



DIGITALISERINGSSTYRELSEN

# HJÆLP EN NYBEGYNDER I GANG MED IT

# GUIDE

# Forord

Den danske befolknings it-færdigheder bliver stadigt bedre, og andelen af it-brugere er stigende fra år til år. Men ikke alle borgere i Danmark er lige fortrolige med it. For nogle virker it som en fremmedartet og anderledes verden. Dem kalder vi her it-fremmede.

At bevæge sig fra at være it-fremmed til at blive fortrolig med it kræver en indsats – ikke bare fra den it-fremmede selv, men også fra de mennesker, som den it-fremmede møder i dagligdagen.

Denne guide henvender sig til alle, der i deres job møder it-fremmede borgere. Det er bl.a. medarbejdere i kommunernes borgerservice, på biblioteker, i jobcentre og i a-kasser samt undervisere og udbydere af it-kurser.

Guiden er tænkt som en hjælp til alle, der på kurser, ved medbetjening, som frivillige eller i andre situationer er indstillet på at lette de it-fremmedes møde med it og bestemte digitale løsninger.

Guiden bygger på resultaterne af analysen "It, barrierer, motivation og læring", som NIRAS har gennemført for Digitaliseringsstyrelsen i 2011.

Guiden giver en overordnet indsigt i, hvordan det er at være it-fremmed, og hvad man som it-formidler skal være opmærksom på, når man støtter de it-fremmedes læring.

## Et kulturmøde og en it-labyrint

For it-fremmede er it ikke blot en teknisk udfordring. De it-fremmede står over for et kulturmøde, der udfordrer deres verdensbillede, deres identitet og deres forbindelser til andre mennesker. Når it-fremmede introduceres til it, skal de ikke blot lære nye og fremmedartede redskaber at kende – de it-fremmede skal også lære at tale it-sproget og lære it-verdenens spilleregler og omgangsformer at kende.

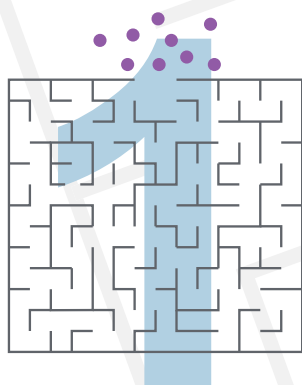
For nogle it-fremmede er det en udfordring, at de ikke umiddelbart oplever et behov for it og derfor har svært ved at se meningen med at lære at bruge it. For de it-fremmede er det motiverende sjældent en teknisk færdighed i sig selv – at tænde

for computeren, at skrive en e-mail eller at oprette et Word-dokument. **Motivationen opstår, når de it-fremmede oplever, at it sætter dem i stand til noget** – det kan være at følge med tiden og forstå en spændende ny verden; at forfølge sine interesser og udvikle sig; at knytte nye former for forbindelser til mennesker og institutioner i ens omverden.

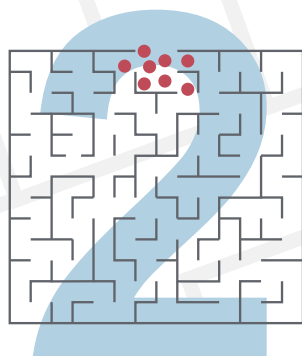
Det er den motivation, der gør, at it-fremmede kan se meningen med at lære it og indstiller sig på at gøre anstrengelserne for at opnå fortrolighed med it. Derfor er det væsentligt, at it-formidlingen tager højde for denne motivation og så vidt muligt indarbejder den i lærings-si-

tuationen. Læringsmulighederne er også præget af den situation, som den it-fremmede befinder sig i.

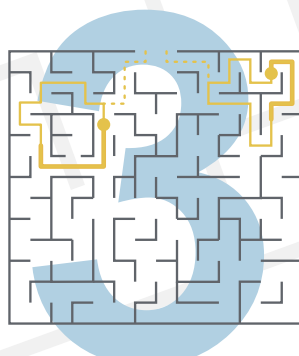
Ikke alle it-fremmede er lige it-fremmede. Selvom de fleste it-fremmede har en tendens til at beskrive sig selv som begyndere, befinder de sig ikke på samme niveau. De it-fremmede indtager forskellige positioner i forhold til den labyrintiske it-verden, som de står over for. Når man som it-formidler kender den position, som den it-fremmede befinder sig i, har man bedre mulighed for at tilbyde en relevant støtte til de it-fremmede. Derfor er resten af denne guide bygget op omkring fire forskellige positioner i forhold til it-labyrinten.



