

Handelshøgskolen Innlandet – Fakultet for økonomi og samfunnsvitenskap
Janne Hillersøy

Masteroppgåve

Det digitale dilemma

The digital dilemma

Master i offentlig styring og ledelse (MPA)

2019

Samtykker til tilgjengeliggjøring i digitalt arkiv Brage

JA NEI

Forord

I denne studien har eg hatt eit ynskje om å seia noko om korleis personar som føler dei står utanfor den såkalla digitale revolusjonen, opplever det å stå utanfor, i eit samfunn der mål og forventningar kanskje er at dei skal vera ”innafor”. Eg har i denne prosessen fått innsikt i mange kjensler knytt til ei slik problemstilling ut frå personane sin ståstad. For å til nærme meg problemstillinga har eg brukt intervju som metode, og studien er gjennomført som ein kvalitativ studie. Alle dei intervjuja hadde kjennskap til digitale verktøy, anten sosiale medium, offentlege nettsider, eller e-post m.m. frå før, men dei opplevde sjølv at dei var lite digitalt kompetente, og at dei stod utanfor ”den digitale revolusjonen”. Oppgåva har prøvd å sjå på dette perspektivet i lys av offentlege målsetjingar, og korleis ein kan få alle med.

Eg vil rette ei stor takk Høgskolen i Innlandet (HINN) og ansvarlege for masterstudiet i offentlig styring og ledelse (MPA). Det har vore lærerike år med kjekke samlingar, både sosialt og fagleg. Gjennom samlingar og turar har eg fått godt med fagleg påfyll og rom for meiningsbryting med forelesarar og medstudentar.

Ei stor takk til borna mine som med tolmod har måtte tola både fråvær, og til tider, stort arbeidspress. Det å kombinere studiar og jobb krev si kvinne. Takk òg til John for oppmuntring, diskusjon, korrekturlesing og husrom. Utan dykkar tolmod og støtte hadde ikkje dette vore mogeleg. Min arbeidsgjevar fortener òg ei stor takk for at det vart lagt tilrette for at eg kunne gjennomføre dette studiet.

Ei spesiell takk til min rettleiar, Jens Petter Madsbu, som har gjeve meg råd og nyttig rettleiing undervegs. Han har kome med gode innspel og evalueringar av mine mange utkast.

Og sist, men ikkje minst, vil eg rette ei stor takk til informantane som stilte villig opp og delte av sine tankar og refleksjonar. Utan dykkar hjelp hadde ikkje denne oppgåva sett dagens lys.

Stord, 1.mars 2019, Janne Hillersøy

Innhold

Norsk samandrag	7
Engelsk samandrag (abstract).....	8
1. Innleiing	9
1.2. Bakgrunn for oppgåva	10
1.2.1. Problemstilling og avgrensing	11
1.2.2. Oppbygging og struktur.....	12
1.3. Offentleg agenda og tidlegare relevant forskning	13
1.4. Digital kompetanse	15
1.5. Eit digitalt samfunn for alle.....	17
1.5.1. Digital tilgang.....	17
1.5.2. Universell utforming	18
1.5.3. Digital kompetanse	20
1.6. Digitale skilje, fridom og inkludering	21
1.6.1. Digital fridom.....	21
1.6.2. Digital inkludering	23
1.6.3. Digitale skilnader.....	24
1.6.4. Oppsummering av offentlig digital agenda- er alle med?.....	25
2. Motivasjon som teoretisk rammeverk	27
2.1. Ulike motivasjonsteoretiske perspektiv	27
2.1.1. Aktivering av behov.....	29
2.1.2. Intensjon om åtferd	30
2.1.3. Realisert atferd.....	31
2.2. Prestasjon og forventning	32
2.2.1. Prestasjonsmotivasjon	32
2.2.2. Attribusjonsteori	34
2.2.3. Prestasjonsmotivasjon	35
2.2.4. Forventningsmotivasjon.....	36
2.2.5. Oppsummering av motivasjon som teoretisk bakteppe.....	38
3. Metodisk tilnærming	39
3.1. Intervju som empiri	39
3.2. Intervjua	41
3.3. Utvalet.....	42

3.4. Informantane	43
3.4.1. Om "senteret"	44
3.5. Prinsipp for gjennomføring av analysen	44
3.5.1. Personvern og kildekritikk.....	45
3.5.2. Validitet, realitet og etikk.....	46
3.5.3. Reliabilitet - reproducerbar informasjon?.....	47
3.5.4. Feilkjelder og generalisering	47
3.5.5. Etske vurderingar	48
4. Det digitale utanforskap- kva fann eg?.....	49
4.1. Ei systematisk analyse	50
4.1.1. Analysefase 1:	50
4.1.2. Analysefase 2.....	52
4.1.3. Analysefase 3.....	52
4.1.4. Analysefase 4.....	53
4.2. Kjensla, årsaken og konsekvensen	54
4.2.1. Kjensla	54
4.2.2. Den tilsette	59
4.2.3. Oppsummering av kjensler	60
4.2.4. Årsaken.....	60
4.2.5. Oppsummering av årsaken	63
4.2.6. Konsekvensen.....	63
4.2.7. Oppsummering av konsekvensen.....	66
4.3. Det opplevde utanforskap	66
4.3.1. Oppsummering endring, motivasjon og motstand	67
4.4. Motivasjon som analytisk bakteppe.....	69
4.5. Vilje til endring.....	69
4.6. Motivert til suksess	71
4.7. Eit tenkt scenario	73
4.8. Oppsummering det digitale utanforskap	74
5. Refleksjon og drøfting.....	76
5.1. Det offentleg inkluderingsperspektiv	77
5.1.1. Digitalt inkludert- konsekvensar for den enkelte.....	78
5.1.2. Eit inkluderande informasjonssamfunn for alle	80

6. Oppsummering og konklusjon	82
LITTERATURLISTE:.....	84
VEDLEGG:.....	86
VEDLEGG 1: Informasjonsskriv til intervjuobjekt.....	87
VEDLEGG 2: Samtykkeerklæring.....	88
VEDLEGG 3: Intervjuguide.....	89

Norsk samandrag

Digital teknologi har hatt ei enorm utvikling dei siste ti-åra, og har gjort sitt inntog i private hus og heimar. Datateknologi er i dag ein stor del av vårt liv og vår kvardag. Fleire og fleire nyttar i dag datateknologi til vanlege gjeremål, til dømes pengeoverføringar, kjøp av varer og tenester, som tilgang på informasjon og underhaldning. For mange er dette ikkje noko ein tenkjer over, men for nokre kan det vera ukjent terreng. Og det er desse som har danna utgangspunkt for denne oppgåva. Den gruppa av innbyggjarar som ikkje kjenner seg som ein del av den digitale revolusjonen. Dei som har ei kjensle av at dei står utanfor, til tross for eit offentleg inkluderingsmål. Oppgåva har altså hatt fokus på den digitale utviklinga sett frå desse brukarane sitt perspektiv. Ein har konsentrert seg om personar som føler dei står utanfor "det digitale". Det er deira oppleving av å det å ikkje vera "ein del av", som har vore undersøkt. Undersøkinga er gjort med offentlege styringsdokument og målsetjingar som bakteppe. Årsaka til det er at det offentlege sin agenda dannar bakteppet for kva samfunn ein lever i, og kva forventningar samfunnet har til innbyggjarane. Den offentlege agenda og ståstad set ein del premissar for innbyggjarane sine. Det å ikkje vera digitalt kompetent i eit samfunn der ingen er det, er ikkje det same som å vera det i eit samfunn der "alle" er det, og der det er venta at du skal vera det.

Engelsk samandrag (abstract)

In the last decades the digital revolution has expanded enormously, making its way into private homes and households. Digital technology is today a significant part of our daily life. An increasing number of people use digital technology when performing everyday tasks such as transfer of money, purchase of goods and services, and the access of information and entertainment. For many of us these are easy tasks, while others may find them challenging. These people are the main focus of this paper: the part of the population who do not feel they are a part of the digital revolution and feel they have been left out, despite of public inclusion plans. The paper explores the digital development from the point of view of these users. Focus is given to persons who feel left out and their experience of not being a part of this new development.

The study has been performed on the basis of public documents and objectives, as it is the public agenda that makes the premises for our society and for the society's expectations towards its citizens. A society's public agenda sets certain premises for its citizens. Not being digitally competent in a society where everybody else is competent and where it is highly expected that you also are may be challenging to many people.

1. Innleiing

Det har vore ei enorm endring i den teknologiske utviklinga dei siste ti- åra, særleg for private hushald og særleg innafor området datateknologi. Tidlegare retta gjerne slik teknologi seg mot industri og næring, medan ein no ser at teknologien gjort sitt inntog i norske hus og heimar. Datateknologi har i større og større grad innverknad på våre liv og vår kvardag. Fleire og fleire nyttar i dag slik teknologi som ein naturleg del av daglegdagse gjeremål både i arbeid og fritid. Me nyttar den til pengeoverføringar, kjøp av varer og tenester, som tilgang på informasjon og underhaldning. Det som før var eit verktøy til bruk i arbeid eller leik og spel, er blitt ein del av daglegdagse gjeremål. Det å logge seg på ei nettside for å få gjennomført ei teneste, tinga ein ferie, delta i ein offentleg debatt eller sende ein e-post er like naturleg for enkelte som det å koke ein kopp kaffi, men ikkje for alle. Og det er denne gruppa som har vore av interesse for meg. Dei som føler at dei står utanfor. Dei som ikkje kjenner seg som ein del av den digitale revolusjonen. For meg reiser slike problemstillingar ei rekkje spørsmål. Både i eit reint demokratisk perspektiv, men òg knytt til individets rett til å vera sjølvstendig, fri og til å delta i samfunnet på like vilkår. Offentlege mål og agenda har danna eit bakteppe for oppgåva. Årsaka til det er at den retning og dei mål det offentlege har som styringsdokument og agenda er med og påverkar innbyggjarane. Det er med og skapar samfunnsånda og dannar eit slags kollektivt fellesskap. Ei kjensle av eit oss. Korleis er me som nasjon, kva kjenneteiknar oss, kva står me for, kva er verdiane våre og kva er me gode på. Dersom ein då ikkje kjenner seg som ein del av dette "oss" vil ein kjenne seg utanfor. Dess fleire slike områder ein kjenner seg utanfor i, dess større vert truleg kjensla av å vera utanfor. Å vera ein del av eit samfunn der det er venta av deg at du skal vera ein god jeger stiller (tilsynelatande) andre krav og kompetanse til deg, enn eit samfunn der det å vera digitalt kompetent krev. Begge perspektiva krev på sin måte noko av individet, og noko av samfunnet, for at kompetansen skal vera meningsfull og nyttig.

1.2. Bakgrunn for oppgåva

Ei kvinne eg kjenner i 70 – åra er ufriviljug blitt avhengig av andre for å få betalt reknningar, reise med offentleg transport, bestille ei feriereise og mange andre oppgåver ho før ordna opp i sjølv. Denne kvinna har ikkje datamaskin, ikkje internett-tilgang i heimen eller ein smart-telefon, noko som er årsaka til at ho er blitt ”hjelpetrengande”. I starten var det ikkje så farleg at ho ikkje hang med på *dette digitale*. Ho hadde ikkje trong for å bestille reiser eller kjøpe varer på internett. Ho hadde ikkje behov for å vera på sosiale medium eller skriva brev og sende dei over verdsveven. Informasjon frå det offentlege fekk ho i posten og rekningane sine betalte ho i banken. Men det var før. I dag er situasjonen ein annan. Banken er nedlagt. Ein del informasjon frå det offentlege må du melde frå digitalt at du framleis ynskjer å få i posten, og ofte vert det vist til internettsider dersom ein ynskjer meir informasjon. Tilgang til informasjon om offentleg transport er lettast tilgjengeleg via internett. Og reiser er rimelegare om du bestiller sjølv via ulike nettsider. Denne kvinna si oppleving av utviklinga får konsekvensar for hennar kvardag og for hennar deltaking i samfunnet. Eg trur heller ikkje at hennar situasjon unik. For denne kvinna, og mange med henne, har aldri fått opplæring i eller har hatt digitale verktøy som ein del av kvardag og arbeidsliv. Spørsmålet er korleis det vert opplevd for dei som er i ein slik situasjon, all den tid mange i samfunnet rundt dei er i ein annan situasjon, og kva konsekvensar kan det få.

I Stortingsmelding nr. 17 (Fornyings- og administrasjonsdepartementet, 2006, s. 9) vert det allereie i innleiinga slege fast at det å få ”alle” med i den digitale utviklinga, ikkje berre er ei hjartesak for regjeringa; Det er tvingande naudsynt:

At vår felles utvikling skal vere inkluderande og omfatte alle, er meir enn ei hjartesak for denne regjeringa. Det er tvingande nødvendig... Tilgang til, og bruk av IKT, i eit samfunn i rask forandring, er eit verkemiddel for å oppretthalde grunnleggjande prinsipp som deltaking og inkludering.

Regjeringa såg altså på det å få alle med som ein føresetnad for deltaking og inkludering i samfunnet. I meldinga vert det påpeika at berre det er vilje til koordinering av samfunnet sine ressursar ville ein ha store mogleikar til gevinst. Her var eit godt samarbeid mellom privat og offentleg sektor, og mellom innbyggjarar og myndigheter det som skulle gje suksess. I Meld. St. 23 (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2013) er dette inkluderingsperspektivet tona noko ned, sjølv om ein framleis påpeikar at målsetjinga frå St.meld.nr. 17 (Fornyings- og administrasjonsdepartementet, 2006) er gjeldande. I Meld. St.

23 (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2013, s. 7) er det utfordringane som nasjon i eit nærings-og økonomisk perspektiv som er framtrudande:

Utfordringene består blant annet i at norsk næringsliv preges av mange små bedrifter og at Norge har få store industrielle aktører sammenlignet med mange av våre samarbeidspartnere.

I doktorgradsavhandlinga til Jens Petter Madsbu, *Samordning, effektivisering og forenkling*, peikar han på at *at ingen skulle falle utenfor informasjonssamfunnet* (Madsbu 2016b, s 112). Hans analyse av offentlege styringsdokument viser at ein har gått frå eit teknologisk instrumentelt perspektiv til eit brukarorientert perspektiv (perioden 1997-2002). Og digital inkludering har vore eit uttalt IT- politisk mål for den offentlege forvaltninga. Det vil seia at brukarane i større grad skulle bli ein del av den digitale offentlege agenda. Offentleg agenda har altså i fleire ti-år hatt som mål å styrkje den digitale utviklinga, der brukarane skulle inkluderast. Det er nok rett å hevde at mange er inkludert, og at det offentlege er blitt gode på å leggje til rette for at offentleg informasjon er å finne digitalt. Eit paradoks er at det nettopp kan synast som om det kan vera litt av problemet; det er lagt for godt til rette. Ivar Frønes snakkar i boka ”Digitale skiller” om *digitale samfunn* som kommunikasjonssamfunn (Frønes 2002). Der det å publisere informasjon er like viktig som det å kunne avkode informasjon. I tillegg peikar han på at det òg er eit risikosamfunn på grunn av sin utstrekning og sårbarhet. Dette inneber at individet treng eit spekter av ferdigheter og kunnskap for å kunne ta teknologien i bruk.

1.2.1. Problemstilling og avgrensing

Dette perspektivet har danna bakgrunnen for mitt ynskje om å undersøkje eit slikt dilemma vidare. Dersom samfunnet har lagt til rette for ei kommunikasjonsform som innbyggjarane ikkje er klare for å møte, vil det vera utfordrande. For mitt vedkommande har det vore interessant å sjå på korleis personar som til dømes kvinna i starten av kapittel 1 opplever sin ståstad, etter ti-år med offentleg digital agenda og inkludering på dagsorden. Fylgjande problemstilling har danna utgangspunkt for oppgåva:

Korleis vert det opplevd å føle seg utanfor den digitale utviklinga, når målet med den offentlege digitaliseringa er inkludering?

I tillegg har eg hatt to tilleggs- spørsmål 1 som ein del av arbeidet:

Korleis kan ein nærme seg målet om inkludering for desse?

Kva kan konsekvensane av at ein blir ståande utanfor vera?

Tilnærminga er gjort ved å få kjennskap til opplevingane hjå dei som kjenner seg utanfor den digitale utviklinga, og eg har difor intervjuet fem personar som føler dei står utanfor den digitale revolusjonen. Deira ståstad *måtte* vera at dei kjende seg utanfor, nettopp av di deira erfaringar av å stå utanfor var viktig for å kunne sjå det i lys av det offentlege inkluderingsperspektivet. Oppgåva har ikkje hatt eit breitt fokus, og det er sjølve opplevinga til informantane som har vore interessant, sett opp mot overordna målsetjingar for den offentlege agenda. I tillegg har ein kort prøvd å skissere nokre moment som kan vera konsekvensar av å stå utanfor.

1.2.2. Oppbygging og struktur

Oppgåva er delt inn i seks kapittel der eg i kapittel 1 introduserer bakgrunn for oppgåva, føremål, relevant forskning og ei gjennomgang av offentlege styringsdokument. Bakgrunnen for at eg har valt denne tilnærminga er at for å kunne seia noko om det å kjenne seg utanfor den digitale utviklinga i eit inkluderingsperspektiv, var det viktig å undersøkje kva målsetjingar ein har hatt for den offentlege digitaliseringa i Noreg. Gjennomgangen er m.a. gjort ved å sjå på offentlege styringsdokument og Madsbu (2016) si avhandling. I tillegg har eg sett på kva målsetjingar ein har for læring, òg eg har sett litt på kva ein legg i omgrepet digitale ferdigheter, for på den måten å kunne seia noko om kva det offentlege meiner ein bør ha kunnskap om. I kapittel 2 presenterer eg det teoretiske rammeverket for oppgåva, der ulike teoriar om motivasjon står sentralt og i kapittel 3 gjer eg greie for val av metode. Kapittel 4 omhandlar funn og ei analyse av funna, gjort med det teoretiske rammeverket som bakteppe, der eg vekslar mellom å nytte intervjuet som eksempel, og motivasjon som støtte i analysen. I kapittel 5 drøftar eg funna sett opp mot offentleg agenda i eit inkluderingsperspektiv, og der motivasjonsteori er nytta som faktor for å kunne seia noko om ei offentleg inkluderande tilnærming.

1.3. Offentleg agenda og tidlegare relevant forskning

I dette kapitelet vil eg sjå litt nærare på ulike perspektiv, eller dimensjonar, ved digitaliseringa i Noreg. Den offentlege agenda og ståstad dannar bakteppet for den enkelte si oppleving av sin situasjon og si rolle. Det vil, som nemnt, vera stor skilnad i det å ikkje vera digitalt kompetent i eit samfunn der ingen andre er det og der samfunnet ikkje legg opp til at det er viktig, samanlikna med eit samfunn der det lagt til rette for det, og det er venta av deg. Eg har difor sett litt på målsetjingane i stortingsmeldingane *Eit informasjonssamfunn for alle alle* (Fornyings- og administrasjonsdepartementet, 2006) og *Digital agenda for Norge IKT for vekst og verdiskaping* (Kommunal- og moderniserings- departementet, 2013). I tillegg har oppgåva støtta seg på tidlegare forskning rundt temaet, mellom anna Jens Petter Madsbu si doktorgradsavhandling *Samordning, effektivisering og forenkling* (Madsbu 2016b).

Målsetjinga har vore å få eit overblikk over kva det offentlege har, og har hatt, som mål for den digitale utviklinga. *Digital kompetanse* og *digitale skilje* er to omgrep som vil vera viktige moment i dette kapitelet. Ivar Frønes peikar i boka *Digitale skiller* (Frønes 2002) på at *digitale skilje* ofte vert omtala som skilje i oppfatninga knytt til *digital tilgang*, noko som kanskje i mindre grad er tilfellet i dagens Noreg. Då det stort sett er lagt godt til rette for at ein *kan få* tilgang. Korvidt alle *har* tilgang er ei anna sak.

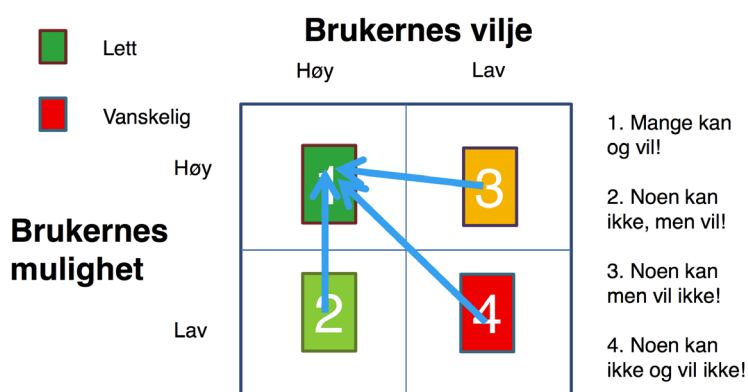
I opplæringsamanheng er det ofte snakk om eit inkluderingsperspektiv og i NOU 2009; 18 vert dette perspektivet forklart slik;

Likeverdig opplæring handler om å gi alle like muligheter til opplæring uavhengig av evner og forutsetninger, alder, kjønn, hudfarge, sosial bakgrunn, seksuell orientering, religiøs eller etnisk tilhørighet, bosted, familiens utdanning eller hjemmets økonomi. Likeverdig opplæring må derfor forstås både på systemplanet i et nasjonalt perspektiv med utgangspunkt i lov og forskrifter med læreplaner, og på individplanet for en opplæring tilpasset den enkeltes evner og forutsetninger. For å sikre likeverdig opplæring for alle kreves det forskjellsbehandling, ikke lik behandling. (NOU 2009: 18, s.15).

Når det offentlege tek på seg ansvaret for at alle skal med i den digitale utviklinga av landet ligg det implisitt ei forventning av at ein òg tek på seg ansvaret for *få* alle med. Ser ein på det i lys av eit opplæringsperspektiv, vil det tyde at ein lyt sjå dei ulike individa sine behov, og leggje til rette ut frå det, ikkje leggje til rette ut frå at alle er like og dermed treng det same for å bli inkludert, eller likeverdig handsama. Nokre faktorar er naturlegvis ein føremon og

kanskje eit premiss at det vert lagt til rette for at det skal vera likt for alle, t.d. at ein har same tilgang på dataoverføring.

Om lag 4 millionar nordmenn er over 20 år, der nær 2,3 millionar av desse er frå 45 år og eldre (SSB, u.å). Truleg vil den største gruppa av dei som ikkje har fått opplæring eller som kjenner seg utanfor den digitale revolusjonen vera i denne gruppa. Kor mange, og om det er tal som er av signifikans har ikkje vore eit poeng i denne oppgåva, snarare det å finne ut av korleis den enkelte opplever si rolle i den digitale utviklinga av Noreg. I tillegg har ein prøvd å sjå om desse enkeltindivid sine kjensler er mogeleg å overføre til meir generelle tilnærmingar, for på den måten og forstå kvifor dei kan kjenne det slik, og korleis samfunnet kanskje bør innrette seg for å få alle med. Er det ytre faktorar som økonomi, mangel på opplæring eller manglande tilgang som har vore utslagsgjevande? Eller er det indre faktorar, som liten tru på at ein meistrar, manglande interesse, eller manglande vilje som har sett premissane. Oppgåva har hatt fokus på den gruppa som ikkje er heilt utanfor den digitale verda, men dei som likevel ikkje kjenner seg som ein del av den digitale utviklinga. Jens Petter Madsbu publiserte i sitt doktorgradsarbeid ein modell som seier noko om brukarane sin innfallsvinkel til å ta i bruk teknologi. Og han kategoriserte brukarane inn i fire ulike scenaria. Desse er: 1. *Brukara som kan og vil*. 2. *Brukara som ikkje kan, men vil*. 3. *Brukara som kan, men vil ikkje*. 4. *Brukara som ikkje kan og ikkje vil*.



Figur 1. Opportunistiske brukeres mulighet og vilje. Frå forelesinga Teknologi og organisasjon i en digital tidsalder. Det digitale håpet? (Madsbu, 2016a)

Desse scenaria vil danne eit bakteppe med tanke på kva innfallsvinkel informantane i denne oppgåva kan ha for å til nærme seg noko nytt, i denne samanheng, ny digital teknologi. I oppgåva vil *digitale verktøy* vera knytt til offentlege nettsider, gjerne med pålogging og

passord når det er snakk om informantane sin bruk og kjennskap. Det å bruke e-post, eller sosiale medium som Facebook og Snapchat er i denne samanheng ikkje definert som ”problemområde”. Ein har konsentrert seg om offentlege tenester der ein må logge seg inn, fylle ut eit skjema, bestille reiser eller gjennomføre liknande oppgåver digitalt.

1.4. Digital kompetanse – ei offentlig tilnærming

Mogleikane med digitale verktøy kan synast å overgå fantasien. For det offentlege kan det innebere tilrettelegging av informasjon og tenester ut mot innbyggjarane på andre måtar enn ein tradisjonelt har gjort. Og som ein konsekvens av det, kan ein få til eit meir effektivt, betre tilrettelagt og tidsrett tilbod. Utfordringane kan liggja i det å nå ut til alle, særleg i dei tilfella der det i stor grad er opp til brukarane å ta verktøyet i bruk. For mange vil ikkje det vera eit problem, men for nokon vil det vera det. Årsakene kan vera ulike, for nokre kan det skuldast manglande vilje, for andre kan det skuldast mangel på kunnskap. I 2006 trådde læreplanverket *Kunnskapsløftet (LK06)* (2006) i kraft. Og med dette læreplanverket vart det lagt til ein ny grunnleggjande ferdighet, ”*digitale ferdigheter*”. Det impliserer at digitale ferdigheter er like viktig for det norske utdanningssystemet som det å kunne uttrykkje seg munnleg, det å kunne lese, skrive og rekne. Dei fire fyrste ferdighetane har vore ein del av norsk opplæring i mange ti-år, medan den siste er fersk som ”ferdighet”. Det medfører òg at ein ikkje har nokon tradisjon og støtte seg på når det gjeld korleis denne opplæringa skal skje. Digitale ferdighetar rommar eit vidt felt. *Kunnskapsløftet* definerte det *Å kunne bruke digitale verktøy* slik:

I vår stadig mer digitaliserte hverdag er det viktig å kunne bruke digitale verktøy dersom en skal kunne ta del i arbeids- og samfunns livet. Digitale ferdigheter er også en forutsetning for et livslangt læringsperspektiv. I det pedagogiske arbeidet i skolen er det også viktig med bevisstgjøring omkring bruk av digitale verktøy. Det å kunne bruke digitale verktøy dreier seg både om å kunne velge, vurdere og bruke informasjon, og dette skal være en naturlig del av læringsarbeidet i alle fag.

