer, hvor den ene er "ude", og den anden er "hjemme". I begge arenaer konfronteres de ofte med it-løsninger og teknologiske muligheder på forskellige niveauer, som de enten til- eller fravælger at anvende.

Derfor blev feltarbejde gennemført både ude og hjemme. Ude blev biblioteker, borgerservice, it-kurser, jobcentre, banker og banegårde besøgt. Oversigten på næste side viser, de steder, der blev besøgt.

Ude

Fokus for feltstudierne ude var de it-fremmedes forhold til de relevante teknologier, maskiner og personale, fx forholdet til billetautomat kontra det betjente salg på en banegård, eller forholdet til jobcentres it-udstyr og -systemer.

Arena	Placering
Bibliotek	Randers Ballerup
Borgerservice	Skjern Borgerservice Haslev Borgerservice og Bibliotek
It-kursus	Vejle (Senior Surfdag) Rødebro Ballerup Bibliotek Nørrebro Bibliotek
Jobcenter	Næstved Lemvig
Bank	Svendborg Skanderborg
Banegård	København Fredericia

Hvert feltbesøg blev gennemført af et team bestående af konsulenter og assistenter. Feltstudierne metoder var især observationer og situationsinterview med it-fremmede og ansatte. Situationsinterviewenes guides blev tilrettelagt til kortere og længere interview. Interviewene med it-fremmede varede fra 3-20 min. Interviewene med medarbejdere varede typisk mellem 15 min. og 2 timer. Alt i alt rummede feltstudierne ude 169 korte interview med it-fremmede og 21 interview med medarbejdere.

Hjemme



Rekrutteringen til hjemmebesøgene fandt sted via kontakter opnået i udearenaerne. Desuden bistod fagforeningen 3F og Ældre Sagen samt NIRAS' egne databaser og netværk. Inden for de fire målgrupper blev der i alt gennemført 40 hjemmebesøg hos it-fremmede (heraf 12 mænd og 28 kvinder), sådan som det fremgår af oversigten nedenfor.

Målgruppe	Antal besøg
Midaldrende i job (40-65 årige)	7
Midaldrende uden job (40-65 årige)	12
Ældre (65+ årige):	11
Ikke-vestlig herkomst (30-65 årige):	10

Geografisk var de 40 hjemmebesøg spredt over hele landet.

Landsdel	By
Jylland	Rødebro Lemvig Tarm Skjern Borris
Fyn	Odense Svendborg
Sjælland	Køge Lyngby Tårnby Haslev Ballerup København (Nørrebro) Næstved

I alle hjemmearenaer blev der gennemført dybdegående kvalitative interview. Interviewene tog udgangspunkt i en semistruktureret interviewguide, der blev anvendt ved alle hjemmebesøg, men som ved hvert besøg blev tilpasset den enkelte informant og den konkrete kontekst.



Feltstudierne hjemme hos de it-fremmede rummede også observationer og rundvisninger i hjemmet, hvor de viste os nogle af de elektriske apparater, de har. Dette indbefattede alt fra lamper til fjernsyn, stereoanlæg, opladere og kamera. Der blev talt med informanterne om, hvor længe det teknologiske udstyr havde været i deres liv, og hvordan vedkommende lærte at anvende det. Derudover blev der fokuseret på, hvad der fik dem til at anskaffe sig teknologisk udstyr, hvordan de havde lært at bruge det, og hvad apparaterne gjorde dem i stand til.

Under hjemmebesøgene blev informanterne endvidere bedt om at lave forskellige øvelser på en computer. I de tilfælde, hvor der var en computer tilgængelig i hjemmet, blev denne benyttet. I de tilfælde, hvor informanten ikke havde en

computer, blev en medbragt bærbar computer benyttet. Vi inddrog også smartphones og/eller en tablet.

Øvelserne blev indledt med, at informanten blev bedt om at tænde computeren og gå på internettet. Hvis informanten havde prøvet at anvende en computer før, blev vedkommende bedt om at vise sider på internettet eller programmer, som han eller hun havde prøvet at bruge. Det kunne fx være hjemmesider tilføjet "favoritter" på informantens egen computer. Derefter blev relevante hjemmesider, som kunne have interesse, gennemgået sammen med respondenterne, fx at google interesser, nyhedsmedier, det lokale biblioteks hjemmeside, borger.dk, jobcentrenes hjemmeside, netbank eller billetkøb på dsb.dk

samt sociale netværk som Facebook eller det at sende en e-mail.

Under øvelserne var der fokus på informanternes møde med de forskellige it-muligheder og deres umiddelbare reaktion på både funktionalitet og brugergrænseflader. Derudover var der særligt fokus på læringsaspektet i forhold til informanternes brug og intuitive omgang med computeren og hjemmesider.

Hjemmebesøgene gav tillige en vigtig indsigt ved, at der var mulighed for at se, hvor og hvordan de it-fremmede rent fysisk opbevarede deres it-udstyr, samt hvilket udstyr de brugte. Herigenem er det således blevet klart, at størstedelen af de it-fremmede opbevarer deres it-udstyr, så det er svært tilgængeligt, ligesom en stor del har ældre og utidssvarende udstyr.

I de fleste tilfælde var det én it-fremmed informant, der var omdrejningspunktet for hjemmebesøget, men i enkelte tilfælde deltog ægtepar i interview og øvelser.

Enkelte af de 40 hjemmebesøg foregik i andre rammer end informantens eget hjem. Dette skyldtes hovedsaglig, at nogle informanter gerne ville deltage i analysen, men umiddelbart ikke ønskede, at der blev aflagt besøg i deres hjem. Kendetegnende for denne gruppe af informanter var, at de for de flestes vedkommende hører til den gruppe, som kan beskrives som mindst ressourcestærke. Flere af disse informanter oplevede det som mere trygt, at de samme typer interview og øvelser foregik i andre kendte, men mindre private rammer – fx på et bibliotek eller jobcenter.