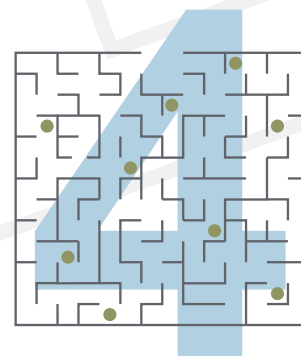
Uden for



I indgangen



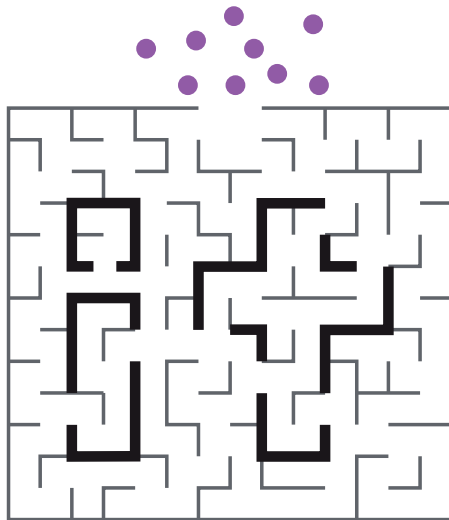
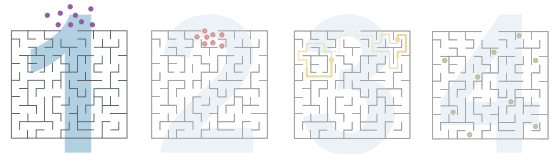
Faste spor



På opdagelse

# it-fremmede

## Uden for



- Har ikke været på internettet
- Kan ikke bruge computer
- Oplever ikke umiddelbart noget behov for at lære it
- Lever godt uden it og oplever ikke it som en hjælp

## VÆR OPMÆRKSOM PÅ ...

Som it-formidler kan du ikke forvente nogen umiddelbar interesse for eller kendskab til it. Tværtimod er der en tendens til, at it-fremmede uden for labyrinten oplever it som en verden, der tilhører nogle andre og ikke er noget for dem.

Når it-fremmede uden for labyrinten skal motiveres for at engagere sig i at lære it, er det vigtigt at bygge bro til deres egen verden. Sæt fokus på, hvad it kan gøre for dem. Vær lydhør over for disse meget it-fremmedes særlige interesse: blomsterdyrkning, piber, bridge eller kontakt til familie og venner, der befinder sig langt væk. Motivationen opstår

kun, hvis de oplever, at it sætter dem i stand til noget relevant. Og det relevante kan også være ting, som man bliver presset til at gøre, som at udfylde årsopgørelse digitalt.

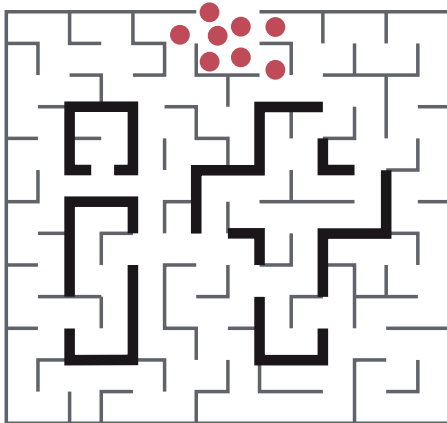
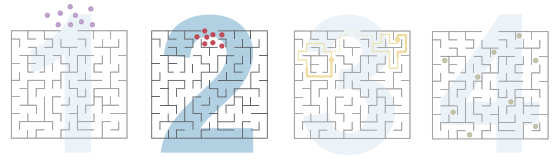
I læringssituationen er det vigtigt ikke at tage noget for givet. Vær opmærksom på, at it opleves som en helt anden verden. It-sproget kan være uforståeligt; det er svært at finde rundt og forstå, om man er faret vild eller bare kan fortsætte. Disse it-fremmede skal ofte starte helt forfra med udstyret. De kender ikke nødvendigvis noget til computere og kan derfor have glæde af de

nyeste og mest brugervenlige teknologier – fx tablets.