Så kva inneber det? Ein definerer her at *å kunne bruke* digitale verktøy er nødvendig for å kunne ta del i arbeids- og samfunns livet. Det vert lagt til grunn at det er ein føresetnad for eit livslangt læringsperspektiv. Men kva må til for at ein skal *kunne bruke* dei. Kva handlar det å ha digitale ferdigheter om? Handlar det om å kunne skrive på ein datamaskin, skal det vera å ta i bruk eit tekstbehandlingsprogram? Eit biletredigeringsprogram? Eller handlar det om å forstå korleis internett og sosiale medium fungerer. Korleis ein søker på nett, Korleis ein

loggar seg på ei digital teneste? Kort oppsummert handlar det truleg om å ha kunnskap om alt dette, og meir, innafor det digitale. Utfordringa vert kanskje å gje retning for kva, og korleis, opplæringa skal skje, eller definere kva ein treng til kva. Det igjen handlar om korleis ein skal leggje til rette for at innbyggjarane skal bli inkludert i den digitale utviklinga.

I St. Meld. nr. 030 (Kunnskapsdepartementet, 2004, s. 48) ser ein at digital kompetanse vert definert som ein samansett kompetanse. Der det er fleire faktorar som spelar inn for å kunne ta i bruk digitale verktøy og medium. Samstundes kan det synast som om det også er reint overordna evner, som kritisk sans, kreative evner og evne til fortolking ein treng kompetanse i:

Digital kompetanse er summen av enkle IKT-ferdigheter, som det å lese, skrive og regne, og mer avanserte ferdigheter som sikrer en kreativ og kritisk bruk av digitale verktøy og medier. IKT-ferdigheter omfatter det å ta i bruk programvare, søke, lokalisere, omforme og kontrollere informasjon fra ulike digitale kilder, mens den kritiske og kreative evnen også fordrer evnen til evaluering, kildekritikk, fortolkning og analyse av digitale sjangrer og medieformer. Totalt sett kan digital kompetanse dermed betraktes som en meget sammensatt kompetanse.

I eit slikt perspektiv vil det vera fleire måtar å til nærme seg opplæring. Ola Erstad påpeikar at *digital kompetanse* ikkje kan sidestillast med det å kunne lese, skrive og rekne, han meiner denne kompetansen er meir kompleks og samansett enn dei føregåande (Erstad, 2007, s. 43-55). Noko ein òg ser av definisjonen i St. Meld. nr. 030 (Kunnskapsdepartementet, 2004). Og han meiner digital kompetanse kan delast inn i fem ulike dimensjonar, 1. *Ferdigheter i bruk*, 2. *IKT som eget kunnskapsfelt*, 3. *IKT i fag*, 4. *IKT og læringsstrategier*, 5. *Kulturell kompetanse /Digital dannelse*. Eg skal ikkje gå i djupna på desse, det ville truleg kunne danne ei oppgåve i seg sjølv, men tek det med som eit perspektiv på kompleksiteten i denne ”kompetansen”. Erstad meiner det ikkje er rett å sjå dette som ein ferdighet, ein må sjå på denne kompetansen som eit aspekt ved våre liv, både i og utanfor skulen:

Et aspekt ved digital kompetanse som jeg ikke har tatt opp i denne artikkelen, men som indikerer kompleksitet, er at denne kompetansen ikke bare må relateres til individuelle og kollektive prosesser i læringsarbeidet, men også det institusjonelle nivå. Digital kompetanse handler i like stor grad om skoleutvikling, og hvordan IKT skaper nye premisser for kunnskapsarbeidet i skolen. Sist, men ikke minst, så reiser

denne utviklingen en rekke interessante perspektiv for forskning om læring og ”literacy”. Da ikke fortolket som spesifikke ferdigheter som skal tilegnes, men som vesentlige aspekter ved den sosiale praksis vi inngår i, i og utenfor skolen. (Erstad, 2007, s. 55).

Med ei slik forståing vil opplæring i bruk og forståing av digitale verktøy vera viktig, både av di dei er så mangfaldige og grip inn i fleire sider av våre liv. Samstundes ser ein kor vanskeleg det kan vera å måle ein slik ferdighet all den tid den ikkje er spesifikk. For det offentlege vil det då vera vanskeleg å seia noko om innbyggjarane har rett kompetanse. Det lettast målbare i denne samanhengen vil vera tilgang på nettverk og hardware. Erstad meiner at det handlar om tre perspektiv i læringssamanheng, *det å lære med*, *det å lære gjennom* og *det å lære om*. Han hevdar at det skjer ein interaksjon mellom skjerm og ein, eller fleire elevar. Og at det er i denne interaksjonen ulike type læring skjer . (Erstad, 2007, s. 47). No er det ikkje i denne oppgåva eit poeng å diskutere kor vidt og korleis læring av, eller med, digitale medium skjer, men det er eit moment med tanke på korleis det offentlege har lagt til rette for at alle får slik opplæring. Noko ein treng for å vera med på utviklinga, eller sagt med andre ord, for å vera inkludert.

1.5. Eit digitalt samfunn for alle

Det å få alle med i informasjonssamfunnet er naturlegvis ikkje gjort over natta. Utviklinga i informasjonssamfunnet går svært fort, og implementering til alle sider av samfunnet og til brukarane, slik at dei kan delta, kan difor by på utfordringar. I eit inkluderingsperspektiv er det desto viktigare at ein har mål og tankar for *korleis* ein skal få alle med. Eg ynskjer difor å sjå litt på dette *korleis*. I St.meld. nr. 17 (Fornyings- og arbeidsdepartementet, 2006, s. 10-11) vert det påpeika at *alle skal kunne delta i informasjonssamfunnet*. Bakgrunnen for at det er viktig vert forklart med at *IKT gir mange nye moglegheiter*. Det vert særleg peika på tre suksessfaktorar for å oppnå denne inkluderinga; *Digital tilgang*; *Universell utforming* og *Digital kompetanse*. Desse målsetjingane vert fulgt opp i Meld. St. 23 (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2013). Eg vil gå gjennom desse tre suksessfaktorane for å sjå om det her ligg nokre utfordringar knytt til inkluderingsperspektivet.

1.5.1. Digital tilgang

Med *digital tilgang* meiner ein at alle skal sikrast eit godt tilbod om høghastighetsnett. Det skal ikkje vera ein føresetnad kvar du bur for å kunne delta i informasjonssamfunnet. Tiltak ein foreslår for å oppnå denne tilgangen er å auke løyvingar til breibandsutbygginga. Det er

naturlegvis eit viktig moment. Eit slikt tiltak vil kunne sikre dei gruppene som har midlar til kjøp av utstyret ein treng for å kunne utnytte breibandet, og dei som har kompetanse til å ta i bruk utstyret. Meld. St. 23. (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2013, s.27) peikar i større grad enn St.meld nr.17 (Fornyings- og arbeidsdepartementet, 2006), på verdien av eit godt utbygd breiband knytt til verdiskaping og sysselsetting:

”Tilgang til bredbånd er en forutsetning for digital verdiskaping og deltakelse. En rekke studier dokumenterer at tilgang til og bruk av bredbånd er positivt både for sysselsetting og verdiskaping. Et godt utbygd bredbåndsnett er viktig for norske innbyggere, offentlige virksomheter, frivillige organisasjoner og et konkurransedyktig næringsliv.”

Eit raskt og godt utbygd breiband for alle er utan tvil viktig for at teknologien vert teken i bruk. Det er ikkje mange ti-år sidan det tok fleire minutt og kople seg opp på internett via eit modem. Dersom ein ikkje hadde fått på plass dei rette tiltaka for at oppkopling og tilgang hadde gått fortare, så spørst det om internettet hadde hatt den same utbreiing og suksess som ein ser i dag. Det løyser ikkje problemet for dei gruppene som ikkje har høve til å kople seg på nettet, den gruppa som i Madsbu sin modell truleg ville hamna i gruppa *noen vil, men kan ikke* (Madsbu, 2016a) Det kan vera dei har digital kompetanse til å ta i bruk nettet og dei vil, men det kan vera dei ikkje har økonomisk spelerom for å gjere det. Det kan òg vera at dei verken har økonomi, eller kompetanse, men at dei likevel vil, dersom tilhøva vert lagt til rette for dei. Denne gruppa vil dermed bli hengande etter, eller falle utanfor den digitale utviklinga av di dei ikkje har tilgang.

1.5.2. Universell utforming

For mange kan det å navigere på ei nettside vera utfordrande. I tillegg er det stor variasjon i korleis nettsider er utforma og korleis folk navigerer. Med universell utforming av digitale løysingar meiner ein at all teknologisk utvikling med IKT innan offentleg sektor skal byggje på universelt utforma løysingar, dette målet meiner ein òg privat sektor bør etterstrebe. Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) definerer kven som er omfatta av kravet slik:

Dei fleste nettstader, applikasjonar og automatar som er retta mot allmenta/allmenheten. IKT-løysinga treng ikkje å rette seg mot alle innbyggjarar for å vere omfatta av regelverket. Døme på verksemder som er retta mot allmenta er nettaviser, nettbutikkar, tog og taxi, bankar- og finansinstitusjonar, offentlege etatar,

hotell, restaurantar- og serveringsstader, advokatfirma, røyrleggjarar, arkitektar, idrettslag og organisasjonar. (Direktoratet for forvalting og IKT, 2014b, pkt. 2)

Som ein ser vil dei aller fleste nettstader som vender eg mot ålmenta vera omfatta av kravet om universell utforming. Ein treng altså ikkje vera ein offentlig etat, det er nok om ein rettar seg mot ålmenta. Men kva inneber universell utforming i digital samanheng? Kan ein setje dei same kriterium som gjeld for eit bygg eller eit uterom? Universell utforming er definert slik:

Med universell utforming menes at utforming eller tilrettelegging av hovedløsningen i informasjons- og kommunikasjonsteknologi er slik at virksomhetens alminnelige funksjon kan benyttes av flest mulig. (Forskrift om universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske (IKT)-løsninger, 2013, § 1).

Det er altså hovudløyisinga til verksemda som skal kunne nyttast av *flest* mogeleg. Kva definerer ein då som hovudløyisinga til verksemda? Vil det vera nettsida, mobilapplikasjonen eller andre løysingar? Og kven er flest mogleg? For bygg er universell utforming definert slik:

Ved planlegging og utførelse av byggverk som skal ha universell utforming, må det tas hensyn til at personer med funksjonsnedsettelse kan ha reduserte muligheter for å mestre utfordringer som bruken av byggverket innebærer. Nedsatt fysisk kraft og bevegelse, nedsatt syn, nedsatt hørsel, nedsatt kognitivitet (forståelsestap) og allergier påvirker evnen til å mestre utfordringer.

Med begrepet uegnet for personer med funksjonsnedsettelse menes at det sikkerhetsmessig eller praktisk sett ikke vil være mulig for en person å benytte byggverket, eller utøve arbeidsoppgaver på grunn av funksjonsnedsettelsen. (Byggteknisk forskrift, TEK17, 2017, § 12-2).

Unntaket for at ein ikkje skal universelt utforme eit bygg er her knytt til tryggleikssyn for den aktuelle brukaren. Og unntaket skal begrunnast. Medan det i forskrifta for utforming av digitale verktoy/medium (2013) er eit større rom for bruk av skjønn, både med tanke på kva som er hovudløyisinga til verksemda og i bruken av ordet ”flest mogeleg”. Det vil òg vera

vanskelegare å avgjere kor vidt ei løysing er universelt utforma. Til dømes er eit av krava definert slik:

Enkel og intuitiv i bruk: Utforminga skal vere lett å forstå utan omsyn til erfaringa, kunnskapen, språkevnene eller konsentrasjonsnivået til brukaren. (Direktoratet for forvaltning og IKT, 2014a, pkt. 4)

Kva som er enkelt og intuitivt vil vera svært individuelt. Her kjem mange faktorar inn og påverkar, både måtar å orientere seg på, måtar å lese på, måtar å tolke bilete på, måtar å til nærme seg teknologi på osv. Som ein ser kan det vera knytt ein del utfordringar til det å universelt utforme digitale løysingar. Det vil igjen få konsekvensar for dei brukarane som ikkje kjenner seg ”trygge” i det digitale landskapet. I overført tyding kan ein kanskje utvide omgrepet funksjonsnedsetting til det å kjenne på ei digital funksjonsnedsetting for dei som ikkje kjenner seg digitalt trygge.

1.5.3. Digital kompetanse

Kva inneber det å ha digital kompetanse. Som eg har nemnt før, så er det ikkje ein eintydig definisjon av omgrepet. I St.meld.nr. 17 (Fornyings- og administrasjonsdepartementet, 2006) definerer ein digital kompetanse som heilt essensielt for heile befolkninga. Men det å definere det som essensielt seier ikkje så mykje om kva dette essensielle inneheld. Og ein ynskjer å leggje betre til rette for utsette grupper som eldre og dei utanfor arbeidslivet, dei gruppene ein meiner heng etter når det gjeld tilgang til elektroniske løysingar. Det vert i tillegg påpeika at elevlar og arbeidstakarar òg må utvikle sin digitale kompetanse gjennom skule og arbeidsliv. Slik det kan sjå ut reknar ein her dei som er i arbeid eller går på skule som ei gruppe som innanfor, og dei andre gruppene som utanfor. Det vert påpeika at det ikkje berre er utdanningssystemet som har eit ansvar i opplæring, men òg andre arenaer kan spele ei rolle i denne læringa. Det vera alt frå offentlege kontor, bibliotek, til friviljuge lag- og organisasjonar.

I melding nr 23 til Stortinget er definisjonen av digital kompetanse noko utvida og som ein ser så er digital dømmekraft blitt ein del av definisjonen:

Digital kompetanse er evnen til å forholde seg til og bruke digitale verktøy og medier på en trygg, kritisk og kreativ måte. Digital kompetanse handler både om kunnskaper, ferdigheter og holdninger. Det dreier seg om å kunne utføre praktiske oppgaver,

kommunisere, innhente eller behandle informasjon. Digital dømmekraft, slik som personvern, kildekritikk og informasjonssikkerhet, er også en viktig del av den digitale kompetansen. (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2013, s.18).

I tillegg vert det på peika at *digitalt innhald* er ein nøkkel til kunnskap, men som det vert på peika, og som ein ser av andre sine definisjonar i kapitelet over; digital kompetanse er ikkje som å læra seg og sykla, symja, eller å lesa for den del. Det er ikkje ein teknikk ein tileignar seg ein gong for alle. Det er meir komplekst og kompetansen kan kanskje sjåast på som ein stor verktøykasse. Der ein treng ulike kompetansar for å kunne bruke dei ulike verktøya og der det er situasjonen ein skal bruke verktøyet i som vil avgjere kva kompetanse ein treng. I nokre situasjonar vil ein ha behov for kompetanse i det å handtere verktøyet på ein trygg og sikker måte, i andre til feller kan det vera heilt andre kompetansar ein treng.

1.6. Digitale skilje, fridom og inkludering

Det er i denne samanheng naturleg å ta med eit perspektiv på *digitale skilje* og *digital inkludering*, nettopp for å kunne setje det i samanheng med den enkelte si deltaking i kvardagsliv og samfunn. Kva er det som kan skilje ein som er innafor ”det digitale” og ein som er utanfor?

1.6.1. Digital fridom

For innbyggjarane er det å kunne utføre tenester og delta i vanleg kvardagsliv og virke utan hjelp frå andre ein betingelse for å føle seg uavhengig og fri. Teknologien kan leggje til rette for at ulike tenester vert lettare og rimelegare. Ein føresetnad for at alle skal kunne kjenne på ein slik fridom, ligg då i at dei er lett tilgjengelege, og at ein kan ta teknologien i bruk. Før det er tilfellet vil det vera vanskeleg å snakke om reell digital fridom og inkludering. Meld. St. nr. 23 til Stortinget (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2013) fylgjer opp mange av måla og momenta frå St. meld. nr. 17 (Fornyings- og administrasjonsdepartementet, 2006). Den største skilnaden er kanskje at det i melding nr 23 (2012 – 2013) i mykje større grad er fokusert på digital utvikling knytt til næring og handel. I tillegg til at bruken av digital teknologi skal knyte seg til tenestebaserte system. Altså at innbyggjarane skal få utført tenester ved hjelp av teknologi. Nokre av desse tenestene vil sjølv sagt vera lett tilgjengelege, medan andre kan vera vanskelegare å ta i bruk.

Innføring av nettbank flyttet oversikt, kontroll og muligheter fra banken over til folk selv. Noe liknende ønsker regjeringen for helse- og omsorgssektoren, står det i Meld. St. nr. 23. (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2013, s. 58).

Dermed har ein gått frå det digitale sett ut frå eit informasjonsperspektiv, og kanskje i større grad ut frå eit einvegsperspektiv til eit interaksjonsperspektiv. Der innbyggjarane i mykje større grad sjølve vert digitalt agerande. Digitale verktøy er ikkje lenger berre ein einvegskanal, den er eit samhandlingsverktøy mellom to aktørar. Og sist, men ikkje minst, dei vert eit viktig verktøy for å kunne delta i samfunnet via *ein* kanal, som tidlegare var delt ut på fleire kanalar, skattekontoret, banken, kommunen, legen, avisa osv. Arenaer som tradisjonelt sett kravde andre kvalitetar av den enkelte, og innebar ein annan type interaksjon enn det digitale gjer. Ei slik tilrettelegging og ei slik målsetjing for tenestene fører eit større ansvar over på den enkelte, sett opp mot at ein før måtte/kunne ta kontakt med eit kontor for å få utført tenesta. Spørsmålet vert då om det er lagt til rette for at alle er i stand til å kunne utføre denne tenesta på eiga hand utan å vera avhengige av andre, før ein tek vekk alternativet slik det har vore etablert; det å kunne vende seg til nokon for å få hjelp.

I Madsbu si doktorgradsavhandling peikar han på at det offentlege sitt mål med det å setje i gong digitaliseringsprosessar er trua på at det vil bidra til å gjera folk sin kvardag enklare, samt å samordne forvaltninga:

Forventningene synes å være robuste om at forenkling, samordning og effektivisering innenfor norsk offentlig forvaltning kan oppnås gjennom digitalisering. Disse forventningene uttrykkes tydelig i begrunnelsene som blir gitt for digitaliseringsprosesser og etableringen av elektroniske tjenester, og de synes å være like tydelig i NPM som reformideologi. Et paradoks er likevel at forenklingen, samordningen og effektiviseringen i for liten grad synes å være oppnådd i praksis. I stedet for forenkling av forvaltningens tjenester og funksjoner synes utviklingen innenfor offentlig sektor å være preget av tiltakende kompleksitet. I stedet for samordning av forvaltningens organisatoriske enheter synes det like gjerne å foregå en oppsplitting og fragmentering. I stedet for økt effektivisering synes det som om en rekke reformer like gjerne fører til ineffektivitet og kostnadsoverskridelser. (Madsbu, 2016b, s. 150).

Til tross for uteblitte resultater, synes det imidlertid å være ett element som har holdt seg stabilt, og det er troen på eller forventningene om at digitaliseringsprosesser og etablering av elektroniske tjenester skal kunne løse problemene med byråkratisk ineffektivitet, med den offentlige forvaltningens komplekse og fragmenterte struktur og med kravstore innbyggere som har behov for en forenklet hverdag. (Madsbu, 2016b, s. 156).

Det offentlige har altså framleis ei sterk tru på at digitalisering skal gjere det lettare for innbyggjarane og lettare for forvaltninga å samordne seg, til tross for manglande resultat. For den enkelte brukar kan det kanskje tenkjast at ein slik aukande kompleksitet kan vera med og forsterke kjensla av framandgjerjing og kjensla av utanforskap.

1.6.2. Digital inkludering

Kjensla av å stå utanfor er ei negativ kjensle, uansett kva det gjeld. I Noreg er ein komen langt i likestillings- og inkluderingsarbeidet på mange områder. Til dømes tilrettelegging for fysisk rørslehemma, likestilling for kvinner og menn eller tilrettelegging og inkludering i læringssamanheng for å nemne noko. I Soria Moria- erklæringa (Fornyings- og administrasjonsdepartementet, 2006, s.37) var ambisjonen at Noreg skulle vera leiande som kunnskaps- og IKT nasjon:

... alle må få tilgang til kunnskap og innsikt som gjør det mulig å delta i de demokratiske prosessene,” og at det skal satsast på ”... ny universell utformet teknologi og en offensiv IKT- politikk i offentlig sektor.

Regjeringa sitt mål skulle vera å sikre at alle fekk høve til å tileigne seg nødvendig kompetanse slik at dei kunne ta i bruk den nye teknologien, og ein skulle bruke IKT aktivt for å redusere skilnadar i samfunnet. Det vart peika på ein del tiltak ein ville gjennomføre for at ein skulle lukkast med ”å få alle med”. Mellom anna utbygging av breibands-nettet, opplæring i bruk, og tilgang til utstyr og tenester. Alle desse faktorane inneber at enkeltindividet er avhengig av utanforståande faktorar for å ”henge” med. Tilgang til utstyr impliserer som regel at ein lyt gå til innkjøp av utstyret sjølv. Økonomiske omsyn vil dermed vera ein avgjerande faktor for mange. Ein datamaskin kostar frå 4000 kroner og oppover, i tillegg lyt ein ha abonnement for tilgang til nettverket. Ein kostnad som kan liggje frå 300-400 kroner i månaden og oppover, avhengig av kva type abonnement ein har. Dette kan vera ein kostnad som kan liggje på om lag 5000 kroner i året for ein husstand. I tillegg til

eingongs- investeringar i utstyr. Når ein veit at dette er utstyr som ikkje vil vera å rekna som livsnaudsynte for ein familie, så kan det vera lett å tenkje seg til at ein vil prioritere dette bort i ein økonomisk pressa situasjon. Når det gjeld det å sikre at folk har tak over hovudet og mat på bordet, er det offentlege inne med midlar og sikrar at ein får den hjelpa ein treng. Når det gjeld inkludering i eit digitalt perspektiv kan det synast som om det ofte er tale om å leggje til rette for deler av det ein treng, som til dømes sikre rask breiband-dekning uavhengig av geografi, jfr. St. meld. nr. 17 17 (Fornyings- og administrasjonsdepartementet, 2006). Medan ein ikkje tek høgde for at det må meir til for at ein fullt ut kan ta i bruk denne tilrettelegginga, og dermed kjenne seg inkludert. Som ein såg i opplæringsperspektivet i tidlegare kapittel så kan ein i eit digitalt inkluderingsperspektiv kanskje stille seg spørsmål om individuell tilrettelegging er eit uttalt mål og fokus.

1.6.3. Digitale skilnader

Kunnskap, erfaring og innsikt er essensielle faktorar for å kunne ta i bruk utstyret og teknologien i den digitale verda. Noko dagens unge har fått sikra gjennom læreplanen, utdanning, og ikkje minst ved at teknologien er ein naturleg del av deira oppvekst og kvardag. For den store del av befolkninga som ikkje vart omfatta av Kunnskapsløftet eller har hatt datateknologi som ein del av oppvekst eller i arbeid, vil det vera store skilnader. Ein god del har sjølv sagt teke del i utviklinga gjennom yrke og anna utdanning, men det er likevel ikkje til å komme frå at ei god del av befolkninga ikkje har fått slik ”opplæring.” Det kan òg vera årsaka til at ein ikkje kjem vidare, at ein har late vera å bruke pengar på slikt utstyr av di ein ikkje føler at ein har nok kunnskap. Ein kjøper ikkje ei datamaskin dersom du ikkje har tru på at den er nyttig for deg, eller at du vil kunne lære å ta den i bruk. Dette kan vera moment som kan tyde på at det er grupper i samfunnet som ikkje ”heng” med, og som dermed kjenner seg utanfor.

I boka *Digitale skiller* peikar Ivar Frønes på at *digitale skilje* ofte vart omtala som skilje i oppfatninga knytt til *digital tilgang*, men etterkvart som skilje i tilgang vert mindre, er det ein annan type skilje som trer fram;

Med økende tilgang vil skillene i tilgang og tilgangskvalitet i seg selv være av minskende betydning, bortsett fra de mulige grupperingene som marginaliseres. Derimot vil utviklingen på tilbudssiden åpne for øket betydning av kompetanse for anvendelse. Dess høyere kvalitet på tilbudssiden, dess større sannsynlighet for at tilgang innebærer økende sosial ulikhet. (Frønes, 2002, s. 37).

Som ein ser her så kan paradoksalt nok ei satsing på god tilgang for innbyggjarane vera med å auke dei sosiale ulikskapane, nettopp av di dei såkalla ”digitalt kompetente” vil få eit endå betre tilbod og mogleikar til å utnytte sin kompetanse slik at dei vert endå meir digitalt kompetente. Gruppa som i utgangspunktet var utanfor kan ende opp med å bli skubba endå lenger ut. Noreg som land kan kanskje vise til eit godt utbygd breibands-nett og god tilgang for innbyggjarane, slik at statistikken for teoretisk bruk vil vera høg, medan faktisk bruk kanskje ikkje viser det same.

SSB publiserte i juni 2017 ein artikkel som konkluderte med at unge og dei med høg utdanning var best føre PC. Artikkelen viste til at i alderen 55 – 79 var det ei stor gruppe som hadde liten, eller ingen kunnskap om bruk av internett (SSB 2017). Dermed kan det sjå ut som om målsetjinga frå Soria Moria- erklæringa framleis er eit ”luftslott”; ein har ikkje lukkast med å bruke IKT aktivt for å redusere skilnadar i samfunnet. Særleg kan dette vera eit problem med tanke på at informasjon og interaksjon gjennom internett og PC har eksplodert dei siste ti-åra. Dei gruppene som dermed ikkje meistrar denne teknolog vert det peika på ein del utfordringar knytt til det ”å få alle med”. Mellom anna det ovanemnde momentet med tilgang til nettet, altså både i lys av eit infrastrukturperspektiv; tilgang til å kople seg opp uavhengig av kvar ein bur, og i lys av eit universelt utformingsperspektiv. I tillegg vert det peika på at det er viktig at relevant informasjon vert publisert og gjort tilgjengeleg. Det hjelper likevel lite om alt ligg til rette for at ein skal kunne ta i bruk teknologien, dersom ein manglar vesentlege faktorar for å gjera det. Det hjelper lite for meg om ei bok er lett tilgjengeleg for meg, ved at det offentlege har lagt til rette for at eg skal kunne få tak i den gjennom å leggje til rette for at det er ein bokhandel eller eit bibliotek i nabolaget, dersom eg ikkje har råd til å kjøpe den, eller kan avkode det som er skrive.

1.6.4. Oppsummering av offentleg digital agenda- er alle med?

Eg har i dette kapitelet prøvd å synleggjere det offentlege sitt syn, planar og mål for den digitale utviklinga i Noreg. Både planar og målsetjingar har ambisjonar om at *alle skal med*. Samstundes kan det vera grunn til å stille spørsmål om alle kjem med dersom ein del av befolkninga ikkje har tilgang til, eller meistrar det å bruke internett eller andre digitale verkty. Noreg viser til at ein er blant dei beste i Europa på digital utvikling jamfør St.meld 23 (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2013), spørsmålet er om statistikken seier noko om innbyggjarane *sin bruk* eller om *tilrettelegginga* frå staten si side. Er det kvantitet som er tald opp (antal som har tilgang på internett) eller kvalitet (antal som faktisk brukar og

meistrar internett). Madsbu konkluderer i si doktorgradsavhandling med at forvaltninga brukte utvikling av ei ny digital teneste (Minside) som ei begrunning for å vise *modernisering* og *effektivisering* i forvaltninga. (Madsbu 2016). Det hjelper lite å leggje til rette for digitale løysingar for å effektivisere og modernisere, dersom dei som skal vera brukarar av løysingane ikkje heng med og faktisk brukar løysinga. Dersom ein del av befolkninga ikkje meistrar digitale verktøy og samfunnet i større og større grad går over til digitale løysingar både når det kommunikasjon, kjøp og sal av varer og tenester, det å få utført tenester eller som ein del av det å delta i offentleg debatt eller meningsytring, vil det vera ei utfordring for samfunnet. Ikkje berre på individnivå, men òg i eit demokratisk perspektiv. Dersom konklusjonen er at ikkje alle er med, kan det vera grunn til spørje seg korleis det offentlege kan leggje til rette for at alle kjem med?

I pedagogikken er det uttalte gode teoriar om korleis læring best skjer, og korleis ein didaktisk bør leggje til rette for at læring skal skje, utan at ein skal gå nærare inn på nokon av dei i denne oppgåva. Det er likevel naturleg å ta med faktorar som kan forklare utanforskapen på individuelt plan, all den tid det offentlege har som mål å leggje til rette for eit inkluderingsperspektiv til eit samfunn som skal inn i ei ”ny tid”. Eit samfunn der ein ny ferdighet er sett på agendaen, ein ferdighet du ikkje kan få kjøpt som hyllevare. Korleis ein skal få med seg heile samfunnet, altså innbyggjarane, inn i den nye tida. Her kan ein ha ulike tilnærmingar til det å forklare den enkelte sitt utgangspunkt for ikkje å føle seg inkludert. Der fokus må vera at individet er ein del av eit samfunn, på same måte som eit samfunn er summen av sine individ. I føregående kapitel har eg sett på det frå eit overordna samfunnsperspektiv, i det neste kapitelet ynskjer eg å sjå på det i eit individperspektiv, og då ut frå eit motivasjonsperspektiv. Årsaka til det er at det å gå i gong med nye oppgåver, eller å til nærme seg noko nytt, vil vera avhengig av individet sin motivasjon til å gjere nettopp det. Her vil ulike individ nytte ulike strategiar, og nettopp difor kan det vera eit poeng å ha det som bakteppe når ein skal leggje til rette for noko nytt.

2. Motivasjon som teoretisk rammeverk

I dette kapitlet vil motivasjon vera knytt opp til det å til nærme seg noko nytt, og det nye vil vera digitale verktoy. For innbyggjarane handlar det å ta i bruk digitale verktoy om fleire sider. Det kjem sjølvst an på fleire faktorar, men ein stiller seg kanskje spørsmål om dette er nyttig for meg? Har eg bruk for det? I kor stor grad har eg bruk for det? Kva skal eg bruke det til? Og kan eg klare meg utan? Det handlar til sjuande og sist om ein er motivert til å gå i gong med den nye oppgåva, i denne samanheng; å ta ”det digitale” i bruk. For nokre vil denne motivasjonen vera svært høg medan for andre vil den vera svært låg. For nokre handlar det om ein intuitiv interesse for alt nytt, for andre handlar det om ein intuitiv motstand mot alt som er nytt. På mange måtar to ytterpunkt i tilnærminga, og mellom desse finst det sjølvst mange variantar og grader.

Kapitlet vil omhandle fleire faktorar som kanskje er med og styrer menneskeleg åtferd knytt til det å gå i gong med nye oppgåver, i denne samanheng, å ta i bruk ny teknologi. I tillegg ynskjer eg å ta utgangspunkt i Madsbu sin modell knytt til digital læring (fig. 1). Dersom ein har denne modellen som eit bakteppe til individet sin vilje til endring kan ein kanskje sjå for seg at Madsbu sin modell kan overførast til områder kring motivasjon og det å møte ny teknologi. Madsbu sin modell viste til fire ulike grupper med høg og låg grad av *vilje* og *mulighet* til å ta i bruk teknologi og i kor stor grad det vil vera *lett* eller *vanskeleg* å ta teknologien i bruk. Basert på denne modellen kan ein då sjå for seg at det kan vera ulike innfallsvinklar til korleis ein til nærmar seg noko nytt. I denne samanheng eit nytt digitalt verktoy, eller det å logge seg inn på ei nettside for fyrste gong t.d. Tilnærminga kan, som i modellen, danne utgangspunkt for kor vidt ein kjem til å ta den nye teknologien i bruk. Måten dette nye då bør introduserast på vil vera avhengig av kva gruppe ein til høyrer. I læringssamanheng handlar det om korleis ein sikrar inkludering av alle grupper som treng opplæring. I modellen er det særleg gruppe 1, 2 og 3 som vil vera mest mottakelege for påverknad. Gruppe 4 kan vera vanskelegare å få gjennomført endring i, noko som kan skuldast fleire faktorar.

2.1. Ulike motivasjonsteoretiske perspektiv

Det finst mange ulike motivasjonsteoriar, men eg vil i dette kapitlet kort skissere fire ulike teoriar, behovsteoriar, kognitive teoriar, sosiale teoriar og jobbutviklingsteoriar. Årsaka er at eg vurderer desse til å ha mest relevans til problemstillinga i denne oppgåva. I boka *Organisasjonspsykologi og ledelse* forklarar Geir Kaufmann behovsteoriar med bakgrunn i

ei ”indre” kraft. (Kaufman & Wollebæk, 1998). Den meste kjende teorien innan denne retninga er nok Maslows behovsteori, som baserer seg på ei utvikling knytt til underskotsdekning og behov for vekst. Maslow rangerte desse behov i eit hierarkisk pyramide:

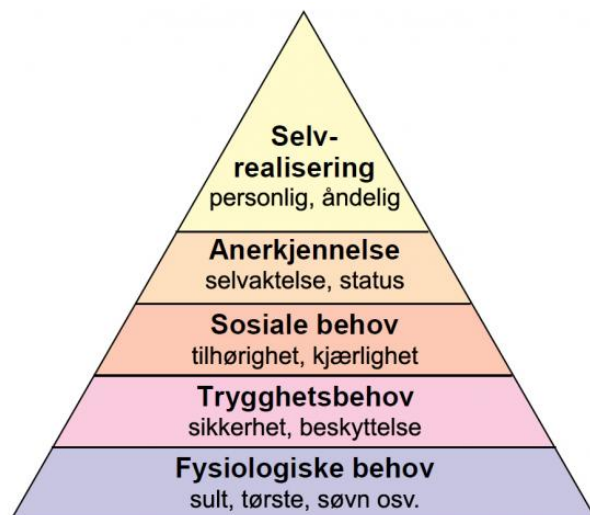


Fig3 . ”Maslows behovspyramide”, 2018 av Bjørn Norheim. <https://ndla.no/nb/node/86378>

Maslow meinte dei nedste trinna måtte vera dekkja, før ein var klar, og fekk behov for å gå vidare oppover i pyramiden. Kognitive teoriar er basert på rasjonelle forventingar og medvitne val. Motivasjonen er her eit resultat av subjektive forventningar om å nå eit mål, få ei belønning basert på eiga yting. Dei kognitive teoriane kan delast inn i målsetjingsteori og kognitiv evalueringsteori. Målsetjingsteori baserer seg på tanken om at ein arbeidar mot eit mål, medan forventingsteori baserer seg på kva eigen innsats vil føre til av belønning. Denne retninga er basert på aksept og medverknad frå den enkelte. Med andre ord, eit mål som er akseptert og godteke, og kanskje endog der individet har fått vore med og setje målet, er meir motiverande å arbeide mot, enn det motsette. Sosiale teoriar, eller rettferdsteoriar handlar i stor grad om motivasjon der ein samanliknar seg med andre det er naturleg å samanlikne seg med, medan jobbutviklingsteoriar handlar om motivasjon knytt til sjølve arbeidet. For individet vil det vera ulike faktorar som påverkar åtferd og motivasjon. I boka *Organisasjon, ledelse og motivasjon* Busch & Vanebo (2000) kan ein finne fylgjande modell for å forklare menneskelig åtferd: (Busch & Vanebo, 2000, s. 217)

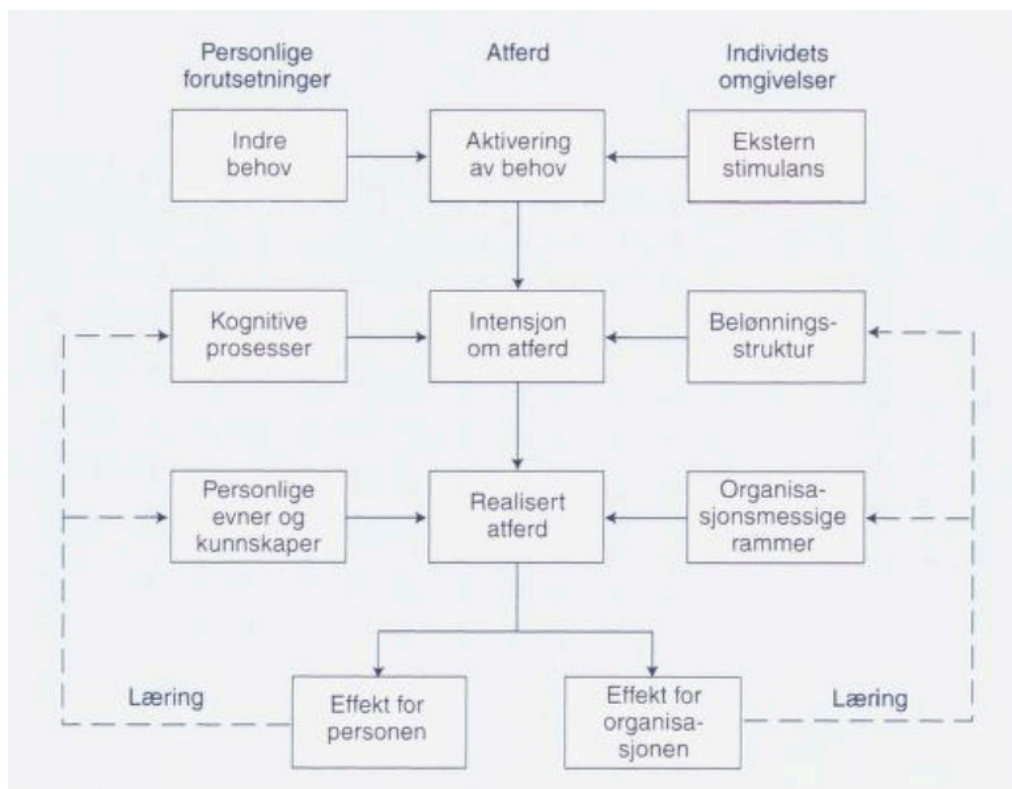


Fig 4 av T. Busch og J.O. Vanebo, "Modell for å forklare menneskelig atferd" (s. 217), 2000, Oslo: Universitetsforlaget.

Modellen viser at det er ulike faktorer som skal til for at behov skal aktiverast og realisert i atferd. Eg ynskjer i denne samanheng å gå litt nærare inn på dei tre faktorane aktivering av behov, intensjon om atferd og realisert atferd. Bakgrunnen for det er at det i denne samanheng vil vera relevant å kople behov opp mot det å realisere atferd. Altså det at ein har behov for å ta i bruk digitale verktøy, sett opp mot kor vidt ein vil ta dei i bruk. Både indre faktorer (lyst og interesse for temaet) og ytre faktorer (det er naudsynt i kvardagen) vil vera drivarar i denne samanheng,

2.1.1. Aktivering av behov

Busch og Vanebo (2000) peikar på at ut frå eit motivasjons-messig perspektiv er det ein føresetnad for atferd at det vert aktivert eit behov. Desse behova kan vera knytt til løn, utfordringa i seg sjølv, makt eller andre faktorer, Våre behov kan liggje latent og vil i gitte situasjonar bli aktivert.

Årsaken kan være en indre spenning som oppstår på grunn av manglende behovsdekning. Eller vi kan motta et ytre stimulus som setter i gang prosessen. Som

eksempel kan vi se på behovet for mat. Vi kan bli sultne både ut fra mangel på mat og ved å se andre spise. (Busch & Vanebo , 2000, s. 218)

Dersom ein tenkjer seg dette perspektivet inn i det å ta bruk ny teknologi kan behovet som vert aktivert vera at ein skal betale ei rekning, ein ser at nokon har fått ein stilig ”duppedings” eller at ein rett og slett kjenner på meistring ved å ta i bruk ny teknologi. For dei som får behovet aktivert av dei to siste vil kanskje tilnærminga til teknologien vera annleis, enn for den som får behovet aktivert av det fyrste. Kva alternativ ein vel, altså kva åtferd ein har intensjon om, vil vera avhengig av fleire faktorar. Mellom anna vil det vera skilnad på om ein er avhengig av digitale verktøy for å få betalt rekninga eller om ein kan få betalt den på andre måtar. For ein som ivrar etter å ta i bruk ny teknologi vil det å betale rekninga ved hjelp av teknologi vera ei positiv og lystbetont oppgåve. Dersom ein vegrar seg, og kjenner på motstand, vil kanskje vegen via teknologien vera tyngre å gå. På same måte vil ein som kjenner glede og meistring av å ta i bruk ny teknologi gå i gong med det, utan nødvendigvis å ha ei oppgåve i seg sjølv som skal løysast. Gleda av å ta i bruk den nye teknologien er nok i seg sjølv til å gå gong. Medan det vil virke motsett på ein som ikkje kjenner på den same gleda. Dersom ei slik aktivering av behov er avgjerande for åtferd vil det vera stor skilnad på tilnærminga til ny teknologi hjå folk. For nokre vil behovet bli aktivert av ein indre drivar som set i gong aktivitet (ta i bruk teknologi). For andre vil behovet bli aktivert av ytre drivarar (du har ikkje noko val). For desse vil tilnærminga til det å setje i gong aktivitet truleg vera av ein heilt annan karakter enn for den fyrste gruppa. Dei vil kanskje kjenne på ein slags motstand, ein motstand som igjen kan danne grunnlag for ei kjensle av framandgjerding, eller manglande inkludering.

2.1.2. Intensjon om åtferd

Når behovet er aktivert vil individet søkje å få dette behovet dekkja, noko som vil resultere i åtferd. Busch og Vanebo (2000) påpeikar at me ikkje blindt vert styrte av behov, men at me vurderer ulike former for åtferd; med andre ord, det skjer ein *kognitiv prosess*. Modellen i fig. 4. viser at det vil vera både indre og ytre faktorar som påverkar kva intensjon ein har for åtferd. Her vil individet sine forventningar om konsekvensar eller belønning vera ein indre faktor. Medan ytre faktorar kan vera kva type belønningssystem ein har lagt til rette for, til dømes i ein arbeidssituasjon. Innan denne retninga finn ein ulike teoriar, mellom anna stimulus- respons teorien, som baserar seg på tanken om at ein kan påverke menneskeleg

åtfærd gjennom systematisk belønning og straff. Victor Vroom sin teori om forventning seier noko om korleis eigen bidrag- belønningsbalanse påverkar åtfærd. (Busch & Vanebo, 2000)

I tilfellet der behovet vart utløyst ved at ein kjenner på meistring ved å ta i bruk ny teknologi vil vurderinga at belønninga i dette tilfellet vera ei meistringskjensle som ein tenkjer er ynskeleg. Medan det i tilfellet for den som skal betale rekninga vil vera ei vurdering knytt til kor vidt det er lettare å betale rekninga ved hjelp av teknologi eller på andre måtar. Altså belønninga ligg i å få betalt rekninga på enklast mogeleg måte. Dersom ein kjenner på ei meistringskjensle og glede ved å ta i bruk ny teknologi vil det truleg vera mykje lettare, ja kanskje til og med kjekt, å betale rekninga digitalt. I motsetnad til å gå i banken eller sende i posten. Medan ein som kjenner på motstand mot det digitale vil oppleve det motsett. Igjen vil det vera snakk om ei kjensle av avstand frå det digitale. Dette er noko som eg ikkje kjenner meg heime i.

2.1.3. Realisert atferd

Basert på dei to ovanemde punkta, etablering av behov og søken etter å få dekkja behovet, kjem ein til det punktet der ein skal aktualisere ei handling. Busch og Vanebo (2000) påpeikar at den realiserte åtfærd ikkje berre er avhengig av ei forventning om belønning, den er òg knytt til våre personlege føresetnader.

Kunnskaper og evner er ulikt fordelt og kan ofte forklare forskjeller i atferd. En annen viktig faktor er selvtillit, Personer med liten tro på at de makter å løse et problem, kan gi opp på forhånd (Busch & Vanebo, 2000, s. 220)

Kva handling ein dermed vil realisera kjem an på kva føresetnader individet har. Dersom ein igjen ser for seg eksempelet ovafor, vil den som vert trigga av det å ta i bruk teknologi og får belønning via meistring av dette, truleg ha gode føresetnader for å ta i bruk teknologien, og ein vil dermed ta den i bruk. I eksempelet med rekninga vil ein person som har liten eller ingen erfaring med teknologi truleg vurdere andre alternativ for å få betalt rekninga enn å ta i bruk teknologi til dette. Her vil fleire moment spele inn, til dømes kor lett tilgjengelege dei andre alternativa er, og kor stor eller liten kunnskap ein føler ein har med teknologi. Det vil altså vera fleire faktorar som påverkar og styrer individet si tilnærming til, i dette tilfellet, å ta i bruk ny teknologi. Noko som igjen kan vera ein faktor som er med og påverkar individet sitt syn på seg sjølv i den digitale utviklinga.

2.2. Prestasjon og forventning

Når det gjeld motivasjon knytt til denne oppgåva er det særleg prestasjonsmotivasjon og motivasjon knytt opp mot forventningsteoriar eg vil ha i fokus. Årsaka til det er at det å ta i bruk teknologi på mange måtar handlar om å prestere noko, i tillegg vil det liggje ei *forventning* om å oppnå noko, som til dømes løn for strevet, eller innsatsen. For dei som tek i bruk digital teknologi vil det for mange ikkje vera snakk om å prestere noko i det heile. Det er berre ein naturleg del av eit ynskje hjå individet, men for andre kan det vera snakk om ein prestasjon, i alle fall før ein kjenner på ei meistring knytt til det nye, og det nye ikkje lenger er nytt. Dermed kan innsatsen ein er viljug til å leggje i det avhenge av kva løn ein ser for seg at denne innsatsen vil utløyse. Løna kan kome anten i form av ei indre positiv kjensle, eller av ytre faktorar som medfører at ein til dømes får løyst oppgåver.

2.2.1. Prestasjonsmotivasjon

I boka til Busch og Vanebo (2000) vert det referert til McClelland og Atkinson som tek utgangspunkt i at mennesket har tre typar behov; prestasjonsbehov, kontaktbehov og maktbehov.

Kjennetegn ved en person som har sterkt utviklet prestasjonsbehov er i følge Litwin og Stringer at vedkommende er sterkt tiltrukket av situasjoner der han/hun har et personlig ansvar for å løse et problem. Samtidig er vedkommende villig til å ta en kalkulert risiko. En person med et sterkt kontaktbehov er avhengig av kontakt og omgang med andre mennesker. Maktbehovet gir seg utslag i ønsket om gjennomslag for egne ideer og synspunkter. (Busch & Vanebo, 2000, s. 222)

Som ein ser vil våre valg av handling knytt til det å få dekket eit behov òg vera styrt av personlege drivarar. Busch og Vanebo (2000) påpeikar at frå eit prestasjonssynspunkt vil ein person som har eit sterkt ynskje om framgang, samstundes som ein ikkje er redd for å mislukkast, vera den som vil klare seg best i ein prestasjonssituasjon. Modellen under kan forklare denne måten å sjå på prestasjonsmotivasjon:

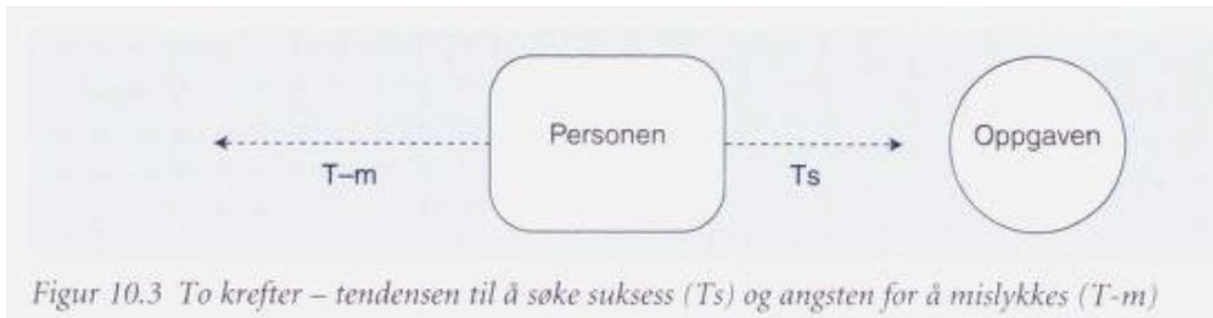


Fig 5 av T. Busch og J.O. Vanebo, "To krefter. Tendensen ti å søke suksess (Ts) og angsten for å mislykkes (T-m)Modell for å forklare menneskelig atferd" (s. 223), 2000, Oslo: Universitetsforlaget.

Busch og Vanebo (2000) forklarar modellen i med ein matematisk formel:

$$P_m = T_s + T-m$$

P_m er prestasjonsmotivasjonen og vert dermed resultatet av kor stor tendens personen har til å søkje suksess (T_s), pluss den motsette tendensen, redsel for å feile ($T-m$). Personen vil dermed velje ulike strategiar alt etter kvar på linja vedkommande ligg i forhold til oppgåva. I boka vert dette forklart gjennom fire ulike personar sin måte å til nærme seg ei oppgåve på.

Busch & Vanebo (2000) illustrerer det med fylgjande modell:



Fig. 6."Forskjellige motivasjonsmønstre". Frå 'Organisasjon, ledelse og motivasjon' av T. Busch og J.O. Vanebo, s. 224, 2000, Oslo: Universitetsforlaget.

Dei påpeikar at det er trekk ved personlegdomen som ligg latent og som vil vera avgjerande for kva tendens ein har for å lukkast eller tendensen ein har for å mislukkast. Dette vil variere frå person til person og vert aktivert i prestasjons-situasjonar:

Hvordan denne prestasjonsmotivasjonen vekkes, avhenger også av hvordan personen selv vurderer situasjonen han/hun står oppe i. I det ligger det ikke bare en vurdering av sjansen for å lykkes/mislykkes, men også en vurdering av om oppgaven har noen verdi eller mening for personen. (Busch & Vanebo, 2000, s. 224).

Ein person med sterk angstmotivasjon vil få denne motivasjonen maksimalt aktivert ved middels vanskelege oppgåver. Og lite aktivert ved lette og svært vanskelege oppgåver. Årsaka til at ein ikkje får maksimalt utslag ved svært vanskelege oppgåver vert forklart med at dette ikkje vert opplevd som eit nederlag. Det er mest angstframkallande å ikkje lukkast med oppgåver ein meiner ein burde kunne klare. Suksess og nederlag vert toka på ulike måtar hjå ulike personar.

Dersom ein ser på dette i lys av problemstillinga i denne oppgåva, vil truleg ein person som er sterkt motivert av å prestere og ikkje redd for å mislukkast, ha låg terskel for å ta i bruk ny teknologi. Medan ein person som er redd for å mislukkast og ikkje har stort behov for å prestere innanfor det digitale, ikkje vil vera særleg interessert i å ta ny teknologi i bruk. I tillegg kan ein ha i bakhovudet personar si tru, eller oppfatning, av om ein burde kunne klare det. For den sistnemde vil truleg kjensla av utanforskap vera størst, og det personar som er i denne gruppa eller i andre grupper der terskelen for å ta i bruk teknologi er stor, ein har eit potensiale for tiltak i eit inkluderingsperspektiv.

2.2.2. Attribusjonsteori

Innafor attribusjonsteori er det særleg dimensjonen knytt til lokalisering ("Locus of control") det er forska mest på. Denne dimensjonen skil mellom kvar ein plasserer årsaken til suksess/mangel på suksess, anten i personen eller utanfor personen. Legg ein "skulda" for nederlag/suksess på seg sjølv, er det ein indre (internal) fortolking, medan det er ei ytre (eksternal) fortolking om ein plasserer skulda utanfor seg sjølv. Busch og Vanebo (2000) trekkjer fram Gottvassli sin konklusjon på denne måten å tolke nederlag/suksess på:

Det har vist å være er nær sammenheng mellom *prestasjonsmotivasjon* og årsakstolkninger av suksess og nederlag. Høyt prestasjonsmotiverte er også høyt internalt motiverte. De har en tendens til å trekke frem egne evner eller egen jobbing som forklaring på at en lykkes med en oppgave. Likedan har høyt prestasjonsmotiverte personer en sterk tendens til å peke på flid som en viktig faktor når en har gjort det bra. Omvendt har personer med lav prestasjons motivasjon en

tendens til å skylde på *ytre faktorer*, eksternal motivasjon når de lykkes, men indre faktorer når de mislykkes. Altså når en gjør det bra, skyldes det flaks, men hver gang en gjør det dårlig, er det en selv som er årsaken. Dette personlige fortolkingsmønsteret vil således bidra til at nederlagserfaringer bygger opp angsten for å mislykkes. (Busch & Vanebo, 2000, s. 226).

Som ein ser så vil både indre faktorar og fortolking av eigen suksess eller nederlag vera med på å forsterke åtferda. Dersom ein til dømes har opplevd at ein ikkje har meistra ei digital oppgåve som ein sjølv meiner er lett, vil ein leggje skulda på seg sjølv, og ein vil ved neste korsveg ha større terskel for tilnærming og tru på at ein vil lukkast. I dette perspektivet vil det kanskje vera personar som ikkje har hatt opplæring og erfaring med digitale verktøy, eller andre som føler det digitale verktøy er noko framandt og ukjent, som nettopp vil vegre seg og kjenne på ein utanforskap. Dei har opplevd for mange nederlag og har mista trua. Dette får dei stadfesta ved å prøve, og evt. feile, eller ved at ein kjenner på ei frykt for å gjere noko feil eller farleg. Moment som kanskje hindrar bruk, og forsterkar ei kjensle av utanforskap.