Ved medbetjening og vejledning giver det ikke mening at instruere og undervise disse it-fremmede, der befinder sig uden for labyrinten. De er ikke parate til selv at lære digitale selvbetjeningsløsninger. Lad dem i stedet se med og sæt mere generelt fokus på, hvad it kan hjælpe dem med – fx at bestille biblioteksbøger eller se årsopgørelsen sammen med et it-fortroligt familiemedlem eller en ven. Brug overordnede vendinger der forklarer, hvad der foregår under medbetjeningen.

# it-fremmede

## I indgangen



- Har prøvet at bruge en computer
- Har set internettet, men bruger det ikke
- Bruger ikke it regelmæssigt
- Usikre og bange for at gøre noget forkert eller ødelægge noget

## VÆR OPMÆRKSOM PÅ ...

Som it-formidler skal du forvente bekymring, usikkerhed og lyst til at træde et skridt tilbage og droppe it. De it-fremmede, der befinder sig i indgangen, befinder sig i en utryk situation. De er bange for at ødelægge noget og føler sig dumme, fordi de er ved at lære noget nyt, som de ikke mestrer. De ser mulighederne, men har svært ved at bruge dem.

De it-fremmede, der befinder sig i indgangen, er de it-fremmede, der har det sværest i forhold til it, og mange vil have lyst til at give op. Motivationen handler om at holde fast i, hvorfor det er anstrengelser-

ne værd. Hjælp dem med at etablere funktioner og genveje – fx Facebook eller tv2.dk – hvor de føler sig hjemme og fortrolige og oplever en glæde ved det, som it sætter dem i stand til. Opfordr dem til at søge hjælp hos venner og familie og fortæl, at it-fortrolige ikke oplever it som så anstrengende, som de måske selv gør.

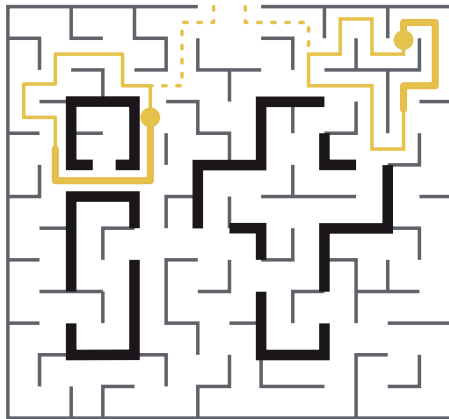
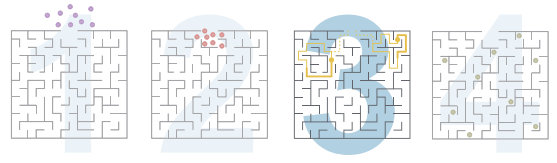
I læringssituationen er det vigtigt at fokusere på, "at øvelse gør mester". Her er lette øvelser og små opgaver en god støtte. Der kan fx gives hjemmeopgaver, der bygges op om noget, som den enkelte it-fremmede gerne vil kunne eller

vide, fx at følge vejrudsigten på dmi.dk en uge eller skrive en e-mail til et familiemedlem.

Medbetjening og vejledning kræver stor tålmodighed. Husk, at det, der er almindeligt it-sprog for dig, som oftest stadig er volapyk for dem, der ikke er fortrolige med it. Gør gerne opmærksom på, at du ved, det er svært, når du alligevel bruger it-sproget. Forvent slet ikke, at de er selvhjulpne efter en enkelt instruktion. Opfordr dem til at prøve selv og understreg, at det stort set er umuligt at ødelægge noget, og at fejlagtige indtastninger altid kan ændres igen.