2.2.3. Prestasjonsmotivasjon

I denne oppgåva er det digitale verktøy som er det framande og ukjende. Då i ulike former og virkeområder, men det er på mange måtar dette ein skal gjere seg kjend med og lære seg, dersom ein ser på det i eit vidt perspektiv. For den enkelte vil det difor vera ulike måtar å til nærme seg det digitale på. Her vil det sjølvsagt vera fleire ulike faktorar og omsyn å ta, men basert på prestasjons-motivasjonsperspektivet ynskjer eg å trekkje inn Madsbu sin figur 1. 'Opportunistiske brukeres mulighet og vilje'. (Madsbu, 2016a) og gjere eit framlegg på leggje dei ulike faktorane inn i figuren, for på den måten å kaste eit lys over motivasjon som innfallsvinkel til det å gå i gong med ei oppgåve, i denne samanheng, eit nytt digitalt verktøy, eller ei ny digital oppgåve. Det igjen kan kaste lys over det individuelle perspektivet knytt til det å kjenne seg innafor eller utanfor.

Dersom ein ser føre seg ei oppstilling som seier noko om kor stor tru individet har på at ein vil lukkast med ei oppgåve, basert på årsaksforklaring til suksess/nederlag. Ein får då denne modellen:

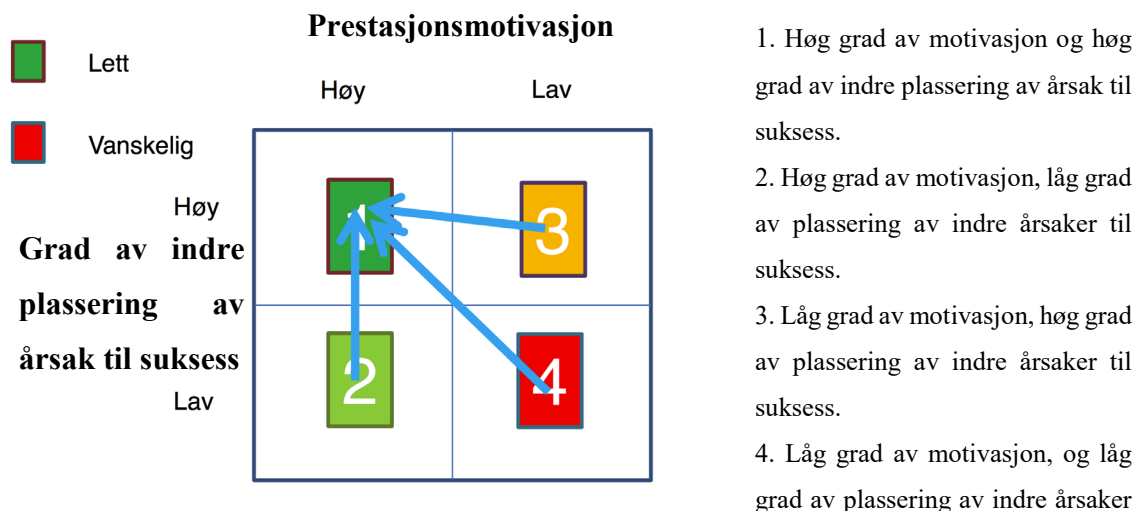


Fig. 7: Prestasjon og plassering av suksess

Det er i denne, som i Madsbu sin modell personar som er i gruppe 1, 2 og 3 som er lettast tilgjengelege for å motiverast til å gå i gong med ei oppgåve, av di dei har stor grad av motivasjon, og plasserer årsaka til suksess i seg sjølv. Dei har med andre ord stor tru på at eigen innsats vil vera med og avgjera om ein lukkast eller ikkje. Sett i lys av denne oppgåva, kan dette vera eit moment med tanke på kor vidt ein har tru på at ein sjølv er årsak til at ein klarar ei oppgåve (ta i bruk teknologi) eller kor vidt dette er heilt utanfor individet sin kontroll. Ein person med høg grad av motivasjon (til å ta i bruk digitale verktøy) og høg grad av indre plassering av årsak til suksess (eg er årsaka til min suksess), vil ha stor tru på at vedkommande sjølv er medverkande og ein katalysator for å lukkast i det å ta i bruk noko nytt. Dersom ein ser for seg det motsette, dersom ein ikkje er motivert og har liten tru på at ein sjølv kan påverke suksess (i det å ta i bruk ny teknologi), kan ein kanskje tenkje seg at terskelen for å prøve er høg, og at ein tenkjer at nokon må hjelpe meg. Denne nokon kan like gjerne vera ein konkret person, eller samfunnet. Dersom forventinga ligg i at det er *nokon andre* som må ta ansvar for meg her, så vil kanskje utanforkjensla bli forsterka om *nokon* ikkje gjer det.

2.2.4. Forventningsmotivasjon

Dei kognitive prosessane tilfører dei behovsmotiverte teoriane forklaringar på kvifor ein handlar ulikt, sjølv om ein i utgangspunktet kan gå ut frå likt behov og likt ynskje om mål hjå ulike personar. Dei kognitive motivasjonsteoriane seier noko om kva prosessar som går føre seg når ein står ovafor eit val, og sentralt i desse teoriane står forventing om belønning. Busch og Vanebo (2000) refererer til Victor Vroom sin teori om forventing. Teorien byggjer

på at ein vel åtferd som fører til attraktive belønningar. Noko som handlar om ei vurdering hjå individet av kor mykje ein må jobbe for å nå eit gitt resultat. Her vil ein ta med i vurderinga i kor stor grad den høge innsatsen vil resultera i tilsvarande høg belønning, også kalla *instrumentalitet*. I tillegg vil personen vurdere kor stor verdi denne belønning har, også kalla *valens*. To personar kan ha samme behov for å bruke ein mobiltelefon, der målet er å vera tilgjengeleg. For den eine personen kan det å ta i bruk ein smarttelefon bli løna med at ein har tilgang på mange funksjonar, eller at ein har det siste nye innan teknologi. I nokre miljø vil det ikkje vera noko "big deal" å eige eller bruk ein smart telefon, men det kan gje status å ha siste modell. I andre miljø kan det gje litt auka status at ein kan bruke ein smarttelefon, at ein meistrar noko avansert. Den andre personen kan velje å bruke ein vanleg mobiltelefon utan smartfunksjonar. Dei to kan altså velje ulike telefonar for sitt bruk, både basert på behov (vera tilgjengeleg), forventning om attraktiv belønning (status) og kor stor verdi denne belønninga har (er statusen viktig for meg).

Igjen vil eg trekkje fram Madsbu (2016) sin modell (*fig 1.*) og gjere eit forsøk på å setje Vroom sin teori inn i denne. Her viser eg til personen sin vilje til handling, eller motivasjon til å gå i gong med oppgåva basert på belønningsstruktur:

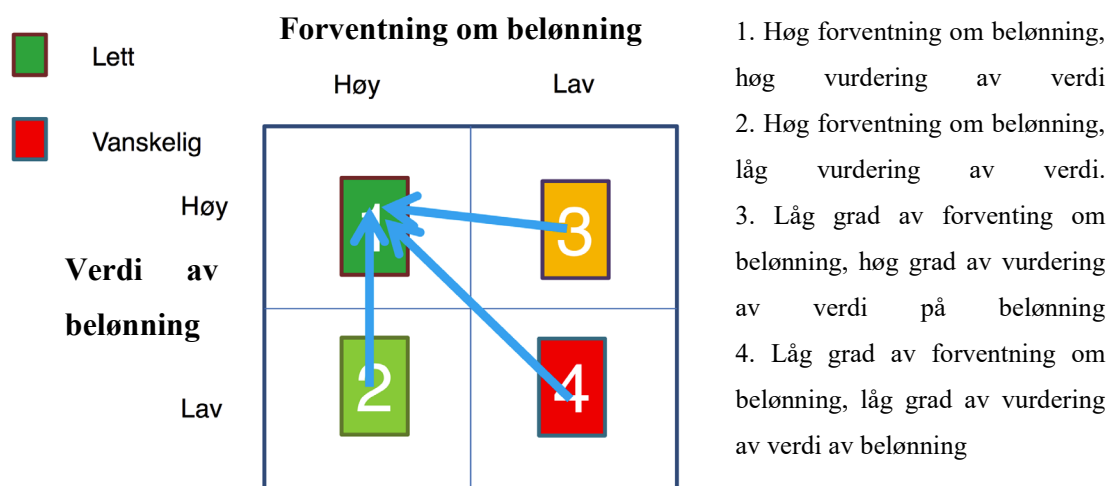


Fig. 8, Verdi og forventning om belønning

Dersom eg vurderer min innsats i ei oppgåve som svært høg, må eg òg vurdere belønninga som svært attraktiv og viktig for meg for at eg skal vera motivert for oppgåva. For personar som kjenner på ein utanforskap i det digitale kan ein kanskje tenkje seg at ein innsatsen vert for høg, eller umogeleg, med tanke på kor stor verdi dei set på resultatet av innsatsen. Ein

kan vurdere det slik at dette får eg løyse på andre måtar, anten ved hjelp av andre, eller late vera. Resultatet vil vera det same, ein kan få ei kjensle av å ikkje høyre heime i det digitale landskapet.

2.2.5. Oppsummering av motivasjon som teoretisk bakteppe

Eg vil understreke at mitt forsøk på å setje desse etablerte teoriane inn i Madsbu (2016) sin figur, er nettopp det, eit tankeeksperiment, og må ikkje sjåast på som noko kvalifisert teoretisk grunnlag. Som eg har påpeika undervegs i dette kapitelet kan motivasjonsteori seia noko om ulike individ si tilnærming til læring, eller det å ta i bruk noko nytt, i dette tilfellet, ny teknologi. Denne motivasjonen vil, som eg har prøvd å gjera greie for i kapitelet, vera avhengig av fleire innfallsvinklar. Fellesnemnaren for dei ulike innfallsvinklane er at kvart individ vil ha ulike måtar å trigge motivasjonen på, for deretter å gå i gong med ei oppgåve. Sett i lys av eit inkluderande læringsperspektiv vil det vera av stor betydning for korleis ny teknologi vert presentert. For individet handlar det om i kor stor grad det vert opplevd som viktig og nyttig. I denne oppgåva har eg prøvd å danne meg eit bilete av dei intervjuja sine opplevingar i møte med digitale oppgåver og teknologi. Motivasjonsteori kan vera eit utgangspunkt for tilnærming til individet sitt behov for opplæring, informasjon og kunnskap, sett opp mot det offentlege sine mål og agenda. Det er ikkje gjort eit forsøk på å analysere den enkelte si oppleving og motivasjon. Motivasjonsteorien har i denne samanheng vore med og danna eit perspektiv for korleis ein kan forstå at slike kjensler og opplevingar kan oppstå. Eit perspektiv som igjen kan danne grunnlag for å seia noko om korleis det offentlege kan møte individet sitt behov for informasjon, kunnskap og forståing. Dei intervjuja som kjenner seg utanfor, deira oppleving vil difor vera viktig dersom ein skal lage ein plan for å få alle med.

I oppgåva er motivasjonsperspektivet med og dannar grunnlaget for analysen av dei intervjuja si oppleving av sin ståstad. Eg vil prøve å peike på nokre faktorar som kan vera forklaring, eller bakgrunn for deira kjensle av utanforskap. Ein utanforskap som òg må sjåast i samanheng med den offentlege digitale agenda. Motivasjonsperspektivet kan vera med å kaste lys over ulike tilnærmingar til bruk, eller som forklaring for manglande bruk av digitale verktøy. Det kan sågar kanskje vera med og seia noko om dei intervjuja sin opplevde ståstad kontra ”faktisk” ståstad.

3. Metodisk tilnærming

For å danne meg eit innblikk i opplevinga av utanforskap har eg brukt intervju som metode, der eg valte fem personar som kjenner seg utanfor den digitale utviklinga som informantar. I tillegg er ein person som er i dagleg kontakt med personar som kjenner på denne utanforskapen intervjuar. Intervju som metode er ei fenomenologisk tilnærming til kunnskap. Som vitenskap har fenomenologien vore etablert sidan 1900- talet, og den vart grunnlagt av filosofen Edmund Husserl. Fleire eksistensfilosofar, som Martin Heidegger, Jean Paul Sartre og Maurice Merleau-Ponty vidareutvikla metoden til å omfatte korleis mennesket si verd vert opplevd utfrå mennesket sin ståstad. Den fenomenologiske tilnærminga i kvalitativ forskning har ikkje hatt ei filosofisk tilnærming til fenomenet:

Når det er snakk om kvalitativ forskning, er fenomenologien mer bestemt et begrep som peker på en interesse for å forstå sosiale fenomener ut fra aktørenes egne perspektiver og beskrive verden slik den oppleves av informantene, ut fra den forståelse at den virkelige virkeligheten er den mennesket oppfatter. (Kvale, Brinkmann, Andersson & Rygge, 2015, s. 45)

Utfordringa vert då å stå utafør og tolke denne "*virkelige virkeligheten*" som vert opplevd av andre. Husserl kalte det å undersøkje eit fenomen sitt vesen for fri variasjon i fantasien. (Kvale et al., 2015). Dersom Altså dersom ein skal klare å seie noko allment om eit enkeltfenomen, må ein søkje å finne det som er konstant i dei ulike variasjonane av det ein undersøker. I denne oppgåva sin kontekst var det dermed å finne ut om det var ein eller fleire fellesnemnarar i dei ulike personane si oppleving av det å kjenne seg utafør som ville vera det essensielle. Uavhengig av erfaring, alder, bakgrunn, inntekt, sivilstatus osv. Desse faktorane vil vera interessante dersom ein skal forklare årsakene til opplevinga. Dette er ikkje hovudfokus i denne oppgåva, men som ein har prøvd å seie noko om likevel.

3.1. Intervju som empiri

Oppgåva har hatt intervju som empirisk tilnærming. Bakgrunn for val av intervju som metode var formålet med oppgåva. Det å prøve å finne svaret på opplevinga til personar som kjenner seg utanfor den digitale utviklinga. (Kvale et al., (2015) viser i boka *Det kvalitative forskningsintervju* til intervju som ein god metode dersom ein vil hente empirisk kunnskap om personar sine opplevingar av eit tema eller ein situasjon. Intervjua i denne oppgåva er gjennomført på ein måte som Kvale et al. karakteriserer som eit intervju med ein eksplorativ

karakter. Eit intervju som er ope og der strukturen i liten grad var lagt på førehand. Utfordringa ved intervju som metode dei referansane eg som intervjuar har med meg, og dei referansane intervjuobjekta stiller med. Eit intervju vil alltid ha referanserammer som ikkje er uttalte, som ein ikkje veit om at den andre sit med eller som ein trur eller veit den andre sit med. Desse vil vera med og påverke intervjusituasjonen, og dermed svara ein får. Og til sjuande og sist, kanskje tolkinga av svara. Som det vert påpeika av Kvale et al., (2015, s. 117):

Det kvalitative forskningsintervju er ikke et nøytralt medium som gjør det mulig for samtalepartnerne å fritt møte hverandre, upåvirket av konteksten. Den er snarere en formidler som muliggjør visse måter å forholde seg til hverandre på og vanskeliggjør andre.

For meg som intervjuar er det eit viktig moment å ha med seg i prosessen. Til dømes var dette eit viktig element då eg intervjuar personar frå ein institusjon som hadde mange ulike brukera der nokre av desse sleit med psykisk sjukdom, For var det då eit moment i tolkingfasen av intervjuar, om deira situasjon ville vore annleis, med eller utan sjukdomen, i eit digitalt perspektiv. Altså om konteksten deira var årsaka til at dei kjende seg utanfor, eller om det var dei digitale momenta som var årsaka, uavhengig av kontekst. Som intervjuar har eg i denne oppgåva opptredd i ei blandingsrolle mellom utforskar og opinionsundersøkjjar, som Kvale et al. (2015, s. 120) kallar det. Der eg har prøvd fyrst å kartleggje kva opplevingar intervjuobjekta har (opinionsundersøkjjar) for deretter å finne ut kva kjensler opplevinga eller tankane gav dei (utforskar). Ei utfordring med å undersøkje kjensler hjå personar er at ein som intervjuar opptrer for "empatisk", nærast terapeutisk som Kvale et al. (2015, s. 121) påpeikar. Noko som kan vera naudsynt for å få intervjuobjektet til å føle seg såpass trygg at ein ynskjer å "utlevere" kjenslene sine. På den andre sida kan ein slik måte å opptre på føre til at situasjonen vert for ledande og styrt av intervjuar (Kvale et al. 2015, s. 122) refererer til David Reismann sin kritikk rundt det å ha for stor forståing for intervjuobjektet sin situasjon:

Allerede på 50-tallet advarte David Reismann mot tendensen til å bedømme et intervjus kunnskapsmessige kvalitet ut fra graden av "forståelse" mellom intervjuer og intervjuperson.

Reismann meinte det var ein reell fare for at intervjupersonane tilpassa svara sine til det dei trur intervjuaren ventar av svar. Dette er moment eg har hatt med meg i prosessen, både i intervjusituasjonen og i tolkinga av svara. Utfordringa kan vera å finne ein balanse mellom det å stille leiande spørsmål versus det å fylgje opp eit svar med eit spørsmål knytt til svaret. Vil det til dømes vera eit leiande spørsmål å fylgje opp eit utsagn som;

- *Eg føler at eg vert mobba, med;*
- *Føler du at nokon har ansvar for at du vert mobba?*

På den eine sida kan eit slikt spørsmål vera leiande, i den grad at ein pensar intervjupersonen inn på spørsmålet om at nokon har ansvar, men samstundes opnar det opp for både eit ja eller nei svar. Spørsmålet hadde i større grad vore leiande dersom ein hadde fulgt opp med;

- *Føler du skulen har ansvar for at du vert mobba?*

3.2. Intervjua

Utgangspunkt for intervjua var å ha ein samtale om digitale tenester som er retta mot allmennheita, og som ein har trong for i kvardagen. Det er òg snakk om nettbaserte tenester, ikkje anna software. Bakgrunnen for det var at ein ynskte å avgrense området til tenester som er viktige for å kunne ivareta essensielle funksjonar i kvardagslivet. Det å få tilgang til Altinn, banken eller helsejournalen sin vil nok vera viktigare enn det å bestille ei reise på internett, sjølv om røynda kanskje viser det motsette. Det paradoksale er òg at det kanskje i somme tilfeller kan vera lettare å få gjennomført sistnemnde. Undervegs i intervjua vart det naturleg nok òg diskutert andre nettstader, som sosiale media, aviser eller andre digitale tenester, altså eit utvida område. Noko av årsaka til det var at ein i stor grad opplevde desse som digitale tenester, ein skilde ikkje mellom dei ulike, men såg på det som noko som skjedde på ”internettet”. Dermed kan ein til ein viss grad seie at det å skilje offentlege digitale tenester frå andre digitale tenester er unaturleg, noko som òg kanskje på mange måtar er rett. Dei intervjua kom òg ofte inn på refleksjonar kring andre grupper eller folk dei kjende som dei ytra uro for i dette digitale.

Dei ulike informantane vart intervjua med utgangspunkt i nokre felles spørsmål/tema. Spørsmåla var forma med eit mest mogeleg ope utgangspunkt, slik at dei kunne danne grunnlag for refleksjon hjå den som vart intervjua, utan at ein styrte refleksjonen i for stor grad. Til dømes vart alle informantane spurt om:

1. Kan du peike på positive og negative sider ved det å bruke digitale tenester?
2. Kan du seie litt om korleis opplever du bruken/det å ta i bruk offentlege digitale tenester?
3. Korleis opplever du di rolle/din plass i den såkalla digitale revolusjonen?

Det fyrste spørsmålet var tenkt som ein inngangsport til det ein såg på som bra, eller dårleg, med digitale tenester. Det andre spørsmålet var ein inngangsport til deira eigne erfaringar med ei teneste, medan det tredje spørsmålet var tenkt som ein refleksjon til kvar dei plasserte seg sjølv i det digitale landskapet. Svara og refleksjonen til dei intervjuua sette naturleg nok føringa for korleis oppfølgingsspørsmåla vart, og den vidare dialogen.

3.3. Utvalet

Det har ikkje vore ei målsetjing å vise til eit representativt utval i intervjurunden, målet har vore å undersøkje ”kjenslene” av å stå utanfor. Kva kjensler det gjev dei som eventuelt opplever det og deretter sjå på om det er samanfallande utfordringar eller årsaker knytt til det å stå utanfor den digitale utviklinga. Utvalet har vore strategisk valt med tanke på den relevans dei har hatt for det eg ville undersøkje; nemleg deira *oppleving* av si rolle i den digitale utviklinga. Målet har ikkje vore å seia noko om kor stor eller omfattande denne problemstillinga er. Målet har vore å finne ut av korleis det vert opplevd for den enkelte, og om det i den enkelte si oppleving er nokre fellesnemnera blant dei som ”kjenner seg utanfor”. I tillegg har ein prøvd å sjå om det kan peikast på årsaker eller forklaringar til desse kjenslene. Slik at ein kunne danne grunnlag for å kunne seia noko om det offentlege si retning for vegen vidare i eit inkluderingsperspektiv.

I denne samanheng var det difor ikkje viktig at ”fenomenet” kunne påvisast hjå flest mogeleg i eit bredt utval, det var den enkelte si oppleving av å stå utanfor ein ville undersøkje. Utfordringa ved å intervjuje enkeltpersonar om deira opplevingar er sjølv sagt at sjølv om ein har eit felles pakke med omgrep vil alle ha sine referansepunkt undervegs i samtalen. Ein vil vera farga av eigne opplevingar og tolkingar av desse. Ein kan dermed aldri vera sikker på at ein snakkar om den same opplevinga, sjølv om ein nyttar felles nemningar på det.

3.4. Informantane

Eit premiss måtte vera til stades hjå dei som vart intervjuja, dei måtte ha liten erfaring med digitale verktøy eller dei måtte ha ei kjensle av at dei hadde det, på ein eller anna måte. Målet var å finne intervjuobjekt som hadde kunnskap om det å *kjenne seg* utafor den digitale verda. Dei skulle som Kvale et al. (2015) refererer til, vera informantar om eit spesifikt emne eller tema. Temaet dei måtte ha ekspertise om i denne oppgåva var deira kjensle av å stå utafor den digitale utviklinga. Dilemmaet var om ein skulle finne personar som både følte at dei stod utanfor og faktisk var det, eller om det var nok at dei følte seg utanfor. Eg kom fram til at det var mest interessant å finne informantar som kjende seg utanfor, av di det var det fenomenet eg var mest interessert i, kjensla av å stå utanfor.

Det er seks informantar som er blitt intervjuja. Desse er i alderen 30 – 60, ein mann og fem kvinner. Den eine av informantane er ein tilsett ved ein institusjon i Sunnhordland. Ein kunne òg prøvd å utvida aldersspennet til gruppene under 20-30 og gruppene over 60 – 80, men då det ikkje var eit breitt utval eller eit representativt utval som var målet i denne oppgåva, så vart det lagt til side. Ved å gå breiare ut kunne ein truleg fått avdekka fleire *årsaker eller situasjonar* der ein kjenner seg/er utanfor den digitale utviklinga, men ein ville kanskje ikkje avdekka så mange fleire variantar av kjensler knytt til det. Hovudmålet i denne oppgåva har vore å seie noko om opplevinga rundt dette, og deretter peike på måtar å nærme seg desse i eit inkluderingsperspektiv. Analysen vil eg gjere nærare greie for i eit seinare kapittel. Informantane vart, som nemnt, valt ut frå kriteriet om at dei måtte føle dei hadde liten erfaring med digitale verktøy. Utgangspunktet måtte vera at dei ikkje var erfarne brukera. Det var ikkje sett kriterium til kor lite erfaring dei skulle ha, men at dei sjølve opplevde det som om at dei ikkje hadde noko særleg erfaring. Det var eit viktig moment at ein ikkje hadde for stor grad av digital kompetanse. Sjølv om det her var den intervjuja sin opplevde kompetanse som betydde noko, så vil nok følelsane til ein person med høg grad av digital kompetanse vera noko ulike enn følelsen til ein person med liten grad av digital kompetanse. Referanserammene ville vera veldig ulike og dermed ville ein tale om veldig ulike opplevingar, dersom gapet mellom den faktiske kompetansen til dei intervjuja var for stor. Det var òg eit poeng å ikkje intervjuje for mange i ei òg same ”gruppe”, til dømes personar med psykisk sjukdom, eller personar med rusproblem, personar med dårleg økonomi osv. Bakgrunnen for det var at dersom gruppa var for einsarta, kunne det vera vanskeleg å skilje årsakene frå den felles bakgrunnen, som i dette tilfellet kunne vera ein årsaksfaktor. Det er naturlegvis ikkje mogeleg å slå fast noko felles generelle kjensler ut frå

den avgrensa gruppa av intervju i denne oppgåva, men det er større grunnlag for det når gruppa har ulike personar med ulik bakgrunn. Gruppa vart difor valt med det som bakteppe. To av informantane hadde grei erfaring med digitale verktøy i det daglege, men dei opplevde sjølve at dei var lite digitalt kompetente. Ein av informantane hadde stor motstand mot å ta i bruk digitale verktøy, både på grunn av skepsis, men og på grunn av rein motvilje. Ein fjerde informant sleit med psykisk sjukdom som førte til at det i periodar var svært vanskeleg å ta i bruk teknologi, noko som igjen fekk konsekvensar for kvardagen.

3.4.1. Om "senteret"

Dette senteret er ein møtestad for menneske med større eller mindre grad av psykisk sjukdom. Nokon har diagnosar medan andre ikkje har diagnose. Ein kan komme og gå som ein ynskjer og det er ope på dagtid mellom 08.00 og 15.30. I tillegg er det brukarope, det vil seia at enkelte brukarar har nøkkel til lokala. Ved senteret har dei kafé og ulike aktivitetstilbod. Det er mellom 20-25 brukera innom i gjennomsnitt per veke. Og dei har omlag 40-45 faste brukarar. Senteret har tre faste stillingar, der det er krav om psykiatrisk sjukepleier som utdanning. I tillegg er det tilsett ein aktivitør. Frå senteret vart det intervjuat tre personar. Ein tilsett og to brukarar. Dei to brukarane vart plukka ut av di dei sjølve meinte dei passa inn i beskrivinga om "å ikkje vera gode på dette digitale. I tillegg kunne deira erfaring med det å stå utanfor arbeidslivet også vera eit moment i denne samanheng. Bakgrunnen for valet av den tilsette var at vedkommande opplevde at dei dagleg fekk spørsmål om hjelp til digitale tenester frå brukarane av senteret. I tillegg hadde vedkommande gjort seg ein del refleksjonar om kring temaet. Vedkommande var dermed ein ressurs med tanke på å ha dagleg kontakt med folk som truleg ikkje vil bli definert som erfarne digitale brukera.

3.5. Prinsipp for gjennomføring av analysen

Analysen er gjennomført ved hjelp av analyseverktøyet Atlas t.i v. 8.2.4 , og hadde eit vidt perspektiv som utgangspunkt. Målet var at sjølv om oppgåva sitt fokus var digitalt utanforskap, så var det viktig å ikkje fokusere på det digitale i eit "negativt" perspektiv. Analysen sin fyrste fase hadde som mål å avdekke så breidt som mogeleg slik at både positive og negative perspektiv vart løfta fram. Eit anna mål av at det var den intervjuat si stemme som mest mogeleg skulle høyrast, all den tid det var deira oppleving som var interessant. Analysen har difor òg konsentrert seg om utsegn knytt til kjensler, og då kjensler knytt til digitale erfaringar. Analysefasen har gått frå eit breidt utgangspunkt, til å snevre inn

til eit smalare resultat. Fasen vart delt inn i fire fasar, der ein har prøvd å avdekke informantane sine kjensler, i tillegg til at ein i den siste fasen har gått nærare inn på koplinga mellom dei funna ein har gjort (avdekking av kjensler) til å setje desse inn i det teoretiske perspektivet om motivasjon.

3.5.1. Personvern og kjeldekritikk

Det vil alltid vera ein risiko for at ein kjem inn på sensitive opplysningar, sjølv om desse intervjuar i utgangspunktet ikkje skulle innebere det. Det har ikkje vore personen som har vore i fokus, men eit mogleg fenomen personen kunne vera ein del av. Undervegs innsåg eg likevel at her var ein del opplysningar som kunne karakteriserast som sensitive, og som på mange måtar gjekk inn i personane si skildring/oppleving av deira digitale kompetanse. Ein har så langt råd er ikkje teke med opplysningar som ikkje har vore relevante for å belyse problemstillinga. Alle intervjuobjekta fekk opplyst at det var anonyme intervju, og at alt kom til å bli sletta etter oppgåva var godkjent. Dei fekk også opplyst at dei når som helst kunne trekkje intervjuet, eller kome med innspel dersom dei hadde noko å leggje til eller trekkje frå. Ein har så langt råd ikkje påverka informantane med opplysningar eller i nokon grad prøvd å farge deira syn i intervjuprosessen. Ein har prøvd å stille opne spørsmål, og mange av spørsmåla har naturlegvis kome til undervegs. I transkripsjonen av intervjuar har ein i så stor grad som mogleg gjort dette ordrett og på dialekt for at eg ikkje skulle gå glipp av nyansar i dialogen.

I boka til Kvale et.al. vert det påpeika at det ikkje er nokon universell form eller kode for korleis ein skal transkribere. Ein regel dei skisserar opp er metoden ein vel å bruke avheng av kva transkripsjonen skal brukast til.

...Om den for eksempel skal brukast til en detaljert språklig analyse eller en konversasjonsanalyse, eller til en lettlest utgivelse av intervjupersonenes historie...(Kvale et al., 2015, s. 208)

I denne samanheng skulle ein ikkje analysere konversasjonen, snarare vise dei intervjuar sin historie, deira forteljing. Nokre av intervjuar har eg gått tilbake til for å lytte på ein gong til, av di ein har lurt på om transkripsjonen har vore korrekt.

3.5.2. Validitet, realitet og etikk

Omgrepa validitet og realitet er to omgrep som er sterkt knytt til kvalitativ forskning, og omhandlar i kor stor grad det ein presenterer er til å stole på. Validitet er knytt til gyldigheten av dei ein skal undersøkje i fylgje Kvale og Brinkmann (2009). Altså om ein har data om det ein har sagt ein skal undersøkje. Johannessen, Tufte & Kristoffersen (2010, s. 408) definerer validitet ut frå i kor grad relevante data om det som er undersøkt vert presentert.

«Validitet defineres som hvor godt, eller relevant, data representerer det fenomenet som skal undersøkes».

Dei dataene ein presenterer må ha relevans for det fenomenet ein ynskjer å undersøkje. Å validere er i fylgje Kvale og Brinkmann (2009) å *kontrollere*. Med andre ord; er det som vert sagt påliteleg, er det sannsynleg og truverdig. Dei peikar i tillegg på at den metoden ein nyttar vil og vera kjelde til kritisk evaluering med tanke på om den er egna til føremålet. Spørsmålet vert då om dei data eg har presentert i denne oppgåva, og metoden eg har nytta, er egna til å kunne belyse problemstillinga. Har eg data om opplevinga til dei som kjenner seg utanfor den digitale utviklinga? Har eg informasjon om offentlege agenda sitt inkluderingsperspektiv? Og var metoden eg nytta, intervju og teoretisk gjennomgang av dokument, egna for å undersøkje det eg skulle? Intervju som metode har blitt kritisert av di risikoen for at den intervjuar ikkje fortel sanninga alltid er til stades. Som eg har vore inne på tidlegare så vil ulike menneske oppleve og tolke ulike situasjonar og spørsmål ulikt. Kvale og Brinkmann (2009) påpeikar at kvaliteten på intervjuet vil vera avhengig av den som intervjuar. Og kritikk mot intervju som metode har vore nettopp det, at metoden kan vera for personavhengig.

Denne oppgåva skulle undersøkje informantane si oppleving av eit fenomen, ei kjensle av utanforskap. Som intervjuar var eg merksam på i kor stor grad informantane si oppleving var knytt til utanforskap i det digitale, som eg skulle undersøkje, eller om det kunne relaterast til andre områder i livet. Særleg var dette aktuelt i analysefasen av materialet. Eg har prøvd å ikkje stille leiande spørsmål, og late informantane i stor grad fortelje sjølv. Med det som bakteppe meiner eg at eg har relevante data om dei intervjuar si oppleving av utanforskap. For å belyse inkluderingsperspektivet har eg nytta offentlege styringsdokument, som t.d stortingsmeldingar og lærplanar. I tillegg har eg nytta forskning og teoriar om digitale skilje og digitale læring. Eg meiner desse dannar eit grunnlag for å seia noko om eit offentleg inkluderingsperspektiv.

3.5.3. Reliabilitet - reproduserbar informasjon?

Reliabilitet handlar om truverde til det materialet som vert presentert, til dømes om det vil vera mogeleg for andre å produsere det ein har kome fram til. I eit intervju handlar det om informanten vil endre svar dersom det hadde vore stilt av ein annan intervjuar. Kvale og Brinkmann (2009) påpeikar at det her vil vera ein balansegang mellom for stort fokus på reliabilitet i situasjon sett opp mot kreativ tenking og variasjon i intervjuet.

Johannessen et. al. definerar reliabilitet slik:

«Reliabilitet knytter seg til nøyaktigheten av undersøkelsens data, hvilke data som brukes, den måten de samles inn på, og hvordan de bearbeides» (Johannessen et. al., 2010, s. 40).

Det er vanskeleg å få dei samme svara og tolkingane dersom to personar skal gjennomføre det samme intervjuet. For på samme måte som informantar er ulike, er òg intervjuera det. Deira eigne tolkingar og erfaringar vil vera retningsgjevande for situasjonen og analysen. Fangen påpeikar at det er heller ikkje mål i seg sjølv. Det er prosessen ein viser til som i stor grad vil vera avgjerande for truverde i eit intervju (Fangen 2010). I denne oppgåva er transparens sikra ved at prosessen er forklart og vist, både gjennom val av metode, gjennomgang av analysen der eg har vist korleis tilnærming til materialet, val av ord og fokusområde, og analyse av intervjuet har vore gjennomført. I tillegg er informantane sine utsegn gjeve plass slik at lesaren sjølv kan gjere seg opp ei mening om innhaldet. Transkripsjonen av intervjuet er gjennomført ved å lytte til opptaka fleire gonger, og skrive ned i så direkte stil som mogeleg.

3.5.4. Feilkjelder og generalisering

Kor vidt funna i denne oppgåva er egna til å kunne overførast til ei større gruppe er ikkje vurdert, då det ikkje var eit mål i seg sjølv. Eg har likevel analysert funna med det for auga at dei intervjuet sine opplevingar har blitt vurdert ut frå om ein kunne finne fellesnemnarar hjå dei. Noko eg har argumentert for i analysen.

Det vil alltid vera ei fare for at ein stiller med subjektive oppfatningar og tankar i ein intervjusituasjon. I fylgje Fangen (2010) er det viktig å vera medviten balansen mellom det å vera nær feltet ein skal undersøkje, samstundes som ein skal trekkje seg tilbake og analysere

mest mogleg objektivt. I denne oppgåva var det allereie teke stilling til at dei intervjuar kjende seg utanfor det digitale. Ein hadde dermed allereie etablert eit subjektivt utgangspunkt, der målet var å undersøkje denne opplevinga. Faren var då at opplevinga utelukkande vart undersøkt og analysert med eit negativt utgangspunkt, snarare enn med eit nøytralt utgangspunkt. Feilkjelda var dermed at spørsmåla vart for leiande. Det er òg kanskje svakheten med oppgåva at både intervjuar og dei intervjuar i størst mogleg grad hadde fokus på dei negative kjenslene. På den andre sida må det påpeikast at det var desse sidene dei sjølv trakk fram og som var framtrudande.

3.5.5. Ethiske vurderingar

I ein intervjusituasjon er det viktig å tenkje over etiske problemstillingar ein kan måtte vurdere. Etikk handlar i fylgje Johannessen et. al. (2010) om rett eller feil handling. Du som intervjuar har eit særskilt ansvar for å sikre at situasjonen vert opplevd som trygg og komfortabel for den som vert intervjuar. Ein skal sikre at den intervjuar sitt privatliv, integritet og fridom i situasjonen er teken vare på. I denne oppgåva var det vaksne personar som vart intervjuar, men all den tid det var personlege opplevingar som skulle undersøkjast var det viktig å ikkje trø over dei personlege grensene. Eg var heile tida medviten på at eg gjorde informantane merksame på om det var greit at dei fortalde om sine opplevingar. Særleg viktig var det for meg i intervju med brukarane av senteret. Desse var kanskje i ein litt meir sårbar posisjon enn dei andre informantane. Johannessen et. al. (2010) trekkjer òg fram momentet med sjølvbestemming for dei som vert intervjuar. Der den intervjuar har rett til å både råde over kven og kva som får informasjon om dei. Eg har òg hatt stort fokus på å anonymisere dei intervjuar. I og med at dei var ein mann og tre personar frå senteret har det vore viktig for meg å konsekvent nytte nemninga *senteret*, *informant* eller den som vart *intervjuar*. I tillegg er alle sitat gjengjevne på bokmål, til tross for ulike målføre blant informantane. Årsaka var å sikre kjønnsnøytral og dialektnøytral gjengjeving, slik at ein ikkje kunne identifisere dei intervjuar. Informantane har krav på anonymitet og det vart påpeika før intervjuar at materialet ville bli destruert etter godkjent oppgåve og at det publiserte materialet ville bli anonymisert. Dei intervjuar fekk opplyst at dei kunne trekkje seg og ta kontakt når som helst for spørsmål eller anna knytt til intervjuet.

4. Det digitale utanforskap- kva fann eg?

”Det gjev meg ei slik avmaktskjensle eigentleg, fordi, fordi du må...du blir skremt...” Sitatet er henta frå eit av intervju. Dette var ein person som var passert 50 år, og som til tider kjende både på hjelpeløyse og avmakt. Den fortvilte informanten kjende på fekk vedkommande til å resignere. Til å kjenne seg utanfor. Ein annan informant, også passert 50, følte seg til tider handlingslamme og ute av stand til å gjennomføre enkle oppgåver i kvardagen. Det å dermed måtte hugse passord, logge seg inn på sider der du ikkje kom vidare, eller ikkje forstod kva som venta deg, fekk vedkommande til å kjenne seg endå meir handlingslamme og ute av stand til å gjere noko.” Det digitale vart i denne samanheng nok eit nederlag, Nok eit prov på at vedkommande ikkje meistra, ikkje dugde.

I denne delen av oppgåva vil eg gå nærare inn på funna i intervju, der den fyrste fasen er ei strukturert gjennomgang av mi tilnærming til materialet/intervju. Den siste fasen er ei analytisk tilnærming til funna. Målet har vore å gje eit innblikk i informantane si oppleving av ”det digitale utanforskap” og på den måten kunne seie noko om hovudproblemstillinga til denne oppgåva:

Korleis vert det opplevd å føle seg utenfor den digitale utviklinga, når formålet med den offentlege digitaliseringa er inkludering?

Gjennom dei intervju sine egne ord og refleksjonar vil eg i dette kapitlet prøve å gje eit innblikk i korleis desse personane opplever deg å vera ein del av eit digitalt samfunn, med ei kjensle av å vera utanfor. Eg har prøvd å gje eit bredt innblikk gjennom dei intervju sine faktiske opplevingar med digitale verktøy og overordna kjensler knytt til det digitale. Gjennom deira beskriving av ulike situasjonar og opplevingar har ein prøvd å danne seg eit innblikk i kva kjensler som oppstår i det å ta i bruk digitale verktøy. Og samstundes har ein prøvd å late dei gjere seg nokre refleksjonar av sin ståstad. Undervegs i prosessen vart det tydeleg at opplevingane kunne delast inn i tre hovudkategoriar. *Kjensla, årsaken og konsekvensen*, noko eg vil komme nærare tilbake til. I det komande vil alle sitat, og eksempel på spørsmål og svar, vera siterte på bokmål. Dette for i størst mogeleg grad å anonymisera dei intervju. Intervju er òg anonymiserte med tanke på kjønn, då det berre var ein mann med i utvalet. Det er teke med ein del direkte sitat og eksempel på utsegn, nettopp av di ein på den måten får eit betre innblikk i dei intervju sin ståstad, forklart med deira egne ord.

4.1. Ei systematisk analyse

Eg har valt å dele analysen inn i tre deler, den eine der dei intervjuia ”brukerane” vert analysert, den andre der den tilsette ved senteret sitt intervju vert analysert, og ein tredje del der ein ser på konsekvensar, og/eller løysingar dei intervjuia ser for seg. Årsaka til dette er at dei fem fyrste kan seie noko om sine eigne opplevde erfaringar, medan den tilsette ved senteret berre kan uttale seg ut frå observasjonar og eigne refleksjonar. Den tilsette sitt bidrag er ikkje mindre interessant av den grunn, då vedkommande dagleg, over lang tid har vore og er i kontakt med personar som kjenner desse problema på kroppen. Den tredje og siste delen er ikkje via stor merksemd, men det er naturleg å ta den med i analysen, då samtlege av dei intervjuia peika på konsekvensar og løysingar på deira opplevde utfordringar.

4.1.1. Analysefase 1:

Analysen starta med eit breitt utgangspunkt, der ein søkte å finne fram til så mange kjensleladde uttrykk som mogeleg, knytt til det digitale, både positive og negative. Det vart søkt på ord i intervjuia, samt setningar som hadde ordet i seg. Ord som likna på søkeordet ville òg dukke opp i denne fasen. Dette vart medvite av di ein ikkje ville risikere å gå glipp av relaterte ord eller utsegn. Bakgrunnen for at eg valde ein kvantitativ innfallsvinkel her, var å få med seg flest mogeleg ord som var knytt til kjensler, og som kunne identifiserast blant intervjuia. Ikkje for at kvantiteten var eit poeng i seg sjølv, men av di kvantiteten i denne samanheng representerte eit breitt spekter av kjensler. Fyrste del av tolkinga vart gjennomført ved at intervjuia vart delt inn i positive og negative utsegn, 9 av kvar. Desse vart igjen koda med dei kjenslelada orda knytt til utsagnet:

POSITIVE UTSEGN	NEGATIVE UTSEGN
Det er bra	Det er en terskel
Det er gøy	Det er skremmende
Det er nyttig	Det er skummelt
En god følelse	Får ikke hjelp
Får det til	Føler avmakt
Føler mestring	Føler meg dum
Har litt kunnskap	Har liten kunnskap
Jeg liker det	Som en idiot
Klarer meg greit	Synes det er vanskelig

Fig 9. Positive og negative utsegn

Altså utsagnet ”Det er bra”, vart koda med ordet ”bra”, ”føler avmakt” vart koda med ”avmakt”. Eg ville med dette prøve å finne ut om utsegnet var relevant, og i kor stor grad det var relatert til ordet, som var det kjenslelada her. Resultatet vart slik:

	Det er bra	Det er en t	Det er gøy	Det er nytt	Det er sikre	Det er skun	En god føle	Får det til	Får ikke hje	Føler avma	Føler meg c	Føler mestri	Har liten ku	Har litt kun	Hvem har s	Jeg liker de	Klarer meg	Opplæring	Som en idic	Synes det e	Trenger hjelp	
T-H.docx	1	2	0	0	0	0	3	0	17	0	3	0	3	3	1	0	0	0	0	0	1	17
M-L.docx	4	0	0	0	0	0	5	0	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	13
K-M.docx	3	1	0	0	1	1	2	0	9	3	2	0	0	0	4	0	0	1	3	2	2	9
K-S.docx	3	1	0	0	0	0	1	0	3	2	0	0	0	0	6	0	0	2	0	0	0	3
K-C.docx	1	2	0	0	0	0	4	0	38	0	0	0	2	2	2	0	0	0	0	0	1	38
K-E.docx	1	4	0	0	0	0	0	2	10	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	10

Fig. 10. Treff på positive og negative utsegn. (Tabellen kan vera vanskeleg å lesa i trykte utgåver, men kan forstørrast i digitale utgåver).

Som ein ser av tabellen fekk nokre av utsegna/orða svært mange treff, medan nokre ikkje fekk nokon. Sjølv om eit utsegn fekk mange treff betyr ikkje det at degt har oppstått like mange gonger. Det er det kjensleladde ordet som har oppstått ein eller anna gong i intervjuet. Ved å gjennomføre fyrste tolking på denne måten, kunne eg gå inn i intervjuet og sjå om det konkrete utsegnet var til stades, i tillegg gav det meg høve til å sjå om det kjensleladde ordet var til stades i liknande, og relevante utsegn. Det har ikkje vore eit mål å analyse antal i den forstand at det var det kvantitative i seg sjølv som var interessant. Det interessante med i antalet her var i kor stor grad dette ordet var relatert til det digitale.

Dei konkrete utsegna eg hadde lista opp var ikkje til stades i nokon av intervjuet, men nokre av utsegna fekk delvis treff, som ”Det er ikke noen kjekk følelse”, ”Det gir meg en sånn avmaktfølelse”, samt ”Og viss jeg trenger hjelp”. Noko av forklaringa på at det ikkje vart eksakt treff kan nok vera transkriberinga av intervjuet. Den er gjennomført på ein så eksakt måte som mogeleg. Dermed ville dialektord og måtar å uttrykkje seg på ikkje bli rette med tanke på normert språk, men meininga i utsegnet vil vera det same. I tolkinga av orda som vart valgt ut måtte eg sjå på i kor stor grad dei hadde relevans til problemstillinga. Det å kode til dømes ordet *bra* kravde at det måtte ha ei relevant kopling. Eg måtte luke vekk alle dei irrelevante bruken av ordet ”bra”. Som til dømes utsegn som ”Jeg har klart meg bra til tross for at jeg har vært syk”, er ikkje relevant i denne samanheng, sjølv om ein informant har uttala det. I tillegg måtte eg ta høgde for at mine spørsmål vart ein del av kodeprosessen.

4.1.2. Analysefase 2

Neste fase vart dermed å finne dei rette kodeorda, dei som var relevante og som gav meining til problemstillinga: "*Korleis vert det opplevd...*". Ut frå fyrste analysefase var det klart at nokre ord peika seg ut som interessante for vidare tolking. I gruppa for positive utsegn var det 5 av 9 utsegn som fekk treff. Av desse var det få som var direkte knytt til positive kjensler knytt til det digitale for dei intervjuua. Det var meir indirekte som: "*Det gikk bra, jeg fikk det til*" eller "*Det er jo noe bra med det digitale...*" Av utsegn kategorisert som negative kjensler var det treff i alle utsegna, men det er som nemt ikkje einsbetydande med at alle treffa var relevante her heller. Ta ordet kunnskap til dømes, som var valt ut av di eg ynskte finne ut om det var utsegn knytt til kunnskap om det digitale. Her vart det treff, men det var ikkje relevant til kjensler knytt til det digitale i denne samanheng i det heile. Utsegnet kunne referere til eit spørsmål i intervjusituasjonen, eller det kunne vera knytt til eit utsegn som til dømes; "*...på tross av kunnskap..*", og dermed ikkje knytt til kjensla av å ha mykje eller lite, god eller dårlig kunnskap.

4.1.3. Analysefase 3

Basert på gjennomgangen i analysefase 2, valde eg å ikkje gå vidare med ord knytt til positive kjensler, av di dei i svært liten grad var relevante i denne samanheng, av di dei i svært liten grad var representerte. Dei negative kjenslene vart no gått gjennom med tanke på om dei var relevante til oppgåva eller ikkje. Analysen i denne fasen gav meg ei liste på 9 kjensleladde ord som eg ynskte å gå nærare inn på. Målet var å finne ut om orda var relevante til oppgåva, knytt til dei intervjuua sine kjensler. Orda vart valde ut frå at dei i nokre samanhengar oppstod som meir eller mindre sterke kjensler i hjå ulike intervjuobjekt. Til dømes var det interessant å gå inn på ordet *alene*, som fleire refererte til, knytt til kjensler dei ville fått om dei hadde vore åleine, utan nokon som kunne hjelpe dei i det digitale landskapet. Fellesnemnaren for dei var ei frykt for kva som hadde skjedd om dei var åleine:

Jeg burde jo satt med litt mer inn i det, tenk om jeg hadde blitt alene... så hadde jeg måttet gått på bygda, man blir veldig usikker... (*Informant 3*)

...ja eller om jeg hadde vært alene, jeg hadde nok fått hjelp til mer men jeg hadde kanskje blitt tvunget til å gjøre mer... jeg hadde nok gjort mer selv hvis jeg hadde vært alene... (*Informant 4*)

Som ein ser ville det å ikkje ha nokon å støtte seg til bety at vedkommande anten måtte søkje meir hjelp utanfor heimen, eller ein måtte prøvd å gjere meir sjølv. Noko som kan vera eit interessant moment i denne samanheng, av di det kan seie noko om vedkommande sin motivasjon til å velje den eine eller den andre løysinga. Noko som igjen vil vera avhengig av kor stor kjensle av nederlag det eine eller andre alternativet ville framkalle.

	Alene	Avmakt	Hjelpeløs	Idiot	Innenfor	Liten	Selvfølge	Selvtillit	Tillit	Utenfor
5	0	0	0	0	4	2	0	0	0	6
3	2	6	0	6	0	7	10	0	4	8
4	3	4	2	0	0	2	2	0	0	6
1	2	0	0	0	4	4	4	0	0	0
2	2	0	0	0	2	3	0	2	4	6

Fig 11: (Figuren viser eksakt match med ordet, og antal gonger ordet er brukt i intervjuet. I nokre få tilfelle har ordet oppstått i ein annan samanheng enn retta mot den intervjuua sine kjensler knytt til det digitale)

Ordet avmakt var òg interessant, av di det er eit svært kjensleladd uttrykk. Ei kjensle av avmakt fram står for meg som at ein er svært fortvilande og ute av stand til å kunne påverke sin eigen situasjon. Som ein ser av figuren har to av dei intervju brukte ordet avmakt knytt direkte til sitt intervju, men det er ikkje dermed sagt at avmaktskjensla ikkje er relevant hjå dei andre.

4.1.4. Analysefase 4

Det vart tidleg i denne fasen klart at ikkje alle orda som var plukka ut i fase 3 var relevante. Ordet *liten* til dømes, var valt ut med tanke på kjensla av å føle seg liten i det digitale, men av treffraten på 20 treff var berre ein av intervjupersonane som direkte kopla kjensla av liten til kjensler knytt til det digitale. Problemet med ordet liten var at det kunne ha fleire tydingar, som i liten grad, eller ein liten tur osv.

I analysefase 3 fekk eg avdekka ein god del ord som i stor grad kunne knytast til negative kjensler til det digitale. Kjensler knytt til det å vera dum, eller ikkje passe inn, det å ikkje meiste eller klare seg sjølv. Det var difor i denne fasen interessant å snevre analysen inn på

færre og meir presise ord. Ord som òg kanskje kunne seie noko om det var ein fellesnemnar, noko dei intervjuja hadde felles. Dei koda orda måtte difor spissast og avgrensast i større grad. Eg valde no å gå i retning av å finne ord som i større grad var direkte kjensleladde og som var uttalt i samband med det digitale. I denne fasen er det ikkje søkt på setningar, berre ord. Det vart i denne fasen klart at orda/utsegna knytt til det digitale burde delast inn i tre kategoriar: *Kjensla*, *årsaken* og *konsekvensen*.

Oppgåva sitt utgangspunkt var i tillegg å prøve og seia noko om korleis ein kan inkludere dei som kjenner seg utanfor. I dei neste kapitela vil eg gjere eit framlegg på og gje eit bilete av det opplevde utanforskap i lys av motivasjonsteori og dei tre kategoriane, *kjensla*, *årsaken* og *konsekvensen*. For å kunne peike på eit inkluderingspotensiale er det viktig å danne seg eit bilete av kva som skapar denne opplevinga av utanforskap. Altså, for å kunne peike på mogelege faktorar som kan føre til inkludering, lyt ein ha med seg ein tanke om kva som hindrar inkludering.

4.2. Kjensla, årsaken og konsekvensen

Eg ynskjer å sjå desse tre kategoriane i lys av motivasjonsperspektivet, der kategorien *Kjensla* fortel noko om dei intervjuja sine opplevingar og kjensler knytt til det digitale. I eit motivasjonsperspektiv vil eg peike på teorien om attribusjonsteori og prestasjonsmotivasjon. Der kjensla av å lukkast eller ikkje lukkast, kjensla av å meistre eller ikkje meistre vil føre til ulike opplevingar knytt til det digitale. *Årsaken* og *Konsekvensen* ynskjer eg å sjå i lys av teori om forventningsmotivasjon, teori om aktivering av behov og intensjon om åtferd. I desse kategoriane vil ein nemleg finne informantane sine opplevingar rundt det å ta i bruk eller vera i eit digitalt samfunn, noko som eg ynskjer å sjå på i lys av dei nemnde teoriane.

4.2.1. Kjensla

I dette kapitelet vil eg gå gjennom funna eg gjorde av dei intervjuja sine kjensler rundt digitale erfaringar. Desse erfaringane vil fortelje noko om korleis det vert opplevd å stå utanfor det digitale, deretter vil eg setje opplevingane inn i eit motivasjonsperspektiv. Tilnærminga er gjort ved å analysere intervjuja med tanke på den enkelte sine opplevingar i digitale situasjonar, og gjennom kople kjensleladde ord til digitale handlingar, erfaringar eller opplevingar.