# it-fremmede

## Faste spor



- Kommet i gang med at bruge computer og internet på egen hånd
- Begrænset brug af internettet
- Bevæger sig i faste spor på internettet
- Bekymring for at slippe økonomiske og personlige oplysninger fri på internettet

## VÆR OPMÆRKSOM PÅ ...

Som it-formidler vil du møde it-fremmede, som har nogle få områder på internettet, hvor de føler sig hjemme. De har oplevet glæden og nyten ved at bruge it til nogle afgrænsede formål. De holder sig til nogle udvalgte funktioner og sider på nettet og kommer altid dertil på samme måde – fx via et link i en gammel mail. Resten af internettet virker stadig ukendt.

I læringssituationen er det vigtigt at bygge videre på deres glæde ved at bruge it. It kan sætte dem i stand til endnu mere, end de allerede har opnået – fx til i højere grad selv at have styr på deres økonomi, spare

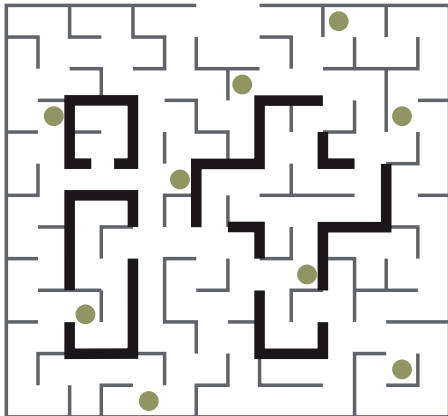
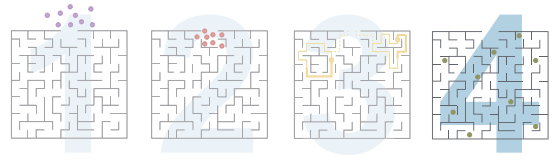
penge eller komme tættere på familie og venner. Vis dem nye holdpunkter – fx borger.dk og at de kan oprette favoritter – men inviter dem også til at gå på opdagelse og finde nyt på internettet. De faste spor og veje frem kan også gøre, at de går i stå, og forhindre dem i at tage nye digitale løsninger til sig.

Ved medbetjening og vejledning er disse it-fremmede parate til at modtage instruktion og vejledning i konkrete digitale løsninger som eksempelvis NemID, netbank og bestilling af sygesikringsbevis. Husk, at det ikke er nok at fortælle, hvordan løsningen fungerer. Det er også vigtigt

for dem at vide, hvordan de finder frem til siden. Fortæl om, hvad de kan gøre, og hvad de skal holde øje med, hvis de vil være sikre på, at deres cpr-nr. og kontonummer ikke kommer i de forkerte hænder. Forklar, hvad der sker med deres oplysninger, når de anvender konkrete digitale løsninger.

# it-fremmede

## På opdagelse



- Bevæger sig frit på internettet
- Prøver sig frem og etablerer nye forbindelser
- Computer og internet opleves som en hjælper
- It er ikke helt integreret i livet

## VÆR OPMÆRKSOM PÅ ...

Som it-formidler vil du møde it-fremmede, der har opnået en stor fortrolighed med it og næsten ikke er it-fremmede mere. Disse it-fremmede er selv begyndt at gå på opdagelse på internettet, prøver sig frem og leder efter muligheder, som, de har hørt om, findes på internettet. De har allerede oplevet, at it er spændende og sætter dem i stand til mange ting. De er skeptiske, når de forsigtigt giver personlige oplysninger videre på internettet, og de er mere trygge ved at gøre det i den ikke-digitale verden. De kommer sjældent selv i tanke om at lade it og nye digitale løsninger rykke ind i

hverdagen og overtage fx kogebo-gen, biblioteksbesøget, eller betalingen på posthuset.

Motivationen for at bruge it er der. De har oplevet, at it giver dem spændende og sjove muligheder. De har fået hjælp fra it og er nu klar til at blive guidet til nye muligheder. Nu vil de også selv kunne fungere som guider for it-fremmede venner og familie, der ikke har opnået den samme fortrolighed som dem selv.

En læringsituation vil ofte udspringe af, at de selv kommer med helt konkrete behov og ønsker – fx at lære billedredigering eller NemID.

Ved medbetjening og vejledning er der nu mulighed for at gå direkte til instruktion i den konkrete løsning, ligesom man som medarbejder oplagt kan tilbyde at introducere yderligere tilbud og digitale muligheder. Giv dem gerne en skriftlig vejledning med hjem.