Kjensler er som ein veit subjektive tolkingar av eit fenomen, oppleving, inntrykk osv. Det er difor vanskeleg å seie noko om andre personar sine kjensler er reelle eller ikkje. For

den enkelte er dei uansett opplevd reelle. I oppgåva var det eit poeng å avdekke så mange kjensleladde utsegn som mogeleg hjå dei intervjuia. Uttrykka måtte ha relevans til det digitale. Ved å kople ei kjensle til eit fenomen, i denne samanheng "det digitale", ville eg kunne seie noko om den enkelte sine kjensler knytt til dette fenomenet. I tillegg ville det vera mogeleg å kunne sjå om nokre av desse kjenslene var felles for dei intervjuia. Intervjua vart difor gjennomgått med det for auga, å identifisere dei intervjuia sine utsegn knytt opp mot digitale problemstillingar, sett opp mot utvalet i fase 1-3 i analyseprosessen. Deretter vart desse uttrykka gruppert i kategorien "Kjensler". Det vart i denne fasen avdekka ni ord/uttrykk knytt til dei intervjuia sine kjensler opp mot det digitale. Desse var: *avmakt, frustrasjon, frustrert, hjelpelaus, idiot, ikkje verdt noko, framandgjort, ubehag og utanfor*.

	Avmakt	Fremmedgjort	Frustrasjon	Frustrert	Hjelpeløs	Idiot	Ikke verd noe	Ubehag	Utanfor
1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0	3
3	3	0	0	1	0	3	0	1	4
4	2	0	1	1	1	0	0	0	3
5	0	1	1	1	0	0	0	0	3

Fig 12: (Figuren viser eksakt match med ordet, og antal gonger ordet er brukt i intervjuet. I nokre få tilfelle har ordet oppstått i ein annan samanheng enn retta mot den intervjuia sine kjensler knytt til det digitale)

Dei ni orda som vart avdekka har eit felles trekk. Dei omtalar alle ei negativ kjensle av at ein er utanfor, ikkje er god nok eller mindre verd. Orda gjev ei kjensle av håpløyse, av å ikkje meistre, av å ikkje vera ein del av, av å stå utanfor. Og dette fører til at ein kjende seg dum og utan verdi:

... det er jo noe med det at når man ikke beherske dataen på den måten så føler du deg jo litt utenfor... (Informant 1)

...nei du føler deg litt utenfor, at du ikke henger med, det innrømmer jeg jo.... det er ikke noen morsom følelse... (Informant 5)

Ein av dei intervjuja forklarte situasjonen slik etter at vedkommande fleire gonger hadde prøvd å logge seg inn på ei side for å få betale ei rekning:

..da er jeg på en måte ikke verdt noe, det blir enda verre for nå kan du ikke tilpasse deg et normalt liv du kan ikke klare det selv uten at du kan få hjelp... (*Informant 1*)

Prestasjonsmotivasjonen er truleg ikkje særleg høg i desse situasjonane, og trua på at ein vil klare oppgåva vil bli mindre desse større frykta for å feile vert. I tillegg kan tanken på at dette ein ikkje heng med på noko ein burde klare, vera med på å forsterke angstmotivasjonen. Eller frykta for å mislukkast. Ein kan tenkje seg at desse informantane fekk eit behov aktivert, altså dei sette seg ned og prøvde fordi dei skulle løyse noko, men dei fekk det ikkje til. I neste omgang kan ein tenkje seg at det å ikkje meistre ei middels vanskeleg oppgåve utløyser motstand. Ein annan av dei intervjuja reflekterer òg litt kring dette temaet:

... men jeg tenker at konsekvensene er jo at du fremdeles føler deg veldig liten når du ikke klarer følge med.. noen klarer det jo veldig godt80/90 åringer som driver og taster på... (*Informant 3*)

Informanten kjende seg *veldig liten*, då vedkommande ikkje klarte oppgåver som personar ein kanskje ikkje kunne vente seg skulle få det til, klarte det. Det fekk fram ei kjensle av å ikkje meistre, ikkje ha nokon verdi, å ikkje meistre noko vedkommande sjølv meinte ein burde meistra. Fleire av informantane reflekterte rundt problemstillinga på vegner av andre, men likefullt overførbart til at dette er noko både ein sjølv, og andre, burde meistre:

Jeg ser at det kan være en liten missing link da jeg tenker på mine foreldre, Og se på dette med bank spesielt, man får jo nesten ikke gjort noe uten å gå på nett... da burde det vært obligatorisk med opplæring, Hvordan skal man ellers... Det er ganske mange eldre som er helt hjelpeløse de må ha barn og barnebarn som hjelper seg... Til alt fra å bestille reise til å betale regninger... så det er nok en missing link på opplæring.... fordi det kan ikke sammenlignes, verken meg...og spesielt ikke foreldregenerasjonen vår, Og heller ikke min generasjon for vi har fått det inn litt etter litt... Med barn i dag det blir noe helt annet de ble født inn i det... det er

toåringar som sitter med iPad'er... For dem er det en helt annen verden... jeg føler at det blir litt glemt.... det er en selvfølge at man skal kunne det.. jeg tenker at når jeg føler meg litt utenfor, hvordan er det da for de som ikke er i borti det i det hele tatt, hvordan føler de det...*(Informant 1)*

For informanten var frustrasjonen like mykje til stades på egne vegner, som på vegner av den eldre generasjonen. Ein annan av informantane forklarar situasjonen sin slik når vedkommande må bruke digitale medium til offentlige tenester:

3:...ja det er en bøyg ja og så føler jeg det også i forhold til jobb da, jeg fikk noe jeg måtte svare på e-post om personvern, vi er ikke ferdig med det enda, det er en ting, men jeg synes at det er litt... jeg føler ubehag, jeg forstår meg ikke på det, og da føler jeg at det offentlige skal kaste ansvaret over på oss, Ja dere har nå fått beskjed om det... Dere har fått beskjed om at dere må sette dere inn i dette... slik og slik og slik, og nå fikk jeg en melding til... og da føler jeg at de kastet ansvaret over på oss... Og jeg har ikke peiling, jeg har ikke peiling på sånn personvern. Det er bare det at enkelte forhåndsregler må man ta... av naturlige grunner, men ellers har ikke peiling på det..

Meg: Er det noen du føler du kan ringe til for å få hjelp, i det offentlige, altså ikke venner og slikt.

3: Nei jeg vet ikke hvem jeg skal ringe til, jeg har ikke peiling på..

Meg: Hvilken følelse gir det deg?

3:...men det gir meg en sånn avmaktsfølelse egentlig, fordi, fordi du må ...du blir litt skremt, blir på en måte overlatt til deg selv, og så er det jo det i dag at det er mer og mer på nettet... det er mindre og mindre folk i det offentlige, og det gjør sitt til at jeg....jeg synes det er skremmende... for du har ingen konkret person som du kan forholde deg til. *(Informant 3)*

Vedkommande går her gjennom eit stort spekter av negative kjensler som frykt, sinne og frustrasjon. Dei same kjenslene kan ein sjå hjå ein av dei andre personane som vart intervjua:

5:... ja skal vi se.... for eksempel visum søknad...men greia er da at man oppgir informasjon nedover, men er det da informasjon man ikke kan, eller kommer på, eller har tilgang til eller hva som helst, så stopper hele greia. Og der står du... og det er jo risikoen med sånn arbeidsgreier også å bli stående der...det er veldig frustrerende å oppleve akkurat det...

Meg: Så kan hende at man blir litt usikker på om det lagrer seg, vet ikke om det lagrer seg, òg så blir du usikker? Og så har alt blitt slettet...

5: ja og det er ikke bra for blodtrykket...

Meg: Men hva føler du da...hva tenker du da? Ja hvilken følelse gir det deg

5: Nei det er ikke noen god følelse, du blir litt trekt, for du føler dette er så innviklet, Og at det unødvendig først og fremst, skal man få en jobb er det viktig å vite hvem som har bruk for deg, og Kanskje oppsøke vedkommende..

Meg: men uansett om de jobb eller skjema eller hva det er; om det stopper opp ringer du til noen da for å få hjelp, Eller gir du opp? Vet du hvor du kan få hjelp eller hva gjør man?

5: jeg har vel kanskje gjort begge deler, noen ganger har jeg ringt og spurt om hjelp, Noen ganger har jeg bare slamret igjen PCèn og gått ut og gravd i jorda eller gjort noe annet, Eller kanskje mest det siste...jeg gir opp...

Meg: Ja hva tenker du om det da

5: nei jeg tenker at jeg kjenner meg litt fremmedgjort egentlig i den digitale verden, og så vet jeg jo at selv om jeg er en gammel mann, så er det jo yngre som har det akkurat på samme måten,... det er elever jeg hatt, som er akkurat like frustrert, som elles veldig flink på sosiale medier og slikt men som sliter i møte med digitale skjema... *(Informant 5)*

Denne frustrasjonen og fortvilninga dei intervjuua føler i denne samanheng fører med seg ein del konsekvensar, personlege, men kanskje òg i eit vidare perspektiv. Samstundes ser ein at utsegna vitnar om ei slags redsle, både i form av om det er mogeleg å få hjelp, eller om ein gjer noko feil, eller” farleg”. I eit perspektiv av attribusjonsmotivasjon kan ein kanskje tenkje seg at desse informantane, etter gjentekne gonger, har erfart at dei ikkje meistrar dette digitale. Dei plasserer skulda på seg sjølv og vil som i fig 6. kanskje hamne i gruppe 3. Dei

vil dermed ha låg grad av motivasjon og høg grad av plassering av indre årsak til suksess eller nederlag. Det er altså på grunn av deira eigen inkompetanse at dei ikkje meistrar, dermed har det lite for seg å prøve igjen.

4.2.2. Den tilsette

Den tilsette ved senteret kunne òg fortelje om mange av dei same opplevingane, eller kjenslene, hjå deira brukarar. Vedkommande kom ofte opp i situasjonar der frustrasjon og fortvilning knytt til det digitale. Den tilsette si fortvilning og negative kjensler var i stor grad retta mot det å vera vitne til andre menneske si kjensle av å vera utanfor, det å ikkje vera i stand til å klare seg sjølv.

T: noen synes det er dumt å be om hjelp

Meg: ja, sier de noe om det selv?

T: ja, de sier uff jeg er så dum...uff jeg kan ikke dette her, kan du hjelpe meg, huff nå har jeg fått en regning igjen og jeg vet ikke hvordan jeg skal gjøre det. Det er gjerne enslige på pluss minus 50-60 år som aldri har fått tilbud om å lære, eller de kan ikke lære det, har ikke noe mulighet for å lære det...

Meg: ja hva tenker du om det da?

T: jeg tenker at... jeg synes det er en pyton- følelse, og jeg tenker at dette her er galskap i samfunnet, vi går jo og veksler penger her, vi har ikke vips vi har rene kontanter...her om dagen var jeg i banken så fikk jeg beskjed om at i 2023 skulle det ikke være noen kontanter, da skal det ikke finnes penger lenger, så hvordan gjør vi det?...halvparten av våre brukere kan ikke betale med vips... mange har ikke PC så hvordan i verden skal vi løse det, hva gjør vi da med høyt utdannede skjønne mennesker på 56 som ikke kan klare seg i det hele tatt...

Meg: ja hva tenker du om det?

T: jeg synes det er helt fortvilende at samfunnet ikke ser den biten, Samtidig som jeg ikke tror det går an å reversere det...det kommer vi ikke til å gjøre... *(Tilsett)*

For vedkommande sin eigen del gjekk det ofte på kjensler knytt til ubehag rundt andre sitt behov for hjelp, kontra det å trø over ei grense som eigentleg ikkje var vedkommande sitt bord:

T:... Men det som er ubehagelig at jeg må gå inn på andre sin konto og logge meg inn med andre sitt passord, Jeg synes det er ubehagelig...

Meg: ja hvor er personvernet da.

T: ja jeg synes ikke det er liksom litt sånn at jeg vet noe ikke egentlig burde vite, det er noe med å trø innenfor den sfæren... men jeg gjør det jo fordi jeg er sykepleier og vi vil jo hjelpe slik er det bare... jeg forteller min kollega hva jeg gjort...men likevel det er noe jeg ikke skal gjøre fordi det er personlig, men hvis ikke jeg hjelper dem så har de ikke mulighet og får kanskje ikke betalt regningene sine... *(Tilsett)*

4.2.3. Oppsummering av kjensler

Eg har i dette kapitlet vist til ei rekkje negative kjensler ein avdekka i analysefasen, knytt til det å føle seg utanfor den digitale utviklinga. Slik sett kan ein seia at det vert opplevd som svært ubehageleg og til tider frustrerande og fortvilande. Noko ein ser går igjen hjå alle informantane, òg hjå den tilsette si beskriving av sine observasjonar. I eit inkluderingsperspektiv er det då viktig å ha med seg desse momenta, det at det kan vera viktig å gje personar i denne gruppa dra-hjelp, eller motivasjon til å prøve igjen. Eit anna perspektiv kan vera at det er økonomiske årsaker til at ein ikkje kan, som til dømes slik situasjonen er for mange av brukarane den tilsette ved senteret er i kontakt med. Og spørsmålet vert då korleis det offentlege kan leggje til rette for slike grupper.

4.2.4. Årsaken

Oppgåva hadde ikkje som føremål å undersøkje årsakene til at informantane har denne kjensla men perspektivet er teke med for å kunne seia noko om korleis ein kan nærme seg målet om inkludering. I tillegg kan det kanskje vera at årsak heng saman med kjensler, dersom ein tek utgangspunkt i motivasjonsteoriane frå kap. 4.

Det kan til dømes vera at behovet for å ta i bruk digitale verktøy vert aktivert av ein ytre faktor (ein må), medan belønninga ein får ved å realisere behovet i atferd vert vega opp mot personen sin tru på om vedkommande kan lukkast i å få gjennomført oppgåva. Dersom vedkommande har sterk angst for å prestere og i stor grad plasserer årsak til suksess eller nederlag til indre faktorar så vil ein nok få ei negativ kjensle om ein mislukkast i oppgåva.

Årsaker er komplekse og vil alltid ha mange fasettar og moglege innfallsvinklar. Difor må det som her vert skissert lesast med den bakgrunn at dei er sett saman ut frå desse korte

intervjua, opplevingane til dei intervjua og deira utsegna om korleis dei opptrer i møte med den digitale verda. Ein kan på eit vis seie at dei er blitt tolka inn i konteksten, men dei er ikkje sett i lys av faktiske tilhøve, utdanning, arbeid, erfaring osv.

I analysen vart det identifisert fem ord som kunne relaterast til årsaker knytt til digitale kjensler. Desse var: *motvillig*, *terskel*, *usikker*, *vanskelig* og *vegrer*. Alle dei intervjua har brukt minst eit av dei fem orda i si beskriving.

	Motvillig	Terskel	Usikker	Vanskelig	Vegrer
1	0	2	0	1	0
2	5	4	1	1	0
3	0	1	5	2	6
4	0	1	1	0	0
5	0	0	3	1	0

Fig 13. Kjensleladde ord knytt til det digitale

Ein av dei intervjua forklarar det slik:

....men sånn generelt så føler jeg meg litt utenfor...fordi man vegrer seg sånn, Og så får man jo høre, det var jo ikke verre...og det kan så være..., men det er vel det at man blir litt skremt også...og så blir man usikker... (Informant 3)

... det er lenge siden jeg gikk på skole, jeg brukte mange år...Jeg begynte i 2003. Det endrer seg stadig, jeg er ikke sånn som hopper på nye ting jeg er alltid litt usikker når det er noe nytt. Det er vel kanskje der det ligger... (Informant 2)

Som ein ser av dei to sitata er det å kjenne seg usikker ein viktig faktor. Denne usikkerheten kan tenkjast å knyte seg til mange faktorar, som usikker på om ein gjer noko galt, usikker på om det er farlig, usikker på om det vert lagra, usikker på om ting kjem fram osv. Uansett så fører kanskje usikkerheten til at ein let vera å gå inn i den verda. Årsaken til utanforskapen er i denne samanheng å finne i usikkerhet. Dei intervjua er utrygge, dei vegrer seg, det er nytt

og framandt. I eit inkluderingsperspektiv er dette interessant. Særleg i ei digitale verd, der det stadig dukkar opp truslar og faremoment ein må tenkje på. Beskyttelse mot virus på datamaskinen er ikkje lenger godt nok, og det var trass alt noko ein kunne kjøpe. Noko handfast. I dag er trusselbiletet knytt til meir diffuse faktorar og kan kome forkledd som noko trygt. Dersom motivasjonen frå før av var liten, vil den truleg ikkje auke med ei frykt basert tilnærming som utgangspunkt. For det offentlege er det eit viktig perspektiv å ha med seg.

Ein anna faktor er at det er vanskeleg. Vanskeleg på fleire måtar, ikkje berre reint praktisk men også kjenslemessig:

...så synes jo jeg personlig at det er vanvittig vanskelig å be om hjelp...sånn at det å ty til hjelp, som jo er den enkleste ting i verdenå ringe noen....det er faktisk et kjempe problem, terskelen for å gjøre dette her... på tross av kunnskap... (*Informant 1*)

...jeg har ikke spurt om noen kunne hjelpe meg...,men det er av og til litt vanskelig...det har jeg gjort noen ganger før, Og da får jeg bare beskjed om...men du gjør jo bare det og det og det du skal jo bare gå inn der og der litt lite service... det mangler og da blir man helt oppgitt... (*Informant 3*)

Informantane kjenner her på ein uvilje mot å be om hjelp. Dermed vil ein ikkje komme vidare og ein overlèt kanskje heile oppgåva til nokon andre, dersom ein har høve til det. Eller i verste fall, ein let vera å gjera naudsynnte oppgåver. Ein går ikkje inn i det, noko som igjen får konsekvensar for den digitale delen av ein sjølv, men òg for andre sider av livet. I tillegg påpeika fleire av informantane at dei saknar nettopp det; det å kunne spørje om hjelp ein stad. Det å kunne vende seg til eit kontor der det er ein person dei kan snakke med:

...for eksempel den menneskelige kontakten. Den er ganske viktig syns jeg, men merker jo i møte med mennesker om han er noe, for eksempel i forhold til en arbeidsgiver, som regel merker begge parter det, den menneskelige kontakten forsvinner jo, Og den kan på en måte ikke erstattes, og den er viktig synes jeg... (*Informant 5*)

...nei av og til vil du snakke med folk, det er lettere da får man en samhandling på en måte som du ikke får når du skriver på dataen... eller noe sånt. I går skulle jeg ha kontakt med NAV så hadde rådgiveren min sagt at jeg kunne ringe til henne da. Men så fikk jeg beskjed fra NAV da, litt sånn ovenfra og ned, at jeg måtte gå inn på nav.no. (*Informant 2*)

Som ein ser er årsaken her at ein føler på ein manglande kompetanse, som ein kunne ynskt var tilgjengeleg utan at det vart opplevd som eit nederlag å be om, eller få.

4.2.5. Oppsummering av årsaken

Denne analysefasen viser at mange av årsakene til at ein kanskje er utanfor det digitale, og dermed kjenner på dei negative kjenslene avdekka i kapitelet over, er knytt til usikkerhet eller mangel på vilje/tru på at dette får ein til. I tillegg fryktar ein dette ukjende og opplever det som eit nederlag å be om hjelp. I eit offentleg inkluderingsperspektiv vil det å trygge dei utrygge, eller leggje til rette at ein kan få hjelp på eit eller anna vis, ha mykje å seia for sjølvkjensla til mange av dei som opplever eit utanforskap.

4.2.6. Konsekvensen

På same måte som med årsaker, så er ikkje konsekvensar noko som har vore hovudfokus i oppgåva, men eg ynskjer likevel å peike på nokre moglege konsekvensar av å vera ”utanfor” den digitale verda. Dei konsekvensane det her er snakk om er både faktiske konsekvensar av å stå utanfor og kjenslemessige konsekvensar. I analysen kom ein fram til fem referanseord som var relaterte til kva det kunne få og seie for dei som ikkje er med i den digitale utviklinga. Spørsmålet er om det har fått slike konsekvensar for nokon av dei intervjua, eller om det i større grad er konsekvensar i sin ytterste form. I denne analysen er den tilsette ved senteret sitt intervju teke med. Dei fem punkta var: *betale, dyrere, informasjon, regningar og psyke*. Nokre av dei intervjua trakk fram det at ein ikkje var i stand til å betale rekningane sine lenger, gjekk ut over psyken. I tillegg var frykta for å gå glipp av informasjon eit moment, og det at tenester ofte er dyrare om ein ikkje kjøper dei på nett. Dette vart opplevd som svært diskriminerande og urettvist. Den tilsette ved senteret fortel om sine refleksjonar kring dette:

T: jeg tenke litt på sånne private tjenester, Slik som for eksempel med på tur til Bergen med overnatting da vi tok kystbussen vi var 15 stykker som reiste og når vi skulle inn å bestille på kystbussen, så så jeg at det var billigere om vi bestilt på nett enn om de kjøpte på bussen ... (nå forteller hun litt om sønnen som skal reise med bussen).. For mange er det flere 100 kr i forskjell dersom du ikke har tilgang på en smarttelefon eller en datamaskin... å kunne betale noe på nett...

Meg: Er det mange av deres brukere som vil komme i denne situasjonen at ikke kunne betalt på nett...

T: ja veldig mange, ja, det er rovdrift og spekulativt, og ja diskriminerende

Meg: jeg og slike ting ser man kanskje mer og mer etterhvert

T: jeg har mennesker som ikke har mobil engang, noen har.... fordi noen har sagt at det er lurt å ha en, men de vet ikke hvordan de skal bruke den, Så de bruker den ikke ... og dette er intelligente oppegående mennesker...ta de med på en quiz så kan de alle svarene...

Meg: de har gått gjennom hele livet men de har ramlet av her...

T: ja det er mye informasjon her som de går glipp av..."

(Tilsett)

Den eine av dei intervjuua opplevde sjølv på kroppen at datamaskinen vart eit hinder i periodar. Eit hinder som vedkommande meinte kunne føre til økonomiske konsekvensar og vedkommande følte at "dataen" på denne måte var med på å psyke vedkommande ned, ikkje byggje opp:

...konsekvensene blir, en jeg betaler ikke regningene mine, to jeg er ikke sosial i det hele tatt i disse fasene så på en måte evnen til å be om hjelp blir sikkert veldig lav, på tross av hva jeg ellers hadde fått i livet... det at du har enda en ting til å tenke på blir ikke...på en måte bedring i prosessen og at hjelperen min kanskje sitter der og tenker at xxx...xxx er høyt utdannet, dette skjønner xxx at dette må xxx gjøre... det hjelper ikkje noenting... eller at noen tror at jeg kan...er du med...det hjelper ikke situasjonen særlig... jeg tenker at konsekvensen over tid, at dette er et gjentagende fenomen så blir dette med på å syke meg ned. Dette er ikke med på syke med opp det er jo kanskje tanken med den digitale verden jeg skal gjøre det bedre at det skal gjøre det

lettere for oss å komme inn til informasjon, men poenget er at på grunn av stoda...på grunn av ting og tang ting...på grunn av at du ikke kommer gjennom den digitale koden da av forskjellige grunner så kan du ikke oppnå.. da og blir du ikke en selvhjulpne person...er på en måte ikke hjelp til selvhjelp hvis vi står fast inni selvhjelpsfasen... (*Informant 1*)

For fleire av dei intervjua var momentet med informasjon ein del av tankane rundt konsekvensar. Det at ein ved å ikkje vera digitale, ville gå glipp av informasjon. Ein konsekvens som i sin ytterste form kan vera eit demokratisk problem, refleksjon rundt dette vil bli ein del av oppgåva sin refleksjonsdel.

...de faller litt utenfor samfunnet litt utenfor samtalene noen blir litt provosert når man ser at vi sitter på Facebook eller på telefonen... en ting er at det mister masse informasjon vanvittig mye... nyheter, oppdateringer i samfunnet..og så mye vet jeg at disse brukerne ønsker å ha informasjon som de kunne fått gjennom TV, Radio, telefon...tenk bare for eksempel når Stord brannvesen legger ut at det er bålforbud, halvparten av våre bruker får ikke denne beskjeden fordi har ikke mobiltelefon... hva da dersom de tenner bål...hvem sin feil er det... og de har kanskje ikke råd til å holde Sunnhordland... (*Tilsett*)

Ein av dei intervjua følte at konsekvensen av den digitale utviklinga fekk vedkommande til å kjenne seg digitalt rørslehemma. Vedkommande fekk dermed ei slags funksjonshemming som vedkommande ikkje hadde hatt før.

Meg.... Dersom det er flere som føler seg slik da, at de er utenfor, de ikke får informasjon, at de ikke får hjelp. Hvilke videre konsekvenser kan noe sånt ha, en slik utvikling eventuelt?

5: jeg er litt usikker på utviklingen, jeg frykter at noen kommer til å bli veldig bakpå av ulike grunner, Hvis man har funksjonshemminger av ulike slag, ja det er mange... Folk er ulike...Det er stor variasjon i hvilket publikum man har... og kanskje også offentlige tjenester bør speile det at tilbudet bør være tilpasset et bredere spekter av mennesker... Altså det er noe som heter universell utforming, For

fysisk handikappa, man bør kanskje tenke noe liknende innenfor den digitale verden... at for digitalt rørslehemma, slik som meg, så bør det vera ein...

Meg: ja føler du deg digitalt rørsle hemma,

5: ja

Meg:... føler du da du har et apparat tilrettelagt for deg...

5: ...overhode ikke...

Meg:... overlatt helt til seg selv i den digitale verden.”

5: ja!

4.2.7. Oppsummering av konsekvensen

Gjennomgangen av disse intervjuene viser at det å stå utanfor det digitale både vert opplevd som negativt, og fører til faktiske negative konsekvenser for den enkelte. Det er snakk om konsekvensar for både det psykiske, det økonomiske og i eit meir overordna perspektiv. Og desse faktorane vil truleg òg vera med og gjensidig forsterke kvarandre. Konsekvensar som igjen har påverknad på opplevinga av å vera innafor eller utanfor det digitale.

4.3. Det opplevde utanforskap

Oppgåva si hovudproblemstilling var å undersøkje korleis det vart opplevd for dei som kjende seg utanfor den digitale utviklinga. Eg har i dette kapitlet prøvd å synleggjere nettopp det, gjennom ulike innfallsvinklar, *kjensla*, *årsaken* og *konsekvensen*. Ein ser at det knyter seg svært mange negative kjensler til bruk og kontakt med digitale tenester og verktøy blant dei intervjuene. Informantane rapporterer om alt frå ei avmaktskjensle, til det å føle seg som ein idiot eller dum. Dei rapporterer om ein uvilje og motstand mot det å ta i bruk digitale verktøy, særleg knytt til det offentlege. Informantane definerer seg sjølv *utanfor* den digitale revolusjonen Det til tross for at intervjusituasjonane avdekka at dei var innafor på mange områder. Samtlege var på sosiale medium, som t.d. Facebook, Instagram eller Snapchat. Dei var alle vande med e-post som kommunikasjonsform. Nokre av dei hadde oppretta digital postkasse, og dei fleste av dei brukte digitale banktenester, og kjøpte varer/tenester på nett. Ein av dei intervjuene fortel det slik:

Meg: bruker du digitale offentlige tenester? Ja for eksempel Altinn..

4: ja jeg bruker Altinn og...

Meg: Synes du det er lett å finne fram på de digitale offentlige tjenestene som du bruker?

4: jeg har ikke brukt Digipost men jeg bruker "Helse Norge" det har jeg laget meg min egen bruker.

Meg: ...så brev fra det offentlig får du i Posten?

4: ja, eller så blir det jo mer og mer på mobilen...

...

Meg: Det er jo mye prat om den digitale revolusjonen og at alle skal med, hvordan opplever du din rolle i den revolusjonen. Kjenner du deg igjen, føler du at du er med?

4: jeg er med, men litt i etterkant, jeg er med, men ikke helt med

Denne informanten var nok ein av dei som i størst grad definerte seg sjølv som "med", likevel hadde vedkommande ein del negative kjensler rundt det digitale og si rolle i denne utviklinga. Vedkommande definerte ikkje seg sjølv som ein kompetent digital brukar, til tross for at vedkommande brukte digitale verktøy både privat og i arbeid. Ein annan informant uttala det slik:

...Nei jeg føler ikke at jeg er med i det hele tatt, ikke i det hele tatt.

(Informant 3)

Denne informanten syntes det særleg var innlogging på offentlege sider, og problemstillingar knytt til "er dette trygt" som var den største utfordringa. Privat var vedkommande både på Instagram aktiv på bloggar og nettsider. Ein kan dermed undre seg litt over denne opplevde utanforskapen.

4.3.1. Oppsummering endring, motivasjon og motstand

Så kva handlar denne kjensla av digitalt utanforskap om? Som nemnt er det vanskeleg å påstå noko bastant om det, basert på denne avgrensa gjennomgangen. Gjennom dei intervjuar sin ståstad så var det store individuelle skilnadar på denne vesle gruppa, både i form av kva kunnskap og erfaring dei hadde med digitale verktøy, og korleis dei opplevde sin eigen ståstad. Ein fellesnemnar kan vera ein slags digital usikkerhet og distanse for det digitale. Basert på motivasjonsteori og intervjuar kan det kanskje vera grunn til å tenkje seg at kjensla og årsakene til at nokre har ei slik kjensle av utanforskap og fortvilning kan vera gjensidig

forklarande. Denne kjensla av at ein ikkje er heilt med, eller ikkje definerer seg som ein del av den digitale utviklinga, til tross for aktiv bruk på enkelte områder av det digitale, kan ha sin bakgrunn i det komplekse feltet motivasjon. Og det er her snakk om sterke kjensler, ganske nedbrytande tankar, for nokre av dei intervjua. Eg vil prøve å skissere opp nokre samanhengar, men fyrst ein liten digresjon om ein frosk:

”Dersom du legg ein frosk oppi ei panne med kokande vatn, vil den umiddelbart hoppe ut. Men, dersom du puttar den opp i ei panne med kaldt vatn, og gradvis varmar opp vatnet, vil den bli i panna til den vert kokt.”

Historia viser at små, kanskje gradvise endringar gjer at frosken tilpassar seg, og blir ein del av endringa utan motstand. Kan ein overføre ein slik tanke til folk òg? At dersom endringar skjer gradvis vil ein vera meir tilbøyeleg til å akseptere endringa, ja, kanskje endringa skjer utan at ein merkar det, til tross for at den kan innebere store endringar, totalt sett.

For kan det vera snakk om fleire moment av manglande motivasjon og tru på seg sjølv som digitalt kompetente, som gjer at informantane i denne oppgåva ikkje kjenner seg som ein del av den digitale utviklinga, ikkje det digitale i seg sjølv? Kan det vera at endringa har skjedd så fort, og skjer så fort at det for enkelte vert opplevd som ”kokande vatn”. Det rokkar naturlegvis ikkje med kjensla av å stå utanfor, frustrasjonen av å ikkje meistre dette digitale, eller ikkje sjå på seg sjølv som ein del av det. Det rokkar heller med inngangsporten til møtet med det digitale. For desse opplevingane, uansett kva innfallsvinkel dei har, så handlar det i stor grad om korleis ein som samfunn skal møte innbyggjarane sitt behov for opplæring, informasjon og tilrettelegging av digitale tenester? Og korleis skal ein som brukar ta i bruk og møte eit slikt tilbod. For det er ikkje tvil om at den digitale utviklinga har hatt eit svært høgt tempo dei siste ti-åra. Det er ikkje her snakk om utvikling av ein teknologi som går gradvis frå industri til forbrukar, som til dømes utvikling av bensinmotoren. Der brukaren sakte men sikkert har gjort seg kjend med bruk og nytteverdi av teknologien. I den digitale verda skjer utvikling og bruk på ein heilt annan måte, på tvers av alder, sosial status, inntekt, kjønn, yrke og utdanning. Og det går fort. Stadig nye omgrep, nye bruksmåtar, nye metodar og nye ”duppedittar” dukkar opp. For den del av befolkninga, som ikkje likar endring, kan det kanskje tenkjast at ei slik utvikling genererer både motstand og frykt for dette ukjende? Ikkje det digitale i seg sjølv, men det ukjende. Så kva handlar desse kjenslene om, kan ein her snakke om ulike aspekt knytt til motivasjon, eller mangel på motivasjon?

4.4. Motivasjon som analytisk bakteppe

I kap. 2 viste eg til ulike teoriar om motivasjon. Motivasjon er på mange måtar drivkrafta og suksessfaktoren i mangt og mykje av det me held på med. På bakgrunn funn i intervjua og sett opp mot teori om motivasjon, meiner eg det kan vera grunnlag for å stille spørsmål om motivasjon kan forklare nokre av årsakene til at informantane opplever eit digitalt utanforskap. Eg vil i dette kapitelet argumentere for kvifor. Det har i denne oppgåva ikkje vore fokus på konkrete årsaker, og kopling av informantar til figurane er gjort ut frå ei tolking basert på bruddstykker og analyse av andre faktorar i intervjua. I tillegg har eg hatt det offentlege inkluderingsperspektivet som bakteppe. Det må òg påpeikast at eg i denne oppgåva ikkje prøver å dra slutningar på generelt grunnlag, men at ein her prøve å vise til nokre hypotesar basert på den enkelte sin ståstad, som i fleire til feller viste seg å vera samanfallande for fleire av dei intervjua. Altså at fleire fortalde om felles kjensler, knytt til samanliknbare situasjonar. I dei neste kapitela vil eg prøve å sjå på intervjua med motivasjon som eit analytisk bakteppe.

4.5. Vilje til endring

Dersom ein igjen tek utgangspunkt i Madsbu (2016) sin modell (*fig.1*) og set *vilje til endring* inn i figuren, slik at ein får ein ny figur (*fig.2*) vil truleg desse informantane hamne i kategori 2. og 3. Eg ser bort frå kategori 1. og 4. i denne samanheng, då desse ligg utanfor denne analysen. Årsaka er at personar i gruppe 1. truleg ville definert seg som ein del av den digitale revolusjonen. I gruppe 4. tenkjer eg at det er personar som ikkje har tilgang på, eller i noko særleg grad er kjend med digitale verktøy, og dei har heller ikkje noko ynskje om å ha det.

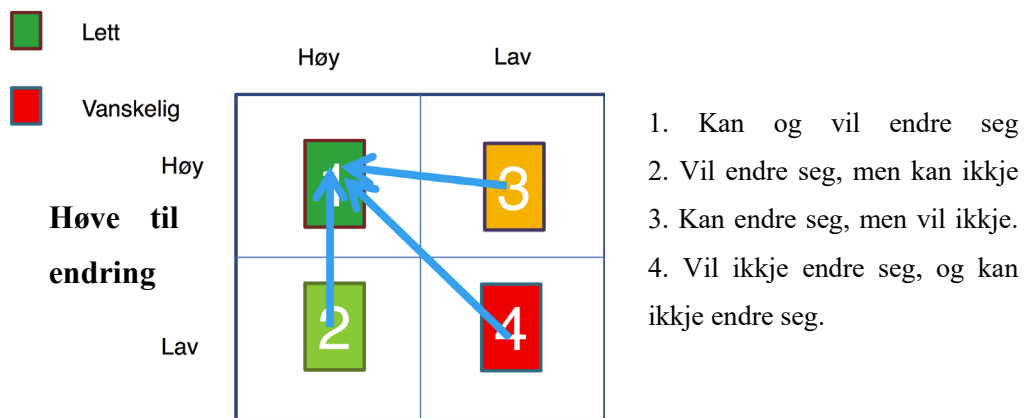
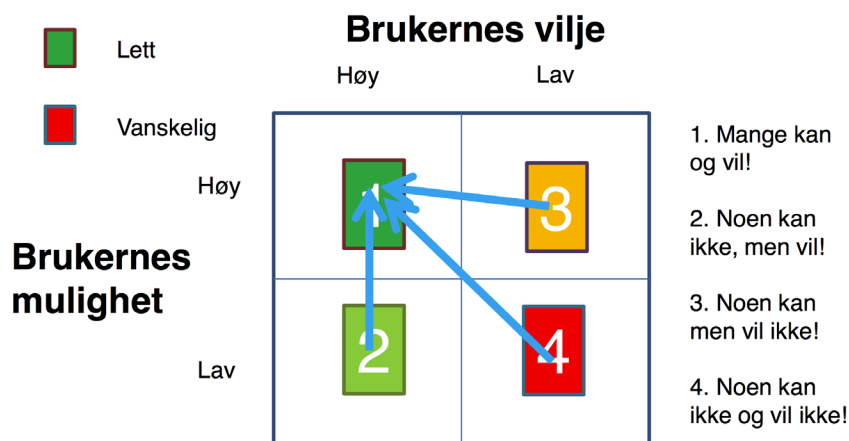


Fig 2: Ynskje om, og vilje til endring:



Figur 1. 'Opportunistiske brukeres mulighet og vilje'. (Madsbu, 2016a)

Det kan vera at nokre av senteret sine brukarar kunne vore plassert i denne kategorien, men eg har ikkje intervjuet nokon av desse og kategorien er av den grunn utelaten. Eg har plassert intervjuobjekta i kategori 2. og 3 av di dei fortel om både bruk og kjennskap til digitale verkty på enkelte områder, samstundes som dei fortel om mangel på kunnskap, og vilje, til å ta i bruk det digitale på andre områder. Ein av informantane hadde både Digipost, innlogging på helsenor.no, epost, facebook, snapchat osv., men definerte seg sjølv som *ikkje heilt med*. Ein anna informant forklarte at redsel for å gjere noko galt hindra vedkommande i å prøve seg fram. .

...jeg er usikker også, for det er så masse rare sider, kanskje kommer jeg inn på feil side... også må jeg legge inn så masse personlige opplysninger, fog da blir jeg helt frustrert og da må jeg ha hjelp...(Informant 3)

Det vart dermed ei barriere å gå vidare, sjølv om både motivasjon og praktiske omsyn var til stades for å kunne ta i bruk teknologien. Undervegs i prosessen mista vedkommande motivasjonen og gav opp. Dei som er i kategori 2, kan vera i denne gruppa av ulike årsaker, kanskje dei ikkje har fått opplæring, kanskje dei ikkje har utstyr eller kompetanse til å bruke utstyret eller det kan vera andre forklaringar. Dei som er i kategori 3, kan vera der av årsaker som motstand mot endring, liten tru på at det er nyttig osv., til tross for både tilgang og forståing for digitale verkty på andre områder. Basert på dette kan det kanskje vera grunn til å tru at personar i desse to gruppene ikkje er pådrivarar i det å ta i bruk digitale verkty.

Dersom ein tenkjer seg at vedkommande som gav opp av di frykta for å gjere noko feil, hindra vedkommande i å gå vidare, i dette tilfellet hadde ein stor motivasjon til endring, så kan vedkommande ha starta i kategorien der viljen var høg og mogleikane var store. Hindringa, som i dette tilfellet vil vera redsla for å gjere noko feil, førte til at det stoppa opp og ein hamna i kategori 3. Fleire av informantane har fortalt om ein slik motvilje til å ta i bruk digitale verkty både på grunn av personlege årsaker, rein uvilje eller psykologiske forklaringar, men òg på grunn av manglande opplæring, redsle eller forståing for korleis verktyet fungerer. Ein kan dermed kanskje tenkje seg til eit scenario der gruppe 2. representerer dei som ikkje kan ta i bruk digitale verkty sjølv om dei vil. Medan ein i gruppe 3. vil finne dei som kan ta i bruk digitale verkty, men dei vil ikkje. Med andre ord dei kan endre seg, men dei vil ikkje, eller som ein informantane uttala:

... ja jeg må jo når jeg skal søke meg inn på ting, for eksempel NAV, så må jeg jo gjøre det da. Det er ikke alltid jeg vil, jeg kan være motvillig noen ganger...

(Informant 2)

Informantane som er av interesse i eit offentleg inkluderingsperspektiv er særleg dei som er i gruppe 2 og 3. Dei har vilje til endring men kan ikkje, eller dei kan endre seg, men vil ikkje. I det offentlege sitt inkluderingsperspektiv er denne motivasjonen, eller manglande motivasjonen ein viktig indikator for korleis ein skal nærme seg målet om inkludering.

4.6. Motivert til suksess

I kapitel 4 viste eg til teori om motivasjon knytt til det å gå i gong med ei oppgåve. I denne oppgåva sin samanheng kan det å ta i bruk digital teknologi knytast opp mot ein person sitt ynskje om å lukkast med ei oppgåve. . Busch og Vanebo sin teori om motivasjon (kap 3.)

som seier noko om kor sannsynleg det vil vera at ein person gjev seg i kast med ei oppgåve, basert på ulike trekk ved personlegdommen,. Denne teorien kan vera eit moment for å forstå informantane i denne oppgåve si kjensle av å vera utanfor. (Busch & Vanebo, 2000, kap. 3). Det vil sjølvsagt vera umogeleg og feil å påstå at det er slik, men det kan likevel vera nokre moment som talar for at dei intervjuar sin motivasjon er noko låg med tanke på det å ta i bruk digitale verkøy. Bakgrunnen for det er ulik, men det fører kanskje til ein fellesnemnar, ei kjensle av å ikkje hengje med. Nokre av intervjuobjekta har fortalt at dei ikkje er så interesserte i dette digitale, men dei brukar det fordi dei må. Det kan dermed kanskje leggjast til grunn at det ikkje knyter seg så stor prestisje for dei å ha suksess i dette ”digitale”, og at dei er likegyldige til om dei lukkast i det eller ikkje. Andre informantar har fortalt om at dei *burde få dette til, og kjenner seg som idiotar* sidan dei ikkje lukkast. Dersom ein legg til grunn at vedkommande som var motivert til å gå i gong, stoppa opp av di det ikkje knytte seg så stor prestisje for vedkommande å lukkast. Eller at det nettopp var stor prestisje i det å få dette til, dette som vedkommande kanskje vurderte som enkelt i andre sine auge, men som det då var pinleg å ikkje meistre. Ein av informantane uttala det slik:

...men hun spilte litt på det i at jeg var veldig flink dersom jeg tastet inn sånn og sånn på nettet, og det går så bra, Akkurat som om jeg skulle være en liten idiot. Det blir for dumt. I stedet for at vedkommende kunne hjelpe meg, ja det blir litt sånn at...jeg er kanskje ikke så flink med data, men jeg er ikke dum for det.... ja det ble liksom hvis du våger dette... hvis du får dette til... da er du flink kjempeflink... hvis du kobler deg innpå... (Informant 3)

For vedkommande var det her openbart at personen i andre enden såg på dette som noko ein lett burde klare, medan vedkommande hadde eit heilt anna syn på det. Med eit slikt bakteppe kan ein tenkje seg til at det kan kjennast som eit hinder å gå i gong med noko som *alle* kan, men som ein sjølv føler er uoverkommeleg. I eit motivasjonsperspektiv ville ein då kunne sjå på det i lys av av Busch og Vanebo sin modell knytt til prestasjonsmotivasjon. Der personen sin frykt for å lukkast/mislukkast vil bli vurdert opp mot personen si tru på nederlag/suksess. (Busch & Vanebo, 2000, kapittel 3, fig 5). Noko som igjen vil danne grunnlag for personen sin vilje til å gå i gong med oppgåva. Igjen er det viktig å sjå det i lys av eit offentleg inkluderingsperspektiv, korleis kan ein møte personar som evt. har eit slikt utgangspunkt til det digitale.

4.7. Eit tenkt scenario

I figur 6 og 7, i kap. 2, prøver eg, igjen med Madsbu (2016a) sin figur som utgangspunkt, å forklare motivasjon til handling. Figur 7 baserer seg på i kor stor tru ein har på at ein vil lukkast med ei oppgåve, basert på årsaksforklaring til suksess/nederlag. Medan figur 8 baserer seg på Vroom sin teori, der eg prøvde å vise til personar sin vilje til handling/motivasjon og til å gå i gong med oppgåva basert på beløningsstrukturar. Fleire av informantane i denne oppgåva har forklart at dei vegrar seg, at dei er redde for å gjere noko galt, og at det er ein terskel å gå i gong med "dette" digitale. Dermed kan ein kanskje ha grunn til å tru at dei ikkje har særleg tru på seg sjølv som suksessfaktor knytt til det å mestre digitale verktøy. Kor vidt dei vurderte suksess på dette området som høg verdi eller låg verdi er ikkje kjent, men dersom dei digitale verktøya førte til at ein vart avhengig av andre for å få gjennomført viktige oppgåver, kan det vera grunn til å tru at innsatsen er sett til høg. Medan den kanskje vil vera lågare dersom desse andre var nære personar, kontra det å måtte gå på "bygda" etter hjelp, altså at ein fekk ei kjensle av å blottstille seg.

Dersom ein samankoplar dei ulike figurane i kap. 2 og 4., og samanstillar kategoriane, får ein fire "nye" kategoriar og figuren under viser ei samla oppstilling over desse kategoriane:

Område	Kategori 1	Kategori 2	Kategori 3	Kategori 4
Bruk av DV/	Kan og vil ta i bruk DV	Vil ta i bruk DV, men kan ikkje	Kan ta i bruk DV, men vil ikkje	Kan ikkje ta i bruk DV og vil ikkje
Endring	Kan og vil endre seg	Vil endre seg, men kan ikkje	Kan endre seg, men vil ikkje	Kan ikkje endre seg, og vil ikkje endre seg
Ynskje om suksess	Sterkt ynskje om framgong og liten grad av prestasjonsangst	Litt likegyldig til eigne prestasjonar, har ikkje sterkt ynskje om suksess	Sterkt ynskje om framgong, men er redde for å mislukkast	Har ikkje ynskje om å lukkast og er redde for å mislukkast
Motivasjon til suksess	Høg grad av motivasjon og høg grad av indre plassering av årsak til suksess.	Høg grad av motivasjon, låg grad av plassering av indre årsaker til suksess.	Låg grad av motivasjon, høg grad av plassering av indre årsaker til suksess.	Låg grad av motivasjon, og låg grad av plassering av indre årsaker til suksess
Kognitiv motivasjon	Høg forventning om belønning, høg vurdering av verdi	Høg forventning om belønning, låg vurdering av verdi.	Låg grad av forventning om belønning, høg grad av vurdering av verdi på belønning	Låg grad av forventning om belønning, låg grad av vurdering av verdi av belønning

Fig 14: Samla oversikt over eigne tabellar

Eit tanke-eksperiment kan då vera at informantane i denne oppgåva var å finne i kategori 2. og 3. i alle dei fem områda. Det kan då tenkjast at ein her har ein del faktorar som hemmar motivasjonen for å ta i bruk digitale verkty. Til dømes kan ein person frykte å mislukkast av di ein har liten grad av tru på at ein sjølv kan påverke utfallet av suksess/nederlag. Ein har heller ikkje stor forventning om kva som ventar av belønning om ein får suksess, og verdien av belønninga er ikkje av stor verdi for vedkommande. For denne personen kan det vera mykje meir verdifullt å kome seg til topps på Galdhøpiggen enn å meistre eit digitalt verktoy. Vedkommande kan òg har større tru på at ein kan klare det, og tru på at det er ei sjølv som er suksessfaktoren og ikkje flaks eller andre si fortieneste.

Det kan i tillegg vera at dei på fleire områder som knyter seg til endring og omstilling òg vil vera i kategori 2. og 3. Medan dei på andre områder knytt til omstilling og endring vil vera i kategori 1. eller 4. Det vil vera situasjonsavhengig og ein og same person kan vera i alle ulike kategoriane, gitt situasjonen.

4.8. Oppsummering det digitale utanforskap

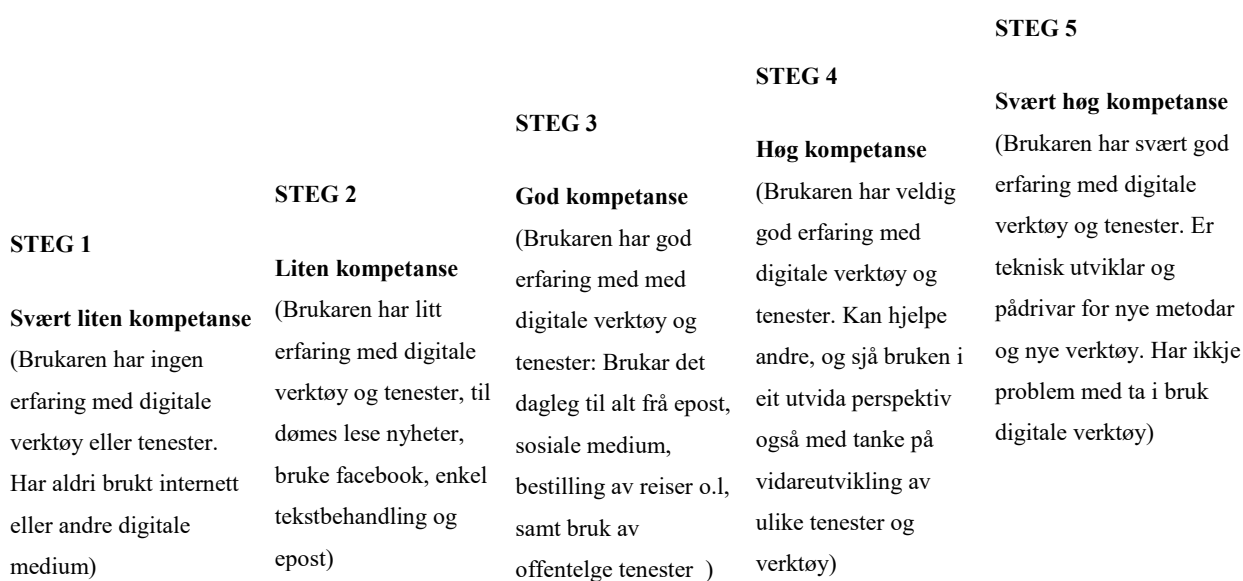
Eg har i dette kapitelet analysert intervjuet og prøvd å synleggjere informantane si oppfatning av seg sjølv i den digitale utviklinga. Som eg har vist i kapitel 4. kjenner dei fleste seg utanfor og framande for ein del av det digitale. Samstundes er dei digitale brukarar på andre områder. Det kan synast som om deira eigen oppfatning av seg sjølv i den digitale verda ikkje samsvarar heilt med det dei faktiske gjer. Litt av forklaringa kan ein, som eg har prøvd å synleggjere i dette kapitelet, kanskje finne i motivasjonsteori. Der det er av stor interesse om fokus vert lagt på indre eller ytre faktorar som ei forklaring på suksess eller mangel på suksess. Det å forklare suksess basert på ytre årsaker, kan kanskje få ein person til å stole mindre på seg sjølv i møte med nye utfordringar, enn ein person som forklarar suksess basert på indre faktorar. Dei legg ikkje vekt på det positive dei oppnår, men har fokus på nederlaga, eller det som ikkje fungerer. I denne samanheng er det ikkje så interessant kva som er rett oppfatning eller ikkje. Det faktum at dei faktisk kjenner det slik, har mykje å seia for deira tilnærming og oppleving av det digitale. Her vil det sjølv sagt vera individuelle skilje, men kjensla av å ikkje passe inn er felles. Som nemnt i innleiinga kan det like gjerne vera at årsakene fører til kjensla, som at kjensla er eit resultat av årsakene. Altså; *eg kjenner meg dum som ikkje kan levere sjølvmeldinga digitalt, eller eg kan ikkje levere sjølvmeldinga mi digitalt, difor er eg dum.* For den enkelte vil det tilsynelatande ikkje ha noko å seia, for

kjensla av å ikkje strekkje til er der, men i ein større samanheng er det viktig. For det handlar igjen om korleis ein som samfunn skal tilnærme seg det å *få alle med*.

Motivasjon er kanskje ein fellesnemnar blant dei intervjua. Deira motivasjon er basert på ei kjensle av å vera utrygge i dette digitale. Dei kjenner på ein usikkerhet og motvilje, og kjenner seg dermed framande i det digitale landskapet. Kort oppsummert kan det synast som om dei har ei felles overordna kjensle av desse momenta. Dersom ein koplar desse kjenslene til motivasjonsteori vil ein naturlegvis finne ulike forklaringar for motviljen og usikkerheten. For det offentlege er det ein fellesnemnar å gjere dei trygge, leggje til rette for mindre framandgjering. Eit fokus som kanskje manglar i offentlege mål og styringsdokument. Korleis kan det offentlege i det perspektivet leggje til rette for at alle kjem med?

5. Refleksjon og drøfting

Oppgåva sitt utgangspunkt har som nemnt vore å undersøkje korleis personar som kjenner seg utanfor den digitale revolusjonen opplever det å stå utanfor i eit offentleg inkluderingsperspektiv. Informantane har fortalt om til dels sterke kjensler knytt til si oppleving av det å vera i den digitale utviklinga, og fleire har peika på moglege konsekvensar av kjenne seg utanfor eller å vera utanfor. Informantane i denne oppgåva var alle i ein alder der dei hadde fått lite eller ingen opplæring i digitale verktøy då dei gjekk på skulen. Dei hadde i større eller mindre grad tileigna seg sin kunnskap og erfaring gjennom arbeid eller i privat samanheng. Gjennom intervju vart det ved fleire høve klart at opplevd kunnskap ikkje alltid stod i forhold til faktisk kunnskap. Det var overraskande å oppdage at fleire definerte seg sjølv som utanfor og lite kompetente når det galdt den digitale verda, til tross for erfaring og bruk av både Altinn, e-post og helsejournal. I tillegg nytta fleire av dei internett for å søkje etter informasjon, bestille reiser eller til andre digitale tenester. Det kunne synast som om dei brukte digitale tenester og verktøy som ein naturleg del av sin kvardag, utan å tenkje over at dei gjorde det. På tross av dette hadde dei til dels svært sterke kjensler til synet på seg sjølv i møte med digitale utfordringar. Og det kunne synast som om dei hadde ei oppfatning av dette digitale var noko anna enn det dei heldt på med. Ein kan kanskje tale om ein slags umedviten kompetanse, eller det kan vera tale om manglande tru på eigen kompetanse. Dersom ein ser for seg ei trapp med digitale verktøy i eit kompetanseperspektiv kunne ein fått fylgjande trappemodell:



Figur 15: Digital kompetanse, steg for steg

Informantane i denne modellen ville kanskje plassert seg på steg 2, medan dei i realiteten er på steg 3. Modellen er sjølv sagt ikkje uttømande, men ei grov skildring for å forstå ulike grader av kompetanse i eit digitalt perspektiv. For nokon av dei som er i gruppa av brukarar som den tilsette ved senteret omtala, stiller nok situasjonen seg litt annleis, då det for desse truleg var både mangel på erfaring, kunnskap og tilgang som var utfordringa. I denne gruppa kunne ein kanskje i større grad ha tala om grupper som opplevde reell utanforskap, då med beskrivinga til den tilsette ved senteret som kjelde, all den tid desse ikkje er intervjua. Slik den tilsette opplevde det så kjende mange av dei seg utanfor i den forstand at dei ikkje hadde tilgang på digitalt utstyr, eller kunne ta det i bruk om dei hadde hatt tilgang. Dei fekk difor ofte hjelp til private gjeremål av tilsette ved senteret.

5.1. Det offentleg inkluderingsperspektiv

Oppgåva hadde òg som fokus å sjå på digitalisering i eit offentleg inkluderingsperspektiv, då med individet si oppleving som hovudfokus. Min gjennomgang av offentlege styringsdokument og tidlegare forskning kan nok tyde på at det er teke høgde for at "alle skal med". Det kan sjå ut som om ein har vore oppteken av å sikre god nok tilgang (nett) til alle, og ein har hatt fokus på at grupper som av ulike årsaker fell utanfor også skal fangast opp. Spørsmålet er om gjennomføring av planane, og utviklinga av det digitale Noreg går side om side, eller om det her er snakk om ein viss grad av utakt. Og kva handlar denne utakten i så tilfelle om? Når det gjeld det digitale så handlar det mellom anna om dei to aspekta *digital tilgang og digital kompetanse*. Desse to vil igjen handle om fleire faktorar, der digital tilgang mellom anna handlar om mulighet til å kople seg på til dømes internett, eller ta i bruk eit digitalt verktøy som krev ein datamaskin e.l. Digital kompetanse handlar om kva ein kan dr nytte av, og korleis ein brukar tilgangen til det digitale, etter at tilgang er sikra. Frønes (2002) hevdar i si bok *Digitale skiller* at det å identifisere kva digital brukarkompetanse ein har bruk for og kvifor ein har bruk for den, er essensielt. Kva definerer ein som viktig kompetanse i det digitale?

Men at nordmenn har et forsprang i å sende tekstmeldinger til hverandre, eller at norske tenåringer er spesielt gode til å skifte deksel på mobilen, er neppe svært betydningsfullt som kompetanseindikatorer på kommende suksess i den digitale globalisering. (Frønes, 2002, s. 102)

I dette perspektivet vil det vera avgjerande å definere kva kompetanse innbyggjarane og samfunnet treng, og på den måten kan ein leggje til rette for eit best mogeleg utgangspunkt for individuelle tilpassingar og tilrettelegging, eller digital inkludering.

St. meld. nr. 17 (Fornyings- og administrasjonsdepartementet, 2006) såg ut til i mykje større grad å ta omsyn og ha fokus på at ”alle skal med” enn Meld. nr. 23 (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2013) som kom sju år seinare. Namna på meldingane kan vera ein indikasjon på dette, jamfør ‘Eit informasjonssamfunn for alle’ som namn på den første meldinga, kontra ‘Digital agenda for Norge – IKT for vekst og verdiskaping’ som namn på den andre. Det vart rett nok påpeika at Meld. nr. 23 (Kommunal- og moderniserings-departementet, 2013) òg hadde dette fokuset, men desse vart i liten grad omtala. I staden kom det eit mykje sterkare fokus på næringslivet og deira oppgåver, mål og rammer i eit digitalt perspektiv. Ei gjennomgang på kva ein har oppnådd sidan meldinga i 2006 viser at mange av målingane går på tilgang, tilgjenge og bruk av internett. Dette er indikatorar som ifølge Frønes (2002) ikkje er mål på suksess i den digitale globaliseringa. Kanskje kan òg nettopp det, at det har vore eit stå stort fokus på dette ”digitale” som alle bør og skal ha kunnskap om, kan òg har ført til ei framandgjering for dei som kjenner seg utanfor, eller faktisk er utanfor. Særleg dersom ein ikkje har lukkast med inkluderinga.

5.1.1. Digitalt inkludert- konsekvensar for den enkelte

Oppgåva hadde to underspørsmål, der det eine var kva konsekvensar det kan føre med seg å vera utanfor den digitale utviklinga. Tilnærminga for å svare på dette spørsmålet vert med utgangspunkt i tankar om den enkelte på generelt grunnlag. For den enkelte er samfunnet ein lever i, med og på verkar kva opplevingar ein har av seg sjølv i fellesskapet. Når det offentlege Noreg har på agendaen i fleire ti- år at ein skal ”digitalisere” landet, er det ikkje til å unngå at innbyggjarane får dette med seg og tek det inn over seg. Det vert noko som skal byggje ei fellesskapskjensle. Det kan godt vera at ein til ein viss grad har lukkast med å leggje til rette for stor grad av digitalisering, men det er ikkje til å komme bort frå at ein ikkje har fått alle med. Ordet *digital* kan òg vera problemet på eit vis. Då det i mange samanhengar kanskje blir brukt på område der det ikkje passar heilt inn. For kva er digital? Er det ein smarttelefon? Ein datamaskin? Officepakken? Ein nettside? Ein GPS? Eit kjøleskap? Eller ein robot? Ordet *digital* kan nok brukast på alle dei nemnde produkta, men dei har ulike kvalitetar og krev ulike former for kompetanse og innsikt for å kunne brukast.

Kan det vera at ved å bruke nemninga digital påfører tenesta eller produktet ein kvalitet som fører til ei framandgjering av produktet eller tenesta. Kanskje det er terminologien som må endrast for at tilnærminga for desse som fryktar det ukjende skal gli lettare. Det kan og vera slik at det heller ikkje er eit mål at alle skal bli digitale ”superbrukarar”, men at ein har ulik kompetanse, ulike behov og ulikt bruk. Det er altså ikkje tale om ein spesifikk kompetanse som kan nyttast til alt. Frønes (2002) omtalar kompetanse på digitale områder som utviklingsprosessar som *genererer vekst og kompetansekrav*.

Digitale skiller er dermed ikke knyttet til en posisjon i forhold til teknologisk tilgang, det dreier seg primært om sosial ulikhet med røtter i det digitale kunnskapssamfunns virkemåte. En forståelse av digitale skiller krever like fullt en analyse av digitale nettverk så vel som av kunnskapsinstitusjoner og kompetanse, nettopp for å gi et innblikk i ulikhetens dynamikk og mulige tiltak. (Frønes, 2002, s. 117).

For at eit samfunn skal kunne minske dei digitale skiljene må ein altså ha ei forståing for kva sosiale skilje ein snakkar om, og kva kompetanse som manglar slik at ein kan setje i verk dei rette tiltaka. Det nyttar ikkje å byggje firefelts motorvegar dersom folket brukar hest og kjerre, og ikkje har kunnskap eller utstyr for å kunne ta den flotte nye vegen i bruk. I alle fall ikkje om målet er å komme raskast mogeleg fram. Det offentlege har lagt til rette for fleire viktige aspekt knytt til innbyggjarane sitt behov for deltaking og utvikling i det digitale brukar- og informasjonssamfunnet. Samstundes viser forskning, mellom anna Jens Petter Madsbu (2016) si doktorgradsavhandling at ein dei ynskte resultata har uteblitt, til tross for moderniseringsreformar og tiltak. Årsaka kan vera at ein i iveren etter å forenkla, samordne og effektivisere ikkje har hatt brukarane med seg:

Til tross for et omfattende fokus og etter hvert en omfattende ressursbruk og til tross for at Minside i perioden etter lanseringen i 2006 så ut til å bli en suksess, så avtok allikevel bruken ganske markant utover i 2000-tallets første tiår, og tjenesten ble terminert i mai 2012. Brukerne hadde ikke behov for Minside likevel. De hadde «endret atferd», noe som førte til at portaler som Minside ikke lenger syntes å være «state of the art» for hvordan elektroniske tjenester skulle designes, slik det muligens var i 2006. Heller ikke i dag (2016) synes den å være oppnådd til tross for både stor ressursbruk og høye forventninger til hva som kan oppnås med digitalisering, gjennom minst tre tiår.” (Madsbu, 2016, s. 149-159).

Konsekvensen kan vera at ein får ein kjensle av å vera utanfor eit fellesskap som ein ikkje veit korleis ein skal komme inn i. I tillegg kan det få konsekvensar i kvardagen på fleire måtar. Det å få informasjon over høgtalar eller på ein skjerm at toget er kansellert og at ein kan finne meir informasjon ved å gå inn på ein nettstad, hjelper lite om ein ikkje har tilgang til denne nettstaden. For alle dei som har tilgang vil ikkje dette vera eit problem, dei kan velje å finne meir informasjon, eller dei kan late vera. For dei som ikkje har tilgang, finst det ikkje noko val. I eit demokratisk perspektiv kan det vera eit problem dersom den offentlege debatten går føre seg på arenaer ein ikkje har tilgang til. Eller at det vert lagt ut meir informasjon om viktige tema på internett. Det vil då vera grupper som ikkje får dette med seg.

5.1.2. Eit inkluderande informasjonssamfunn for alle

Som eg har vist i kap.1 så har det i offentlege styringsdokument vore eit mål å få alle med og vera eit føregangsland innan den digitale revolusjonen. På denne vegen kan det sjå ut som om nokre grupper framleis ikkje er med, då ein veit at det er skilnadar i tilgang og kunnskap om digitale verktøy blant innbyggjarane. For det offentlege er det eit problem dersom grupper av befolkninga av ulike grunnar ikkje har tilgang til utstyr som gjer at ein får informasjon eller kan kommunisere på arenaer der det er lagt til rette for slik kommunikasjon. Opplevinga for dei som kjenner seg utanfor den digitale revolusjonen er, som ein ser i analysefasen, i stor grad svært negative og lite oppbyggjande. Kjensler som *avmakt*, *framandgjerig* og *frustrasjon* er sterke, for å oppsummere nokre av orda dei intervjuar sjølv brukte for å forklare sine opplevingar i møte med ulike digitale oppgåver. Deira oppleving av det å stå utanfor den digitale revolusjonen er altså knytt til sterke opplevingar, kjensla av å miste kontroll, eller å ikkje vera ein del av eit fellesskap. Eit anna moment er at dei fleste rapporterte om ei kjensle av at dette var noko dei ”burde” kunne. Altså ikkje noko dei tok avstand frå, noko som ikkje vedkom dei. Tvert i mot, dette var noko dei burde lært seg, men av ulike årsaker følte dei at dei ikkje hadde denne kompetansen, eller at den var innafor rimeleg rekkjevidde. Det framstod for meg som om det var eit skilje, eller eit sprang, frå å sjå på seg sjølv som ein del av ei digital utvikling, og å definerer seg sjølv som ein del av denne utviklinga. Kva årsaka til dette kan vera har ikkje vore hovudtema i denne oppgåva, men ei mogleg forklaring kan vera denne motstanden eller mangelen på motivasjon mot den raske endringa, som igjen har ført til tilbaketrekking og konklusjonar basert på feil grunnlag.

I kap. 2 viste eg til ulike motivasjonsteoriar som kan seia noko om ulike individ si tilnærming til nye oppgåver. I lys av det digitale kan motivasjonen hjå dei som kjenner seg utanfor ha vore liten, eller dersom motivasjonen har vore til stades så kan det ha vore andre faktorar som har spela inn som ei hindring. Det offentlege har i denne samanheng store ambisjonar på vegner av nasjonen og innbyggjarane. Ambisjonar som i eit motivasjonsperspektiv kan virke hemmande på enkelte, av di desse ambisjonane stiller ein del forventningar til ein. Innafor teoriar om prestasjonsmotivasjon veit ein at det finst ulike mønster ein vel i møte med nye oppgåver. Det offentlege sine ambisjonar kan dermed ha vore med på å forsterke ein angstmotivasjonen hjå enkelte, av di dei kan ha fått ei kjensle av at dette er noko alle kan, eller bør kunne, utan at dei veit heilt kva dette er. Det å ikkje vite kva ein skal ha kunnskap om, eller korleis/kvar ein kan få den er med på å forsterke ei framandgjerding.

Eit anna moment, eller ei anna gruppe som ikkje har vore kommentert i denne oppgåva er den gruppa som har ei synshemming. Eit stort spørsmål vil vera korleis nettsider og digitale verktøy er lagt til rette for denne gruppa. Ei nettside, eller ei digital teneste (t.d. digitale innloggingstenester på flyplassar etc.) er som regel bygt opp slik at ein må orientere seg ved hjelp av synet. Korleis sikre at også desse gruppene skal få all den informasjon og tilgang som dei treng. Særleg problematisk er dette dersom det ikkje er mogeleg å be om hjelp. Kravet om universell utforming som gjeld for bygg, vil uansett ikkje vera oppfylt, dersom ein er avhengig av hjelp for å ta tenesta i bruk.

6. Oppsummering og konklusjon

Oppgåva sitt utgangspunkt har som nemnt vore å finne svar på korleis det vert opplevd for dei som kjenner seg utanfor den digitale utviklinga:

Korleis vert det opplevd å føle seg utanfor den digitale utviklinga, når målet med den offentlege digitaliseringa er inkludering?

I tillegg har eg prøvd å peike på nokre faktorar knytt til dei to underpørsmåla:

Korleis kan ein nærme seg målet om inkludering for desse?

Kva kan konsekvensane av at ein blir ståande utanfor vera?

Gjennom intervju, analyse og teori meiner eg opplevinga av å kjenne seg utanfor den digitale utviklinga har kome fram, med det offentlege sitt inkluderingsperspektiv som bakteppe. Samstundes er det grunn til på peike at det truleg er grupper som er meir utanfor enn den gruppa eg har intervjuet, sjølv om deira *oppleving* er at dei er utanfor. Eg har ved hjelp av motivasjonsteori prøvd å peike på faktorar som kan spele inn i den enkelte si tilnærming til noko nytt, i denne samanheng ny teknologi. Konklusjonen kan synast å vera at kjenslene til informantane er samansette og ikkje eit resultat av ein årsak, men eit komplekst bilete av faktorar som til saman skapar ei kjensle av utanforskap. Fellesnemnaren for alle intervjuet er at kjenslene er svært negative og skapar distanse til det digitale for dei som opplever dei.

I tillegg kan det sjå ut som om at det offentlege i lang tid har hatt eit mål om inkludering på alle områder, for alle, men at det framleis kan synast å vera eit stykke fram før reell inkludering er eit faktum. Dette har eg vist både ved eigen gjennomgang av planar og målsetjingar, men òg ved hjelp av tidlegare forskning. Oppgåva hadde òg som mål å seie noko om konsekvensar av å stå utanfor. Det norske utdanningssystemet har teke på seg eit ansvar for å lære opp komande generasjonar i ein ferdighet som ein såg på som like viktig som det å kunne lese, skrive og rekne. Kva då med dei som ikkje meistrar eller har fått opplæring i denne ferdigheten? Dei som *ikkje* har vore ein del av ei utvikling, eit utdanningssystem eller eit arbeidsliv der teknologi eller digitale verktøy har vore ein del av kvardagen. Dei som heller ikkje har teke del i denne utviklinga andre stader. Det offentlege går i større og større grad over til nettbaserte tenester. Ein møter det like gjerne på sjukehuset, hjå legen, i kommunen, ved utdanningsinstitusjonar, i bankar eller på NAV osv. I samfunnsdebatten vert det stadig referert til digitale plattformer, nettsider eller sosiale

medium for å delta i diskusjonar eller for å få meir informasjon. Betalingstenester vert digitale og truleg vil ein etterkvart krevje at ein røyster digitalt. Konsekvensen vert at det kan vera ei stor gruppe som av ulike årsaker ikkje har høve til å delta i denne meiningsutvekslinga eller informasjonsdelinga.

Det er heller ikkje sikkert at vegen å gå er at ”alle skal med”, i den forstand at alle skal *kjenne seg* ”digitale”. Kanskje det er greitt at ikkje alle er ”digitale” i den forstand. Det kan vera at samfunnet bør akseptere at nokon er utviklarar, superbrukarar, eller berre brukarar, medan andre får hjelp til det dei har behov for av naudsynte oppgåver, utan at det skal kjennast som eit nederlag. Det er ikkje sikkert at ein treng bruke så mykje energi på å definere seg i, med eller utanfor ”det digitale”. Ta til dømes bilkøyring; det er lagt til rette for at innbyggjarane skal kunne bruke vegnettet for å ta seg fram på ein rask og trygg måte. Det er likevel ikkje naudsynt at alle har sertifikat for å kunne dra nytte av dette tilbodet. Samfunnet aksepterer, og har lagt til rette for at dei som ikkje har sertifikat også kan kome seg fram. Det er tilrettelagt på mange måtar, utan det er eit spørsmål om ein er med eller ikkje i den ”transportmessige” revolusjonen. Når ein tek taxi eller buss er det ingen som tenkjer at *jaha, du treng hjelp til transport du*, eller at nokon tenkjer *eg kjenner meg dum* for at eg lyt ta bussen. I alle fall ikkje dagens samfunn. Det vert kanskje for mykje fokus på det digitale som noko stort og nesten framand som alle bør kunne, som om det skulle vera ein einsarta kompetanse som krev ein eigen kode. Truleg eit umedvite fokus, men likefullt kan det skape ”tapera”, eller få folk til å kjenne seg utanfor og framande i det digitale. Det å ikkje henge med, ikkje heilt forstå kva samfunnet rundt ein pratar om kan påverke vår motivasjon og vårt syn på oss sjølve, uansett kva det er snakk om. Kanskje eit viktig fokus vil vera å gjera innbyggjarane merksame på at det digitale er noko daglegdags me alle brukar, i større eller mindre grad. Det at ein i større eller mindre grad har ulikt ferdighetsnivå og ulike behov for bruk og trong for hjelp bør kanskje vera like sjølv sagt i det digitale som i dømet med behov for transport. I transport-tilfellet er i det i dag ei sjølv sagt oppgåve for det offentlege å leggje til rette for at alle skal komme seg fram, anten det er til sjukehuset, eller til valurnene, uavhengig av «transportmessig» kompetanse. På same måte er det kanskje det offentlege si oppgåve å sørgje for at alle kjem fram dit dei skal på ein enkel og forståeleg måte i den digitale verda òg. For me er truleg alle i stor grad innafor den digitale revolusjonen, anten me definerer oss slik, eller ikkje.

LITTERATURLISTE:

- Busch, T., & Vanebo, J.O. (2000). *Organisasjon, ledelse og motivasjon* (4. utg.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Byggteknisk forskrift (TEK 17). (2017). Forskrift om tekniske krav til byggverk. (FOR-2017-06-19-840). Henta frå <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2017-06-19-840?q=BYGGTEKNISK%20FORSKRIFT>
- DIFI - Direktoratet for forvaltning og IKT. (2014a). *Kva er universell utforming, pkt. 4*. Henta frå <https://uu.difi.no/>
- DIFI - Direktoratet for forvaltning og IKT. (2014b). *Kva seier forskrifta?, pkt. 2*. Henta frå <https://uu.difi.no/>
- Erstad, O. (2007). Den femte grunnleggende ferdighet – noen grunnlagsproblemer. *Norsk pedagogisk tidsskrift*, 90, (1), 43-55.
- Fangen, K. (2010). *Deltagende observasjon*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Fornyings- og administrasjonsdepartementet. (2006). *Eit informasjonssamfunn for alle* (St.meld.nr 17 (2006-2007)). Henta frå <https://www.regjeringen.no>
- Forskrift om universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske (IKT)-løsninger. (2013). (FOR-2013-06-21-732). Henta frå <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2013-06-21-732>
- Frønes, I. (2002). *Digitale skiller: Utfordringer og strategier*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Johannessen, A., Tuft, P. A. & Kristoffersen, L. (2010). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. Oslo: Abstrakt forlag.
- Kaufmann, G., & Wollebæk, K. (1998). *ORG 9601 Organisasjonspsykologi og ledelse: Studieguide*. Sandvika: Handelshøyskolen BI, Fjernundervisningen.
- Kommunal- og moderniseringsdepartementet. (2013). *Digital agenda for Norge – IKT for vekst og verdiskaping* (Meld. St. nr. 23 (2012-2013)). Henta frå <https://regjeringen.no>
- Kommunal- og moderniseringsdepartementet. (2016). *Digital agenda for Norge – IKT for en enklere hverdag og produktivitet* (Meld. St. nr. 27 (2015-2016)). Henta frå <https://www.regjeringen.no>
- Kunnskapsdepartementet. (2004). *Kultur for læring* (St. meld. nr 030 (2003-2004)). Henta frå <https://www.regjeringen.no>
- Kunnskapsløftet. (2006). Reformen i grunnskole og videregående opplæring. Henta frå¹: https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/kilde/ufd/prm/2005/0081/ddd/pdfv/256458-kunnskap_bokmaal_low.pdf.

-
- Kvale, S., Brinkmann, S., Anderssen T. M. & Rygge, J. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju*. (3. utg.). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Det kvalitative forskningsintervju* (2.utgave). Oslo: Gyldendal Akademisk
- Madsbu, J.P. (2016a). *Det digitale håpet: Digitalisering av offentlig sektor fra et sosiologisk perspektiv*. (Forelesing ved Campus Rena, Høgskolen i Hedmark). Hentet fra <https://wpstatic.idium.no/www.geoforum.no/2016/12/Det-digitale-h%C3%A5pet.-jenspm-kan-legges-ut.pdf>
- Madsbu, J. P. (2016b). *Samordning, effektivisering og forenkling: En sosiologisk analyse av begrunnelser for digitaliseringsprosesser i moderniseringen av norsk offentlig forvaltning*. (Doktoravhandling, Karlstads Universitet, Sverige). Karlstad: Karlstads Universitet.
- Norheim, B. (2018). *Maslows behovspyramide*. Henta frå <https://ndla.no/nb/node/86378>
- NOU 2009: 18. (2009). *Rett til læring*. Henta frå <https://www.regjeringen.no>
- SSB (2017, 06. juni). Unge og høytutdannede er flinkest foran pc'en. Henta frå <https://www.ssb.no/teknologi-og-innovasjon/artikler-og-publikasjoner/unge-og-hoyt-utdannede-er-flinkest-foran-pcen>
- SSB (u.å) Lest 19.04.2018: <https://www.ssb.no/befolkning/statistikker/folkemengde>

¹Fjerna lenke: Henta frå:

<https://www.regjeringen.no/no/tema/utdanning/grunnopplaring/kunnskapsloftet/id1411/>

VEDLEGG:

1. Førespurnad om deltaking i prosjektet
2. Samtykkeerklæring
3. Intervjuguide

VEDLEGG 1: Informasjonsskriv til intervjuobjekt

Mitt namn er Janne Hillersøy og eg er MPA student (Master i offentleg styring og ledelse) ved Høgskolen i Innlandet. Mi master oppgåve har denne problemstillinga:

”Det digitale dilemma - den offentlege agenda i møte med brukarane”

Bakgrunn for valg av tema er mi interesse for digitale prosessar og verkty og den enorme teknologiske utviklinga ein har hatt dei siste ti- åra, då særleg for private hushald og særleg innanfor området datateknologi. Der slik utvikling tidlegare gjerne retta seg mot industri og næring, har no teknologien gjort sitt inntog i norske hus og heim. Datateknologi har i større og større grad innverknad på våre liv og kvardag. Fleire og fleire nyttar i dag datateknologi som ein naturleg del i både arbeid og fritid. Det som før var eit verktøy til bruk i arbeidssamanheng, og evt. leik og spel, pregar no kvardagen for mange. Me nyttar datateknologi til pengeoverføringar, kjøp av varer og tenester, som tilgang på informasjon, deltaking i den offentlege debatt m.m. For det offentlege byr det på mogleikar, og ein del utfordringar.

Mogleikane går på betre tilrettelegging av informasjon og tenester ut mot innbyggjarane. Og som ein konsekvens av det, kan ein få til eit meir effektivt, betre tilrettelagt og tidsrett tilbod. Utfordringane ligg i det å nå ut til alle og dette møtet kan det oppstå eit gap. Eit gap mellom brukarane og tenestene. Årsakene til gapet kan vera mange, dei kan liggje hjå brukarane eller dei kan liggje på tenestnivå. Der det særskilt kan vera tekniske barrierer som hindrar saumlaus bruk. Spørsmål eg i den samanheng stiller meg er om det er slik, at det er eit gap og i så tilfelle kva er årsakene til det.

Eg ynskjer i den samanheng å gjennomføre eit intervju med deg, (NAVN).

Vedlagt intervjuguide knytt til spørsmåla eg ser for meg vil bli tema. Oppgåva skal leverast innan 1. mars 2018. Informasjon frå intervjuet vil bli anonymisert og innsamla materiale vil bli sikra. Overflødig materiale vil bli sletta.

Eg håpar du har lyst og høve til å stille opp som intervjuobjekt, slik at eg kan fullføre masteroppgåva mi. På førehand takk.

Min rettleiar er Jens Petter Madsbu, 1. Amanuensis ved Høgskolen i Innlandet, tlf. 920 52 429 epost; jens.madsbu@

Med vennleg helsing

Janne Hillersøy
Skrivarvegen 6
5417 Stord

mob: 95 25 64 69

epost: jannehill@gmail.com

VEDLEGG 2: Samtykkeerklæring

Samtykke til deltaking i studien av «Det digitale dilemma» Eg har motteke informasjon om studien, og er villig til å delta

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

VEDLEGG 3: Intervjuguide

Navn:

Alder:

Arbeidsstad:

Kjønn:

Utdanning:

Arbeidserfaring:

Får du informasjon frå det offentlege via:

Brev i posten

Epost

Innlogging via ei nettside

Oppmøte på kontor

Telefon

Anna:

Spørsmål

1. Kva offentlege digitale tenester har du brukt? Kan du fortelje om prosessen frå pålogging til avlogging?
2. Kan du seie litt om korleis opplever du bruken/det å ta i bruk offentlege digitale tenester.
3. Kva informasjon får du via datamaskin/internett?
4. Kan du seie litt om korleis du opplever det å få informasjon via datamaskin/internett?
5. Kan du peike på positive og negative sider ved det å bruke digitale tenester?
6. Er det noko du saknar knytt til informasjonstilbodet frå det offentlege?
7. Korleis opplever du di rolle/din plass i den såkalla digitale revolusjonen?
8. Korleis føler du det offentlege tek vare på deg som brukar av offentlege digitale tenester?
9. Kva kjensler gjev det deg dersom du føler deg utanfor?
10. Andre kommentarar/innspeil: