

**STANDARD FORSIDE
TIL****EKSAMENSOPGAVER**

Fortrolig

Ikke fortrolig

Prøvens form (sæt kryds)	Projekt	Synopsis	Portfolio	Speciale X	Skriftlig hjemmeopgave
--------------------------	---------	----------	-----------	---------------	------------------------

Uddannelsens navn	IT, Læring og Organisatorisk Omstilling, Aalborg Universitet		
Semester	10. semester		
Prøvens navn/modul (i studieordningen)	§ 19 Modulet: Kandidatspeciale		
Gruppenummer	Studienummer	Underskrift	
Navn Mia Kræmmergaard Kristensen	20151624		
Navn Louise Røge Nouvel Nors	20151603		
Navn			
Navn			
Navn			
Navn			
Afleveringsdato	29/05-2017		
Projektittel/Synopsistitel/Speciale-titel	Fra frustration til motivation - Unge og e-Boks		
I henhold til studieordningen må opgaven i alt maks. fylde antal tegn	192.000		
Den afleverede opgave fylder (antal tegn med mellemrum i den afleverede opgave) (indholdsfortegnelse, litteraturliste og bilag medregnes ikke)	160.542		
Vejleder (projekt/synopsis/speciale)	Lisa Gjedde		

Jeg/vi bekræfter hermed, at dette er mit/vores originale arbejde, og at jeg/vi alene er ansvarlig for indholdet. Alle anvendte referencer er tydeligt anført. Jeg/vi er informeret om, at plagiering ikke er lovligt og medfører sanktioner. Regler om disciplinære foranstaltninger over for studerende ved Aalborg Universitet (plagiatregler): <http://www.plagiat.aau.dk/regler/>

FRA FRUSTRATION TIL MOTIVATION - UNGE OG E-BOKS

Et kandidatspeciale i *IT, Læring og Organisatorisk Omstilling* på Aalborg Universitet

Af: Louise Røge Nouvel Nors & Mia Kræmmergaard Kristensen

Vejleder: Lisa Gjedde

”Digital Post er en løsning til at modtage post fra offentlige myndigheder (...) Loven omfatter alle borgere, der bor i Danmark, har et cpr. nr. og er 15 år eller derover. Det betyder, at alle borgere, der kan modtage digital post, skal modtage posten digitalt” (e-Boks, 2017, s. 1).

Indholdsfortegnelse

Abstract	4
Nøgleord.....	5
Indledning	5
Case.....	7
Problemformulering	8
Begrebsafklaring	8
State of the art	12
Teori.....	16
Konstruktivisme	16
Jean Piaget	16
Ontologisk konstruktivistisk paradigme i en social virkelighed	19
Motivation	20
John Dewey	20
Human Computer Interaction.....	23
David Benyon	23
Metodologi	25
Fænomenologi	25
Metode.....	26
Kvalitative metoder	28
Afholdte interviews	28
Interviewguide	29
PACT	31
Forskerrolle	34
Værktøjer	35
Afgrænsning.....	35
Empiri.....	37
Fase 1.....	37
Fase 2.....	37
Fase 3.....	37
Fase 4.....	38
Fase 5.....	38
Fase 6.....	38

Fase 7.....	38
Fase 8.....	39
Fase 9.....	39
Fase 10.....	39
Analyse.....	40
Unges holdninger til e-Boks.....	40
Unges viden om e-Boks	46
Analyse med Deweys fire instinkter	48
Det sociale instinkt	48
Konstruktionsinstinkt.....	49
Nysgerrighedsinstinkt.....	50
Det kunstneriske instinkt	51
Motivation til anvendelse af e-Boks.....	51
Vejledning, undervisning og læring om e-Boks.....	55
Produktionsskole undervisere og e-Boks	64
PACT analyse.....	66
People	66
Activities.....	66
Context.....	67
Technologies.....	67
Opsamling på PACT.....	67
Diskussion.....	68
Hvorfor oplever de unge frustrationer omkring e-Boks og hvordan påvirker det dem?.....	68
Hvordan kan man så motivere de unge, når de oplever disse frustrationer?.....	69
Hvordan har det offentlige det med e-Boks?.....	70
Hvad skete der med den menneskelige kontakt?.....	70
Hvordan skal man undervise de unge i brugen af e-Boks og hvem har ansvaret for dette?	71
Hvilken form for materiale skal bruges til at undervise de unge i e-Boks?	71
Design	72
Hjem.....	73
Videoguides.....	73
Guides.....	75
Guides - fortsat	76
Ofte stillede spm.....	77

Chat	77
LOG IND.....	78
Bestil undervisning.....	78
Opsamling på design	79
Konklusion	80
Refleksion	81
Scope of future work	83
Referencer	85
Design referencer	89
Bilag.....	90
Bilag 1	90
Bilag 2	104
Bilag 3	112
Bilag 4	136
Bilag 5	147
Bilag 6	147
Bilag 7	147
Bilag 8	148
Bilag 9	149
Bilag 10	149
Bilag 11	149
Bilag 12	150
Bilag 13	151
Bilag 14	152
Bilag 15	158
Bilag 16	159

Abstract

Today it is becoming more common for the government and municipalities to use digitalization when they implement new systems for the citizens to use. This is to be more efficient and save more money on the different processes, but also to make the communication between the government, municipalities and the citizens faster and safer.

In Denmark this development has spread widely over the last ten years, and today every citizen above the age of 15 has a mandatory Digital Mailbox (e-Boks). Being mandatory means every citizen in Denmark has to use it, and therefore had to learn about this new digital system. This included learning about the change from ordinary physical mail to digital mail. This change has been hard for the elderly, as they are not as used to digital communication as the younger generations. However studies show, that young people between 15 and 25 years of age, also struggles with the use of this digital communication system.

This thesis focuses on the struggle for the younger generation and how these young people can be helped in order to be more motivated and self-confident when using e-Boks. To explore these problems, it was essential to get in touch with these young people, to learn about their feelings towards and opinions of e-Boks. For the purpose of this thesis, we have been in touch with three Productionschools in the northern part of Jutland, where three focusgroupinterviews were held. Furthermore we have sent out questionnaires to students at all Productionschools, along with their teachers and students at schools for 15-18 year olds in the northern part of Jutland. This was done to clarify some of the more important questions about the young digital users and to get an overall view of their opinions on e-Boks and how they use it.

We have also been in touch with the Danish Agency of Digitization, to get their point of view and to uncover some of our questions about e-Boks and the young people. All of these investigations show a wide range of answers, when it comes to how they use e-Boks, and how they learn the functions of it. But some of the problems the young people have, in both the Productionschools and at other educational institutions, are the keycard they have to use as a safety login to e-Boks. Many students think this keycard is too troublesome to use, and that it takes a lot of time for them to log on. For the students in the focusgroupinterviews there have been a dislike towards the general use of e-Boks, but also a lack of knowledge in regards to learning about the digital system. These issues, including a lack of motivation in the use of e-Boks, are some of the problems, which the Danish agency of Digitizations is facing. To help the young people in their everyday use of e-Boks,

we have come to the conclusion that they need a digital tool they can consult, when they seek information and want to learn more about e-Boks and the many features it offers. Additionally, the questionnaires to the educators and the preliminary contact with the Productionschools show, that there is an interest in educating the students in the use of e-Boks. A thing that the students in the focusgroupinterviews also point out as a huge lack in their education of e-Boks. Therefore it may be a solution in the future, to develop educational material about e-Boks, which the educators can use during these lectures in middle school.

Nøgleord

e-Boks, Digital Post, digitalisering, unge, produktionsskoler, produktionsskoleelever, digital kommunikation, offentlig kommunikation, digital divide, digital citizenship,

Indledning

Digitaliseringen er over os og ses til stadighed at vinde indpas i flere daglige opgaver. På uddannelsesinstitutionerne afleveres opgaver nu digitalt, forskudsopgørelsen er kun tilgængelig online og ægteskabsattesten udfyldes på nettet. På baggrund af denne digitale udvikling har KL publiceret en fælleskommunal digitaliseringsstrategi for 2016-2020, som fokuserer på særlige områder inden for digitaliseringen og dens påvirkning af samfundet (KL, 2015). Ud fra denne strategi er det op til kommunerne selv at finde den digitale vej, der passer dem og deres borgere bedst. I 2015 udkom en brugerundersøgelse omkring Digital Post lavet med web-baserede interviews med brugere af e-Boks.dk (Epinion, 2015). Undersøgelsen viste stor tilfredshed med Digital Post, samt at 81% logger på deres e-Boks minimum 1-3 gange om måneden (Epinion, 2015, s. 9). Med denne brug af e-Boks stilles der krav til funktionerne samt tilgængeligheden. Dette ses også i brugerundersøgelsen, hvor der efterspørges flere funktioner til e-Boks såsom underskrivelse af dokumenter via e-Boks samt forbedring af tilgængeligheden, særligt internetadgang (Ibid). Det ses dog af rapporten "*IT-anvendelse i befolkningen - 2016*" fra Danmarks Statistik, at internetadgang i danske hjem er steget fra 84% i 2011 til 91% i 2016 (Danmarks Statistik, 2016, s. 9). Derudover viser rapporten, at 85% af danskerne er på internettet dagligt (Danmarks Statistik, 2016, s. 12).

Som det første land i hele verden valgte Danmark i november 2014 at gøre alle borgeres post fra det offentlige digital, dog med mulighed for at søge om fritagelse for Digital Post

(Digitaliseringsstyrelsen, 2014, b). I dag er brugen af e-Boks en del af alle borgere i Danmarks hverdag og som følge af lovgivningen fra 2015, blev det endvidere lovpligtigt for alle at modtage digital post via e-Boks (Berger, 2015). Samtlige borgere kunne nu søge om fritagelse for digital post, men kun et fåtal fik det bevilliget og man satsede på, at få så mange som muligt til udelukkende at modtage post digitalt (Ibid). I 2016 var 10% af de 16-24 årige fritaget for Digital Post, mens hele 47% af de 75-89 årige var fritaget (Danmarks Statistik, 2016, s. 23). Til sammenligning var kun i gennemsnit 7% af de 35-64 årige fritaget for Digital Post (Ibid). Dette viser en udfordring for både de ældre og de unge i forhold til brugen af e-Boks.

Den største indsats for at få borgerne til at anvende e-Boks så man i opstarten af implementeringen. Her satte man hårdest ind hos de ældre borgere, som ikke var vant til digitale processer eller til at anvende en computer dagligt (Digitaliseringsstyrelsen, 2014, b). Derfor gjorde man meget ud af at støtte borgerne i omstillingen fra det analoge til det digitale og kommunerne havde medarbejdere i borgerservice og på folkebibliotekerne til at støtte borgerne i brugen af deres nye digitale postkasse/e-Boks (Ibid). Men også hos de unge valgte man at sætte et større fokus på anvendelsen af Digital Post (Digitaliseringsstyrelsen, 2014, a). Denne indsats blev skærpet, da holdningen hos de unge var, at Digital Post ikke henvendte sig til dem og at de ikke havde noget at bruge en digital postkasse til (Ibid). Derudover havde 56,2% af de unge mellem 15 og 24 år frivilligt tilmeldt sig Digital Post, mens det samme gjorde sig gældende for 57,9% af borgere mellem 65-74 år (Ibid). Det er i dag ofte en selvfølge for mange, at man som ung kan manøvrere rundt i det utal af digitale universer der eksisterer, uanset hvilken platform man introduceres for. Dette uanset hvilket formål det digitale tilbud har, for eksempel socialt, politisk, nyhedsmæssigt eller kommunalt. Denne formodning understreges af de unges egen opfattelse, da 93% af de 16-24 årige vurderer deres IT-kompetencer til i "nogen eller høj grad" at gøre dem rustet til at bruge internettet (Danmarks Statistik, 2016, s. 55). Disse fordomme om unge og deres evner til at fungere i den digitale arena, kan dog nogle gange komme til kort, når de unge selv ikke kender til de digitale systemer. Det ses blandt andet, at 97% af de 16-24 årige bruger sociale medier og 90% i samme aldersgruppe streamer musik via internettet (Danmarks Statistik, 2016). Dog havde kun 40% af de unge kontaktet det offentlige via digitale selvbetjeningsløsninger (Ibid). Unge i dette dilemma kan stå overfor nogle udfordringer, ikke kun digitalt men også i hverdagen, hvor de bliver overladt til sig selv og skal klare de fleste udfordringer på egen hånd. Disse udfordringer, blandt andet i kommunikationen med

kommunen, kan for de unge blive sværere at udføre, da kontakten ikke længere er personlig. Det kan gå hen og have konsekvenser for relationen mellem den unge og sagsbehandleren eller socialrådgiveren, der kan gå hen og spille en omfattende rolle i de unges liv. E-Boks har forsøgt med tiltag, der skal gøre både unge og andre borgere opmærksomme på deres digitale postkasse. Der er for eksempel lavet en mulighed for at modtage notifikationer om ny indkommen post, både via almindelig e-mail samt som sms notifikationer fra e-Boks. Den aldersgruppe hvor den største del af danskerne ikke har kendskab til den funktion er de 16-24 årige. Her giver 16% af dem udtryk for ikke at kende til notifikationsmuligheden (Danmarks Statistik, 2016, s. 27). Derudover er der mulighed for at tildele et familiemedlem fuldmagt til ens e-Boks, hvilket 22% af de 16-24 årige har udtrykt et behov for (Danmarks Statistik, 2016, s. 28). Dette behov er størst hos de unge samt ældre over 75 år (Ibid). Det formodes, at yderligere kendskab til de muligheder e-Boks tilbyder, vil kunne understøtte de unge i forbedret forståelse af samt øge deres brug af e-Boks.

Denne påstand, om at de unge ikke har noget at bruge Digital Post til og heller ikke anvender den Digitale Post optimalt i forhold til de ting, man kan anvende den til, var noget, der interesserede os meget i opstartsfasen af dette speciale. Da regeringen påbegyndte implementeringen af Digital Post, blev der gjort meget for at få flest mulige borgere med på Digital Post og dette tiltag viste sig at være rigtig godt. Men vi stiller os spørgende overfor, om de unge har forstået, hvordan de skal anvende deres digitale postkasse og om de bruger den?

Case

I dag ses det som en helt naturlig ting at være i kontakt med det offentlige via det digitale system og denne kontakt kan blive taget for givet i hverdagen ved brug af den digitale post. Mange mennesker har taget den nye digitale tilgang til det offentlige til sig og anvender de muligheder, der er i systemet, fuldt ud. Dette ses i forhold til hvor mange borgere, der selv har meldt sig til at overgå til digital post og hvordan de anvender det under normale forudsætninger, såsom at skrive under digitalt på dokumenter eller tjekke digital post fra for eksempel bank, kommune eller sygehus. Men i digitaliseringen af al offentlig post kan man risikere at miste nogle af de IT-udfordrede borgere i samfundet og kontakten til disse kan blive vanskelig at opnå, da der ikke er en direkte fysisk kontakt med den enkelte borger, som der var førhen. For den IT-udfordrede borger betyder det, at de ikke får den omsorg og hjælp, de har behov for.

Dette understøttes af Sekretariatsleder fra Digitaliseringsstyrelsen Michala Høg Daimar, som beskriver manglende kendskab og motivation fra de unges side som en af de større udfordringer.

I dette speciale er vi optaget af at se på unges forhold til den offentlige digitale kommunikation og hvordan unge i dag motiveres til anvendelse af e-Boks.

Derfor er der taget kontakt til flere produktionsskoler i Nordjylland for at få belyst dette emne.

Derudover er der brugt spørgeskemaer på et gymnasium til at sammenligne de forskellige grupper af unge mennesker. Det er for os interessant at se på, hvordan de unge på to forskellige uddannelsesinstitutioner har det med at bruge den digitale postkasse, hvad de ved om den og om de mener, der er et behov for mere undervisning og læring omkring anvendelsen af den.

Problemformulering

“Hvordan motiveres unge mellem 15 og 25 år til at forstå og anvende de muligheder e-Boks tilbyder og hvordan kan et digitalt produkt understøtte de unges forståelse af e-Boks?”

Begrebsafklaring

Her forklares de begreber, der har betydning for forståelsen af indholdet.

Digital citizenship

Her arbejdes der med Jones & Mitchells (2015) definition på digital citizenship, som siger, at man som digital citizen aktivt deltager i samfundet ud fra de dertil opstillede digitale kriterier. Det vil sige, at man benytter sig af de online muligheder, der stilles til rådighed samt at man gebærder sig med respekt for andre på internettet (Jones & Mitchell, 2015).

Digital divide

Det engelske udtryk digital divide bruges her som et samlet udtryk for det manglende kendskab til digitale teknologier og ikke som manglende adgang til internet. Dette sker i henhold til van Deursen & van Dijks (2010) definition, som endvidere omfatter brugerens sociale, psykologiske og kulturelle baggrund. Digital divide vil desuden ikke gælde alder men evner i forhold til digitale teknologier.

Digital Post

Der skelnes mellem “Digital Post” og “digital post”, hvilket sker i henhold til Digitaliseringsstyrelsens egen begrebsafklaring (Digitaliseringsstyrelsen, 2016, a). Når der skrives med stort.

“(...) menes der selve den fællesoffentlige digitale postkasse. Myndigheder kan sende meddelelser til og modtage meddelelser fra Digital Post” (Digitaliseringsstyrelsen, 2016, a, s. 8).

digital post

Når der staves med småt, henvises der til al post sendt og modtaget digitalt (Digitaliseringsstyrelsen, 2016, a, s. 8).

E-Boks

E-Boks er navnet på den nuværende digitale postkasse, hvor man som dansker i dag modtager digital post fra det offentlige.

“E-Boks er en privat virksomhed ”E-Boks A/S” som leverer selve motoren bag Digital Post. E-Boks tilbyder også borgere og virksomheder at få deres egen e-Boks (postkasse) via portalen www.e-Boks.dk” (Digitaliseringsstyrelsen, 2016, a, s. 9).

Denne e-Boks leveres af e-Boks A/S til alle borgere over 15 år i Danmark, der kan modtage post digitalt (e-Boks, 2017). e-Boks vil også blive omtalt som den digitale postkasse.

IT-udfordrede

Når begrebet IT-udfordrede anvendes, henvises der til borgere, som af forskellige årsager ikke har de forventede forudsætninger til at forstå og bruge e-Boks. Her kan være tale om personer i alle aldersgrupper og med forskellige uddannelsesmæssig og social baggrund.

Kommunal digital kommunikation

Den kommunikation der sker digitalt mellem borgeren og kommunen, men også den kommunikation der sker internt digitalt i kommunerne.

Produktionsskole

En produktionsskole er ifølge undervisningsministeriet (2017) en institution med både praktisk arbejde og undervisning for unge under 25 år, dog med undtagelser. Endvidere forklarer Retsinformation loven om produktionsskoler således:

“Produktionsskoler tilbyder undervisningsforløb, der er baseret på praktisk arbejde og produktion. Tilbuddet gives til unge under 25 år, som ikke har gennemført en ungdomsuddannelse, og som ikke umiddelbart har forudsætninger for at påbegynde en sådan uddannelse” (Retsinformation, 2015, kap. 1, §1).

Derudover skal en produktionsskole også tilbyde specialundervisning, praktikophold, ekskursioner, udvekslingsophold og socialpædagogisk assistance til den enkelte unge (Retsinformation, 2015). Sidst skal produktionsskolen være med til at styrke den unge så denne ifølge retsinformation opnår målet om:

“(...) kvalifikationer, der kan føre til gennemførelse af en erhvervskompetencegivende ungdomsuddannelse” (Retsinformation, 2015, §1 Stk 3).

En produktionsskole er ud fra disse specifikationer en institution, der skal hjælpe den unge på vej til et mere selvstændigt liv. Dette gælder både personligt, fagligt og føre til at den unge på længere sigt kan gennemføre en ungdomsuddannelse. Institutionen er selvejende og får godkendelse af vedtægter osv. fra kommunalbestyrelsen (Undervisningsministeriet, 2016). Det er endvidere skolens bestyrelse, der tager sig af den daglige drift og sørger for at skolen overholder denne i forhold til Ministeriet for børn og undervisning (Undervisningsministeriet, 2016). Det er dog den daglige leders ansvar at sørge for den daglige administration og som har det pædagogiske ansvar for produktionsskolen (Ibid).

Produktionsskoleelever

Tilbuddet om plads på en produktionsskole gives til unge, der ikke har gennemført en ungdomsuddannelse og som umiddelbart ikke har forudsætningerne for at gennemføre en sådan (Undervisningsministeriet, 2017). Den unge er ikke sikret en plads med disse forudsætninger, da det er den enkelte produktionsskole, der vurderer optagelsen af den enkelte unge (Ibid, 2017).

Sikker e-mail/sikker post

Sikker e-mail og sikker post sidestilles, da sikker post automatisk sendes som e-mail.

“Sikker e-mail er en måde man kan anvende e-mailinfrastrukturen til at sende krypterede og signerede meddelelser til og fra slutbrugernes sikre boks” (Digitaliseringsstyrelsen, 2016, a, s. 20).

State of the art

Indledningsvis er der lavet systematiske søgninger i forskellige databaser med henblik på at afklare, hvilke videnskabelige artikler og undersøgelser, der er udarbejdet på området om unge borgere og digitalisering. En komplet oversigt over søgning og resultater findes i bilag 14.

Første søgning var via Google.com med søgeordene *“Digital kommunikation med borgere”* og viste ca. 74.800 resultater. Blandt disse var en undersøgelse fra 2016 lavet af Rambøll, på vegne af Digitaliseringsstyrelsen kaldet *“Danskernes tryghed ved brug af digital kommunikation med det offentlige”* (Rambøll, 2016). Denne undersøgelse belyser, hvordan danskerne har det med at anvende den digitale kommunikation med det offentlige ved at sende spørgeskemaer ud til 2.400 borgere i alderen 15-79 år (Ibid). Derudover lavede de fokusgrupper med borgere, der havde tilkendegivet, at de var “lidt” eller “slet ikke trygge” ved brugen af digital kommunikation. Afslutningsvis lavede de interviews med borgere, der var mindre trygge ved brugen af digital kommunikation. Undersøgelsen viste i store træk, at borgerne er trygge i brugen af digital kommunikation med det offentlige. Undersøgelsen peger også på, at det ikke er let at sige, hvilke grupper der er trygge eller utrygge ved brugen af den digitale kommunikation (Ibid). Men det, der adskiller de trygge fra de utrygge, er, at de utrygge borgere har mistillid til både det offentlige og brugen af digitale medier. Derudover konkluderer undersøgelsen, at den mistillid, der er opstået hos de utrygge borgere, stammer fra medieomtaler og fra bekendte, som blandt andet kan have oplevet rod i sagsbehandling eller lignende (Ibid). Afslutningsvis peger undersøgelsen på, at mistilliden hos de utrygge borgere ikke kun er, fordi kommunikationen skal foregå udelukkende digitalt, men fordi der mangler den helt grundlæggende viden om, hvad det offentlige er og hvordan borgerne får den hjælp, de er berettiget til (Rambøll, 2016).

Endvidere er der søgt på *“borgernes møde med det digitale samfund”*. Her var der ca. 678.000 resultater, hvoraf flere var undersøgelser og artikler omhandlende det store skift fra analog kommunikation til stort set udelukkende digital kommunikation mellem borgeren og det offentlige. Ud af disse var der en relevant artikel fra Berlingske Tidende (2014). Artiklen *“Unge har svært ved at tale digitalt med det offentlige”* fra 2014, belyser de unges usikkerhed i kommunikationen mellem dem og det offentlige i det digitale forum. Dette gælder ikke kun udsatte unge, men unge der står i nye situationer, de skal klare på egen hånd, såsom at søge om kontanthjælp eller lignende (Berlingske, 2014).

Med et internationalt syn på digitaliseringen og unge IT-udfordrede borgere er der specifikt søgt på "*risk youth digitization*" via Google Scholar, hvor der blandt adskillige interessante resultater findes en rapport fra Latinamerika omhandlende basis computerundervisning for udsatte unge med en eller anden form for handicap (Freistadt, Frix, Neff & Pal, 2009). Denne undersøgelse er udarbejdet for at give udsatte unge muligheden for selv at klare de digitale udfordringer med brugen af computere og give en holdbar undervisning i brugen af dem (Ibid). Artiklen gav mulighed for en kædesøgning, da der i rapporten omtales en undersøgelse fra USA, hvor man har analyseret Computer Capacity Building i familier med børn og unge med problemer (Wynn, Stewart, Law & Moning, 2006). Artiklen her har fokus på, hvordan man som udsat ung i Ontario USA har svært ved at lære de helt basale regler og måder at gebærde sig på i forhold til at blive voksen og selv tage ansvar for sit eget liv og de beslutninger, det må føre med (Ibid). Her har terapeuter arbejdet med både familier til de udsatte unge og de udsatte unge selv for, at hjælpe dem med at inkludere de unge og få dem til at socialisere sig og deltage mere i fællesskaber (Ibid).

Videre søgninger skete med søgeordene "*IT udsatte unge*", denne gang via Aalborg Universitets Biblioteks egen database AUB, hvor der blandt andet blev fundet et speciale fra 2013, med fokus på "*youth at risk*" og uddannelse (Pless, 2013). Her lægges der fokus på de udsatte unge og hvordan overgangen fra barn til voksen kan være en stor udfordring samt hvordan de unge nemt kan marginaliseres og ende med selv at have ansvaret for deres egen succes på arbejdsmarkedet (Ibid). Specialet af Pless (2013) er bygget på kvalitative undersøgelser og fokuserer på de udsatte unges uddannelsesønsker, fremtidsdrømme og deres skift fra folkeskole til kortere videregående uddannelser med mere (Ibid). Denne undersøgelse kommer frem til, at unge i dag har accepteret, at uddannelse er en del af overgangen fra barn til voksen. Der er dog unge, som falder igennem denne "uddannelse for alle"-tanke, der er i det danske system, da de har svært ved at leve op til de krav, der stilles for blandt andet at videreuddanne sig (Ibid). Pless (2013) kritiserer endvidere det danske uddannelsessystem for at være uforudsigeligt for de udsatte unge og at de unge ikke er indtænkt i det system, der er i dag. I systemet følger man en lineær retning hele vejen igennem skolen til man efterfølgende har et arbejde (Pless, 2013).

Via Digitaliseringsstyrelsens søgefunktion på deres hjemmeside er der af to omgange søgt først med "*Unge*" og dernæst med "*Digitaliseringsstrategi*". Her ses, at der er lavet flere undersøgelser, der belyser disse områder. Første emne, der er interessant for dette speciale, er en artikel omhandlende "*Målrettet indsats skal gøre de unge klar til digital post*" fra 2014 (Digitaliseringsstyrelsen, 2014,

a). Denne artikel belyser, hvordan man prøver at få de unge engageret i den digitale post og anvendelsen af samme, da der ikke er ligheder mellem dette og de sociale medier. Som undersøgelsesmetode er der udarbejdet en quiz. For at provokere de unge til at deltage har man valgt at kalde quizen *“Er du mere digital end en 65-årig?”* (Ibid). Som led i denne indsats, for at få de unge til frivilligt at melde sig til digital post, har man hos Digitaliseringsstyrelsen også forsøgt at nå forældrene i denne proces. Her har man udarbejdet forskellige gode råd til, hvordan man som forældre kan hjælpe sit barn med den digitale post (Digitaliseringsstyrelsen, 2016, b). Selvom der er forskel på kommuners hjemmesider, den digitale post og sociale medier, formodes de unge at bruge de sociale medier oftere. Med denne forestilling har Lovari & Parisi undersøgt italienske kommuners facebooksider og stillet spørgsmål til de brugere, der har valgt at *“synes godt om”* siderne (Lovari & Parisi, 2015). Denne spørgeskemaundersøgelse gav svar fra 1196 facebookbrugere og viste, at borgernes forventninger til kommunernes facebooksider var højere end det kommunerne selv kunne leve op til (Ibid). En af de største udfordringer for de italienske kommuner var manglen på en fælles strategi for brugen af sociale medier. Denne mangel på en fælles strategi efterspørges ligeledes hos danske IT-chefer i kommunerne, hvilket ses i statusrapporten *“Det kommunale digitaliseringslandskab 2009 - Status og Udfordringer”* (Agger Nielsen, Kræmmergaard, Nielsen & Bjørnholt, 2010). Derudover efterspørger IT-cheferne en bedre sammenhæng mellem kommunernes IT-systemer og højere forankring af en prioriteret IT indsats i ledelsen. IT-cheferne har alle modtaget et spørgeskema gennem deres landsorganisation, hvilket 82% har besvaret det. Disse besvarelser har vist, at IT-cheferne har tre hovedfokusområder:

“(…) a) stærkere fokus på den interne organisering, b) ændring af arbejdsgange og c) tværororganisatorisk samarbejde såvel internt i den kommunale forvaltning som mellem offentlige organisationer.” (Agger Nielsen et al., 2010, s. 5).

Særligt IT-chefernes andet fokus er interessant, da det stemmer overens med resultaterne fra Berge, Hertzum & Schreiber (2016), der har udsendt et spørgeskema til 16384 HK ansatte i de danske kommuner. Det skal dog pointeres, at af brugbare besvarelser var der 448, hvilket blandt andet skyldes en bred udsendelse gennem fagforeningen HK, da ca. 72% af de administrativt ansatte ved danske kommuner er medlem af HK (Berge, Hertzum & Schreiber, 2016, s. 261). Dette spørgeskema påviser, at de ansatte, der til dagligt kommunikerer med borgerne gennem digital post, ligeledes oplever problemer med selve den digitale postkasse (Ibid). Undersøgelsen viste desuden,

at 47% af de adspurgte havde haft oplevelser med digital post, hvor servicen for borgeren var forringet i forhold til den tidligere analoge arbejdsgang (Ibid). Selvom ca. halvdelen af de adspurgte har haft dårlige oplevelser i deres kommunikation med borgerne, ser 82% af de adspurgte digital post som en god idé fremadrettet (Ibid). Denne indstilling underbygges af Andersen (2012), der med data fra kommunale tælleuger, borger.dk, Danmarks Statistik, Eurostat, surveys med webmasters samt eksperimenter med svartid på emails viste, at der er sket en klar forbedring i forhold til digitaliseringen af kommunikationen mellem det offentlige og borgeren (Andersen, 2012). Denne forbedring er dog ikke gældende for samtlige områder af kommunal kommunikation med borgeren men ses tydeligst i selvbetjeningsløsninger (Ibid). Disse løsninger omfatter flyttemeddelelser, boligstøtte, ansøgninger om pension og digital pladsanvisning (Ibid, s. 10). I 2013 har Berger og Andersen (2013) undersøgt ministeriers, kommuners og regioners svartider via deres digitale postkasse, samt deres almindelige kontakt-email. Undersøgelsen bygger på udsendelse af et spørgsmål fra deres personlige e-Boks til samtlige ministerier, kommuner og regioner. Undersøgelsen skulle vise, i hvor høj grad der var forskel på, om der blev besvaret via almindelig email i forhold til via e-Boks, som er et krypteret og dermed sikkert kommunikationssystem (Ibid). Undersøgelsen viste, at der var flest svar via almindelig email i forhold til svar via e-Boks, mens der blev påvist stor usikkerhed omkring forskellen på sikker post, digital post og digital signatur (Ibid).

Baseret på den fundne litteratur ses det, at der indenfor de sidste 15 år er sket en stigning i forhold til interessen for digitaliseringens påvirkning af borgerne. Derudover er der lavet undersøgelser bredt i befolkningen, hvor både unge og gamle, samt IT-stærke og IT-svage har været i fokus. Ud fra disse undersøgelser finder vi det interessant at arbejde videre med fokus på unge i en bestemt målgruppe og deres motivation til anvendelsen af e-Boks. Desuden undersøges de udfordringer og holdninger til e-Boks, de unge måtte have, da det er vores forventning, at denne målgruppe i længere tid end ældre borgere vil have problemer med e-Boks.

Teori

Til dette speciale arbejdes der med og ud fra et *konstruktivistisk* synspunkt. Derudover er der fokus på individets læring gennem livet, hvilket Piagets forskning vil understøtte (Bjerg & Vejleskov, 1971; Piaget & Inhelder, 1971; Vejleskov, 2009). Der vil ligeledes være fokus på *motivation* ved Dewey (1968; 2013) samt Human Computer Interaction ved Benyon (2010).

Konstruktivisme

Som mennesker i en konstant udviklende verden ser man alt for ofte ikke de små ting i hverdagen, der gør at verden forandres. Konstruktivismen udgør i dag en stor del af de videnskabsteoretiske paradigmer, der gennem tiden er udviklet. Den ser på mennesker og vores evne til aktivt at skabe vores egne livsverdener og viden om hinanden (Nygaard, 2005). Dette handler ifølge Piaget om læring af noget til nogen (Rømer, 2016). Piaget mener, at denne læring ikke kun handler om en overførelse af viden fra lærer til elev, men at eleven tilegner sig viden og lærer gennem en aktiv deltagelse (Ibid). I denne sammenhæng skal læreren og eleven ikke kun ses som roller i skolen, men også som begreber der gælder i alle læringsammenhænge uden for skolens rammer.

Når der her er valgt et emne om unge og e-Boks, altså en menneskelig handlen med et digitalt værktøj, kan det ses ud fra en konstruktivistisk position. Det kan det, da omdrejningspunktet er læring og tilegnelse af viden om e-Boks for den enkelte unge. Derfor ses det ikke i et socialkonstruktivistisk lys, da det i det tilfælde ville omhandle de unges tilegnelse af viden og læring om e-Boks sammen. Senere vil vores empiri vise, hvordan de unge selv beskriver, at de helst tjekker deres e-Boks, når de er alene (Bilag 1, 2, 5, & 6). Derved kan de unge ikke lære om e-Boks i et fællesskab og læringen vil derfor finde sted på et individuelt og konstruktivistisk plan.

Taler man endvidere om konstruktivismen og om hvordan mennesket lærer individuelt, er det essentielt at undersøge Jean Piaget og hans syn på, hvordan mennesket defineres af sin udvikling som barn.

Jean Piaget

Piaget var en schweizisk født biolog og levede fra 1896-1980 (Vejleskov, 2009). Gennem sit arbejde udviklede han en særlig interesse for individers tilpasning til skiftende omgivelser, hvilket

bar hans arbejde i en mere psykologisk retning (Ibid). Piaget er kendt for at undersøge, hvordan børn oplever, lærer og udforsker verden (Ibid). Baseret på Piagets arbejde, undersøges børns udviklingszoner ud fra deres *sensorisk-motorisk intelligens*, samt *assimilation* og *akkomodation*. Til dette formål ses børns udviklingszoner, som de stadier et barn gennemgår i løbet af sin opvækst og udvikling.

Sensorisk-motorisk intelligens, assimilation & akkomodation

Piaget opdeler barnets udvikling i forskellige trin efter alder, dog er alderen fastsat som et cirka estimat, men passer på gennemsnittet (Piaget & Inhelder, 1971). Inden barnet tilegner sig sproget, lever det med en sensorisk-motorisk intelligens (Ibid). Ifølge Piaget omhandler sensorisk-motorisk intelligens, at barnet bruger *perception* og *bevægelse* til at gennemføre handlinger (Piaget & Inhelder, 1971, s. 9-10). Disse handlinger skaber derefter *assimilationsmønstre* og lader barnet lære af sine handlinger, hvilket leder til opbyggelsen af vaner. Disse mønstre er i vores erindring og vi har gjort dem mange gange før og kender derfor vores handlemønstre i forhold til den givne situation. Det kan for eksempel være at modtage en e-mail i sin almindelige digitale postkasse - såsom Gmail eller Hotmail - og man ved derfor, at der er post, man skal læse.

Den sensorisk-motoriske intelligens udvikles kontinuerligt hos barnet og er af stor betydning for barnets indlæring og fremtidige udvikling af vaner. Ifølge Piaget vil barnets sensorisk-motoriske intelligens være fuldt udviklet omkring 2 års alderen, da barnet resten af livet vil lære ud fra de tilegnede erfaringer fra de første leveår (Piaget & Inhelder, 1971, s. 14-15). Den sensorisk-motoriske intelligens udvikler sig sideløbende med barnets opfattelse af ting - det Piaget (1971) kalder *perception*. Når et barn gør nye opdagelser, er det med til at understøtte den fortsatte udvikling af *perceptionen*. Denne udvikling leder til opbygningen af *assimilationsmønstre*.

“Et mønster er strukturen eller organisationen af handlinger, indarbejdet eller generaliseret ved gentagelse af samme handling under ens ellers analoge betingelser” (Piaget & Inhelder, 1971, s. 13).

Set ud fra et barns læring er mønstret kendetegnet ved, at et barn ser en ting gjort, selv forsøger at gøre det og derefter gentager tingen, for derved at danne sig en *assimilation* omkring denne ting. Piaget understreger dog, at et barn under 7 års alderen ikke på samme måde lærer af sine fejl, som

ældre personer gør (Piaget & Inhelder, 1971, s. 35). Der skal flere gentagelser til, før et barn vil have lært nye ting (Ibid).

Evnen til at opbygge vaner og lære af sine handlinger, kan betegnes som både akkomodation og assimilation (Ibid). Akkomodationen gør det muligt at skabe betingede reflekser, hvilket ses som de reaktioner individet har på forskellige situationer (Piaget & Inhelder, 1971, s. 10). Et eksempel kan være, at når barnet ligger ved bryst og ved at bruge sutterefleksen får mælk. Barnet vil herefter lære, at sutterefleksen giver mælk og på denne måde associere sutterefleksen med føde. Piaget mener derudover, at nye handlinger er baseret på allerede kendte mønstre, hvilket derfor gør barnets handling til læring gennem assimilation (Ibid). Piaget opstiller det således, at akkomodation omhandler et ensrettet hændelsesforløb, hvor stimulus leder til reaktion, mens assimilation omhandler gensidig påvirkning (Piaget & Inhelder, 1971, s. 11). Bjerg og Vejleskov (1971) understreger denne forståelse og definerer akkomodation som følgende:

“Akkomodation er den proces, hvormed individet tilpasser sig selv til omgivelserne. Når man akkomoderer, tilpasses ens system af tidligere erfaringer, således at en ny erfaring eller en ny situation kan beherskes” (Bjerg & Vejleskov, 1971, s. 14).

Bjerg og Vejleskov (1971) fortsætter og definerer assimilation som følgende:

“Assimilation er den proces, hvorigennem individet forsøger at tilpasse omgivelserne til sig selv. Individet assimilerer, når det benytter de erfaringer, det har fået ved at beskæftige sig med omverdenen. Nye erfaringer benyttes ved assimilation kun i det omfang, individet kan få dem indpasset i overensstemmelse med sine egne tidligere erfaringer” (Bjerg & Vejleskov, 1971, s. 14).

Når man arbejder med disse definitioner, skal de ses som begreber og ikke som menneskelig opførsel. Den måde hvorpå mennesket agerer, er en reaktion på tidligere erfaring. Akkomodation er når der sker noget uventet og forstyrrende, hvilket skaber en problematisk situation (Rømer, 2016). Individet finder derefter gamle erfaringer frem og anvender disse i nye situationer og danner derudfra nye erfaringer og handlemønstre. Disse fortsætter så længe der tilføres nye reorganiseringer, hvilket vil ske så længe individet oplever, lærer og gør sig erfaringer (Ibid). Det kan for eksempel være, hvis man modtager en e-mail med en virus og man ikke har prøvet dette før.

Man prøver derfor med sine normale handlemønstre at åbne e-mailen og virussen spredes på sin computer. Ved at kombinere denne erfaring med tidligere erfaringer ved man en anden gang, hvordan en e-mail med virus kan se ud og man har lettere ved at genkende situationen næste gang.

Kognitiv struktur (skemaer)

Ifølge Piaget er alle de erfaringer individet gør sig lagret i forskellige *skemaer*, som individet tager med sig gennem livet (Bjerg & Vejleskov, 1971). Dette understreger Rømer (2016) og uddyber, at man kan trække de erfaringer frem, som man har lagret i de forskellige skemaer, man før har været i. De erfaringer, vi gennem hele livet gør os, er med til at forme os som individer. Det er afgørende for vores læring, at vi i de egenskaber vi tilegner os, lagrer de erfaringer, vi oplever.

Til dette speciale anvendes *skemaer*, *assimilation* og *akkomodation* til at undersøge, hvordan de unge er bekendte med e-Boks. Dette kan være med til at belyse de problematikker, de unge har i forhold til anvendelsen af e-Boks men også i forhold til, hvordan de unge bedst muligt tilegner sig ny viden og lærer om e-Boks. Det er også vigtigt at vide, hvordan de unges viden lige nu er om e-Boks, da man herfra kan belyse de skemaer, de allerede har og dermed kan forudse de akkomodationer, de kan komme ud for i brugen af nye elementer i e-Boks.

Ontologisk konstruktivistisk paradigme i en social virkelighed

Collin omtaler ifølge Nygaard (2005) fire forskellige paradigmer i forbindelse med konstruktivismen. To af disse er erkendelsesteoretisk konstruktivistiske paradigmer. Dermed menes, at viden om virkeligheden er en konstruktion. De to erkendelsesteoretiske konstruktivistiske paradigmer (det fysiske og det sociale) er meget sammenlignelige (Nygaard, 2005). De differentieres ofte kun ud fra den fysiske og håndgribelige virkelighed og den sociale virkelighed, der begge er uafhængige af mennesket (Ibid). De samme fysiske og sociale paradigmer ses i det ontologisk konstruktivistiske paradigme. I det ontologisk konstruktivistiske paradigme begrebs sammensætter og forklarer individet andre fænomener, hvilket kaldes en videnskabelsesproces. Denne videnskabelsesproces danner rammen for, at den sociale virkelighed kan opstå (Ibid).

Her anskues problemformuleringen omhandlende de unge og e-Boks ud fra et *ontologisk konstruktivistisk paradigme* i en social virkelighed. Dette valg er taget på baggrund af, at vores emne om unge og e-Boks er i tråd med vores anvendelse af Piagets teori om skemaer, assimilation og akkomodation. Det anskues således, da de unges sociale virkelighed i et ontologisk konstruktivistisk paradigme skabes i deres erkendelse og viden om den (Rømer, 2016). Et eksempel på dette paradigme kunne være, at den unge ved, hvad en computer er, hvad et NemID nøglekort er og hvad en almindelig postkasse er. Derved danner den unge sig en erkendelse af en digital postkasse, ud fra den viden den unge før har dannet om andre fænomener.

Motivation

Det er vigtigt for overlevelsen af et system som e-Boks at få alle borgere til at anvende det. Som tidligere nævnt er der gjort mange tiltag for at få de ældre borgere gjort bekendt med systemanvendelsen. Derudover er der gjort flere små tiltag for de unge i umiddelbar forlængelse af implementeringen af e-Boks, men i dag ses ikke større kampagnetiltag osv. Det er dog vigtigt, at også unge i dag får mulighed for at lære at bruge e-Boks og at de motiveres til at benytte alle de funktioner, e-Boks tilbyder. Både for det offentliges skyld men i særdeleshed også for de unge selv, da det kan gøre de unges hverdag lettere, når først læringen om e-Boks er opnået og de unge gør brug af det.

Som udgangspunkt for analysen af de unges *motivation* til at anvende e-Boks, benyttes Deweys forståelse af motivation.

John Dewey

Dewey blev født i USA i 1859 og døde i 1952 (Fink i Dewey, 2013). I 1884 fik Dewey sin doktorgrad i filosofi og underviste i samme fag i store dele af sit liv (Ibid). Dewey tilskrives frasen "*learning by doing*", hvilket Fink uddyber i Dewey (2013) (Brinkmann, 2007):

“Den enkelte erfaring må forstås som et samspil mellem organismen og omgivelserne, hvor karakteren af dette samspil er bestemt af organismens grundlæggende behov i sammenhæng med tidligere gjorte erfaringer” (Fink i Dewey, 2013, s. 16).

Med dette understreger Fink, hvordan Dewey opstiller individets erfaring. Ligeledes forklarer det, hvordan et individ påvirkes af både indre og ydre følelser. Med dette menes, at individets tidligere erfaringer og følelser overfor en specifik situation i samspil med den nuværende situations rammer og andres holdning til situationen er med til at fastsætte den erfaring, individet gør sig. Denne erfaring vil individet ligeledes kunne trække på i senere situationer. Dewey selv understreger følgende:

“Troen på, at al sand opdragelse sker gennem erfaring, er ikke ensbetydende med, at alle erfaringer er sande og i samme grad opdragende. Erfaring og opdragelse kan ikke uden videre sættes lig med hinanden” (Dewey, 2013, s. 39).

Med dette skal man se et individs udvikling - tilegnelse af erfaring - som en kontinuerlig proces, hvor individet ikke altid vil lære af de situationer, det befinder sig i. Et eksempel kan være, hvis et barn ser en anden gøre noget, men ikke tror, at barnets egen udførelse af samme ting vil have det samme resultat. På denne måde vil et barn kun lære ved selv at gøre denne ting og derved tilegne sig denne erfaring. Derfor kan man som forældre ikke forvente, at et barn udelukkende vil lære ud fra det, de siger, men acceptere at barnet vil være nødt til selv at prøve tingene af, også selvom det vil omfatte mere eller mindre smertefulde erfaringer. Som eksempel på dette kan nævnes advarslen om, at komfuret er varmt, men først når barnet har lagt en hånd på pladen og dermed selv oplevet smerten ved varmen, vil barnet have gjort sig erfaringen omkring en varm komfurplade. Disse erfaringer som individer gør sig, leder videre til udformningen af vaner, hvilket Dewey forklarer som følgende:

“Det grundlæggende kendetegn ved vanen er, at enhver erfaring, man har gjort, og enhver oplevelse man har haft, forandrer en, og at denne forandring, hvad enten vi ønsker det eller ej påvirker kvaliteten af de efterfølgende erfaringer” (Dewey, 2013, s. 47).

Dewey arbejder ud fra forestillingen om, at vaner er dannelsen af holdninger (Dewey, 2013, s. 47). Dermed er individets reaktion på mødet med ukendte udfordringer fastsat af individets intellektuelle og følelsesmæssige holdning til den nye udfordring (Ibid). Individet skal gennem hele sit liv fortsat udvikle sine intellektuelle og følelsesmæssige holdninger, for på den måde at gøre sine egne erfaringer. Disse erfaringer og holdninger kan påvirkes af udefrakommende faktorer. Det er blandt

andet op til den opdragende at lede individet i en bestemt retning. Ifølge Dewey kan denne retning både være positiv og negativ, såsom at gå i sine forældres fodspor uanset om det er inden for lovlige eller ulovlige brancher (Dewey, 2013, s. 49-50).

Dewey arbejder derudover med 4 hovedretninger han kalder instinkter: 1) *barnets sociale instinkt*, 2) *barnets konstruktionsinstinkt*, 3) *barnets nysgerrighedsinstinkt* samt 4) *barnets kunstneriske instinkt* (Dewey, 1968, s. 43-44). Barnets sociale instinkt bunder i den sociale interageren med andre børn og voksne (Ibid). Barnet har desuden behov for selv at opleve tingene og ikke kun se andre udføre opgaverne, førend barnet kan klare det (Ibid). Dette leder barnet til at prøve nye ting af, hvilket understøtter brugen af barnets konstruktionsinstinkt. Hvilket igen leder barnet til at opleve med hænderne og dernæst selv forsøge at konstruere det oplevede eller helt nye og ukendte ting (Ibid). Som fortsættelse lader barnet sig drive frem af sit nysgerrighedsinstinkt. Dette får barnet til at opsøge ukendte områder og ved at prøve sig frem få nye erfaringer (Ibid) - hvilket også tidligere er beskrevet som "*learning by doing*". Det sidste instinkt er barnets kunstneriske instinkt, hvor barnet tilpasser sig selv og sine udfoldelser - tegninger, opgaver, væremåde, tilgang etc. - til den personlighed, de har skabt gennem deres instinkter (Ibid).

Deweys fire instinkter kan også anvendes i forhold til de unges motivation, som vi vil komme nærmere ind på i analysen, da Dewey endvidere mener, at alle, børn som voksne, motiveres af *gøremål* (Brinkmann, 2007). Disse *gøremål* skal have betydning og mening for mennesket som dermed kan handle, lære og opbygge vaner som det kan anvende i hverdagen (Ibid).

I 2007 udgav Brinkmann artiklen "*Motivation gennem handling og gøremål - et pragmatisk perspektiv*", hvor han undersøger motivation hos børn med en sammenligning af Deweys forestillinger. Brinkmann (2007) skriver om to forskellige måder, hvorpå man kan opfatte motivation. Den første er motivation som en *drivkraft* og den anden er motivation som *mening* (Brinkmann, 2007). Drivkraften definerer Brinkmann som det, der afgør menneskets opførsel og måde, hvorpå vi bestemmer og afgør de valg, som gør at vi motiveres (Ibid). Motivationen som en drivkraft styres her af vores behov og vores lyst til at gøre noget og lære noget. Endvidere beskriver Brinkmann motivationen som mening i form af de begrundelser, der gives i forhold til menneskets adfærd og måder, hvorpå vi opfører os og som derved giver mening (Ibid).

Deweys *fire instinkter* er interessant i forhold til at få unge til at forstå og bruge e-Boks. De fire instinkter har de unge udviklet gennem deres barndom og tidlige skolegang. Det er disse instinkter, der ligger til grund for de unges holdninger og tilgange til e-Boks. For at forstå hvorfor de unge mener, som de gør, er man nødt til at se på, hvordan de er nået frem til disse holdninger. De unge selv fortæller, at de gerne vil have vist, hvordan e-Boks virker, men samtidig vil de helst bruge det, når de er alene (Bilag 1, 2, 3, 5 & 6). Det leder til kombinationen af de fire instinkter og kan dermed være med til at forklare de unges holdninger. Dette vil blive uddybet i analysen.

Human Computer Interaction

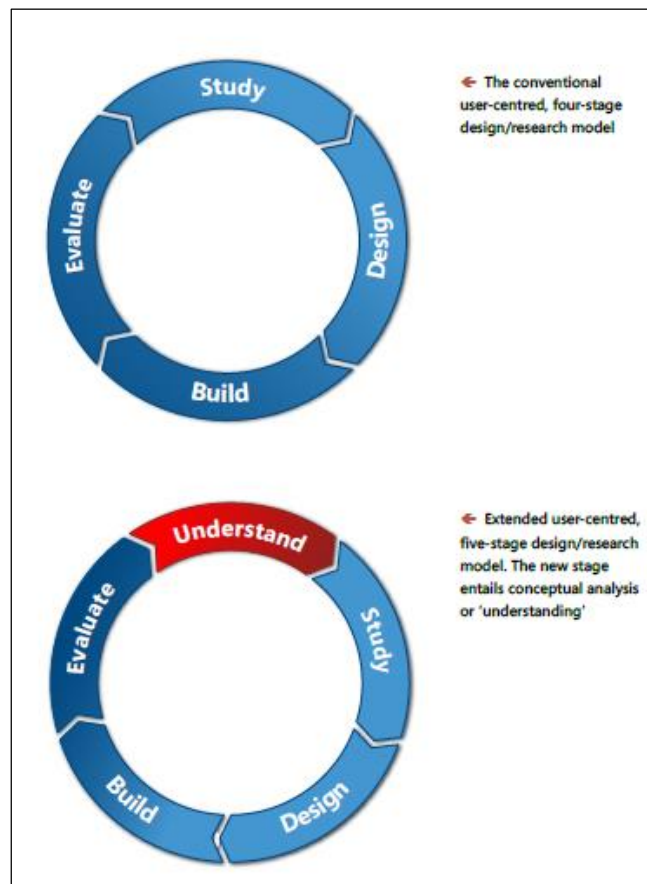
Da vores empiri vil give udtryk for et ønske om mere interaktion mellem brugeren og e-Boks, er det relevant at se på Benyons (2010) forestillinger om Human Computer Interaction (HCI). Her belyser han vigtigheden i at designe teknologier efter brugerens behov og ikke for udviklingen og teknologiens skyld (Benyon, 2010).

David Benyon

Benyon er forfatter til bogen "*Designing Interactive Systems, A comprehensive guide to HCI and interaction design*" (2010), hvori han beskriver vigtigheden af at huske interaktionen med teknologien, når man designer.

"Designing interactive systems is concerned with developing high quality interactive systems, products and services that fit with people and their ways of living" (Benyon, 2010, s. 6).

Ifølge Benyon (2010) skal designfasen tydeliggøre problemer, som herefter skal udbedres. Dette er centralt for, at selve designet kan udvikles. Det er gennem designfasen, man undersøger hvilken ønsket interaktion, der skal være mellem brugeren og teknologien. Interaktionen er målet med designet og skal derfor holdes centralt i designfasen. Benyon (2010) understreger ligeledes vigtigheden i at designe til brugeren og ikke teknologien, som eksempelvis at lave en omfattende hjemmeside med alt for mange funktioner og manglende overskuelighed i stedet for, at indtænke brugeren og dennes behov. Harper, Rodden, Rogers & Sellen (2008) arbejder videre med Benyons beskrivelse af dette som en tilføjelse til den originale tilgang til HCI. Herunder forklares forskellen mellem de to principper.



Figur 1. Benyons principper (Harper, Rodden, Rogers & Sellen, 2008, s. 30)

1. stadie *understanding*, hvilket Harper et al. (2008) nævner som første del af cirklen, er med til at danne en forståelse for brugeren og hvordan denne kan anvende det. Det skal her ses som den del, hvor der indsamles den nødvendige empiri (Harper et al., 2008, s. 30).

Herefter ser man på 2. stadie *study*, som i vores tilfælde vil være til stede i den analytiske del, hvor vi kommer frem til, hvilket behov brugeren har for et design, ofte efterfulgt af user stories eller lignende (Ibid, s. 31).

3. stadie kaldes *design* eller *den kreative fase*, hvor man ud fra den indsamlede empiri og analyse kommer frem til brugerens behov og hvordan man kan tilpasse designet dertil (Ibid, s. 31).

Herunder skal flere aspekter indtænkes for eksempel, hvor brugeren skal anvende designet, hvordan og med hvilket formål. Dette ses her i PACT analysen.

Stadie 4 *build*, er selve udviklingsfasen, hvor designet laves ud fra de informationer, der er indsamlet fra de førnævnte stadier (Ibid, s. 32). Måden hvorpå man udvikler kan afhænge meget af, hvilke midler man har til rådighed samt i forhold til hvor man er i processen, da denne cirkel skal ses som en model, der kan gentages fra prototype til prototype. Her vil dette stadie være vores

designfase, hvor vi forklarer de forskellige punkter i vores design og begrundet de valg, der her er truffet.

5. og sidste stadie er *evaluate*, hvor man evaluerer på sit design og eventuelt får andre udefra til at kommentere på sit design. Det kan være i fokusgrupper eller i individuelle interviews (Ibid, s. 32). Dette stadie vil ikke blive uddybet heri, men fremlægges til eksamen.

Metodologi

Fænomenologi

Som følge af empirien ses nødvendigheden i at vide mere om de unges livsverden og hvorfra deres reaktioner kommer. Derved kan der skabes et billede af de unges tilgang til e-Boks og hvordan motivationen kan styrkes i brugen af denne. Som metodologisk tilgang er der derfor valgt et fænomenologisk syn på størstedelen af den empiriske indsamling.

Fænomenologien, som vi kender den idag, tager udspring i Edmund Husserls tanker om tings eksistens i begyndelsen af det 20. århundrede (Lewis & Staehler, 2010). Husserl levede fra 1859 til 1938 og studerede matematik og filosofi (Klausen, 2009). Han stillede spørgsmål til de allerede eksisterende forståelser af menneskets bevidsthed og interesserede sig for spørgsmålet om, hvad der var bagved dette (Lewis & Staehler, 2010).

“Husserl believes that we do not need to decide in the reality or otherwise of what is beyond our experiences ... Ultimately for Husserl, we can say that everything that is, appears”
(Lewis & Staehler, 2010, s. 5).

Husserl tror derfor på, at vi ikke skal hænge os i én realitet, men at der findes flere i forhold til de oplevelser, man har med sig gennem livet (Ibid).

Ifølge Creswell ses definitionen af fænomenologisk research således:

“...a strategy of inquiry in which the researcher identifies the essence of human experiences about a phenomenon as described by participants. ... the researcher brackets or sets aside his or her own experiences in order to understand those of the participants in the study”
(Creswell, 2009, s. 13).

Fænomenologien forsøger ikke at fortælle om ting og forklare disse med andre ord og ændre til andre betydninger end det er. Her ses på det talte og den præcise måde, hvorpå tingenes natur ses (Moran, 2000). Fænomenologien ser på alt i sin originale forstand og som det er og forsøger ikke at ændre på det på nogen måde (Ibid).

“That every ordinary presentive intuition is a legitimizing source of cognition that everything originally (so to speak in it’s “personal” actuality) offered to us in “intuition” is to be accepted simply as what it is presented as being, but also only within the limits in which it is presented here” (Moran, 2000, s.9).

Med et fænomenologisk syn ser vi dermed de interviewedes livsverden, som den er uden at ændre og påvirke meninger og holdninger i både interviews og fokusgrupper. Det giver et præcist og upåvirket billede af de unges holdninger og følelser for anvendelsen og tilegnelsen af viden om e-Boks. Hermed bakker dette også op om anvendelsen af semistrukturerede livsverdensinterviews og fokusgrupper, der ifølge Kvale og Brinkmann også er inspireret af de fænomenologiske tanker (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 28). Denne måde at anvende fænomenologien på forklares af Nygaard som niveau 1, hvor man indsamler de empiriske data og som forsker *“...søger at gengive aktørernes historier og deres virkelighed så naivt og fordomsfrit som muligt”* (Nygaard, 2005, s.158). Senere anvendes denne data i niveau 2, der er med til at belyse de fænomener som de interviewede fortalte om via niveau 1 (Nygaard, 2005). Dette niveau 2 er med til at fortolke den livsverden, de unge befinder sig i, via den data der er indsamlet.

Dermed kan det fænomenologiske syn belyse de unges meninger og holdninger til anvendelsen af e-Boks i hverdagen. Hvad de tænker, synes og føler om det samt, hvordan man herfra kan motivere de unge til at søge den viden de mangler, og selve det at anvende e-Boks i hverdagen. Endvidere vil det fænomenologiske syn være med til at give et nuanceret billede på den viden, vi får i de interviews og fokusgrupper der afholdes.

Metode

Ud fra at *“A study tends to be more qualitative than quantitative or vice versa”* (Creswell, 2009, s. 3), er der til dette speciale gjort brug af begge metoder, dog overvejende kvalitative metoder.

Indledningsvist er der udsendt en forespørgsel omkring spørgeskemaer til elever på

produktionsskoler samt elever på gymnasier i hele Region Nordjylland. Denne kvantitative tilgang er udelukkende brugt for at give et indblik i elevernes holdning og umiddelbare tilgang til e-Boks. Ved positiv respons er der efterfølgende udsendt selve spørgeskemaet. Der er derudover udsendt spørgeskema til undervisere på produktionsskoler for at undersøge, om de var interesserede i at bruge undervisningstid på e-Boks. Disse spørgeskemaer er de eneste kvantitative metoder, der er brugt. Creswell henviser til, at brugen af kvantitative metoder skal være med til at undersøge holdninger og meninger hos en bestemt målgruppe (Creswell, 2009, s. 145). Ud fra resultaterne af disse kan man arbejde videre med sin tese og formodninger.

Efterfølgende er der brugt forskellige kvalitative metoder, hvilket omfatter fokusgrupper med op til 6 elever fra produktionsskoler i Nordjylland og interviews med enkeltpersoner. Fokusgrupperne afholdes med eleverne på deres egne skoler med det formål, at få uddybet deres holdning, motivation og tilgang til e-Boks. Forventningen til fokusgrupperne er, at de vil understrege resultaterne fra spørgeskemaerne men samtidig vil kunne sætte flere ord på specifikke situationer og oplevelser. Creswell (2009) understreger vigtigheden af, at selve afholdelsen af en fokusgruppe kan være et bias, da det udelukkende er deltageres meninger og holdninger der kommer til kende. Derudover vil der være risiko for, at ikke alle deltagere bidrager i lige store dele til samtalen. Det vil være vores opgave at fastholde deltagerne inden for den opstillede spørgeramme samt sikre, at de alle bliver hørt ligeværdigt.

Som nævnt mener Creswell (2009), at et studie har en tendens til at være mere kvalitativt end kvantitativt eller omvendt. Ud fra denne forestilling benytter vi os, som indledende undersøgelsesmetode, af kvantitative metoder i form af spørgeskemaer. Ud fra resultaterne af disse arbejdes der efterfølgende med forskellige kvalitative metoder. Selvom der er brugt både kvantitative og kvalitative metoder, er der ikke tale om brugen af mixed methods. Ifølge Creswell skal brugen af mixed methods omfatte en afklaring af følgende fire emner: 1) *Timing*, 2) *Weighting*, 3) *Mixing* og 4) *Theorizing* (Creswell, 2009, s. 207-208). Denne afklaring skal tydeliggøre, hvornår hvilke data indhentes og hvilken betydning rækkefølgen har for studiet (Creswell, 2009, s. 206-208). Derudover tydeliggøres hvilken vægtning man giver forskellig data i forhold til de resultater, den giver, hvordan data kan blandes og hvilke resultater det giver samt en tydelig afklaring tidligt i processen (Ibid). I forhold til dette speciale ville denne tilgang have krævet et mere omfattende brug af kvantitative metoder, som kunne have været omfattende statistiske analyser af spørgeskemaer

samt udsendelse af opfølgende og mere uddybende spørgeskemaer. Derudover er resultaterne fra spørgeskemaerne brugt til at understøtte de videre undersøgelser. Dette er gjort ved i stedet at arbejde med kvalitative metoder, som løbende har kunnet bidrage til en bredere forståelse af brugerne og deres opfattelse af samt tilgang til e-Boks.

Kvalitative metoder

Ifølge Creswell skal kvalitative metoder ses som “... *a means for exploring and understanding the meaning individuals or groups ascribe to a social or human problem*” (Creswell, 2009, s. 4). Ud fra denne opfattelse arbejdes der her med kvalitative metoder, der er med til at afdække, hvordan elever på produktionsskoler og på gymnasier opfatter e-Boks og dens muligheder. Derudover vil der være fokus på både elevernes egne opfattelser og de opfattelser, som de i fællesskab sammensætter under fokusgruppeinterviews.

Creswell opstiller en lang række karakteristika for arbejdet med kvalitative metoder, heriblandt naturlige omgivelser, forskeren som instrument, bred indsamling af data samt at deltageres meninger og holdninger er i fokus (Creswell, 2009, s. 175-176). Disse karakteristika arbejdes der her med i form af, at fokusgruppeinterviews er afholdt på elevernes egne skoler. På denne måde forsøges der at skabe trygge og velkendte omgivelser for deltagerne, hvilket skal understøtte muligheden for, at deltagerne vil bidrage med nyttig data. Til fokusgruppeinterviews har det været vigtigt, at deltagerne så sig selv som en gruppe og ikke var afhængige af interviewerens. Derfor har interviewerens været fysisk placeret lidt fra gruppen og kun stillet nye spørgsmål, når deltagerne i længere tid forholdt sig tavse. På denne måde bliver interviewerens et instrument, der holder samtalen kørende uden selv at bidrage til den.

Indsamlingen af data er sket over flere måneder og er sammensat for at give et bredt og uddybende indblik i problemstillingen. Efter data fra spørgeskemaerne blev analyseret, kunne selve udformningen af fokusgruppeinterviews planlægges. Ud fra dette er elevernes meninger og holdninger fra spørgeskemaerne brugt til at lave uddybende spørgsmål til fokusgruppeinterviews.

Afholdte interviews

Indledningsvist er der afholdt et telefonmøde med faglig koordinator ved Jobcenteret i Aalborg Kommune Gitte Havmøller, der var opsat som en almindelig samtale uden nogen spørgeguide. Derefter blev et interview via Skype med sekretariatslederen for Digitaliseringsstyrelsen Michala

Høg Daimar afholdt, hvilket var opsat som et semistruktureret interview. Kvale og Brinkmann definerer det semistrukturerede interview “... som et interview, der har til formål at indhente beskrivelser af den interviewedes livsverden med henblik på at fortolke betydningen af de beskrevne fænomener” (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 19). Ud fra dette er der opsat en række spørgsmål, som blev brugt som guide til selve interviewet og kan ses i bilag 12. Formålet med dette interview var at få klarlagt de udfordringer Digitaliseringsstyrelsen havde oplevet i forbindelse med implementeringen af e-Boks på landsplan. Derudover var der en forventning om, at Digitaliseringsstyrelsen ville have forslag til informationsmateriale samt en strategi for videre arbejde med brugen af e-Boks.

Til fokusgrupperne er der gjort brug af lydoptagelse, samt løbende lavet håndskrevne noter. Dette følger Creswells anbefaling om at sikre valid data ved interviews ved at benytte sig af flere metoder (Creswell, 2009, s. 183). Lydoptagelserne er efterfølgende transskriberet og brugt som primær data, mens håndskrevne noter udelukkende er brugt som sekundær data (Bilag 1, 2 & 3). Selve fokusgruppeinterviewene er udført ud fra Kvale og Brinkmanns tilgang, hvilket omfatter fokus på at skabe en tryk atmosfære, der tillader individuelle holdninger og udtalelser (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 170). Dette understøttes ligeledes af Creswells tidligere nævnte forestillinger. Derudover er det blevet tydeliggjort, at der ikke findes et korrekt resultat, men at alle meninger gerne må tilkendegives.

Interviewguide

Som nævnt er der arbejdet med både enkeltpersonsinterviews og fokusgruppeinterviews. Disse er allerede blevet introduceret ud fra Creswells forestillinger, men selve interviewene er opstillet ud fra Kvale & Brinkmanns forestilling om interviewets syv punkter. De vil her blive præsenteret, som de er anvendt.

1. Tematisering

Inden interviewene påbegyndes skal temaet, altså formålet, med interviewene klarlægges.

Der har været forskellige formål med de afholdte interviews.

Indledningsvist blev faglig koordinator Gitte Havmøller fra Aalborg Jobcenter interviewet, med det formål at klarlægge en kommunal holdning til digital kommunikation med unge borgere. Til fokusgruppeinterviewene har formålet været at undersøge de unges tilgang og holdning til e-Boks. Der har været en formodning om deres forestillinger samt deres niveau af IT-kendskab inden

afholdelsen af fokusgrupperne. Til enkeltpersoninterviewet med sekretariatslederen fra Digitaliseringsstyrelsen var formålet mere oplysningsorienteret, da der var et behov for at få afklaret, hvilke tiltag Digitaliseringsstyrelsen havde gjort. Derudover var der et ønske om at få tydeliggjort deres forestillinger om de unges udfordringer i forhold til e-Boks.

2. Design

Selve designet af interviewene er fastsat ud fra de forestillinger, vi havde inden påbegyndelsen, dog med særligt fokus på de emner vi fandt af særlig interesse. Spørgsmålene er udformet åbne og med mulighed for, at de interviewede kan uddybe deres svar løbende. Derudover er spørgsmålene sat i rækkefølge, hvilket leder interviewene fra det ene emne til det andet. Der er dog i løbet af interviewene gjort plads til, at de(n) interviewede kunne komme med egne bemærkninger og dermed lede interviewene i andre retninger end de fra start fastsatte. Når dette skete, ville interviewerens efter endt diskussion, lede interviewet tilbage til de ønskede spørgsmål.

3. Interview

Til enkeltperson interviewet med Digitaliseringsstyrelsen over Skype var fokus på at lade den interviewede snakke uhindret, dog ved at bruge spørgsmålene til at lede interviewet fra start til slut. Til fokusgruppeinterviewene var der mere plads til at lade interviewene gå i andre retninger end de planlagte, da formålet var at få de unges uforbeholdne meninger klarlagt. Ved at lade de interviewede gå i deres egne retninger, blev der klarlagt nye udfordringer og fokusområder. Intervieweren ledte efterfølgende interviewet tilbage i den planlagte retning. Til samtlige interviews var der en primær interviewer samt en sekundær, der sad længere væk og tog noter løbende. På denne måde var der mulighed for, særligt ved fokusgruppeinterviewene, at fastholde deres fokus på primær interviewerens.

Derudover er der lavet en indledende samtale via telefon med faglig koordinator Gitte Havmøller fra Jobcenter Aalborg, for at give et indblik i, hvordan de ser deres kontakt til de unge i forhold til e-Boks. Yderligere blev der dannet et overblik over deres generelle digitale kontakt til borgerne.

4. Transkription

Samtlige interviews, med undtagelse af bilag 15, er transskriberet og findes i bilag 1, 2, 3 og 4. Transskriberingerne er sket så tæt på det talte ord som muligt, dog er udtalelser såsom “*øh*” og

“*hmm*” der ikke har haft nogen påvirkning af interviewet, fjernet for at gøre transskriberingen lettere at forstå. Samtalen med den faglige koordinator på Jobcenter Aalborg blev ikke optaget, men skrevet ned som resumé, og ses i bilag 15.

5. Analyse

Selve analysen sker ud fra et konstruktivistisk syn med en fænomenologisk metodologi. Denne analysemetode er valgt, da den kan vise de unges tilgang til og udtalte holdninger om e-Boks i de 3 fokusgrupper. Endvidere baseres der på den indsamlede empiri, hvor produktionsskoler og gymnasier sammenlignes ud fra besvarelserne i spørgeskemaerne.

6. Verifikation

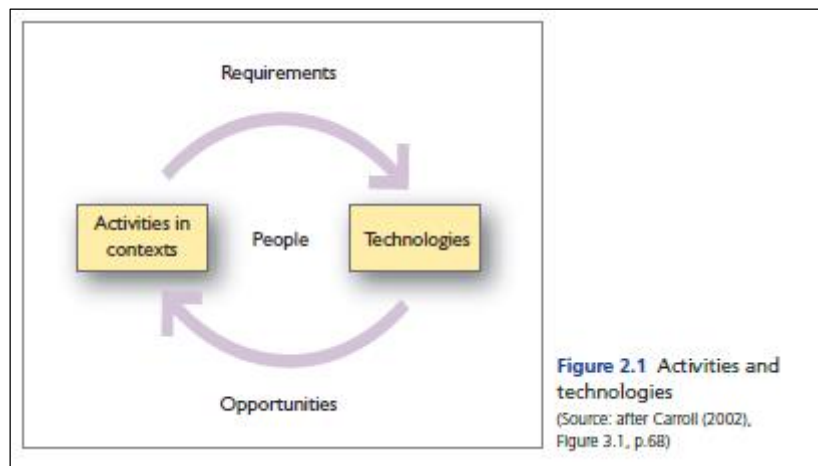
Selve transskriberingerne er efterfølgende gennemlæst og verificeret i forhold til det optagede interview. Efterfølgende er transskriberingerne brugt til at både understøtte og modsige hinanden i de relevante forhold. Interviewene er på denne måde med til at klarlægge holdninger blandt både unge og Digitaliseringsstyrelsen. Det skal dog tages in mente, at der kun er foretaget ét interview med Digitaliseringsstyrelsen, men at dette er med sekretariatslederen, som har bistået processen med implementering af e-Boks de seneste år.

7. Rapportering

Selve rapporteringen vil her ske ud fra de opstillede metodiske rammer. Derudover vil de etiske og moralske synspunkter blive gennemgået i kapitlet om forskerrollen.

PACT

For at finde frem til hvilket behov der er for et design, er her valgt at anvende en PACT analyse som beskrevet af Benyon (2010). Her beskrives der, hvordan mennesket anvender teknologien som support for en bred vifte af aktiviteter og kontekster (Benyon, 2010, s. 60). Benyon forklarer, hvordan mennesket er omdrejningspunkt for den teknologi der designes i forhold til deres krav til teknologien og hvilke muligheder, der er i forhold til de ønsker, som mennesket måtte have (Ibid).

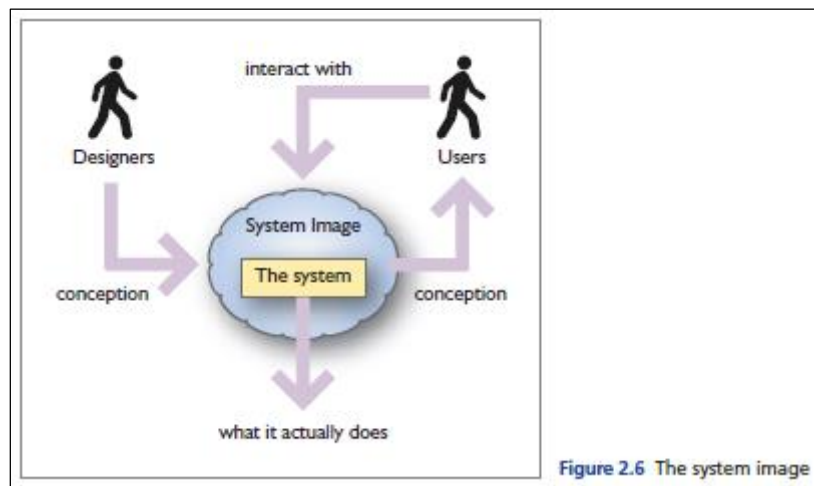


Figur 2. Mennesket som omdrejningspunkt (Benyon, 2010, s. 60)

Den ovenstående figur viser, hvordan mennesket ifølge Benyon (2010) er omdrejningspunkt for teknologien og dens muligheder i forhold til de aktiviteter, mennesket skal kunne udføre med den. Herunder forklares kort de fire forskellige punkter i PACT.

People

Dette punkt omhandler de forskelle, der er på mennesker i forhold til de behov, der er til designet. Eksempelvis kan der være et behov for at få teksten læst op for brugeren, da denne kan være svagtseende. Her tages der hensyn til den enkelte brugers behov. Endvidere kan der være tale om, hvordan teknologien placeres, eller hvordan den ser ud samt hvordan den ergonomisk designes i forhold til de mennesker, der skal anvende den (Benyon, 2010). Derudover mener Benyon (2010), at det er vigtigt, hvordan man udvikler de mentale modeller i forhold til brugeren. Hvordan designer man for eksempel en teknologi, der skal gøre det lettere for brugeren og ikke mere besværligt? Her er det vigtigt at tænke på menneskets mentale modeller og interaktionen mellem mennesket og teknologien (Benyon, 2010, s. 66).



Figur 3. Tilpasning af koncept (Benyon, 2010, s. 66)

Denne model viser Benyons tanker i forhold til, hvordan han mener, designerens koncept skal tilpasses, så brugeren også kan anvende og interagere med dette. Dette skal forstås ud fra, at designeren udvikler systemet i forhold til dennes forestilling om brugerens behov. Baseret på brugerens interaktion med systemet afklares systemets egentlige funktioner og formål. Disse kan efterfølgende tilpasses.

Activities

Kort fortalt omhandler activities, hvad designeren ser brugeren anvende teknologien til. Her menes der hele designets formål og hvad det skal kunne i forhold til brugerens behov. I udviklingen af teknologi er det centralt for en god proces, at teknologien ses i den sammenhæng, den skal agere i. På denne måde kan designet målrettes inden selve produktionsfasen påbegyndes.

Contexts

Dette punkt omhandler i hvilken kontekst, man ser brugeren anvende designet. Hvordan kan brugeren få mest mulig nytte af designet og hvordan kan designet udvikles til brugerens behov? Her kan man for eksempel indtænke, at brugeren skal kunne se på en skærm, uanset om det er nat eller dag, eller udvikle designet til at fungere på et langsomt netværk (Benyon, 2010). Konteksten er derfor med til at sætte rammerne for designet og kan påvise eventuelle udfordringer.

Technologies

Dette punkt er afgørende for hvilken teknologi, der skal anvendes og udvikles til det givne formål. Derudover skal man se på, hvordan man kan hjælpe brugeren med at opfylde de behov, der er for designet (Benyon, 2010). Dette kan for eksempel handle om, hvordan man designer en hjemmeside til en bestemt bruger og hvilke funktioner, den skal have i forhold til den bruger, man har. Her skal endvidere nævnes, at det fra udviklerens side også skal være let at rette og komme til teknologien, hvis der skal ske ændringer.

Forskerrolle

I forhold til empiriindsamlingen er vores rolle som forskere, at være mest muligt passive for at få den mest nøjagtige viden om e-Boks fra de informanter, der interviewes og som deltager i fokusgrupperne. Som fortalt i afsnittet om den metodologiske tilgang ses forskerrollen i to niveauer. Dette er i forhold til Nygaard (2005), hvor 1. niveau er indsamling af empiri og hvor man naivt forholder sig til det sagte og de interviewedes livsverden. Herefter ses vores forskerrolle i et mere analytisk øjemed på 2. niveau (Nygaard, 2005). Her analyseres de unges oplevelser og meninger om e-Boks i forhold til de afholdte interviews. Denne forskningsmetode er også valgt i interviewet med sekretariatsleder Michala Høj Daimar.

Til fokusgruppeinterviewene har der været fokus på, at de unges meninger skulle klarlægges, i trygge rammer. Baseret på Kvale & Brinkmann samt Creswell har vi som forskere haft overvejelser omkring placeringen for afholdelse af fokusgruppeinterviewene samt selve opsætningen under interviewene. Det er vigtigt for at sikre et validt resultat, at deltagerne ikke holder sig tilbage men er tydelige i deres udtalelser og holdninger. Derfor er det besluttet at afholde interviewene på elevernes egne skoler inden for normal skoletid. Derudover har det været op til eleverne at beslutte, om de ønskede videooptagelse af interviewene. Eleverne ønskede ikke, at optagelserne skulle finde sted og de er derfor fravalgt.

Forud for afholdelsen af fokusgruppeinterviewene har eleverne fået forklaret formålet samt efterfølgende fået udleveret en skrivelse, der mere detaljeret beskriver os, projektet samt understreger, at deres bidrag bliver anonymiseret (Bilag 8). Dette inkluderer sløring af deres ansigter på billeder og anonymiseret transskribering. Desuden indeholder skrivelserne

kontaktoplysninger på os, hvis eleverne efterfølgende ønsker at få afklaret noget eller har opfølgende spørgsmål.

Værktøjer

Til fokusgruppeinterviews er der brugt en mobiltelefon til at optage lyd, mens der er skrevet noter både i hånden og på computer under selve afholdelsen (Bilag 9, 10 & 11). Fokusgrupperne var sat op med mulighed for videooptagelse, men deltagerne frabad sig dette. Til enkeltpersoninterviewet med sekretariatslederen fra Digitaliseringsstyrelsen er skypesessionen ligeledes optaget, dog med *MP3 Skype Recorder* (Bilag 16). Efterfølgende er samtlige optagelser transskriberet uden brug af software dedikeret til dette. Det indledende interview med Gitte Havmøller er ikke optaget, men der er efterfølgende lavet et referat (Bilag 15). Designet af det digitale produkt - en hjemmeside - er lavet via 123hjemmeside.dk.

Afgrænsning

Til dette speciale er der valgt at arbejde med forskellige faser, hvilket ses i nedenstående tabel. Hver fase er opsat med sit eget emne, hvilket skaber overblik og tydelighed. Derudover er faserne lavet for at skabe løbende afklaring i arbejdet. Dette er sket ved, at hver enkelt fase skaber grundlaget for det efterfølgendes emne. På denne måde bygger faserne videre på hinanden og arbejdet følger en stringent udvikling. Det er denne udvikling, der har skabt afgrænsningen, da faserne har klargjort forskellige positive og negative fokusområder.

Fase	Indhold
1	State of the Art Indledningsvist er dette lavet for at belyse hvilke undersøgelser, der er lavet indenfor dette emne. Derudover skal det give overblik over teori og metoder tidligere brugt af andre.
2	Indledende snak med Jobcenter Aalborg Der er lavet et indledende og afklarende interview med en faglig koordinator fra Jobcenter Aalborg.
3	Spørgeskema til produktionsskoleelever og gymnasieelever Dette er lavet for at give et indblik i elevernes holdning til, opfattelse af samt tilgang til e-Boks. Ud fra svarene er fase 4 opsat.
4	Interview med digitaliseringsstyrelsen Er her udført for at få et indblik i tiltag fra ministeriel side samt få afklaret hvilke udfordringer, de ser ved brugen af e-Boks.
5	Afklaring af fokusområde ud fra svar Ud fra spørgeskemasvar samt interview med digitaliseringsstyrelsen er visse områder blevet belyst som værende af særlig interesse.
6	Fokusgruppeinterviews Områder af særlig interesse kan i fokusgruppeinterviews blive uddybet og undersøgt nærmere.
7	Analyse og diskussion Baseret på de første fem faser kan der analyseres og diskuteres med problemformuleringen in mente.
8	Udvikling af design Efter at have analyseret empirien er der udarbejdet et forslag til et produkt design.
9	Konklusion Baseret på ovenstående faser er der konkluderet i forhold til problemformuleringen samt perspektiveret i Scope of future work.
10	Præsentation af design Selve designet vil blive præsenteret for elever ved Produktionsskole 1 & 2.

Tabel 1. Faseinddeling af arbejdet.

Empiri

Vores empiri er indsamlet over 3 måneder i foråret 2017 og omfatter spørgeskemaer, fokusgruppinterviews og interview med sekretariatsleder i Digitaliseringsstyrelsen og en indledende samtale med en faglig koordinator på Jobcenter Aalborg. Dette afsnit er ifølge Harper et al. (2008) det første stadie, *understanding*, i designet af et digitalt produkt. For at skabe et overblik over empirien vil denne blive gennemgået i henhold til ovenstående tabel med faseinddelingerne.

Fase 1

I første fase er der udarbejdet et State of the Art, hvilket giver et overblik over den nuværende litteratur og forskning indenfor vores interesseområde. Arbejdet med State of the Art begyndte tidligt i processen for at få afklaret, hvilke udfordringer og informationer der findes i forhold til unge og e-Boks.

Fase 2

For at skabe afklaring omkring problemstillingen og undersøge, om der fra kommunal side af er et behov for mere fokus på unge og deres brug af e-Boks, er der afholdt et telefonisk interview med Gitte Havmøller, faglig koordinator fra Jobcenter Aalborg. Interviewet er ikke optaget men refereret i bilag 15.

Fase 3

Som tidligere nævnt er der gjort brug af både kvantitative og kvalitative metoder. Fase 3 består udelukkende af specialets eneste kvantitative metodeindsamling, hvilket er spørgeskemaer udsendt til samtlige produktionsskoler og gymnasier i Region Nordjylland, hvilke ses i bilag 5 og 6.

Formålet med disse var at få et indblik i elevernes tilgang til og holdning omkring e-Boks.

Spørgeskemaerne er lavet i Google Forms og opsat som delvist multiple choice og delvist med mulighed for selv at skrive korte svar. Spørgeskemaerne til produktionsskolerne er udfyldt af i alt 60 elever fra tre forskellige produktionsskoler, mens 68 gymnasieelever fra samme gymnasium har besvaret spørgeskemaet til gymnasieelever. Dette gymnasium har ca. 500 elever.

Fase 4

For at give et indblik i Digitaliseringsstyrelsens tanker og idéer er der taget kontakt til og afholdt interview via Skype med sekretariatsleder Michala Høg Daimar. Hendes erfaringer med unge og e-Boks skal være med til at give et indblik i Digitaliseringsstyrelsens arbejde med dette. Derudover vil interviewet være med til at belyse, hvilke tiltag der er gjort i forhold til unge og e-Boks samt svare på, hvordan implementeringen af e-Boks generelt er gået på nationalt plan og hvor der er behov for yderligere indsats i fremtiden (Bilag 4).

Fase 5

Ud fra resultaterne af spørgeskemaundersøgelserne samt interviewet med sekretariatslederen for digitaliseringsstyrelsen blev fokus for dette speciale fastsat til at omhandle unges tilgang til e-Boks. Dette baseret på udtalelserne og kommentarerne i spørgeskemaundersøgelserne, hvilket omfatter de unges utilfredshed med den basale anvendelse af e-Boks.

Fase 6

Produktionsskole 1 har 55 elever og deltog i fokusgruppeinterview 1 med 6 elever.

Disse elever var valgt af kontaktpersonen fra produktionsskole 1, der havde et bedre kendskab til de unge og vidste hvem der havde lyst til at deltage i fokusgruppeinterviewet.

Produktionsskole 2 har 90 elever og deltog i fokusgruppeinterview 2 med 5 elever. Også eleverne herfra var valgt af kontaktpersonen fra produktionsskole 2 med samme udgangspunkt som på produktionsskole 1.

Produktionsskole 3 har ca. 40 elever og deltog i fokusgruppeinterview 3 med 4 elever. Deltagerne var ligeledes valgt af skolen selv.

Fase 7

I denne fase analyseres der på den indsamlede empiri for at besvare de spørgsmål, som problemformuleringen indeholder. Det sker gennem et konstruktivistisk syn, hvor læringen omhandler de unges viden om e-Boks samt deres meninger og holdninger til anvendelsen af denne. Det ses endvidere i et metodologisk fænomenologisk øjemed, da der forsøges at opnå viden om de unges personlige erfaringer med e-Boks.

Fase 8

Ud fra ovenstående vil fase 8 fokusere på udarbejdelsen af et digitalt produkt til unge. Dette udformes som en hjemmeside bygget op efter Benyons (2010) forestillinger. Hjemmesiden skal kunne stå alene, således at de unge efterfølgende kan tilgå den, hvis de har behov for det. Derudover er den tænkt som et værktøj, der senere kan bruges i forbindelse med et undervisningsforløb for unge i 9. klasse.

Fase 9

Efter arbejdet med empirien, analysen og designet er der på baggrund af problemformuleringen konkluderet samt reflekteret i Scope of future work i forhold til senere arbejde med denne problemstilling.

Fase 10

Efter designet af hjemmesiden vil den blive præsenteret i to workshops på Produktionsskole 1 og 2. Disse workshops afholdes på selve produktionsskolerne med deltagelse af ca. 4 elever. Formålet er at få elevernes umiddelbare holdning til hjemmesidens opsætning og indhold, hvorefter der tilrettes i forhold til disse kommentarer. Disse workshops afholdes først i juni og vil derfor ikke blive præsenteret her.

Analyse

Ifølge Harper et al. (2008), er dette 2. stadie, *study*, hvor vi finder frem til, hvad de unge har behov for i forhold til et digitalt design.

I forhold til e-Boks er det vigtigt for alle uanset alder, at man gennem egen læring og oplevelser med e-Boks danner sig erfaringer om de muligheder, der tilbydes. Det er vigtigt, fordi det er gennem erfaringer, man danner sine assimilationsmønstre og dermed kontinuerligt kan lære om mulighederne i e-Boks. Det bliver lettere for de unge at huske, hvordan de gjorde det sidst, og sker der akkomodationer i forhold til e-Boks, kan de drage erfaring fra tidligere brug og på den måde føle sig mere trygge ved e-Boks.

Som tidligere introduceret vil denne analyse arbejde ud fra Piaget og Deweys forestillinger om udvikling, læring og motivation. Derudover tages der udgangspunkt i problemformuleringen:

“Hvordan motiveres unge mellem 15 og 25 år til at forstå og anvende de muligheder e-Boks tilbyder og hvordan kan et digitalt produkt understøtte de unges forståelse af e-Boks?”

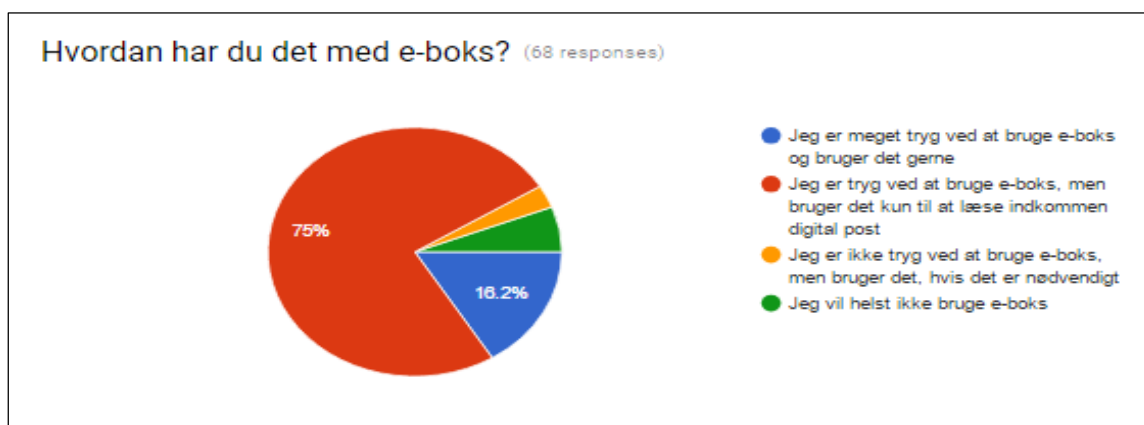
Unge holdninger til e-Boks

Der er hos de unge delte meninger om, hvordan de har det med e-Boks. Det omhandler selve anvendelsen af e-Boks, udseendet, det tekniske aspekt og brugervenligheden. Ud fra kommentarer i fokusgrupperne og via svar på de udsendte spørgeskemaer, ses de delte meninger tydeligt (Bilag 1, 2, 3, 5 & 6).

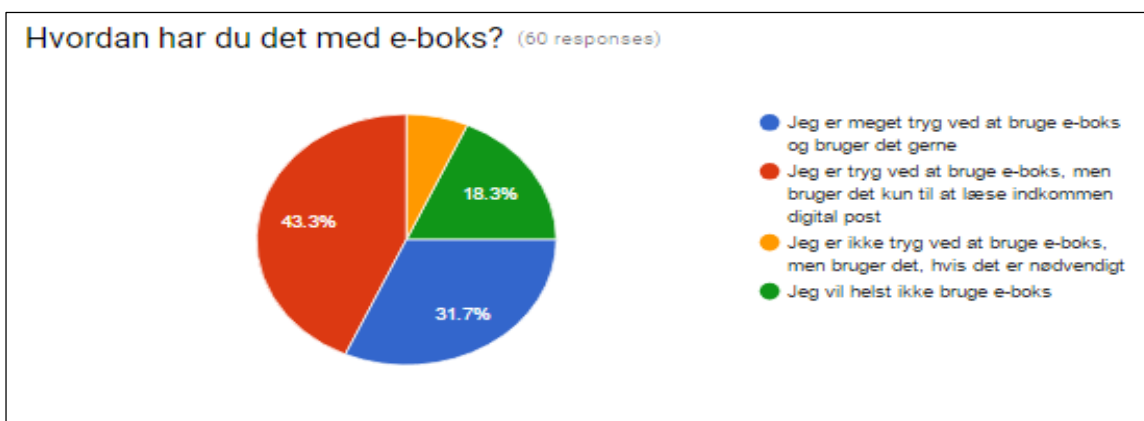
De positive udmeldinger fra de unge omhandler mest selve anvendelsen og brugervenligheden i e-Boks. De unge er her generelt glade for at anvende det og ser ikke de store forhindringer samt udfordringer i det. Særligt gør de gerne brug af sms og email notifikationer, da de derfor ikke behøver at logge ind på e-Boks regelmæssigt for at tjekke, om der eventuelt er ny post. Derudover finder de unge e-Boks nemt at navigere rundt i og anvender den, til det de nu har behov for. Det virker til, at de unge udelukkende bruger e-Boks til det, de har kendskab til og ikke selv undersøger, hvilke funktioner og muligheder der ellers er.

“Dreng 3: ... jeg bruger det fordi jeg skal, men jeg synes faktisk det er okay, jeg kan godt lide det, jeg synes det er okay” (Bilag 2, s. 104).

Ser man på spørgeskemaerne, er det i spørgsmålet om “*hvordan eleverne har det med e-Boks?*” tydeligt, hvordan mange elever på gymnasiet svarer, at de enten er trygge ved e-Boks eller meget trygge ved at bruge e-Boks. Hvorimod spørgeskemaerne fra produktionsskolerne har en større procentdel, der svarer, at de enten ikke er trygge ved at bruge e-Boks eller slet ikke har lyst at bruge det. Derudover ses det ud fra spørgeskemaerne, at 10% af de adspurgte elever på produktionsskolerne ikke er klar over, om de har en e-Boks, mens kun 1,4% af de adspurgte gymnasieelever er i tvivl (Bilag 5 & 6).



Billede 1. Spørgeskema gymnasium (Bilag 6).



Billede 2. Spørgeskema produktionsskoler (Bilag 5).

Hvorfor der er en større procentdel, der ikke føler sig trygge i brugen af e-Boks på produktionsskolerne, kan der være mange årsager til. Men i fokusgruppe 1 udtaler de blandt andet, at de ikke er trygge ved at anvende e-Boks på grund af usikkerheden omkring de sikkerhedsmæssige tiltag, der er gjort i forhold til brugen af e-Boks.

“Dreng 3: Jeg fik aldrig svar på hvor sikkert det var. Jeg føler sgu ik’ det er særlig sikkert når det er over nettet. Det er jo bare detaljer de kan tage og hente ned hvis de er smarte nok” (Bilag 1, s. 92).

Denne usikkerhed bunder mest af alt i anvendelsen af nøglekortet i forbindelse med at logge ind på e-Boks, hvilket ses hos både fokusgruppe 1 og 2 (Bilag 1 & 2). Særligt i fokusgruppe 2 er de unge alle enige om, at nøglekortet er for usikkert og de stoler ikke på, at det for eksempel er nok med en firecifret kode, når man skal logge ind via sin computer eller mobiltelefon (Bilag 2).

“Pige 2: og det er ik’ sikkert overhovedet

Dreng 2: nej fordi alle kan jo bruge det hvis det er de får fat i dine oplysninger

Pige 2: ja

Dreng 1: ja og det får de nemt fordi i dag har de lavet sådan at hvad hedder det, at du kan maks lave sådan en, ja sådan en firecifret kode når du skal log’ ind, det er fuldstændig hul i hovedet altså

Pige 2: ja” (Bilag 2, s. 109).

For de unge i fokusgruppe 1 bunder usikkerheden mest af alt i, at de synes kortet er besværligt og man let glemmer eller mister det. En af de unge påpeger her, at det kunne være nemmere med et login i samme udformning, som man kan have til sin netbank (Bilag 1, s. 91). Dermed kunne genkendelsen altså assimilationen have gjort det nemmere at anvende e-Boks. Dette viser at undervisning i internet- og informationssikkerhed samt en generel viden om e-Boks, mangler hos de unge. Man kan spekulere i, at det manglende kendskab til e-Boks og dets muligheder vil kunne styrkes gennem målrettet undervisning. Der er dog flere af de unge, der er bekendt med nogle af de tiltag, man kan gøre sig i henhold til sikkerheden og de ved også, at man ikke kan anvende for eksempel sin fødselsdato som kode. Det ses i fokusgruppe 2, hvor pige 2 selv forklarer, at hun ikke kan bruge sin fødselsdato som adgangskode (Bilag 2, s. 109).

Selvom de kender til sikkerhedsforanstaltningerne, er det ikke dem alle, der er lige glade for det, hvilket ses i fokusgruppeinterview 3.

“Dreng 1: Også det med alle de koder. Fordi jeg husker ikke så forfærdelig godt. Så alle mine koder, det er, jeg har tre forskellige og vælge imellem. Og hvis den ene ikke duer så virker den anden og hvis den ikke dur så virker den tredje. Men jeg kan huske da jeg lavede en i min eBoks. Der måtte jeg ikke bruge nogen som helst af de koder jeg bruger. Fordi de alle sammen har små dele af mit navn i. Der må bare ikke være tre sammenhængende bogstaver med mit navn i. Det måtte der ikke være. Så skulle jeg stå og finde på en helt ny kode da jeg lavede det. Og det har så gjort at jeg kan ikke huske min kode. Så hver gang jeg skal logge ind på e Boks så skal jeg sige. Jeg har glemt min kode og så får jeg en ny. Og så laver jeg en ny kode hver gang. Fordi jeg glemmer den, fordi jeg må ikke selv bestemme min kode” (Bilag 3, s. 132).

Spørger man de unge, hvad de synes er sværest ved e-Boks, er der et flertal, der via spørgeskemaerne svarer, at de ikke synes, der er noget, der er svært ved at bruge e-Boks (Bilag 5 & 6). Men næsten halvdelen af de unge har på den ene eller den anden måde svært ved noget i anvendelsen af e-Boks. Nedenfor ses en tabel, der viser, på hvilken måde de unge finder det udfordrende og svært at bruge e-Boks.

Hvad er svært ved e-Boks?	Gymnasium (68 besvarelser)	Produktionsskoler (60 besvarelser)
Ingenting / ved ikke / har ikke svært ved e-Boks	61,5%	47,6%
NemID	15,0%	13,6%
Uoverskueligt / Indviklet	13,5%	20,4%
Får ikke tjekket/ teknisk udfordret / bruger det ikke	12,0%	20,4%

Tabel 2. Fordeling af hvad de unge synes er svært ved e-Boks (Bilag 5 & 6).

Ud fra denne tabel ses det, at størstedelen af de unge ikke har udfordringer med at bruge e-Boks. De oplevede problemer har væsentlige sammenfald og omfatter NemID, uoverskuelighed og manglende brug af det (Bilag 5 & 6). Desuden ses en forskel på eleverne ved gymnasium i forhold

til produktionsskoler. Gymnasieeleverne har generelt en bedre forståelse for e-Boks, mens produktionsskoleeleverne har større udfordringer med uoverskueligheden af e-Boks og ikke bruger den (Ibid). Dog viser tabellens resultater, at produktionsskoleeleverne fra fokusgruppeinterviewene har haft større problemer med nøglekortet end størstedelen af deltagerne i spørgeskemaundersøgelsen. De opstillede udfordringer leder til det, som Digitaliseringsstyrelsens sekretariatsleder Michala Høg Daimar også udtaler flere gange i interviewet, at de unge ikke er motiveret i brugen af e-Boks (Bilag 4). De tjekker den ikke og gider ikke bruge tiden på at tjekke e-Boks, når de får en notifikations besked om ny indkommen post.

“I: ... Kan I huske hvorfor I får en sms? ...

Pige 1: Fordi vi har tilknyttet vores telefonnummer dertil så man kan få en sms i stedet for at man skal gå ind og tjekke det hver gang og så da, så går man ind bruger 10 minutter på at logge ind og så er der ingenting alligevel. Så det er sådan lidt spild af tid hvis man ikke får den der sms og kan sige okay der er faktisk noget jeg skal læse derinde eller så tror jeg ikke rigtig der er nogen unge der sådan gider bruge det.

I: men der er et aktivt valg du har taget, at du vil have den på sms

Pige 1: Ja, ja altså det fordi ellers tænker jeg sådan nårh men så glemmer jeg det.. for eksempel hvis man får en bøde fra politiet af eller noget fra sygehuset af, så er det derinde så får man det ikke på sms, så... skal man jo ligesom gå ind og tjek det. Det er ikke noget jeg sådan rigtig bruger, jeg tror ikke jeg har været derinde i et halvt år” (Bilag 1, s. 93).

Dette understøttes ligeledes af de unge selv (Bilag 1, 2 & 3). De unge bremses derfor, selvom de gør brug af notifikations beskeder, hvilket er en funktion, der forventes at være skabt for at give et bedre overblik over e-Boks.

De positive aspekter som de unge fremhæver i anvendelsen af e-Boks er, at det er nemt at bruge, når de endelig er logget ind. De unge bruger e-Boks til at læse den post, der sendes til dem og ikke meget mere. De unge selv forklarer, at der kan være tale om for eksempel lønsedler og breve fra kommunen og sygehuset (Bilag 1, 2 & 3). Nogle unge i fokusgrupperne modtager også post fra bl.a. sagsbehandler samt politiet og påpeger i den forbindelse, at kommunikationen kan være svær i forhold til tilbagemeldinger (Bilag 2 & 3). Det forklarer pige 1 fra fokusgruppe 3 her:

“Pige 1: Altså man kan jo henvende sig til sin socialrådgiver og sådan noget der. Det kan du også der.

Pige 2: Over e-Boks?

Pige 1: Ja det kan du faktisk godt. Der er bare...

Pige 2: Og du bruger det ikke og du ved mere om det end jeg gør.

Pige 1: jeg ved bare ikke helt præcis hvordan man gør det.

Dreng 1: griner.

Pige 1: Jamen jeg ved det fordi min socialrådgiver har sagt det. Jamen sådan når jeg trykker besvar, så kan jeg ikke finde ud af det. Jeg har givet op” (Bilag 3, s. 116).

Dreng 1 fra fokusgruppe 2 forklarer her, de udfordringer han har haft i forbindelse med kommunikation med politiet via e-Boks.

“Dreng 1: Jeg sendte nemlig en mail på et tidspunkt til politiet og så kunne jeg ikke selv gå ind og se den, det er sådan lidt irriterende, så kan man ik’ se om den er blevet sendt. Det synes jeg var ret irriterende” (Bilag 2, s. 110).

Her mangler en funktion, som dreng 1 forventer qua hans tidligere erfaringer. Den unge har allerede en almindelig emailkonto og sammenligner derfor e-Boks’ funktioner med denne, hvilket viser, at han gør brug af sine assimilationsmønstre. Der er dog ikke den forventede effekt på hans reaktion, hvilket skaber irritation og manglende forståelse. Her skal der derfor skabes nye assimilationsmønstre, da den unge skal introduceres til de funktioner i e-Boks, der er anderledes fra hans kendte almindelige e-mailkonto. Det kan ligeledes ses, at den unge ikke er motiveret til selv at opsøge en løsning på sit problem, idet han ikke har søgt hjælp. Som Dewey forklarer det, er den unges manglende motivation til at finde en løsning et udtryk for dennes intellektuelle og følelsesmæssige holdning til e-Boks (Dewey, 2013). Det kan diskuteres, hvorvidt man kan have en følelsesmæssig holdning til e-Boks, men de følelser, der skabes hos individet i interaktionen med e-Boks, kan være sigende for oplevelsen. Et eksempel kan være, hvis man bliver sur og irriteret, når man bruger e-Boks. Her vil man være tilbøjelig til at associere e-Boks med noget negativt, da det er disse følelser, der kommer frem i brugen. Derudover giver de unge selv et eksempel på irritation, ved at kommunen forlanger, at den unge selv skal printe dokumenter fra e-Boks ud og medbringe fysisk til samtaler.

“Pige 1: i stedet for man skal gå ind på e-Boks og så først printe papiret ud og sådan, det skal jeg ik’ bruge alligevel.. ” (Bilag 1, s. 12).

Det giver ligeledes frustration hos de unge, at de ikke har fået forklaret, hvorfor det skal ske. De unge har derfor ikke fået mulighed for at akkomodere sig, hvilket de unge selv forklarer, leder til irritation.

“Dreng 2: Det er også for indviklet for eksempel hvis man så har læst på nemID man skal til møde der og der man har nogle ting man skal forklare og godt nok, men det har jeg heldigvis lige nogle papirer med her, nej det har du ik’ for nu skal du lige (...)

Pige 1: (afbryder) prøv lige jeg skal lige have min computer og nemID” (Bilag 1, s. 96).

Ud fra de unges oplevelser med e-Boks, digitale dokumenter og sagsbehandling hos kommunen, er der grundlag for bedre information til kommunerne omkring brugen af digitale dokumenter. Derudover vil en forklaring til de unge om, hvorfor det er nødvendigt at medbringe dokumenterne fysisk være en anbefalet fremgangsmåde. På denne måde vil man kunne imødekomme deres uforståenhed overfor kravet til medbringelse af fysisk dokumentation. I det følgende vil de unges viden om e-Boks blive klarlagt.

Unge viden om e-Boks

Empirien belyser, hvordan det er meget forskelligt, hvilken viden de unge besidder i forhold til e-Boks. Nogle unge har fået undervisning i anvendelsen af e-Boks men husker ikke detaljerne. Andre unge bruger det slet ikke, mens nogle unge kun anvender det, når de får en sms eller en mail notifikation og har behov for at tjekke sin indkomne digitale post.

Blandt deltagerne i de tre fokusgruppeinterviews viste sig en tendens til, at de ikke følte sig informeret om e-Boks og derfor manglede en forståelse for, hvorfor de skal anvende e-Boks. Der blev derfor spurgt ind til, hvad de unge ville ønske, de havde fået at vide, inden de skulle til at bruge e-Boks. I fokusgruppe 2 blev følgende kommenteret:

“Dreng 2: hmm... altså for mit vedkommende så vil jeg sige nej altså jeg havde det egentlig fint nok med at det bare startede. Jo, jeg vil faktisk sige lidt det der med at man, en sms besked at man lige får af vide at det kan man gøre, ellers som sagt så lægger man ik’ mærke til det...”

Pige 1: mmm... nej... måske ja lidt generelt om hvordan det fungerer...

Pige 2: ja man burde få en forklaring på det..

Pige 1: ja præcis og hvad du kan gøre og hvordan

Pige 2: fordi det har man selv været nødt til at skulle gæt sig frem til.. det får du over e-Boks, øh ja.. super..” (Bilag 2, s. 107).

De unge i fokusgruppe 1 understøtter dette og forklarer, hvordan de selv som 15 årige ikke følte sig ansvarlige nok og klar til e-Boks. De giver eksempler på, hvad unge i den alder tænker på:

“Pige 1: Jeg vil sige det er noget man skal have op i IT og sådan noget synes jeg, i skolen for at man lærer det, fordi når du er 15, du jo stadigvæk uvidende du ved jo ik’ så meget om det og sådan noget.. og 15 årige nu til dags..

Dreng 2: (afbryder) de tænker på hvor hurtigt kører min knallert, hvor mange bajere har jeg råd til, skal jeg bruge gummi..” (Bilag 1, s. 99).

Det ses her, hvordan de unge ikke føler sig forberedt på e-Boks samt, at der hersker en afmagt blandt dem i forhold til deres tilgang til e-Boks. Der er en bred enighed blandt de unge i samtlige fokusgrupper om, at de godt ved, de skal bruge e-Boks, men samtidig er der dog en udbredt følelse af ikke at være ordentlig informeret om e-Boks og dennes muligheder (Bilag 1, 2, & 3). I fokusgrupperne har der været spurgt til, hvilke funktioner de unge kender til i e-Boks. Der er bred enighed om, at e-Boks er en postkasse til vigtige breve, men derudover ved de færreste unge, hvad ellers e-Boks kan tilbyde, hvilket blandt andet tydeligt ses i de unges manglende respons på spørgsmål omkring e-Boks funktionaliteter (Bilag 1, 2 og 3). Denne manglende forståelse for og kendskab til de muligheder e-Boks opstiller, kan ses som manglende skemaer. De unge har ikke tidligere erfaringer, de kan drage nytte af, det vil sige at de ikke har dannet skemaer for dette. Ligeledes kan de unge ikke akkomodere sig til denne type værktøj. Der er derfor en grundlæggende mangel på kendskab til hele den funktion, som e-Boks er. De unge selv sammenligner e-Boks med en vigtig udgave af en almindelig e-mail konto såsom Gmail (Bilag 1, 2 & 3). Derfor kan der

argumenteres for, at de allerede kender til mailsystemet og derfor allerede har tilegnet sig erfaringsbaseret skemaer. Det er dog de ekstra sikkerhedstiltag, der virker til at skabe problemer for de unge (Ibid). Denne form for tiltag med NemID og nøglekort er en ny og ukendt ting, som de unge først skal skabe kendskab til, før de kan drage nytte af den. Sikkerheden ved et nøglekort har de unge ikke tidligere været bekendt med, hvilket opstiller en udfordring i forhold til at danne assimilationsmønstre. De unge har ikke tidligere haft mulighed for at gøre sig erfaringer med nøglekortet, da de først har behov for et, når de får en e-Boks. Derudover ses der her et digital divide, hvor de unge ikke føler sig klar til at bruge de funktioner, e-Boks tilbyder, men at der fra samfundets side er en forventning om netop dette. Skellet mellem de unge og samfundet er en tilbagevendende udfordring for kommende generationer, hvilket der skal tages højde for fra det offentlige side. Der skal ligeledes skabes motivation hos de unge, så de gennem denne drivkraft lærer at bruge e-Boks og blive fortrolig med det. Motivationen er dog særlig interessant i forhold til Deweys fire instinkter.

Analyse med Deweys fire instinkter

De unge selv fortæller, at de gerne vil have vist, hvordan e-Boks virker, men samtidig vil de helst bruge det, når de er alene (Bilag 1, 2, 3, 5 & 6). Dette leder til kombinationen af de fire instinkter og kan dermed være med til at forklare de unges holdninger. Dette uddybes herunder.

Det sociale instinkt

Unge mennesker har ligeså meget som børn og voksne en interesse i at kommunikere med andre. Det kan derfor være en god idé at lade unge kommunikere med hinanden om e-Boks, for derved at motivere hinanden til at anvende det mere. Det ses da også i de afholdte fokusgruppeinterviews, at flere af de unge blev mere bevidste om, hvad de modtager i deres e-Boks og lærte flere ting om e-Boks af hinanden, mens disse fokusgruppeinterviews foregik (Bilag 1, 2 & 3). Ved at lære af hinanden motiveres de unge gennem de øvriges drivkraft og kan se, hvad andre anvender det til. I fokusgruppe 3 havde pige 2 ikke viden om, at man kunne sende beskeder tilbage til for eksempel sin sagsbehandler (Bilag 3, s. 116). Denne viden tilegner hun sig gennem pige 1, der efter sigende ikke anvender e-Boks særligt ofte, da hun foretrækker almindelige breve og lader være med at læse eller svare på digitale breve (Ibid). Hun vidste dog alligevel i dette tilfælde mere end pige 2, der nu gennem kommunikationen i fokusgruppen har tilegnet sig mere viden om e-Boks. En lignede læringsituation fandt sted under afholdelsen af fokusgruppe 2, hvor pige 2 fortæller, at hun gerne

vil have muligheden for, at lave mapper i sin e-Boks. Pige 1 fortæller hende herefter, at det kan hun allerede.

“Pige 2: måske lave nogle sådan at man har nogle grupper derinde.. at man kunne lave dem i mapper for eksempel sådan.. jeg... hvis man fik fra sygehuset så var det samlet

Pige 1: det kan du bare selv lave

Pige 2: kan man godt det? nårh, se..

(...)

Pige 2: jeg har ik’ fået nok viden om det” (Bilag 2, s. 110).

Pige 2 lærer derved også via fokusgruppen og i dialogen med pige 1, at nogle af de ting, hun mangler i anvendelse af e-Boks, faktisk allerede eksisterer.

Konstruktionsinstinkt

Det ses i fokusgrupperne, at de unge har dannet sig flere idéer om, hvordan man kan optimere e-Boks i forhold til unges anvendelse af det. De vil afskaffe nøglekortet og lave login lige så nemt på computeren som på mobiltelefonen, så man ikke skal have sit nøglekort på sig, hver gang man bare skal logge ind og se et nyt brev eller en besked (Bilag 1).

“I: Hvad... Hvad tænker I kunne motivere, det er sådan et rigtig godt ord, motivere, hvad kunne få jer til at bruge e-Boks mere end I gør i dag?

Pige 1: Fjern nøglekortet (...) Det det er sådan jeg har det. Det der nøglekort der, det skal simpelthen væk og så skal man bruge det ligesom netbank... Det snakkede vi i hvert fald meget om nede i klassen at det var nøglekortet, det var nok sådan (...) det der trickede mest, det er ikke sådan noget man altid har på sig, det altså.. jo så skal man sidde det tager ti minutter for at skulle sidde og logge ind i stedet for man indtaster sit cpr.nr. og så en kode man selv kender. Det går meget hurtigere, det går sådan her (knipser med fingrene) i forhold til at så skal vi til at starte computeren op eller så skal vi til at starte telefonen op, og så kan telefonen ikke køre med det fordi der ikke er flashplayer eller sådan et eller andet ... så det... En app og så man bare skal logge med sådan noget, jeg tror det er nemmere” (Bilag 1, s. 97).

Fokusgruppe 3 taler om at lave en samlet enhed til alle sine ting gennem livet. Derfra skal der ifølge dem være separate mapper til skole, institution, elevplan, forældreintra, sundhed.dk, borger.dk, sin e-Boks etc. (Bilag 3, s. 131).

“Pige 2: Så er der også noget der hedder elevplan. Og så er der. Altså der er bare så meget bullshit. Hvorfor ikke bare samle det et sted...

Pige 2: (...) vi kommer ind på alle mulige emner og så kommer man til at tænke hvorfor fanden har man ikke bare samlet alt muligt shit et sted (...) Vi har e-boks vi har ... vi har borger, vi har sundhed. Vi har min elevplan (...)

Dreng 2: Elevintra (...)

Pige 2: Ja elevintra også. Hvorfor fanden har man ikke bare samlet det hele?

(...)

Pige 1: forældreintra.

Pige 2: ... Hvorfor ikke bare samle det hele et sted . Fordi pludselig står man der og så. Der er jo fandme meget når man tænker over det” (Bilag 3, s. 131).

Ved at samle alle informationer mener de unge i fokusgruppe 3, at det vil gøre det lettere at holde styr på alle sine ting, koder og dokumenter.

Nysgerrighedsinstinkt

Som mennesker er vi født nysgerrige og med lyst til at udforske verden og tilegne os viden og erfaringer gennem disse oplevelser. De unge i fokusgrupperne har dog efterlyst undervisning i anvendelsen af e-Boks og hvordan de kan anvende det på den bedst mulige måde. De unge udtaler, at de har prøvet på egen hånd at finde ud af e-Boks og dennes funktioner, men at de ikke har fået breve, flyers eller undervisning i dette. Der er bred enighed om, at det er undervisning i folkeskolerne, der skal til, når de unge selv skal til at anvende e-Boks på egen hånd (Bilag 1, 2 & 3). Flere unge i fokusgrupperne lærte e-Boks at kende gennem et fritidsjob, hvor de pludselig blev tvunget til at have en e-Boks. Her udviser de unge stor frustration, både over nøglekortet, de synes er besværligt og indviklet (Bilag 1, 2 & 3). Men også i forhold til de forskellige ting de pludselig skulle ind og gøre i e-Boks. Blandt andet at skrive under med sit NemID, svare på breve og holde styr på sine papirer og dokumenter. De unge har derfor i starten ikke haft tid til at sætte sig ind i,

hvordan man bedst muligt udnytter e-Boks, da den første brug af det har været i forbindelse med noget specifikt, der skulle ordnes.

“Pige 2: Og hvis man jo også gik ind og gjorde det på folkeskolerne. Sådan så unge allerede i den alder de havde nogen ide om det. Så man ikke lige pludselig står og ligner et spørgsmålstegn ligesom jeg gjorde da jeg fik et fritidsarbejde” (Bilag 3, s. 129).

Havde de unge haft en viden om e-Boks, inden de blev kastet ud i det, ville den afstandtagen og uvidenhed, der ses i forhold til e-Boks, måske have været mindre og de unges forudsætning for en optimal anvendelse have været større.

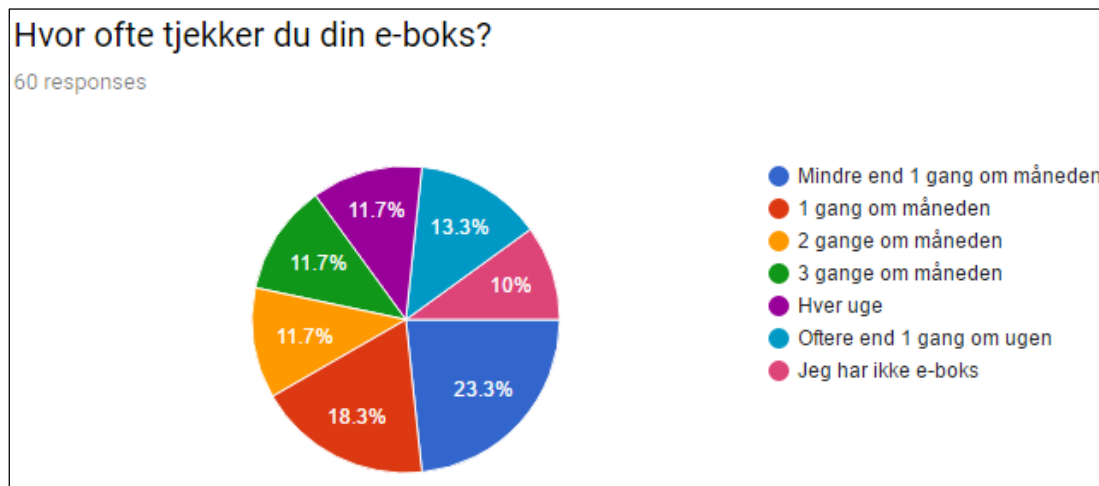
Det kunstneriske instinkt

Det ses under konstruktionen, at de unges deltagelse i fokusgrupperne har fået dem til at tænke kreativt og idérigt i forhold til både anvendelsen og indholdet i e-Boks, men også i forhold til andre vigtige breve, beskeder og dokumenter de måtte modtage via andre online medier. De er bevidste om, hvad de godt kan lide ved e-Boks og hvad der gør, de føler det besværligt at anvende. Man kan se, at de unge motiverer hinanden til for eksempel at lave sine egne mapper i e-Boks og at de derved kan holde mere styr på deres dokumenter.

Motivation til anvendelse af e-Boks

For at de unge skal kunne se formålet i at anvende e-Boks, er det afgørende, at de motiveres af gøremål. Disse gøremål er for de unge med til at give mening og betydning i anvendelsen af e-Boks i hverdagen. Motiveres de unge ikke til at anvende e-Boks, dannes disse gøremål ikke og de unge opbygger derfor ikke de vaner og dermed assimilationsmønstre, der skal til for, at de kan handle og navigere rundt i e-Boks på egen hånd. Det er derfor også vigtigt i læringen om e-Boks, at man finder den drivkraft, der får de unge i gang med at anvende e-Boks så godt som muligt. Hos nogle af de unge ses det, at de har sværere ved denne motivation og drivkraft, da de førhen har haft dårlige oplevelser med e-Boks, hvor andre ikke har haft store problemer. Det kan derfor være svært at definere en samlet drivkraft og motivation for alle unge. Drivkraften kan for de unges vedkommende hjælpes på vej med en vejledning til, hvordan man nemmest anvender e-Boks. I det følgende vil vi se nærmere på, hvordan de unge motiveres til at anvende e-Boks.

Før man kan se på, hvordan de unge kan motiveres til at anvende e-Boks mere end i dag, er det også essentielt at se på, hvad der holder de unge fra anvendelsen i deres hverdag. En mindre procentdel svarer via spørgeskemaerne, at de slet ikke har en e-Boks (Bilag 5 & 6).



Billede 3. Spørgeskema produktionsskolerne (Bilag 5).

Andre giver udtryk for, at de ikke anvender det, fordi det er besværligt, at de ikke gider, eller at de ikke kan finde ud af det. Ifølge vores undersøgelser er en af de største årsager til, at de unge ikke gider anvende e-Boks nøglekortet, at de finder det besværligt og ikke stoler på sikkerheden omkring brugen af det (Bilag 1 & 2).

“Pige 1: ja... altså, det, det, det sådan noget med de tænker jo ik’ over mit nøglekort, ahrmen kan du ik’ lige holde mit nøglekort ik’ os’? så giver man lige en veninde eller en kammerat det, årh fedt nok jeg kan bruge det her til så mange ting.. det, det, det bliver.. det.. ja man kan krænke en på det også jo.. det der nøglekort der, jeg tror det gør meget for unge fordi de 15 årige de er jo.. så får man lige smidt sin skoletaske så bliver den der pungen lige hapsed og så nøglekortet lige væk, hvad gør man så

Dreng 2: der går en halv måned før du får et nyt ik’ o’” (Bilag 1, s. 99).

De unge påpeger her, at når man er 15 år, tænker man ikke så meget over sikkerheden i at have sit personlige NemID nøglekort på sig. Derudover finder de det besværligt og synes ikke det er en god løsning (Bilag 1 & 2).

Både fokusgruppe 1 og fokusgruppe 3 kommer endvidere frem til, at de savner mere personlig kontakt med offentlige. De beskriver i fokusgruppe 1 en mail som værende mere “kold” og upersonlig. Derfor har nogle af de unge svært ved at forholde sig til den post, der kommer fra en digital person, de ikke ved hvem er.

“Dreng 2: Kan vi ik’ bare fjerne det lovkrav, så kan man selv vælge om man vil have sådan en smart ting...

Pige 1: Ja det skal være frivilligt, det er ikke noget man skal føle sig tvunget til at gøre.

Dreng 2: jeg synes det fjerne lidt øh.. det offentliges opgaver rimelig meget. Nu skal de bare i stedet kun sidde ved en computer nu har de bare 1 møde om ugen i stedet for 3 altså.. det er ikke fordi der tager dem lang tid at tage én ind til et møde, det tager et kvarter...

(...)

Dreng 2: ja vi mangler lidt noget mere menneskelig kontakt ...

Pige 1: det er det samme hvis du går ned på kommunen og siger jamen jeg har fået det her ... jamen gå ind og tjek din e-Boks super tak for det ... det.. det for kedeligt, det bliver sådan der ingen kontakt med omverdenen, det er bare internet internet internet.

Dreng 2: det bliver for kynisk på en eller anden måde

Pige 1: ja..

Dreng 2: man bliver til den der række tal og der er ikke noget mere upersonligt, upersonligt end at blive til en række tal” (Bilag 1, s. 93).

I fokusgruppe 3 taler de om, at de hellere vil have et almindeligt papirbrev, så de ved, at det er vigtigt. Derudover taler dreng 2 også om, at hvis det offentlige vil ham noget meget vigtigt, så ringer de ham nok op på telefonen.

“Dreng 2: Men det er jo der jeg også tænker at jeg er ikke ligefrem en der leget James Bond. Jeg er ikke hemmelig. (...) Altså de har da mit navn og mit nummer hvis det er så vigtigt de skal have fat i mig så ringer de da” (Bilag 3, s. 120).

Han har dermed ikke akkomoderet sig til anvendelsen af e-Boks, hvilket giver ham problemer i kontakten med det offentlige. Dreng 2 mener endvidere, at han ikke har en e-Boks, da han ikke “har lavet én” (Bilag 3). Han er ikke klar over, at alle over 15 har og skal have en e-Boks i dag. Dreng 2

er ikke blevet motiveret til at anvende e-Boks. Han udtaler i fokusgruppen, at ingen har fortalt ham, at han skal anvende e-Boks og derfor vil han ikke bruge det.

“Dreng 2: altså jeg har regnet med at på et eller andet tidspunkt der får jeg at vide at det skal du lave og så gør jeg det der. (...) men jeg venter indtil jeg får at vide at jeg skal. Fordi lige nu der har jeg simpelthen så mange ting jeg skal logge ind i” (Bilag 3, s.123).

Det er således ikke blevet pålagt ham at anvende e-Boks og han husker tilbage til dengang, man frivilligt kunne vælge, om man ville have en e-Boks eller ej. Hans motivation for at anvende e-Boks er derfor ikke tilstede. Men hvordan kan man motivere de unge til at sætte sig mere ind i, hvordan e-Boks fungerer? Og ikke mindst hvordan de anvender det mest optimalt?

Dreng 1 udtaler ironisk i fokusgruppe 3:

“Dreng 1: Jeg tror ikke det er så ofte man hører det i skolen. At hey! Dumme labaner dernede, kan I så smutte af e-Boks!” (Bilag 3, s.130).

Og dreng 2 fortsætter, dog ikke ironisk og udtaler:

“Dreng 2: Jeg tror at det eneste der kan motivere dem det er at de bare skal have at vide at, her er dine vigtige ting. Rigtig vigtige ting. Og sådan er det bare” (Ibid).

Dreng 1 har ret i, at motivationen til for eksempel at bruge Facebook og andre sociale medier er større, da disse er sociale platforme, hvor der sker en form for samspil mellem mennesker på den ene eller den anden måde. Hvorimod e-Boks er en individuel og privat platform, der kan indeholde meget personfølsomme data og som skal beskyttes mod andre. Det kan derfor være svært at motivere unge til at lære om e-Boks, men i de tre afholdte fokusgruppeinterviews kender alle de unge til e-Boks og hvorfor man har den.

Herunder afklares hvordan et samspil mellem de unge og deres undervisere kan understøtte læringen om e-Boks.

Vejledning, undervisning og læring om e-Boks

Før man kan støtte unge i deres udvikling og læring om e-Boks, er det nødvendigt at se dem i deres aktuelle vidensposition. Som før nævnt i analysen er det en afgørende faktor at finde ud af, hvad de unge ved om e-Boks nu og dermed se, hvilke behov de har for undervisning og vejledning. Dette vil med andre ord sige, at det er afgørende at se på, hvordan de unges nuværende skemaer er i forhold til e-Boks for derved at kunne understøtte dem i tilegnelsen af nye.

I en indledende samtale med Jobcentret i Aalborg udtaler faglig koordinator Gitte Havmøller, at det ikke kun er de unge, der har problemer med at anvende e-Boks, men at medarbejderne på kommunen også har haft svært ved at sætte sig ind i nu at skulle kommunikere med borgerne digitalt (Bilag 15). Hun forklarer, at det ikke kun er de unge, der føler, at det bliver mindre personligt, når det hele bliver digitalt. Men at de kommunale medarbejderne har haft svært ved at kommunikere og lære den unge borger at kende gennem de digitale talerør (Ibid). Dette bakkes op af de unge deltagere i fokusgrupperne (Bilag 1, 2, & 3). De der nægter at anvende e-Boks og de der anvender det med store negative holdninger, er alle enige om, at man tager det personlige væk og kommunikationen mellem borgeren og det offentlige bliver mere og mere upersonlig gennem det digitale (Ibid).

“Dreng 2: ja vi mangler lidt noget mere menneskelig kontakt ...

Pige 1: (...) det for kedeligt, det bliver sådan der ingen kontakt med omverdenen, det er bare internet internet internet.

Dreng 2: det bliver for kynisk på en eller anden måde

Pige 1: ja.

Dreng 2: man bliver til den der række tal og der er ikke noget mere upersonligt, upersonligt end at blive til en række tal” (Bilag 1, s. 94).

Andre unge finder det lettere at modtage deres post digitalt og har dermed lettere ved at akkomodere og tilpasse sig de elementer der findes i e-Boks. Fordelene ved det er, at de ikke skal holde styr på mapper og papirer alle vegne og dermed kan risikere, at det bliver væk (Bilag 3). De mener endvidere også, at det er sikkert at anvende, da der er NemID og nøglekort, selvom det er besværligt at anvende, så kan de godt se de sikkerhedsmæssige forhold, der er nødvendige at gøre brug af (Bilag 3).

“Pige 2: det afhænger altså fuldstændig af om man har det på telefonen eller ej. Jeg har mit på telefonen. Og jeg har ikke åbnet min postkasse i snart to måneder, fordi den er gået i stykker.

Alle griner.

Pige 2: Hvis jeg pludselig har fået et eller andet brev fra kommunen om at jeg skal ind eller hvis nu jeg var mand og skulle i hjemmeværnet. Jamen hvis ikke jeg havde fået det over e-Boks så havde jeg aldrig fået det” (Bilag 3, s. 113).

Dreng 1 i fokusgruppe 3 fortæller, at en af de mest positive ting ved e-Boks er, at han har fået styr på sine ting og ikke behøver at bekymre sig om sin lønseddel, når han har set, at den er kommet på e-Boks. Denne udtalelse bakker Michala Høg Daimar op og nævner også de konsekvenser, det kan have ikke at læse sin e-Boks post med henvisning til indkaldelse til session (Bilag 4):

“Og hvordan man så får dem til at interessere sig for dem, altså nogle gange er det en gulerod og nogle gange er det jo truslen med, at hvis ikke du møder op til session nå men så får du en bøde altså. Det bliver jo dyrt. Det koster mindst 2000 kr at lade være at møde op (...) Og i yderste konsekvens kan man endda ryge i fængsel hvis ikke man kommer op.”
(Bilag 4, s. 142).

Michala Høg Daimar udtaler også, at det burde høre med i de unges almene dannelse at blive undervist, ikke kun i e-Boks men også i den generelle gebærd i den digitale verden. Den er i dag så stor en del af vores samfund, at det burde være en del af folkeskolens undervisning (Bilag 4). Hun taler dog også om, at det ikke er e-Boks, der har gjort, at de unge ikke læser post fra det offentlige. Flere undersøgelser peger på at problemerne med manglende motivation hos de unge til at tage kontakt til det offentlige eller melde tilbage til det offentlige, også var et problem, da man ikke modtog sin offentlige post digitalt (Ibid). Det er ifølge Michala Høg Daimar således ikke e-Boks skyld, at de unge ikke motiveres til at læse post og kommunikere med det offentlige. Denne manglende motivation har altid eksisteret og de unge i fokusgrupperne har ret i, at det ikke er noget, de unge er interesserede i at lære noget om. Som før nævnt er det derfor en stor fordel, hvis undervisningen og læringen om e-Boks foregår obligatorisk i skolerne, så de unge dermed opnår den læring og viden, de har behov for. Dette kan være med til at skabe bedre forhold for de unge til at akkomodere sig og dermed fastsætte nye skemaer. Michala Høg Daimar taler om, at man allerede

er ved at finde kandidater, der kan udarbejde et stærkere undervisningsmateriale til samme formål, men at der vil gå tid før dette er klar til udrulning på skoler og lignende (Bilag 4).

“L: nej du nævner det her med at du gerne vil have et undervisningsmodul ind, for at kunne læse om digital dannelse og brug.”

M: “Ja.”

L: “Men hvor tænker du det skulle hen? Hvordan skal man sætte ind, og hvornår skal man gøre det?”

M: “Altså sådan som vi er ved at planlægge det nu, og det er også ved at gå i udbud. For vi skal finde nogle der kan lave de her materiale. Det er at vi skal lave det i udskolingen i folkeskolen, altså sådan, fordi de skal jo oprigtigt sige være 15 år og så i erhvervsskolerne. Det er ihvertfald der vi starter. Jeg kan jo ikke sige endnu, fordi vi spørger jo dem som har forstand på det. Hvad er det for nogle materialer vi skal bruge for at opnår det vi gerne vil. Vi kan ligesom sige. Vi har den her problemstilling, vi vil gerne nå derhen. Og så er vi ved at spørge nogle kloge mennesker udenfor huset. Hvordan gør vi det bedst muligt?” (Bilag 4, side 143).

Der er derfor en bevidsthed hos Digitaliseringsstyrelsen om, at de unge ikke tilegner sig nok viden på egen hånd i forhold til anvendelsen af e-Boks.

Som tidligere nævnt er de fleste unge godt tilfredse med at bruge e-Boks og anvender det til mindre men vigtige ting såsom at tjekke sine lønsedler og se sin anden indkomne post fra det offentlige. De unge i fokusgrupperne blev i den forbindelse spurgt til, hvordan de gerne ville undervises i brugen af e-Boks, hvortil størstedelen udtalte, at de gerne ville have obligatorisk undervisning i folkeskolen (Bilag 1, 2 & 3). Her mener de selv, der er størst mulighed for, at de vil tage sig tiden til at lytte til og læse de informationer der undervises i (Ibid). De unge kommer i fokusgrupperne desuden selv med eksempler på, hvordan de kan undervises i og lære om e-Boks.

“Dreng 2: Jeg tænker nok det vil være smartere hvis for eksempel folkeskolen at hvis man nu ramte 15 års alderen og så skulle man til at have en e-Boks.. at man var blevet lidt mere integreret i det med hjælp fra en underviser at nu skal alle unge til det her og jo selvfølgelig har fortalt hele Danmark et eller andet om at nu skal man gøre det fra 15 års alderen og at

forældrene også hjælper barnet i gang med og lære hvad det her er for at barnet eller den unge kan tage det mere naturligt

Pige 1: (afbryder) at det er sådan noget der kommer op i IT og sådan noget man har i skolen” (Bilag 1, s. 94).

Derudover taler de i fokusgrupperne også om, at der er mangel på undervisning i anvendelsen af e-Boks. Dette både sikkerhedsmæssigt i forhold til NemID og nøglekortet men også i forhold til hvordan man anvender e-Boks optimalt (Bilag 1, 2 & 3).

“I: Hvordan, i nævnte flyers. Hvordan vil i gerne informeres om e-Boks? (...)

Dreng 1: (Afbryder) Altså ideelt set så skulle det være en gut der kommer ud og lærer folk det. Fordi så hvis der sidder en som ikke bare. Altså der er nogen der bare kan få en flyer og sagtens kan lære det derved. Men der sidder nogen der har nok spørgsmål og som ikke får nok ud af det. Altså så er det jo ideelt at der kommer en gut ud måske i folkeskolen og lære folk det der. Og så hvis der er nogle spørgsmål hvis der er noget de er i tvivl om stadigvæk.

Dreng 2: Jeg vil sige måske et brev med når du får et, dit NemID.

Pige 2: Ja.

Dreng 2: Og dit nøglekort. Så der står det her det kan du bruge og får lige en lille guide gennem e-Boks.

Pige 2: Det der jo er med en flyer det er at det er jo kort information, hvor du altid kan trykke videre altså log ind og læse mere” (Bilag 3, s. 129).

Dette bakkes op i fokusgruppe 1, da der bliver spurgt til, hvor man skal sætte ind henne i forhold til unge og deres læring om e-Boks.

“Dreng 2: det ikke fordi det nødvendigvis skal være et fag men for eksempel sådan noget med nu der er vi taget ud af hvad vi laver her på skolen for at komme herop, det, det da ik’ sværere end at man ansætter 12 mand, 2 til nordjylland, 2 til midtjylland, 2 til sønderjylland, og 2 til øerne..

Grin blandt deltagerne

Pige 1: sejt

Dreng 2: og så skal de jo simpelthen bare tage skoler igennem altså.. til hvert klassetrin der..

Pige 1: Jeg vil sige det er noget man skal have op i IT og sådan noget synes jeg, i skolen for at man lærer det, fordi når du er 15, du jo stadigvæk uvidende du ved jo ik' så meget om det og sådan noget.. og 15 årige nu til dags..

Dreng 2: (afbryder) de tænker på hvor hurtigt kører min knallert, hvor mange bajere har jeg råd til, skal jeg bruge gummi..” (Bilag 1, s. 99).

De unge mener dermed, at undervisningstiltag skal ske i folkeskolen eller på de korte videregående ungdomsuddannelser, så de unge får læringen og tilegnelsen af viden tidligt men samtidig obligatorisk (Bilag 1, 2 & 3). Dermed har de den grundlæggende viden om e-Boks, inden de bliver myndige og skal stå på egne ben. De har ligeledes mulighed for at stille spørgsmål til en underviser, der kan svare på de bekymringer, de unge måtte have om e-Boks. Det vil måske i fremtiden være med til at ændre de unges holdning til e-Boks og få dem til lettere at navigere i den, lave deres egne mapper og gøre deres e-Boks mere personlig. Denne undervisning vil ligeledes kunne vise, hvordan man anvender og laver sikre adgangskoder til sine private profiler på internettet. Her er særligt tænkt på e-Boks og mobilbank. Endvidere vil det være en god mulighed for det offentlige at sikre, at de unge kender til anvendelsen af e-Boks og har fået undervisning i, hvordan man opnår optimal udnyttelse af e-Boks.

“Dreng 1: De måtte gerne lige have givet mig, i det mindste bare et papir med, da jeg fik ligesom det der nøglekort. Sådan ligesom en tutorial med hvordan det fungerer. Første gang man logger ind. Det kan jeg da huske det kommer der på min bank ligesom på sin telefon når man logger ind på sin netbank. Så kommer der sådan en tutorial første gang. Og den bliver ved med at komme af en eller anden grund. Jeg har ikke bedt den om at gå væk.

Dreng 2: Mmm.

Dreng 1: Med hvordan lortet egentlig fungerer. Det har jeg aldrig fået på e-Boks. Jeg vil gerne have at vide hvordan det fungerer og hvordan det overhovedet var kommet til.

Pige 1: sådan har jeg det også.

Dreng 1: Det eneste jeg fik at vide at var at, læs dine beskeder. Og så tænker jeg ja øh mail? Send mig en sms altså. Hvorfor? Nå okay, vigtige beskeder? Yes, så er jeg med. Eller næsten med ihvertfald. En eller anden form for info.

Dreng 2: mhm.

Dreng 1: Og selvfølgelig jo, det er dyrt hvis man skal sende en gut ud og stå og undervise en hel klasse flere timer om dagen. Men så kan man da bare skrive et brev. Hvor det står i og som de sender med ud.

(...)

Pige 1: eller en flyer eller sådan.

(...)

Pige 1: Men du kan jo altid gå ind og læse på e-Boks hvordan det fungerer” (Bilag 3, s. 125).

Michala Høg Daimar udtaler i interviewet, at hun selv har scannet sine egne vigtige dokumenter ind, så de ligger i e-Boks (Bilag 4). Det har hun gjort for at have styr på sine papirer og ved derfor, at sker der for eksempel en vandskade, som destruerer hendes papirer, så har hun dem altid sikkert opbevaret digitalt via sin e-Boks.

“Før i tiden, altså vi andre har jo haft ringbind og alle mulige åndssvage ting vi skulle gemme på i 100 år. Og det er man fri for nu. Jeg har alt hvad jeg overhovedet kan eje og ha, inde i min e-Boks. Jeg har tilknyttet det hele fordi jeg gider ikke have alt det åndssvage ting. Men sådan nogle ting. Hvorfor altså. Men for nogle unge så kan de heller ikke forestille sig de her ringbind. De ser knap nok forældrenes fordi de har heller ikke ringbind og dårlige bilag i dag. Eller deres gamle lønsedler eller hvad man nu ellers var forpligtet til at gemme i 5 år ikke?” (Bilag 4, s. 145).

At man kan gemme alle de personlige vigtige dokumenter og papirer, var ikke noget de unge havde viden om (Bilag 1,2 & 3). Selvom nogle af de unge på et eller andet tidspunkt havde modtaget lidt sparsom undervisning, havde de ikke fået disse informationer. De unge kunne heller ikke erindre at have set eller hørt om nogle former for kampagner eller informationer om e-Boks og det gjaldt også for informationsbreve om selv anvendelsen af deres nøglekort og NemID. Generelt efterspurgte mange af de unge mere undervisning og mere viden om både e-Boks, men også sikkerhedsforanstaltningerne i anvendelsen af nøglekortet og NemID, som flere af de unge ikke var trygge ved og ikke følte var sikkert nok (Bilag 1 & 2). Andre unge mener, at det netop er NemID og nøglekortet, der gør det mere sikkert at anvende, da det er personligt og koderne skifter, når man

bruger dem. De unge er dog alle enige om, at det er besværligt at anvende kortet (Bilag 1, 2 & 3). De ting, de unge påpeger og lægger mest vægt på i denne forbindelse, er, at kortet er let at glemme, let bukkes, bliver slidt og bøjet og de kan derfor ikke se koderne. Derudover gør kortet processen med at logge ind på en computer det meget mere besværligt og langsommeligt. De unge giver udtryk for, at det skal være let og ikke føle, at kortet frarøver dem deres tid (Ibid). Michala Høg Daimar udtaler også, at de unge skal motiveres til at anvende e-Boks på den ene eller den anden måde (Bilag 4). Denne motivation styrkes ikke, hvis de unge føler, at det er besværligt at anvende nøglekortet og de unge dropper derfor ofte at se hele brevet i e-Boksen, da det tager for lang tid (Bilag 1, 2 & 3). Det har dog afhjulpet frustrationerne for flere af de unge at anvende den mobile app version af e-Boks, så de ikke skal bruge en ny kode hver gang, men kan anvende samme kode og CPR-nummer når de logger ind via mobilen. De unge fortæller dog, at det er besværligt at få installeret e-Boks appen på sin mobiltelefon (Ibid). Selve oprettelsen er svær at finde på computer versionen og det virker for dem som en indviklet måde at gøre det på. En løsning på dette kunne være, at man på forsiden af e-Boks på computeren kunne lave en direkte vej til opsætning af e-Boks på sin mobiltelefon, hvilket senere vil blive uddybet i designet. Dermed er det let at finde og de unge skal ikke lede længe efter de oplysninger, de skal bruge. Derudover kunne de unge godt tænke sig en god vejledning første gang, de skal logge ind. Ikke kun via mobiltelefonen men også på computeren (Bilag 3). Dermed ved de unge, hvad de skal gøre og guides igennem hele forløbet. I fokusgruppe 1 er der meget stor afstandstagen til nøglekortet og hvor besværligt det er at anvende. Specielt pige 1 er stor modstander af det og vil på grund af nøglekortet gerne have sine almindelige breve tilbage. Hun føler ikke, at e-Boks letter hendes hverdag og sammenligner sin e-Boks med sin netbank konto. Her skal der være den samme form for sikkerhed som på e-Boks og hun fremhæver, at man her kun skal indtaste sin almindelige kode også selvom det er via computeren.

“Pige 1:(...) jeg tror det er det der nøglekort der, for det er ikke alle der går med det og det ikke.. det er jo heller ikke os’ alle sammen der har det, jeg vil sige netbanken den er nemmere fordi, jo der går du ind og indtaster det og sådan noget og opretter det ligesom ved e-Boks og det skal hentes ned og oprettes over e-Boksen over nettet før du kan bruge det som app og sådan noget (...) det for indviklet og så det er nemmere at indtaste sit cpr.nr. og så en adgangskode man laver i stedet for det der nøglekort.. jeg tror det er nøglekortet der gør det. At det, at der er mange der ik’ bruger det, fordi jeg har det ik’ på mig hver dag”
(Bilag 1, s. 94).

I dette tilfælde har pige 1 i fokusgruppe 1 et stort behov for at kunne assimilere sine oplevelser og på den måde har hun sammenlignet e-Boks og den praktiske måde, hvorpå det fungerer med hendes netbanks funktioner. Denne assimilation er tydelig, da de to former for apps og programmer er meget sammenlignelige i forhold til e-post og sikkerhed. Den negative holdning til sikkerheden ved anvendelse af nøglekort kan med fordel forbedres, da det på længere sigt kan skade de unges anvendelse af e-Boks. Det samme gør sig gældende for andre offentlige digitale profiler, de unge gør brug af, såsom netbank, skat.dk, borger.dk etc.

Derudover sammenlignes der i fokusgruppe 3 meget med borger.dk og sundhed.dk, som også har mange af de samme sikkerhedsforanstaltninger og personfølsomme data som både e-Boks og netbanken skal kunne indeholde (Bilag 3).

Laver man et undervisningsforløb for de unge i anvendelsen og videnstilegnelse af e-Boks, er det vigtigt at kende de unges ståsted lige nu. Altså hvor skal man starte i forhold til, hvad de unge allerede ved. Endvidere er det vigtigt, at de unge er klar over, hvorfor de skal til at anvende e-Boks og ikke længere skal modtage fysiske breve. Dette vil dog kun gælde i en overgang, da disse unge før har modtaget fysiske breve fra det offentlige. Efterhånden bliver det en selvfølge, at man skal modtage sin offentlige post digitalt og ikke noget de unge i fremtiden kommer til at tænke over. Men i denne fase, indtil det bliver en selvfølge, vil der være flere unge, der ikke har en positiv indstilling til det og som på en eller anden måde skal "tvinges" til at bruge e-Boks.

En anden ting, der er vigtig i denne omstillingsfase er, at de unges selvtillid vokser i anvendelsen af e-Boks. At de føler sig trygge i anvendelsen af e-Boks og vil begynde at tilegne sig viden på egen hånd, efterhånden som den basale viden er tilegnet. Dermed kan de også overføre egen viden til andre og give venner og klassekammerater en større tryghed i at anvende e-Boks.

Flere unge i fokusgrupperne var som sagt ikke bekendt med at mange af de features, som de efterspurgte, rent faktisk allerede eksisterede i e-Boks. For eksempel det at man kan opdele sine dokumenter i mapper såsom; banken, sygehuset, politiet, lægen, lønsedler etc. Dette er en funktion, som e-Boks næsten hele tiden har haft og burde være noget, de unge vidste eksisterede. Derudover er den information om, at man kan scanne sine meget vigtige dokumenter og papirer ind i e-Boks, en viden som ingen af de unge havde. I forhold til at Michala Høg Daimar omtaler, at det er godt at have nogle ting, der kan gøre det let at anvende e-Boks, stiller vi os undrende overfor, at man ikke har gjort mere for, at denne viden er nået frem til de unge. Dette specielt i forhold til at de unge selv

påpeger, at de nemt mister og glemmer ting samt ikke tænker over, hvor vigtige nogle papirer er og kan være. Som eksempelvis dreng 1 i fokusgruppe 3 der godt kan lide at have styr på sine ting og som pige 1 i fokusgruppe 1, der efterlyser, at det skal være let og nemt at bruge. Derudover er pige 2 i fokusgruppe 2 uvidende om, at man kan lave sine egne mapper i e-Boks. Alle disse ting er basal viden i forhold til at få unge til at tage ansvar for deres egne dokumenter og dermed deres eget liv. Det giver e-Boks mulighed for ved selv at lade borgeren kontrollere sine mapper og holde styr på, hvordan papirerne skal ligge inde i e-Boks. Dette kan have sine konsekvenser, da de unge ofte ikke laver disse mapper og ikke ved, at det kan gøres. Derfor ligger indkommen post i en stor indbakke, hvor det kan være svært at navigere rundt. For de unge kunne det være en lettelse, hvis man kun én gang skulle vælge mappe til breve fra banken. Således ville indbakken ikke virke uoverskuelig og brevene ville automatisk blive sorteret i de mapper, man selv havde valgt. På den måde ville den unge ikke skulle bruge energi på at holde styr på dokumenterne og ville have let ved at finde dem igen. Det samme gør sig gældende for post fra sagsbehandlere, politiet, sygehus etc., hvor de unge i nogle tilfælde skal printe dokumenter ud for at se hele korrespondancen, hvilke de skal have med til møder osv. Dette nævnes både i fokusgruppe 1 og 2 som nogle af de ting, der også kan være besværligt for de unge, når de anvender e-Boks.

“Pige 1: i stedet for man skal gå ind på e-Boks og så først printe papiret ud og sådan, det skal jeg ik’ bruge alligevel” (Bilag 1, s. 101)

og i fokusgruppe 2:

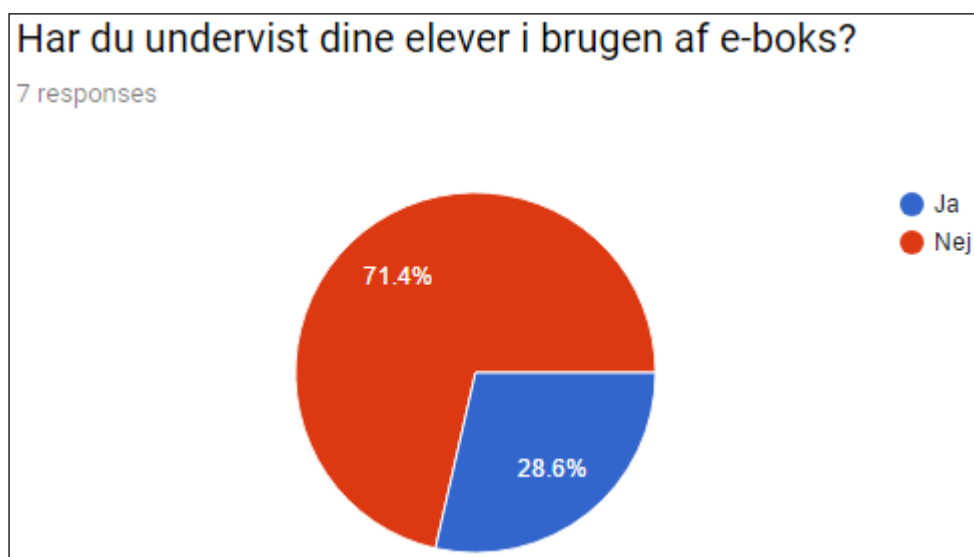
“Dreng 3: det synes jeg os’ de kunne bare ligesom for eksempel hvis man siger sendt, hvis jeg nu vil se at det er den her mail, hvis du bare åbner på homescreen hvor du går ind, så kan du se det er den her du sendt med, så kan du bare tryk på scroll ned og se hele samtalen på en, altså alle mails lige over hinanden, så hvis der har været en 17 emails samtale så kan man scroll ned og finde hele samtalen på én gang” (Bilag 2, s. 110).

Der ses her, hvordan de unge er vant til at blive undervist i nye ting og de derfor har en forventning til, at det samme sker i forhold til e-Boks. Der er derfor også en efterspørgsel på undervisning, både i form af fysisk materiale og klasseundervisning. I forbindelse med denne efterspørgsel er der i det

efterfølgende ligeledes set på, hvilket indtryk undervisere på produktionsskoler har af de unges brug af e-Boks.

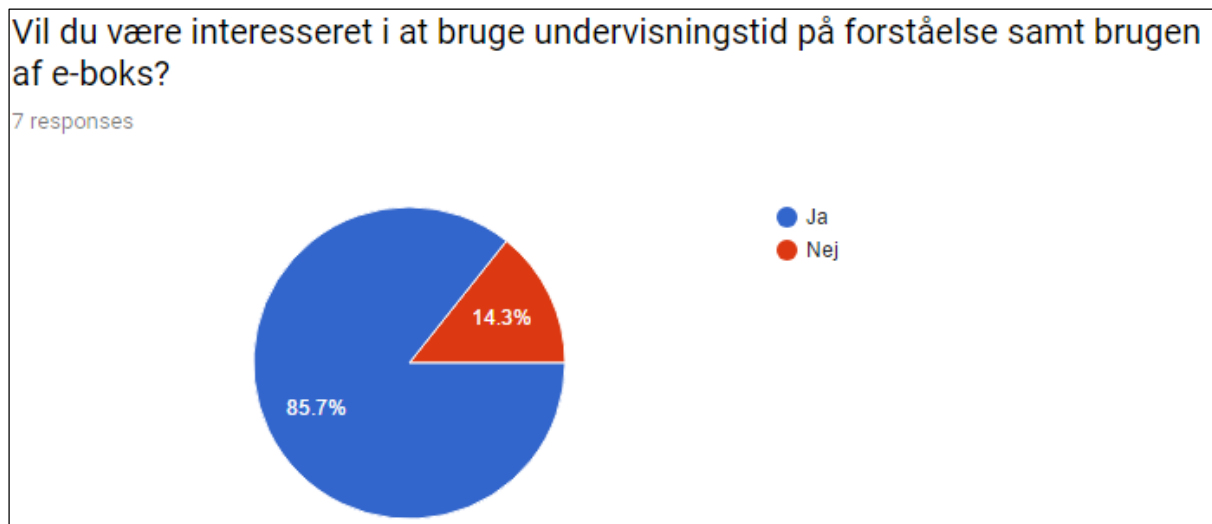
Produktionsskole undervisere og e-Boks

Efter der var etableret kontakt til flere produktionsskoler, blev der udsendt et spørgeskema til deres undervisere, hvilket gav flere svar. Nogle af underviserne var uddannet lærere andre underviste i håndværksmæssige fag som tømrer, metal og andre kreative fag. Besvarelserne viser, at underviserne synes, de unge på produktionsskolerne kan drage nytte af undervisning og information om e-Boks (Bilag 7). Derudover svarer kun 28,6%, at de allerede har undervist deres elever i anvendelsen af e-Boks, hvilket tyder på, at der kunne være behov for udvikling af et undervisningsmateriale, som underviserne kan bruge som udgangspunkt. Endvidere vil det være en fordel for uddannelsesinstitutionerne selv at have en til to undervisere i e-Boks, der kan gennemgå undervisningsmaterialet med de unge. En anden løsning ville være at uddannelsesinstitutionen bestiller en udefrakommende underviser, der er specialuddannet i at undervise de unge om e-Boks.



Figur 4. Spørgeskema til undervisere på produktionsskoler (Bilag 7).

Denne tese bekræftes, da der efterfølgende spørges til, om underviseren kunne tænke sig at bruge undervisningstid på forståelse og brugen af e-Boks, hvortil hele 85,7% svarer ja.



Figur 5. Spørgeskema til undervisere på produktionsskoler (Bilag 7).

En af underviserne forklarer yderligere, at denne mener, at de unge ikke bruger deres e-Boks nok (Bilag 7). Dette kan være med til, at 57,1% af underviserne herefter svarer, at de har oplevet de unge komme med spørgsmål og/eller beder om hjælp til at forstå deres e-Boks. Dette belyser endvidere, at de unge har et behov for undervisning samt et behov for at undervisere, forældre, sagsbehandlere etc. viser sig som rollemodeller for de unge og hjælper dem til at kunne stå på egne ben. Det er derfor vigtigt for den voksne at have muligheden for, at kunne henvise til et sted, hvor de unge enten alene eller sammen med andre kan finde den information, de søger. Dette kan også gøres via en generel undervisning af sit hold, så de unge får mulighed for, at de alle kan danne sig et overblik og lære om e-Boks.

Afslutningsvis blev der i spørgeskemaet spurgt til, hvor underviseren mener, at de unge føler sig mest motiveret. En underviser svarede, at de unge føler sig mest motiveret, når de kan se en mening med det, de laver (Bilag 7). Mens en anden svarede, at det er i forbindelse med klare linjer og struktur (Ibid). Endvidere blev det ligeledes svaret, at de unge motiveres, når de har et behov for at opnå noget og når der er ting, de ikke kan få svar på (Ibid).

Undervisernes interesse i undervisning af de unge i e-Boks findes ligeledes hos Digitaliseringsstyrelsen, hvor Michala Høg Daimar giver udtryk for et ønske om mere undervisning af de unge.

“Vi har en ny digitaliseringsstrategi hvor der er forskellige initiativer i. Og et af dem kalder jeg, det hedder digital dannelse. (...) At vi i samarbejde med dem der hedder STIL, altså

styrelsen for IT og læring, under undervisningsministeriet. Skal lave noget materiale til de unge mennesker (...). Som en fast bestanddel af undervisningen. Det er til udskolinger og det er erhvervsskolerne vi snakker om. Sådan som man ligesom kan sige og forstå hvad det er man skal bruge og hvorfor er det lige der er vigtigt med, og hvad er det man skal forberede sig på når man skal ud i den digitale verden. Det er jo ikke kun og læse digital post. Det er jo også noget med sikkerhed og med andre ting og sager der ligger i det. Men det er jo ikke begyndt at blive rullet ud endnu” (Bilag 4, s. 139).

Hun omtaler her muligheden for obligatorisk undervisning for at sikre, at samtlige unge bliver ordentligt informeret, inden de får adgang til deres e-Boks, samt hvor vigtigt det er, at de unge forstår sig på de sikkerhedsmæssige foranstaltninger i anvendelsen af e-Boks.

Nedenfor vil empirien blive brugt i en PACT analyse for at undersøge, hvordan et digitalt produkt kan understøtte de unges læring om e-Boks.

PACT analyse

For at undersøge og belyse de behov de unge har i forhold til en informationskanal om e-Boks, laves der her en PACT analyse for at tydeliggøre et designforslag. Vi er her ifølge Harper et al. (2008), nået til stadie 3, *design*, hvor der analyseres på, hvilke konkrete behov de unge har og hvilket indhold, der skal være i det digitale design.

People

Den primære målgruppe er de unge mellem 15 og 25 år. De har et behov for mere klar og tydelig information om e-Boks.

Den sekundære målgruppe er de unges forældre og undervisere på uddannelsesinstitutioner. De kan ligeledes finde information om e-Boks og gennem hjemmesiden hjælpe deres børn/elever ved spørgsmål.

Activities

Designet skal kunne informere de unge om e-Boks. De generelle informationer der ses som basal viden i forhold til at kunne anvende e-Boks til de nødvendige ting såsom at læse sine lønsedler mm.

Derudover skal designet fortælle om de funktioner, man ikke umiddelbart ved, at e-Boks tilbyder og som de unge ikke er klar over i forvejen. Det kan for eksempel være, at man kan gemme vigtige papirer og billeder af værdigenstande i e-Boks.

Der skal også være mulighed for at kunne se videoer af forskellige personer, der taler om e-Boks og hvorfor det er en god ting, at sætte sig ind i, hvordan det fungerer.

Nogle unge kan have spørgsmål, de gerne vil have svar på og derfor skal der være en spørgsmål og svar funktion som kan hjælpe dem. Derudover vil en chat funktion gøre det lettere for de unge at få et hurtigt svar på deres spørgsmål. Endvidere vil der være mulighed for at kunne bestille undervisning eller undervisningsmateriale via designet, da dette er efterspurgt af de unge (Bilag 1, 2 & 3).

Context

Hvor de unge skal anvende designet er afhængigt af, hvornår de har behov. De fleste unge giver udtryk for, at de enten anvender e-Boks, når de er alene eller når de er sammen med en forælder eller en anden voksen. Derfor skal designet være nemt at navigere rundt i og det skal være let at finde de informationer, som den unge leder efter.

Technologies

Designet skal kunne anvendes via smartphone, tablet eller computer. Dette skal det, da e-Boks også er en internetbaseret og digital platform, der skal kunne samarbejde med designet. Derfor er det oplagt at lave en hjemmeside, som de unge kan anvende sammen med e-Boks.

Opsamling på PACT

Ud fra dette skal fokus være på de unge og et let tilgængeligt materiale, som også undervisere og familiemedlemmer kan tilgå. Desuden skal der være adgang til videoer og skriftlige guides med tydelig gennemgang af samtlige funktioner. På denne måde kan materialet tilpasses til de IT-udfordrede, ordblinde, andre fysisk handicappede unge og unge med dansk som andetsprog. Denne tilpasning kræver oplæsning, zoom funktion samt oversættelser til andre relevante sprog. Derudover skal det være tidssvarende og indeholde relevant information.

Diskussion

Baseret på analysen vil forskellige spørgsmål her blive diskuteret. Spørgsmålene er tydeligt opdelt for at klarlægge specifikke fokusområder.

Hvorfor oplever de unge frustrationer omkring e-Boks og hvordan påvirker det dem?

De unge giver udtryk for afmagt og frustration i forhold til e-Boks, hvilket bunder i deres manglende kendskab til dens funktioner og formål. De sammenligner e-Boks med en almindelig e-mail konto, men flere af de unge kender samtidig til de sikkerhedstiltag, der adskiller e-Boks fra netop denne. Særligt her bliver digital divide tydeligt, da de unge ikke kan leve op til samfundets forventning om niveauet for deres viden i forhold til brugen af e-Boks. På den måde bliver de unge sat udenfor det digitale fællesskab. Forventningen til de unge skal her ses i forbindelse med brugen af e-Boks. De unge udtaler selv, at de mangler kendskab til e-Boks, hvilket vil sige, at deres aktuelle viden er mangelfuld. Dette kan skyldes et mindre fokus på de unge fra ministeriel side efter implementeringen af e-Boks. Der har ikke senere været afholdt kampagner i samme skala, som da man lancerede e-Boks i 2014.

Der er endvidere delte meninger om e-Boks blandt de unge både i fokusgrupperne og via spørgeskemaerne. Af positive tiltag fra e-Boks er der fokus på, at man kun modtager vigtige beskeder i e-Boks samt at det er simpelt og overskueligt (Bilag 1, 2 & 3). Særligt det at man kun modtager de rigtig vigtige beskeder, viser sig som en central holdning fra de unge. På den måde kan de unge adskille nyheder og spam, som de modtager via deres andre e-mailkonti, fra de vigtige ting de modtager via e-Boksen. Det kan være med til at gøre de unge til stærkere digital citizens, da de på den måde skal forholde sig til digitale kommunikationsveje. Det kan ligeledes hjælpe de unge til at skabe et grundlag for en bedre forståelse af e-Boks.

Af negative kommentarer var der mest fokus på nøglekortet, som flere unge så som meget besværligt. Mens andre mente, at det samtidig er en god sikkerhedsforanstaltning ved anvendelse af e-Boks. Dette understreger også det digital divide, der forekommer blandt de unge. Særligt her er det tydeligt, da meningene om disse emner er så delte og holdningerne til de samme ting er vidt forskellige. De unge er alle sat i samme bås og skal selv forsøge at navigere rundt i den. Der

mangler individuel understøttelse, hvilket vil kunne afhjælpe noget af den frustration, de unge oplever.

Hvordan kan man så motivere de unge, når de oplever disse frustrationer?

Det ses, at der er mange forskellige faktorer, der spiller ind i forhold til unge og motivation. De unge selv mener, at det er for besværligt at logge ind via nøglekortet. Processen er for lang i forhold til andre sikre digitale postkasser, de unge anvender og som minder om e-Boks. For eksempel deres netbank som de unge nævner som lettere at anvende i forhold til adgangskoder og overskuelighed. Denne sammenligning fra de unge selv, er et udtryk for deres nysgerrige instinkt. Dette lægger op til at de unge skal motiveres gennem det, de finder spændende og ikke drives af et obligatorisk krav fra samfundet, hvilket er i direkte modsætning til udviklingen af et undervisningsmateriale. Det er derfor en oplagt mulighed at udvikle netop en hjemmeside, der både kan anvendes individuelt og senere hen i undervisningsøjemed. Ud over hjemmesiden vil der dog efterfølgende være grobund for et undervisningsmateriale, der kan arbejde sammen med hjemmesiden. På denne måde opfylder man de unges ønske om vidensdeling om e-Boks når de er alene, men man tilgodeser også Digitaliseringsstyrelsens og fokusgruppernes ønske om en obligatorisk undervisning om e-Boks. Der skal desuden være et større fokus på den oplevelse de unge har, når de først introduceres til e-Boks. Det kræver derudover en ændring i den måde samfundet gør sig forestillinger om de unge på, da man ved at gøre e-Boks obligatorisk traf en beslutning på de unges - og alle andre borgeres - vegne.

Ifølge Michala Høg Daimar har motivationen hos de unge ikke ændret sig, siden e-Boks er kommet til og motivationen har derfor altid været en svær faktor for det offentlige. Det handler derfor yderligere om at motivere de unge til at bruge de vigtigste funktioner i e-Boks først. Når de unge har lært disse funktioner, kan de lære andre, som også er anvendelige men ikke lige så vigtige i opstarten i brugen af e-Boks. På denne måde kan de unge dyrke deres konstruktionsinstinkt og herigennem skabe nye skemaer.

Analysen viser, at e-Boks generelt set ikke er noget, de unge frivilligt har lyst til at lære om. De er heller ikke interesseret i selv at finde information og lære om e-Boks' muligheder og funktioner. Det betyder, at de i dag ikke har et stort nok kendskab til, hvad e-Boks tilbyder i forhold til, hvad

digitaliseringsstyrelsen forventer. Det står i stærk kontrast til de unges egen opfattelse hvor, som tidligere nævnt, 93% af de 16-24 årige ser dem selv som havende IT-kompetencer, der i “nogen eller høj grad” gør dem i stand til at bruge internettet (Danmarks Statistik, 2016, s. 55). Disse modsætninger ses gentagne gange i analysen, da det offentliges forventninger ikke svarer til de unges reelle evner. Endvidere har de unge i fokusgruppeinterviewene udtrykt et ønske om at modtage fysiske breve i stedet for den digitale kommunikation med det offentlige. Dette ønske står i modsætning til den fælleskommunale digitaliseringsstrategi, hvor der er et udbredt ønske om et mere digitalt baseret samfund (KL, 2015).

Hvordan har det offentlige det med e-Boks?

Det er ikke kun de unge, der har svært ved den digitale omstilling fra delvist digitalt arbejde til stort set kun at have en offentlig digital kommunikation. Sagsbehandlere og socialrådgivere finder også denne kommunikation svær at forholde sig til og anvende i deres arbejde (Bilag 15). Der er sket en omlægning af arbejdsgangene i det offentlige i forbindelse med at digitaliseringen vinder indpas. Dette stiller stadig stigende krav til offentlige ansatte om udvikling af deres digitale kompetencer. Der er derfor behov for mere efter- og videreuddannelse af disse medarbejdere, da de skal kunne hjælpe borgerne og samtidig sikre arbejdes integritet. Denne opgave er ny og hidtil ukendt for medarbejderne, derfor kan man stille sig spørgende overfor, om de overhovedet har lyst til at have denne opgave. Der kan med fordel sættes fokus på medarbejderne og ved at hjælpe dem til et større kendskab, får de bedre forudsætninger for at hjælpe borgerne.

Hvad skete der med den menneskelige kontakt?

De unge giver selv udtryk for en mangel på menneskelig kontakt med det offentlige. Særligt på produktionsskolerne opleves der en efterspørgsel på mere personlig kontakt med sagsbehandlere, socialrådgivere og lignende. Kontakten er efter indførelsen af e-Boks gået hen og blevet nærmest udelukkende digital, hvilket stiller større krav til kommunikationen mellem borgerne og de offentligt ansatte. I den skriftlige kommunikation er der risiko for misforståelser, manglende tjek af indkommen digital post eller glemte aftaler. På produktionsskolerne er der i modsætningen til gymnasierne et større behov for kontakt med det offentlige, da de som elever her skal deltage i forskellige afklaringsforløb og lignende med kommunen. For produktionsskoleeleverne er der derfor mere kontakt med det offentlige, hvilke nu udelukkende foregår digitalt. På denne måde

skabes der ikke de samme sociale relationer mellem de unge og deres kontaktpersoner på kommunen, som der kunne skabes før kravet om e-Boks.

Hvordan skal man undervise de unge i brugen af e-Boks og hvem har ansvaret for dette?

For at de unge kan lære om e-Boks, er man nødt til at undervise dem. I et undervisningsforløb om e-Boks er det vigtigt, at underviserne er klar over, at der er unge, der slet ikke anvender e-Boks og nogle som bruger det en til flere gang om ugen eller måneden. Underviseren skal derfor strukturere sin undervisning og have et materiale som starter med det grundlæggende. Det skal dog ikke være op til den enkelte underviser at lave sit eget undervisningsforløb, da det vil stille urealistiske krav til landets undervisere. Der skal dog være mulighed for at underviserne selv kan tilrettelægge undervisningen, så den passer til den specifikke gruppe elever vedkommende står med. Det er i den forbindelse vigtigt, at materialet er alderssvarende og tilpasset de unge, så de kan relatere sig til det og dermed sammenligne med deres eget liv og egne livssituationer.

Hvilken form for materiale skal bruges til at undervise de unge i e-Boks?

Der er mange muligheder for udviklingen af et undervisningsmateriale til unge i alderen 15 til 25 år. Som vist i analysen arbejdes der her med en hjemmeside, hvilket giver mulighed for både individuel og gruppebaseret undervisning. En hjemmeside er desuden noget de unge kender til og bruger til daglig, dog har en app de samme forudsætninger. Derudover vil en app kunne installeres på de unges telefoner og de vil altid have adgang til den. Tværtimod foreligger muligheden for at have selve e-Boks som app allerede, men de unge benytter sig ikke af denne mulighed, derfor kan der stilles spørgsmålstejn ved, om de vil bruge endnu en app. En hjemmeside vil desuden kunne tilgås fra forskellige lokationer, mens der er risiko for at et fysisk materiale vil gå tabt. Hvis der udleveres en flyer eller lignende til de unge, vil de kun have denne og dermed skal de gå rundt med den, hvis der skulle opstå spørgsmål til e-Boks.

Den samlede analyse og diskussion viser et behov for mere motivation af de unge samtidig med et ønske fra de unge om et informationsmateriale om e-Boks og dets funktioner. Et sådan digitalt baseret informationsmateriale kan i fremtiden være en støtte til undervisning af de unge. Herunder

præsenteres et designforslag til en hjemmeside med information og mulighed for bestilling af undervisningsmateriale om e-Boks.

Design

Dette design af hjemmesiden til unge om vejledning i anvendelsen af e-Boks er udviklet med Harper et al.'s (2008) model, hvor vi her er kommet til selve udviklingsfasen stadie 4, *build*. Designet laves ud fra analysen og de indsamlede informationer i empirien. Måden, hvorpå der her er udviklet, er via 123.hjemmeside.dk, der gør det let og overskueligt at udvikle en prototype på dette design. Designet er udviklet med øje for den unges interaktion med et digitalt produkt ud fra en HCI tankegang.

Da denne cirkel af Harper et al. (2008) skal ses, som en model der kan anvendes til redesign, er det for os, noget der kan komme på tale i fase 10. Det vil svare til Harper et al.'s (2008), 5 stadie, *evaluate*. Hjemmesiden findes på www.louiseogmiaspeciale.dk

Som empirien viser, efterlyser de unge i fokusgrupperne en kilde, hvor de kan finde information om e-Boks og som de kan læse i, når de har behov for mere viden (Bilag 1, 2 & 3). Flere unge taler om foldere medsendt i breve der kommer med posten, inden man får sin egen e-Boks, men også at de mener, der er et behov for direkte undervisning i anvendelsen af e-Boks (Ibid). Ud fra dette samt PACT analysen vil der her blive præsenteret et forslag til en hjemmeside, der skal bruges i sammenspil med ansigt-til-ansigt undervisning.

Hjem

På forsiden af hjemmesiden ses nyheder om funktioner og nye tiltag i forhold til e-Boks, som kan være nyttige for de unge at vide. Her kan lægges nyt ind, efterhånden som det sker og denne side er det, de unge ser, hver gang de besøger hjemmesiden. Dette ses på efterfølgende side.



Billede 4. "Hjem" (www.louiseogmiaspeciale.dk, 2017)

Videoguides

Fanen efter *Hjem* indeholder videoguides med forskellige mennesker, der taler om e-Boks. Den ene videoguide er med en sagsbehandler og kan blandt andet tale om, hvordan man som offentligt ansat i kommunen kan fastholde en personlig kontakt til de unge trods brugen af digital kommunikation. Derudover kan sagsbehandleren komme med gode råd til, hvordan de unge kan kontakte dem med spørgsmål og frustrationer men også, hvordan man for eksempel svarer sin sagsbehandler eller andre i en besked i e-Boks.

Den anden videoguide er med en ung person, der selv har oplevet problemer med e-Boks, men som er blevet glad for at anvende den. Derudover beskriver den unge, hvordan denne har fundet ud af de

gode egenskaber, e-Boks har, som kan lette den unges hverdag. Dette skal være med til at få de unge til ikke at føle sig alene med deres frustrationer og samtidig få de unge til at tage ejerskab i deres personlige profil og gøre den til deres egen. En videoguide med en ung kan samtidig også skabe motivation hos de unge og hjælpe dem med at tro på, at det godt kan lade sig gøre at anvende e-Boks på en nyttig måde, selvom brugen af e-Boks ikke er frivillig.

Den sidste videoguide er fra Digitaliseringsstyrelsen og kan henvende sig både til de unge, deres forældre og undervisere. Det er en slags salgstale til dem om, hvorfor det er en god ide at bestille undervisningsmateriale men også en information til de unge om, hvorfor det er vigtigt at sætte sig ind i de funktioner, som e-Boks tilbyder.

Disse videoguides skal være en hjælp for de unge og særligt dem, som ikke kan forstå de skriftlige guides, der findes under fanen *Guides*. Derover er der fordele i at lave en video med en kort guide til, hvordan man kommer godt i gang med e-Boks.

e-Boks guide til unge
En hjemmeside med gode råd til unge om e-Boks og dets muligheder

Hjem Videoguides Guides Guides - fortsat Ofte stillede spm. Chat LOG IND Bestil undervisning

Der er ikke indlagt nogen video

Del siden

- Del på Facebook
- Del på Twitter
- Del på Google+

Sagsbehandler
Her fortæller en sagsbehandler om, hvordan man kan bevare en god kontakt til de unge gennem e-Boks.

Ung om e-Boks
En ung fortæller her om fordele ved e-Boks. Hvad der er godt at have styr på og hvilke ting man kan have godt af at vide mere om.

Digitaliseringsstyrelsen
Digitaliseringsstyrelsen kommer her med gode råd om, hvordan man bedst kan udnytte e-Boks.

Billede 5. "Videoguides" (www.louiseogmiaspeciale.dk, 2017)

Guides

Disse guides skal indeholde basal information til de unge om e-Boks. Det skal være korte og præcise vejledninger, som skal kunne læses på max 3-4 minutter. Denne fane indeholder desuden en vejledning fra A-Å, der i alt tager mere end 3-4 minutter, da meningen med denne er, at man kun behøver at følge den første gang man skal til at anvende e-Boks. Senere hen kan de unge anvende den som en form for opslagsværk, når de sidder med specifikke spørgsmål. Guide 1 indeholder blandt andet vejledning til, hvordan man laver personlige mapper i sin e-Boks, NemID og sikkerhed samt guide til hvordan man giver andre adgang til at se sin e-Boks. Alle guides vil have billedvejledning (vist som billeder på hjemmesiden) og skal være med til at gøre det visuelt nemmere for de unge selv at forstå, hvad man skal gøre, i forhold til det vejledningen siger.

e-Boks guide til unge
En hjemmeside med gode råd til unge om e-Boks og dets muligheder

Hjem Videoguides **Guides** Guides - fortsat Ofte stillede spm. Chat LOG IND Bestil undervisning

Vejledning fra A-Å
Kom godt i gang med e-Boks. Denne vejledning er en guide, der tager dig med hele vejen gennem de fordele, der er ved at have en e-Boks.

NemID-guide og sikkerhed
Denne vejledning hjælper dig når du skal bruge dit NemID og fortæller dig om sikkerheden ved at bruge NemID.

Giv andre adgang til din e-Boks
Her finder du en vejledning til, hvordan du deler din adgang i e-Boks, så dine forældre fx. kan hjælpe dig med at holde styr på dine vigtige dokumenter.

Mapper
Denne vejledning fortæller dig om, hvordan du sætter din e-Boks op, som du gerne vil have den. Lav dine egne mapper og kald dem det der giver mening for dig.

Besvar beskeder i e-Boks
Her er en vejledning til, hvordan du kan besvare de beskeder, du modtager i din e-Boks.

Tilmeld afsender
Du kan tilmelde stort set alt til din e-Boks. Denne vejledning hjælper dig med at tilmelde virksomheder og offentlige myndigheder til din e-Boks.

Del siden
Del på Facebook
Del på Twitter
Del på Google+

Billede 6. "Guides" (www.louiseogmiaspeciale.dk, 2017)

Guides - fortsat

Grundet hjemmesidewærktøjets opsætningsregler er det nødvendigt at opsætte de mange guides på forskellige faner.

Herunder findes der også guides, som man kan læse. Dette er blandt andet, hvordan man skriver under på et dokument og sender det, hvordan man kobler sin smartphone til e-Boks via appen samt hvordan man gemmer vigtige dokumenter og billeder af sine værdigenstande i e-Boks. Ligesom i guides 1, skal disse vejledninger have en billedvejledning, der skal gøre det let for de unge at finde ud af, hvordan man selv kan gøre i sin egen e-Boks.

Billede 7. "Guides - fortsat" (www.louiseogmiaspeciale.dk, 2017)

Ofte stillede spm.

På denne side er det meningen, at de unge skal kunne læse spørgsmål og svar, som andre tidligere har stillet, men også have mulighed for selv at stille spørgsmål og få svar på dem. Denne funktion kan igen være med til at få de unge til ikke at føle sig alene med deres frustrationer og spørgsmål om e-Boks. Derudover kan det spare tid for ejerne af hjemmesiden, da der vil komme mange spørgsmål, som går på de samme emner. Derved kan de læse andres spørgsmål og finde et svar der.



Billede 8. "Ofte stillede spm." (www.louiseogmiaspeciale.dk, 2017)

Chat

I chatten er der mulighed for direkte via chatte med en medarbejder i tilfælde af akutte spørgsmål. Eksempelvis hvis den unge har problemer med at logge ind i sin e-Boks med NemID eller har andre spørgsmål, der handler om netop deres profil, kan de stilles her og den unge kan få et hurtigt svar. Denne funktion vil glæde de unge, der hurtigt bliver frustrerede og irriterede over deres e-Boks og som ofte ville give op og ikke tro på, at de selv kan finde ud af det. Her vil en medarbejder kunne støtte den unge i at bruge e-Boks og komme med løsningsforslag til den unge nu og her.



Billede 9. "Chat" (www.louiseogmiaspeciale.dk, 2017)

LOG IND

Denne side har en direkte knap med henvisning til log ind i e-Boks. Denne knap er valgt, da det som før nævnt skal være en hjemmeside, der arbejder tæt sammen med e-Boks og som skal lette arbejdet med e-Boks for de unge. Det var tiltænkt at denne funktion skulle fungere som en “knap” og ikke som en fane som de andre overskrifter, men designet på 123hjemmeside.dk ville ikke tillade en speciel feature som dette. Det vil derfor kræve et andet design system til denne opsætning. Via denne knap skal man ikke op i browseren og skrive e-Boks og derefter logge ind på sædvanlig vis. Her kommer man direkte til login i e-Boks på hjemmesiden, hvis man er på computeren. Er den unge på sin smartphone, vil e-Boks app'en automatisk åbne og man kan logge ind, som man plejer. Dette vil igen spare tid hos de unge og de vil ikke føle det besværligt at anvende, da man ikke skal bruge så mange klik, som hvis man skulle “gå” den anden vej.

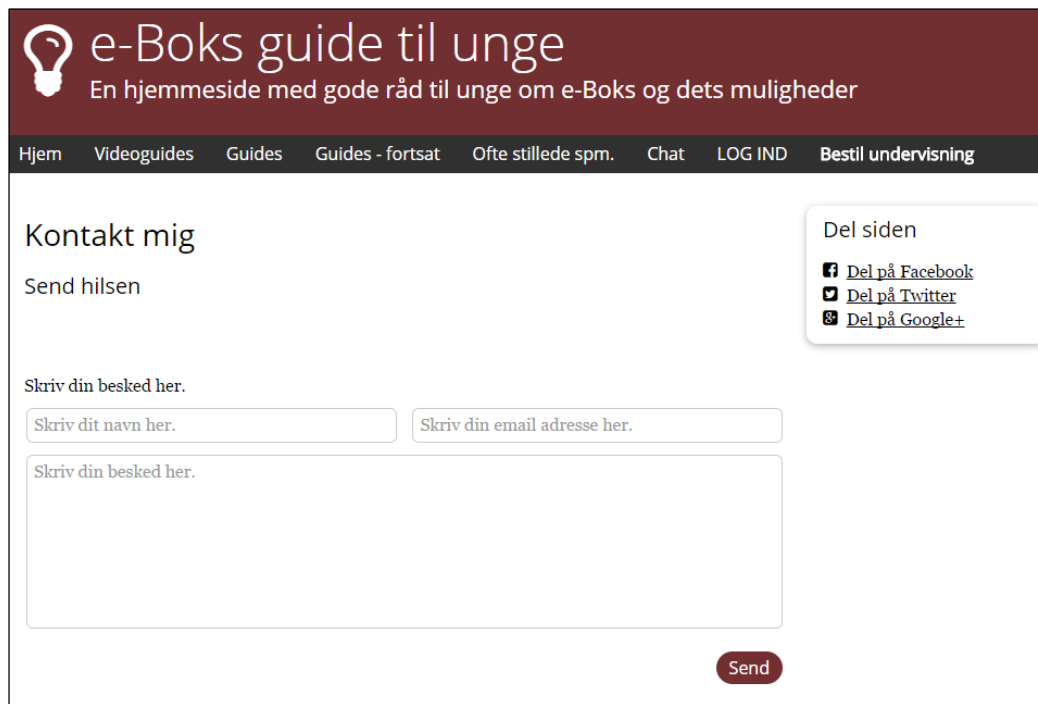


Billede 10. "LOG IND" (www.louiseogmiaspeciale.dk, 2017)

Bestil undervisning

Bestil undervisningssiden er en side, hvor man kan kontakte ejeren af hjemmesiden for at bestille enten undervisningsmateriale eller en underviser, der skal komme ud og undervise i e-Boks til unge. Det kan være en mulighed, at man kan bestille forskellige pakker alt afhængigt af, hvilket behov man som underviser har. Her skal man indtaste sine oplysninger og kort beskrive sine behov for

undervisning. Efterfølgende kontaktes underviseren, så det bestilte materiale tilpasses underviserens behov i forhold til dennes elever. Der kan være tale om elever på forskellige klassetrin i folkeskolen, elever ved produktionsskoler eller andre uddannelsesinstitutioner etc.



The screenshot shows the 'e-Boks guide til unge' website. The header is dark red with a lightbulb icon and the text 'e-Boks guide til unge' and 'En hjemmeside med gode råd til unge om e-Boks og dets muligheder'. Below the header is a dark navigation bar with links: 'Hjem', 'Videoguides', 'Guides', 'Guides - fortsat', 'Ofte stillede spm.', 'Chat', 'LOG IND', and 'Bestil undervisning'. The main content area is white and titled 'Kontakt mig'. It includes a 'Send hilsen' section with a text input field and a 'Skriv din besked her.' section with two input fields for name and email, and a larger text area for the message. A 'Send' button is at the bottom right. On the right side, there is a 'Del siden' box with social media sharing options: 'Del på Facebook', 'Del på Twitter', and 'Del på Google+'.

Billede 11. "Bestilt undervisning" (www.louiseogmiaspeciale.dk, 2017)

Opsamling på design

Hjemmesiden er samlet set designet med fokus på de unges interaktion med dette og som et sted hvor de unge kan finde den information, de har efterspurgt. Designet er enkelt og let at navigere rundt i. Der er valgt farver, der er svarer til e-Boks' originale hjemmeside, så der på den måde associeres hertil og man på den måde ikke kommer i tvivl om, hvad hjemmesiden handler om. Billeder og screenshots er valgt, så de giver et tydeligt billede af, hvad den enkelte ting handler om og viser, hvordan man let kan navigere og finde frem til netop den enkelte unges problem eller spørgsmål. Det er endvidere meningen, at der på hjemmesiden skal tages hensyn til de IT-udfordrede unge. Dette kan for eksempel være ordblindhed, svagtseende etc. Derfor er det vigtigt at der indtænkes hjælpemidler til disse behov.

Konklusion

Det ses, at de unge motiveres til at anvende e-Boks når de gennem et kontinuerligt fokus i undervisningssituationer danner kendskab til den. Her skaber de unge i forvejen deres grundlæggende viden om mange andre ting og kan gennem undervisning i e-Boks selv opretholde motivationen til, at anvende de muligheder e-Boks tilbyder. Dette understøttes af Digitaliseringsstyrelsen, som ligeledes er ved at sende et undervisningsmateriale til skoleelever i udbud.

De unge selv giver i spørgeskemaundersøgelserne udtryk for, at de helst vil lære om e-Boks, når de er alene. Til gengæld ses det i fokusgruppeinterviewene, at de unge lærer af hinanden gennem diskussioner og erfaringsudveksling, hvilket de ikke selv var bevidste om inden. Dette resultat danner grundlag for udviklingen af et undervisningsmateriale til unge mellem 15 og 25 år. Det kan særligt bruges på uddannelsesinstitutioner såsom folkeskolen, produktionsskoler, gymnasier etc. De unge giver desuden udtryk for en mangel på information om e-Boks i forbindelse med, at de bliver 15 år, hvilket sker mens de unge går på de førnævnte uddannelsesinstitutioner. De unge vil gennem et sådan materiale kunne assimilere sig til den allerede kendte undervisningssituation og dermed bedre kunne motiveres i opnåelsen af den nye viden.

I udarbejdelsen af et digitalt produkt er der valgt en hjemmeside, da de unge allerede har dannet sig assimilationsmønstre om denne. Hjemmesiden kan være med til at understøtte de unges forståelse af e-Boks gennem klar og tydelig information om de funktioner, de unge har størst behov for. Der skal tages hensyn til elever med særlige behov såsom ordblinde, nedsat syn etc. der er derfor indtænkt videoer, grundig vejledning og oplæsningsfunktioner ind i designet.

Hjemmesiden og dens funktioner skal være tilgængelig for alle, men vil i dag bruges som udgangspunkt for de unge når de er alene. Efterfølgende vil den med stor fordel kunne introduceres og anvendes i undervisningssammenhænge. Derudover kan hjemmesiden skabe et overblik for de unge og lade dem udforske e-Boks' muligheder når de selv har lyst og tid. På denne måde bliver de unges individuelle læring lystbetonet, men stadig understøttet af den undervisning de har haft om e-Boks i skolen.

Samlet set er der et straksbehov for at lære de unge om e-Boks og dets funktioner. Dette straksbehov ses, da der fra samfundets side er et behov for, at de unge tilegner sig evnerne til at

anvende e-Boks, da digitale kommunikationsmidler fremadrettet vil være en stor del af deres liv. Denne proces skal ses som en læring, der bliver ved med at være et grundlæggende behov for og den kan derfor med fordel foregå som obligatorisk undervisning i folkeskolen. På denne måde sikres det, at samtlige unge får kendskab til e-Boks og dermed bliver bedre stillet som digitale samfundsborgere.

Refleksion

Som indledningen viser, er der fra det offentlige side, et ønske om en bredere digitalisering af det danske samfund. I forhold til unge mellem 16 og 24 år nævnes det, at kun 40% af dem kontaktede det offentlige via digitale selvbetjeningsløsninger i 2016. Fokusgrupperne viser, at kun få unge aktivt bruger de funktioner e-Boks tilbyder. De unge selv giver udtryk for, at de er bekendt med muligheden for at kommunikere med det offentlige gennem e-Boks, men at de ikke ønsker denne form for kommunikation. Dette skyldes en kombination af, at det er for indviklet og for upersonligt, hvilket både gymnasie- og produktionsskoleeleverne nævner.

Fokus har været på unge mellem 15 og 25 år, da indledende undersøgelser viste, at denne aldersgruppe har problemer med brugen af e-Boks. Derudover fandtes det interessant at undersøge en overset gruppe i samfundet i forhold til brugen af e-Boks. Der har tidligere været meget fokus på de ældre borgere omkring e-Boks, hvor især fritagelse for brug af e-Boks har været meget i søgelyset, men det har været svært at finde lignende om unge borgere. Dette ses som en indikation på, at de unge er blevet overset og måske endda negligeret. Hvis denne indikation er et udtryk for det fokus det offentlige har valgt, vil der fremadrettet stadig være problemer med at få de unge til at forstå e-Boks. Det fokus vil være interessant at arbejde videre med, da det vil kunne afdække nuværende og fremtidige udfordringer for det offentlige i deres kommunikation med de unge.

Der er gjort brug af overvejende kvalitative metoder samt udviklet et digitalt produkt. Denne fremgangsmåde er benyttet for give et dybdeborende indblik i de unges egne holdninger og tilgang til e-Boks. Et videre arbejde vil kunne laves med flere kvantitative metoder særligt i forhold til gymnasierne. Her vil en mere omfattende spørgeskemaundersøgelse til samtlige gymnasier kunne give et bredere indblik i de unges holdninger. Derudover vil der kunne laves dybere sammenligninger mellem forskellige uddannelsesinstitutioner.

De tre fokusgruppeinterviews er brugt som en generalisering af unge på produktionsskoler. Der var skrevet ud til samtlige produktionsskoler og gymnasier i Region Nordjylland, men kun disse tre produktionsskoler svarede positivt på vores henvendelse. Derudover har ét gymnasium bistået med besvarelser af spørgeskema, hvilket skyldes en personlig kontakt til denne skole. Der var fra starten et ønske om at få minimum fem produktionsskoler og fem gymnasier til at deltage, men vi ser den manglende besvarelse fra især gymnasierne som et udtryk for travlhed qua terminsprøver og eksamener. Derudover har enkelte gymnasier svaret tilbage, at de som udgangspunkt ikke deltager i spørgeskemaundersøgelser, da de får mange henvendelser i løbet af et skoleår. Det har derfor heller ikke været muligt at afholde fokusgruppeinterviews med gymnasieelever og besvarelserne i spørgeskemaet er derfor brugt som en generalisering af gymnasieelevernes holdning til e-Boks. Et videre arbejde med mere kvalitative metoder såsom fokusgruppeinterviews og enkeltpersoninterviews med gymnasieelever, vil kunne give et dybere indblik i deres holdninger til e-Boks. Derudover vil disse undersøgelser kunne skabe bedre sammenligninger mellem gymnasie- og produktionsskoleelever. Endvidere ville enkeltpersoninterviews af produktionsskoleelever samt undervisere på uddannelsesinstitutionerne give mulighed for at uddybe individernes egne erfaringer og ønsker.

Baseret på empirien er der udviklet et digitalt produkt i form af en hjemmeside. Denne bliver først testet af elever på produktionsskole 1 og 2 efter afleveringen af denne opgave. Det sker, da testen skal tilpasses undervisningen på produktionsskolerne. Derudover er der på hjemmesiden brugt screenshots til at illustrere de pointer, de unge har fremhævet som vigtige. Desuden er videoerne på hjemmesiden ikke optaget grundet prioritering af selve designet. Det er valgt, at hjemmesiden skal bruges som prototype og udgangspunkt for en workshop med de to produktionsskoler. De kommentarer der kommer her, skal danne grundlag for en tilpasning og optimering af designet. I designet af produktet er det muligt at bestille undervisningsmateriale til folkeskolen, hvilket er med til at understøtte behovet for obligatorisk undervisning.

Hvis undervisningen skal være obligatorisk i folkeskolen, skal den baseres på mere socialkonstruktivistiske idealer, da undervisningen derfor vil foregå i større grupper. Grundlaget vil dog stadig være konstruktivistisk i og med, e-Boks kræver personlig adgang. De unge vil derfor individuelt skulle logge ind og dermed akkomodere sig til den nye situation. Det vil ligeledes kunne fastholde det fokus på at skabe kendskab til e-Boks og dets funktioner, som kunne ses under implementeringen samt kravet om obligatorisk e-Boks til samtlige danske statsborgere i 2014.

Empirien giver ligeledes udtryk for et behov for information til kommunale medarbejdere omkring fastholdelsen af menneskelig kontakt med de unge borgere. Denne vinkel har ikke været i fokus her, men kunne have givet et dybere indblik i sagsbehandlers og socialrådgivers syn på deres kommunikation med de unge. Derudover vil enkeltpersoninterviews med disse medarbejdere også kunne bruges til et redesign af det digitale produkt - hjemmesiden.

Gennem arbejdet er det blevet tydeligt, at de unge selv efterspørger information om og undervisning i e-Boks allerede i folkeskolen. Dette område har ikke været en del af fokuset for dette arbejde, men har vist sig at være et vigtigt område at arbejde videre med. Her vil der med fordel kunne afholdes spørgeskemaundersøgelser, fokusgruppe- og enkeltpersoninterviews med både elever og lærere, for at tydeliggøre begge parter's egentlige behov. En sådan undersøgelse vil have til formål at klarlægge de unges egne forestillinger samt de mest efterspurgte funktioner i e-Boks. Herudfra vil selve undervisningsmaterialet kunne udformes.

Scope of future work

Vores fokus har været på den information, de unge selv giver udtryk for, at de får om e-Boks. Den indsamlede empiri kan danne grundlag for en dybere analyse af unges holdninger til e-Boks og andre offentlige digitale kommunikationsformer på tværs af uddannelsesinstitutioner. Derudover er problemstillingen set i et konstruktivistisk syn, da fokus har været på den enkelte unges læringsproces. En mere uddybende undersøgelse vil kunne tage udgangspunkt i en socialkonstruktivistisk tilgang, da der her vil kunne fokuseres på udviklingen af et undervisningsmateriale til skoler. Dette arbejde vil kræve mere omfattende spørgeskemaer, flere fokusgruppeinterviews samt individuelle interviews med både elever, lærere og digitaliseringsstyrelsen. Ud fra disse undersøgelser vil et undervisningsmateriale kunne udarbejdes med fokus på de afklarede problemområder samt den måde elever og lærere har givet udtryk for, at de bedst kan lære og undervise på.

Fremadrettet vil det også være interessant at undersøge de unges holdning til det undervisningsmateriale, som Digitaliseringsstyrelsen i dag arbejder på. Dette specifikke materiale vil ligeledes være interessant at undersøge, da der ikke i dag findes noget lignende. Endvidere vil det være interessant at se på, hvordan unges holdning til en obligatorisk undervisning i folkeskolen om e-Boks ville være qua tidligere forestilling om en socialkonstruktivistisk tilgang. Derudover kan

undersøges hvilken forskel denne vil gøre i forhold til den læring, de giver udtryk for, at de mangler i dag.

En anden interessant vinkel kan være at undersøge kommunale medarbejders holdning til skiftet fra fysiske møder med borgerne til nu stort set udelukkende digital kommunikation. Vi har en forventning om, at en kommunal medarbejders arbejdsgang er blevet markant ændret i forbindelse med denne omstilling. Denne omstilling har ligeledes stillet store krav til den kommunale medarbejder, da ændringen har spillet en stor rolle i de daglige arbejdsopgaver.

Referencer

Agger Nielsen, J., Kræmmergaard, P., Nielsen, P. A., & Bjørnholt, B., (2010). *“Det kommunale digitaliseringslandskab 2009. Status og udfordringer: resultater fra kvantitativ undersøgelse blandt kommunale it-chefer i Danmark”*. Aalborg: Center for IT-ledelse, Aalborg Universitet.

Andersen, K. N., (2012), *“Den kommunale ødegård: Status for digitaliseringen i den kommunale borgerservice medio 2012”*, Institut for Statskundskab, Aalborg Universitet.

Benyon, D., (2010), *“Designing Interactive Systems, A comprehensive guide to HCI and interaction design”*, Second edition, Pearson Education Limited, 2005, 2010.

Berger, J. B., (2015), *“E-government harm An assessment of the Danish coercive digital post strategy”*, Citation for published version (APA), Roskilde Universitet.

Berger, J. B. & Andersen, K. N., (2013), *“Digital kommunikation med den offentlige sektor: Hovedresultater fra undersøgelse om svar og svartider i kommuner, regioner, styrelser, statslige institutioner og departementer”*, Aalborg Universitet.

Berger, J. B., Hertzum, M. & Schreiber, T., (2016), *“Does local government staff perceive digital communication with citizens as improved service?”*, Government Information Quarterly, vol. 33, p. 258–269.

Berlingske, (2014). *“Unge har svært ved at tale digitalt med det offentlige”*. Berlingske Tidende, lokaliseret den 29/3-2017 via <http://www.b.dk/nationalt/unge-har-svaert-ved-at-tale-digitalt-med-det-offentlige>.

Bjerg, J. & Vejleskov, H., (1971), *“Tænkning og udviklingsforløb - Jean Piagets teori”*, Munksgaard København.

Brinkmann, S., (2007), *“Motivation gennem handling og gøremål – et pragmatisk perspektiv”*, Kvan-Et Tidsskrift for Læreruddannelsen og Folkeskolen.

Creswell, J. W., (2009), *“Research Design. Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches”*, Sage, 3rd edition.

Danmarks Statistik, (2016), "*IT-anvendelse i befolkningen - 2016*".

Dewey, J., (1968), "*School and Society*", Phoenix Books, The University of Chicago Press, Chicago & London.

Dewey, J., (2013), "*Erfaring og Opdragelse*", Hans Reitzels Forlag, 2. Oplag.

Digitaliseringsstyrelsen, (n.d.), "*Sikker e-mail*", lokaliseret den 9/3-2017 via https://www.nemid.nu/dk-da/kom_i_gang_med_nemid/sikker_e-mail/send_og_modtag_sikker_e-mail/.

Digitaliseringsstyrelsen, (2014, a), "*Målrettet indsats skal gøre de unge klar til Digital Post*", lokaliseret den 13/2-2017 via <https://www.digst.dk/ServiceMenu/Nyheder/Nyhedsarkiv/Digitaliseringsstyrelsen/2014/Indsats-unge-klar-til-Digital-Post.aspx>.

Digitaliseringsstyrelsen, (2014, b), "*Ældre er godt klædt på til Digital Post*", lokaliseret den 23/2-2017 via <https://www.digst.dk/ServiceMenu/Nyheder/Nyhedsarkiv/Digitaliseringsstyrelsen/2014/Klar-til-digital-post-juli-2014>.

Digitaliseringsstyrelsen, (2016, a), "*Begreber i Digital Post*", lokaliseret den 18/03-2017 via <http://www.digst.dk/It-loesninger/Digital-Post/Vejledninger-Digital-Post.aspx>.

Digitaliseringsstyrelsen, (2016, b), "*Har du talt med din teenager om Digital Post?*", lokaliseret den 13/02-2017 via <https://www.digst.dk/ServiceMenu/Nyheder/Nyhedsarkiv/Digitaliseringsstyrelsen/2016/Har-du-talt-med-din-teenager-om-Digital-Post.aspx>.

E-boks, (2017), "*Lov om Offentlig Digital Post til borgere*", E-boks A/S, lokaliseret den 9/3-2017 via <http://www.e-boks.dk/page.aspx?pageid=8d5a14a2-abf6-48d1-85aa-e61d7fcde184>.

Epinion, (2015), "*Brugerundersøgelse 2015. Digital Post*"

Freistadt, J., Frix, M., Neff, P. & Pal, J., (2009). "*Research with at-risk youth and people with disabilities*". Technology for employability in Latin America: Research Report.

Harper, R., Rodden, T., Rogers, Y., & Sellen, A., (2008), *“Being Human. Human-Computer Interaction in the year 2020”*. Microsoft Research Ltd 7 J J Thomson Avenue, Cambridge, CB3 0FB, England.

Jones, L. M. & Mitchell, K. M., (2015), *“Defining and measuring youth digital citizenship”*, new media & society 2016, Vol. 18(9) 2063-2079 © The Author(s) 2015 Reprints and permissions:
sagepub.co.uk/journalsPermissions.nav
DOI: 10.1177/1461444815577797 nms.sagepub.com

KL, (2015), *“Fælleskommunal Digitaliseringsstrategi 2016-2020. Lokal og digital - et sammenhængende Danmark”*

Klausen, S. H., (2009), *“Edmund Husserl”*, Den Store Danske, Gyldendal, lokaliseret den 29/05-2017 via
<http://denstoredanske.dk/index.php?sideId=94055>

Kvale, S. & Brinkmann, S., (2009), *“InterView: introduktion til et håndværk”*, 2. udgave 4. Oplag,
Gyldendal Akademisk

Lewis, M. & Staehler T. (2010), *“Phenomenology: An Introduction”*, Continuum International Publishing Group.

Lovari, A. & Parisi, L., (2015), *“Listening to digital publics. Investigating citizens’ voices and engagement within Italian municipalities’ Facebook Pages”*, Public Relations Review, June 2015, Vol.41(2), pp.205-213

Moran, D., (2000), *“Introduction to phenomenology”*, Ruthledge.

Nygaard, C., (2005), *“Samfundsvidenskabelige analysemetoder”*, 1.udgave, Forlaget Samfundslitteratur.

Piaget, J. & Inhelder, B., (1971), *“Barnets Psykologi”*, Hans Reitzel, København, oversat efter *La Psychologie de L’enfant*, 1966, Presses Universitaires de France

Pless, M., (2013), *“Stories from the margins of the educational system”*, Department of Education, The Danish Centre of Youth Research, Aarhus University, Copenhagen, Denmark

Rambøll, (2016), "*Danskernes tryghed ved brugen af digital kommunikation med det offentlige*", Digitaliseringsstyrelsen, lokaliseret den 29/3-2017 via <http://www.digst.dk/~media/Files/Moedet-med-borgeren/Danskernes-tryghed-ved-brug-af-digital-kommunikation-med-det-offentlige.pdf>

Retsinformation, (2015), "*Bekendtgørelse af lov om produktionsskoler*", Herved bekendtgøres lov om produktionsskoler, jf. lovbekendtgørelse nr. 781 af 15. juni 2015, med de ændringer, der følger af lov nr. 1749 af 27. december 2016, lokaliseret den 8/3-2017 via <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=186435#id66312075-7072-4900-be4f-93179704a136>

Rømer Aastrup T., (2016), "*Læring og objektivitet – Konstruktivismen som uddannelsesteori*", *Nordic Studies in Education*, 02 / 2006 (Volume 26, Side: 108-123), lokaliseret den 17/2-2017 via https://www-idunn-no.zorac.aub.aau.dk/np/2006/02/lering_og_objektivitet_-_konstruktivismen_som_uddannelsesteori

Undervisningsministeriet, 2017, "*Produktionsskoler*", lokaliseret den 8/3-2017 via <http://www.uvm.dk/Uddannelser/Anden-uddannelse-og-undervisning/Produktionsskoler>

Undervisningsministeriet, (2016), "*Styring og ansvar på produktionsskoleområdet*", lokaliseret den 9/3-2017 <http://www.uvm.dk/Uddannelser/Anden-uddannelse-og-undervisning/Produktionsskoler/Styring-og-ansvar-paa-produktionsskoleområdet>

van Deursen, A. & van Dijk, J., (2010), "*Internet skills and the digital divide*", *new media & society* 13 (6) 893–911, © The Author(s) 2010 Reprints and permission: sagepub.co.uk/journalsPermissions.nav DOI: 10.1177/1461444810386774 nms.sagepub.com

Vejleskov, H., (2009), "*Jean Piaget*" i *Den Store Danske*, Gyldendal, lokaliseret den 14/04-2017 fra <http://denstoredanske.dk/index.php?sideId=141674>

Wynn, K., Stewart, D., Law, M., & Moning, T. (2006). "*Creating Connections: A Community Capacity-Building*". *Physical & Occupational Therapy In Pediatrics*, 26:4, 89–103, lokaliseret den 13/02-2017 via: <http://www.tandfonline.com/loi/ipop20>

Design referencer

“Besvar beskeder i e-Boks”, “NemID-guide og sikkerhed”, “Vejledning fra A-Å”, “Giv andre adgang til din e-Boks”:

<http://www.odense.dk/borger/borgerservice/digital-post-til-dig-som-borger/vejledning-i-brug-af-digital-post/saadan-laeser-du-digital-post>

“Gem de vigtige papirer”:

<https://openclipart.org/detail/38959/save>

“Hjem”:

<https://www.e-boks.com/corporate/da/nyheder/nu-skal-danskerne-taenke-ind-i-boksen>

<http://billundonline.dk/fejl-i-e-boks-kvinde-fra-filskov-indkaldt-til-afsoning/>

“Mapper”:

<https://sites.google.com/site/edbaftenskolenf/e-boks>

“Skriv under på et dokument”:

https://static.v5.dk/images/articleImages_full/569ff62f7ac45_1453323823_8858.jpg

“Sådan gemmer du kvitteringer på værdigenstande”, “Video”, “Mobiladgang”:

<https://openclipart.org>

“Tilmeld afsender”:

<https://www.tryghedsgruppen.dk/en/medlemmer/faa%20post%20fra%20tryghedsgruppen%20i%20din%20e-boks>

Bilag

Bilag 1

Transskribering af fokusgruppeinterview 1

Afholdt tirsdag den 22/03/2017

Varighed: 31 minutter 17 sekunder

Deltagere: Primære interviewer er Louise Nors og kaldes "I", mens sekundære interviewer er Mia Kræmmergaard Kristensen og kaldes "I 2". Deltagerne vil være numerisk navngivet "Pige 1", "Pige 2" osv. og "Dreng 1", "Dreng 2" osv.

Primær intervieweren starter med at afrunde social snak af og indleder derefter selve workshoppen.

00:12 min. I: Hvis I lige vil gå rundt og øh fortælle hvad I hedder og hvor gamle I er og hvor længe I har gået her, bare sådan en af gangen, så vi kan bruge det...

Underviser: (Afbryder).. Det er måske svært at huske hvor længe I har gået her..

Generel mumlen

Dreng 1: Hvis vi siger hvornår vi startede her så er det..

Underviser: Bare skyd på et eller andet... 3 måneder...

I: Det er mere om I har været her i to uger eller I har været her i 2 måneder

Pige 1: Jamen jeg kan godt starte.. Jeg hedder ---- og jeg er 19 år gammel og jeg har gået her i 3 måneder.

Pige 2: ja øh, Jeg hedder ----, jeg er 19 år og jeg har gået her i 1 år og 3 måneder nu.

Pige 3: Jeg hedder ---- og jeg har gået her.. ja... siden november omkring november

Underviser: en 5 måneder, 4 til 5 måneder ...

Dreng 1: Jamen jeg hedder ---- og..

01:02: Afbrydelse da to deltagere mere ankommer

Dreng 1: Jeg er 19 år gammel og startede lige efter sommerferien sådan set

Pige 4: Jeg hedder ---- og er 21 og har gået her siden Oktober

01:17: I afbryder kortvarigt interviewet og introducere de to nyankomne til formålet med workshoppen. Denne introduktion er ikke transskriberet, men findes beskrevet i kapitlet om "Forskerrollen"

04:37: I: ... og så får I lige lov til og hvis I lige vil introducere jer selv og lige sige øh..

Dreng 2: Jeg hedder ---- jeg er 22 jeg har gået her siden December

I: Super tak.

Dreng 3: Jeg hedder --- og er 19 og har gået her siden August

04:51: I: Fantastisk. Det jeg gerne vil have jer til at snakke om sådan alle sammen øh.. det er øh..
Hvordan I har det med at bruge e-Boks, øh om I har en e-Boks, om I tjekker den og hvor ofte I
tjekker den. Og der er ikke nogen der kigger på hvornår I gør det, jeg sætter mig herved (peger på
en stol for enden af bordet) og så skal I bare snak og hvis I så løber lidt tør for ting at snakke om, så
skal jeg nok stille nogle flere spørgsmål... Så hvordan har I det med e-Boks? Er det noget I bruger
overhovedet?

Dreng 2: Over hele hovedet helvede ikke.

Grin blandt deltagerne

Pige 1: det.. det tror jeg faktisk ikke der er så mange unge der gør (hendes mobiltelefon ringer og
hun slår den fra).. det er jeg meget ked af.. øh.. jeg vil sige det der gør det problematisk for unge og
sådan, jeg tror det er det der med ens nemID det er jo ikke noget vi altid lige har ved hånden. Så jeg
har sådan, at jeg skrev ind og vil sige at det nemmeste man kunne gøre det var nok ligesom en
netbank at man bruger sit cpr.nr. og så har man en kode, men ikke det der skide nøglekort hele
tiden, fordi det er ikke noget man har, det er ikke altid man har pungen ved hånden eller når man
sidder her oppe på Skråen man så får en besked over e-Boks Du skal tjek det det og det, så er det
ikke altid man har sit nemID, så jeg vil sige at det nemmeste det vil være ligesom netbank, man
indtaster sit cpr.nr. og så har man en adgangskode. Men jeg ved ikke med jer andre, hvordan bruger
I det?.... Får I en sms over telefonen eller... er det bare noget I går ind og tjekker eller tjekker I det
slet ikke?...

Pige 4: Jeg får en sms

Dreng 1: Ja det gør jeg også

Pige 1: og så går I ind og tjekker det?

Pige 4: ja

Flere: mm hhmm

Dreng 2: Jeg synes det er et forkert koncept. Jeg synes man mangler den menneskelige kontakt. Jeg
synes man bliver for numericeret, man bliver bare til et nummer i systemet..

Pige 1: Det hele det bliver over internettet

Dreng 2: jamen det bliver bare internet internet internet

Pige 1: ja... Alt breve det er også over .. e-Boks, det er ikke sådan man åbner et brev (laver
bevægelsen med hænderne)...

Dreng 2: (afbryder) Jeg savner da betjente kommer, du har fået en bøde (klasker hånden ned i
bordet) i stedet for... (taster med fingrene i bordet som på et tastatur)

Grin blandt deltagerne

Pige 1: Det..Man glemmer det, man man ser det ik', man.. det er noget man man kommer til at glemme det, man ser ikke de ting man skal se og sådan noget fordi man ikke får det..

Dreng 2: (Afbryder) Ligesom hvis man har glemt at tjekke nemID i den uge, så skulle du om mandagen have været til møde på Ungeenheden og så.. har du ikke det og så tager de dine penge og så skal du gå og vente en måned på at komme til møde igen og få dine penge altså.... Tamt synes jeg ...

Pige 1: det skal gøres sjovere på en måde...

07:22: I: Hvad tænker I så sådan er godt ved e-Boks, kan I se nogle fordele ved det?

Dreng 2: Det er enkelt

Dreng 3: Det kunne ikke være mere simpelt, det må I sgu også vide, man bruger sgu da ikke mange hjerneceller for at bruge det!

Pige 1: Nej.. det gør man ikke altså det nemt, man indtaster sit brugerID og sådan noget og så... det der nøglekort hvis man så ikke lige har det, så bliver det lidt svært. Men ellers så synes jeg det er nemt, jeg tror det er noget alle de kan bruge. Det skal bare gøres mere sjovere mere spændende måske..

08:02: I: Er der noget I sådan øh I vil ønske I havde vidst om e-Boks før I fik af vide nu skal I bruge det?

Generel mumlen

Dreng 2: Jeg fik aldrig svar på hvor sikkert det var. Jeg føler sgu ik' det er særlig sikkert når det er over nettet. Det er jo bare detaljer de kan tage og hente ned hvis de er smarte nok.

I: ja..

Pige 1: ej jeg ved det sgu ikke..

I: som sagt er der ikke nogen rigtige og forkerte svar, I må sige lige hvad I har lyst til, om det er godt eller skidt, der er ikke nogen der, der bruger det mod jer.

Dreng 1: Jeg synes bare ik' jeg har brugt det særlig meget, altså kun en enkelt eller to gange jeg kan huske det eller sådan noget .. ja...

Pige 3: Jeg tror ikke jeg har brugt det så jeg ved ikke rigtig noget om det

Små grin fra de øvrige deltagere

I: men det er også sådan noget vi gerne vil vide altså, hvor ofte er det man tjekker det og hvorfor... Men nu sagde I at I fik en sms (henvendt til dem der sagde det)

Pige 1: ja, jeg tror kun det bliver tjekket hvis man får en sms ellers så tænker man okay jeg har fået en sms

Pige 4: man glemmer det sådan lidt..

Pige 1: man glemmer det.. det gør man.

Dreng 2: Jeg skal være ærlig jeg tjekker det ikke, jeg har min mor til at gøre det.

Fnis fra de øvrige deltagere

I: det har vi hørt flere sige, ikke lige i dag, men på nogle andre tidspunkter, så det..

09:27: I: Hvorfor... Nu siger I, I får en sms, er I .. Kan I huske hvorfor I får en sms? Har I selv været inde og...

Pige 1: Fordi vi har tilknyttet vores telefonnummer dertil så man kan få en sms i stedet for at man skal gå ind og tjekke det hver gang og så da, så går man ind bruger 10 minutter på at logge ind og så er der ingenting alligevel. Så det er sådan lidt spild af tid hvis man ikke får den der sms og kan sige okay der er faktisk noget jeg skal læse derinde eller så tror jeg ikke rigtig der er nogen unge der sådan gider bruge det.

I: men der er et aktivt valg du har taget, at du vil have den på sms

Pige 1: Ja, ja altså det fordi ellers tænker jeg sådan nårh men så glemmer jeg det.. for eksempel hvis man får en bøde fra politiet af eller noget fra sygehuset af, så er det derinde så får man det ikke på sms, så... skal man jo ligesom gå ind og tjek det. Det er ikke noget jeg sådan rigtig bruger, jeg tror ikke jeg har været derinde i et halvt år.

10:21: I: Har I lagt mærke til nogle øh, kampagner omkring e-Boks? Er det noget I har set sådan i hverdagen?

Dreng 2: Nej.

Flere deltagere ryster på hovedet og mumler

Dreng 2: ikke andet end da det lige kom ud at de ville have de fleste de skal sige ja til at få det.

Flere af deltagerne siger ja og nikker

Dreng 2: Det er flertallet der bestemmer...

Pige 1: ..ja..

I: ja det blev et lovkrav.

Dreng 2: Kan vi ik' bare fjerne det lovkrav, så kan man selv vælge om man vil have sådan en smart ting...

Pige 1: Ja det skal være frivilligt, det er ikke noget man skal føle sig tvunget til at gøre.

Dreng 2: jeg synes det fjerner lidt øh.. det offentliges opgaver rimelig meget. Nu skal de bare i stedet kun sidde ved en computer nu har de bare 1 møde om ugen i stedet for 3 altså.. det er ikke fordi der tager dem lang tid at tage én ind til et møde, det tager et kvarter...

I: I mangler lidt noget, noget menneskeligt?

Dreng 2: ja vi mangler lidt noget mere menneskelig kontakt ...

Pige 1: det er det samme hvis du går ned på kommunen og siger jamen jeg har fået det her (holder armen oppe for at vise et stykke papir), jamen gå ind og tjek din e-Boks super tak for det (laver tommel op og skævt smil).. det.. det for kedeligt, det bliver sådan der ingen kontakt med omverdenen, det er bare internet internet internet.

Dreng 2: det bliver for kynisk på en eller anden måde

Pige 1: ja..

Dreng 2: man bliver til den der række tal og der er ikke noget mere upersonligt, upersonligt end at blive til en række tal

Pige 1: nej...

11:56: I: Hvad tror I at øh, at man kan gøre for at hjælpe jer unge, og nu generaliserer jeg og kalder jer unge, til at.. til at få jer til bruge e-Boks?

Pige 1: fjern det nøglekort!

Dreng 2: nej det synes jeg ikke. Lad folk.. (utydelig mumlen) de er interesseret.. de er...(utydelig mumlen).. Det er en privat ting man får derinde og det rager ikke andre folk..

12:31: I: Hvis I nu skulle, vi forestiller.. nu er I 15 år gamle I får den her e-Boks..

Grin blandt deltagerne

Pige 1: Pisse fedt

I: øh.. første gang I får af vide øh, I har en .. der er oprettet en e-boks i jeres navn, hvordan vil I øh, øh.. informeres om det? vil I lære om det på skolen her eller vil I, skal det være.. skal der være nogen der sender jeg en mail eller .. hvordan tænker I at I vil lære om e-Boks eller informeres?

Dreng 2: Jeg tænker nok det vil være smartere hvis for eksempel folkeskolen at hvis man nu ramte 15 års alderen og så skulle man til at have en e-Boks.. at man var blevet lidt mere integreret i det med hjælp fra en underviser at nu skal alle unge til det her og jo selvfølgelig har fortalt hele Danmark et eller andet om at nu skal man gøre det fra 15 års alderen og at forældrene også hjælper barnet i gang med og lære hvad det her er for at barnet eller den unge kan tage det mere naturligt

Pige 1: (afbryder) at det er sådan noget der kommer op i IT og sådan noget man har i skolen og ...

Dreng 2: (afbryder) ..lige præcis man bruger...

Pige 1: (afbryder).. at alle folk sidder ved en computer og så lærerne går rundt og viser det der og man for eksempel kan tage noter eller når så forældrene kan hjælpe en derhjemme også, men jeg vil sige, jeg tror det er det der nøglekort der, for det er ikke alle der går med det og det ikke.. det er jo heller ikke os' alle sammen der har det, jeg vil sige netbanken den er nemmere fordi, jo der går du ind og indtaster det og sådan noget og opretter det ligesom ved e-Boks og det skal hentes ned og oprettes over e-Boksen over nettet før du kan bruge det som app og sådan noget og det er bare.. det for indviklet og så det er nemmere at indtaste sit cpr.nr. og så en adgangskode man laver i stedet for det der nøglekort.. jeg tror det er nøglekortet der gør det. At det, at der er mange der ik' bruger det, fordi jeg har det ik' på mig hver dag

Dreng 2: Nej men man fjerner så også en hel del sikkerhed ved at fjerne det der skide nøglekort

Pige 1: ja men for eksempel hvis du bare fik sådan indtaster..

Dreng 2: (afbryder) det er netop nøglekortet der gør det er så sikkert

Pige 1: ja.. men prøv at se netbanken, hvis jeg ikke kan dit cpr.nr. og ikke har din kode så kan jeg heller ikke komme derind..

Dreng 2: Nej men jeg kan tage dit sygesikring og bare sidde og gæt mig frem til hvornår du født hvad hedder din mor..

Pige 1: ja, men jeg tror stadig ikke der er nogen der kan deres.. for eksempel hvis man laver en gr... jeg vil sige at... jeg gavner ikke at bruge det net til.. mit nøglekort det gør jeg ik'. Det gør så at jeg ikke gider bruge det, jeg gider ik' det der nøglekort du skal sidde og finde en kode og jamen så det væk så har man det ikke lige på sig lige der hvor man skal bruge det, så sådan cpr.nr. og så en adgangskode man selv har, det vil jeg så synes vil være nemmest. Men måske en nøglekortkode der står hvad nøglekortkoden har kan man jo så indskrive eller et eller andet .. (dyb vejrtrækning).. smart.. Der bliver sikkert fundet på et eller andet mere smart.

I: er der andre af jer der tænker at det er nøglekortet der er problemet?

Dreng 2: både og, for det er ...

Pige 1: (afbryder) vi snakkede meget om det i klassen

Dreng 2: (afbryder) Det er sgu ik' fordi sådan nogle unge hvalpe på min alder vi tænker over at det der stykke papir det skal vi passe på

Pige 1: nej så får man det lagt et eller andet sted..

Dreng 2: så ligger det i vasken og... så har du fire koder tilbage (viser med fingrene et lille læseligt stykke af nøglekortet) hvis du sådan lige kan tyde dem rigtig og.. så skal du ned og hente et nyt og det ryger så sgu lige i vasken igen

Dreng 2 og Pige 1 taler i munden på hinanden

Pige 1: ja det skal også lige bestilles over nettet og sådan noget, det er ikke noget der bare sådan kommer det skal bestilles og så.. jeg tror der er mange uenigheder..

Dreng 2: det kan... på kommunen.. det er ikke hver gang man gider det.

Dreng 1: der skal nok være nogle flere valgmuligheder, det kunne os' være man ku' få det digitalt over mobilen hvis man gerne vil have det. Der er mange ting der kan være kodet over det og al muligt

Dreng 3: ...(mumler) ligge i postkassen... det er i hvert fald sådan som de ældre de har meget problem med computer og sådan ...

Pige 1: ja lige præcis ældre folk..

Dreng 3: (mumler utydeligt)

Dreng 2: De har da pisse svært ved netbank eller nemID

Dreng 3: eller sådan nogen der ikke ved hvordan man bruger en computer eller telefonen sådan noget der.. når de er vant til altså at få brev ..(mumler utydeligt).. når de ikke får brev mer, når e-Boks så bliver et problem for dem.

Pige 1: jeg vil sige at jeg har det bedre over at få det brev fordi nu kan jeg se på e-Boks at eller det ved jeg ikke om det er noget den gør eller det noget man selv gør men man går ned så kan man sige jeg har haft e-Boks i jeg ved ikke i hvor mange år nu.. siden.. jeg ved ikke.. hvornår var det nu..

Pige 4: Siden du var 15

Pige 1: ja, siden jeg var 15, fire år.. jeg vil sige hvis jeg går tilbage til år 2015 eller sådan noget og så jeg kigger jamen så kan jeg ikke se beskeder derfra, det er ligesom de sådan forsvinder, de bliver bare fjernet, de bliver slettet automatisk.. og det sådan lidt mere .. du har et brev du har en mappen du kan putte brevene i, du kan gå ind og kigge, dokumentere det her, det har jeg på skrift og sådan noget i stedet for at man går ind på nettet, jeg kan kraftedeme ik' finde den. Det sådan.. det.. det forsvinder ud i mængden.. det..

Dreng 2: Det er også for indviklet for eksempel hvis man så har læst på nemID man skal til møde der og der man har nogle ting man skal forklare og godt nok, men det har jeg heldigvis lige nogle papirer med her, nej det har du ik' for nu skal du lige

Dreng 2 og Pige 1 taler i munden på hinanden

Pige 1: (afbryder) prøv lige jeg skal lige have min computer og nemID og...

Dreng 2: (afbryder) ...mulighed, og så du frem og tilbage og ...men jeg synes ikke.. det..

Pige 1: (afbryder) jeg synes det bliver for panglet

Dreng 2: ... bavl...

Pige 1: Vi vil have vores breve tilbage. Det vil jeg i hvert fald gerne

Dreng 2: Besøg af sagsbehandler..

Pige 1: Ja.

17:42: I: Er der... Er der andre der tænker de hellere vil have et fysisk brev end deres e-Boks?

Pige 1: Hvad synes du "pige 2"? Vil du hellere have brev eller vil du gå ind på internettet og tjek?

Pige 2: jeg vil også hellere have et brev.. jeg glemmer at tjekke det..

Pige 1: Ja. Det er noget man glemmer men jeg tror ik' man tænker over det og sådan noget...

Dreng 3: jeg vil sige det er sådan både og...

I: ja...

Dreng 2: Postkassen den sender ligesom sig selv en besked til én når man bare glemmer og tømme den, der stikker noget ud, når, så må man sgu nok hellere få den tømt!

Grin blandt deltagerne

Pige 1: Det kunne godt være man skulle til at tænke over det.. hov.. (laver fakter med hænderne)

18:16: I: Hvad... Hvad tænker I kunne motivere, det er sådan et rigtig godt ord, motivere, hvad kunne få jer til at bruge e-Boks mere end I gør i dag?

Pige 1: Fjern nøglekortet

Grin blandt deltagerne

Pige 1: Det det er sådan jeg har det. Det der nøglekort der, det skal simpelthen væk og så skal man bruge det ligesom netbank... Det snakkede vi i hvert fald meget om nede i klassen at det var nøglekortet, det var nok sådan ..

Pige 4: ja

Pige 1: det der trickede mest, det er ikke sådan noget man altid har på sig, det altså.. jo så skal man sidde det tager ti minutter for at skulle sidde og logge ind i stedet for man indtaster sit cpr.nr. og så en kode man selv kender. Det går meget hurtigere, det går sådan her (knipser med fingrene) i forhold til at så skal vi til at starte computeren op eller så skal vi til at starte telefonen op, og så kan telefonen ikke køre med det fordi der ikke er flashplayer eller sådan et eller andet ... så det... En app og så man bare skal logge med sådan noget, jeg tror det er nemmere..

Dreng 3: Det er ligesom de ældre, de kan jo ikke med netbank

Pige 1: nej de kan jo ik' bruge det, altså det.. jo hvis du gider bruge en måned og så forklare dem hver dag: Jonna det sådan her du logger ind (fortsætter med forvrænget stemme) hvordan er det jeg logger ind? (slår i bordet som på et tastatur)

Dreng 2: Where's the any key?

Grin blandt deltagerne overdøver kommentar fra dreng 3

Pige 1: og så er det enten privat eller erhverv, jamen hvad skal jeg så tryk på, jamen det stadigvæk privat, jamen så tager vi lige erhverv i dag, jamen så kan du jo heller ikke komme ind og det bare.. det gør det besværligt.. ældre mennesker de bruger jo ik' computeren.. altså de.. de synes jo også det computer det noget vi unge vi har taget, det jo der vi gemmer os inde, det jo på computer internet sociale medier og sådan noget.. så det, det, det bliver for lukket

Dreng 2: jeg har det lidt som om at det et koncept der er, der gør det, det skal blive smart ..

Pige 1: Det noget man skal have, alle skal have, jeg gider da ik' og have det altså. Hvad nu hvis man ik' har en telefon? Jeg har lige fået en iPhone som jeg knap nok kan finde ud af ik' os' for jeg bruger ik' Facebook, Snapchat og Instagram og alt de der sociale ting og sådan noget, det interessere jeg mig ik' for. Men at man så skal til at kunne hente en app ned på telefonen og sådan noget i stedet for at man bare kan gå ud i postkassen og sige nejj jeg har et brev i stedet for en eller anden telefon, nej men jeg har sgu ik' mer' strøm på.. og sådan noget det..

Dreng 3: Der er heller ik' mange ældre mennesker de har ik' computere og...

Pige 2: (afbryder) Nej de har jo ik' smartphone og sådan noget

20:28: I 2: Hvorfor tror I alle de skal have en e-boks, hvorfor tror I det er blevet besluttet?

Dreng 2: fordi der for mange som os der ik' gider...

Mumlen mellem drengene

Dreng 2: og så lever vi ligesom i et demokrati ik' så.. så flertallet de har jo bestemt nu er det bare med at få smækket os andre der ind

Dreng 3: det er nok for at gøre det nemmere tror jeg

20:53: I: Nu snakker I om at I modtager breve fra banken, sagsbehandleren og politiet og sådan.. er der andre ting man kan med en e-Boks?

Pige 1: Man kan jo få alt derinde, der kan du jo gå ind og tilmelde hvad det er der skal komme og sådan noget, eller lige pludselig så er det bare tilmeldt og så får man ik' nogen brev og det bare sådan jeg venter.. på mit brev hvornår kommer det?.. (fortsætter med forvrænget stemme) Du skal gå ind og tjek e-Boks. Så det vil sige jeg skal også have bestilt nøglekort eller hvad? og så skal jeg oprette det og det og det.. det... Jeg vil gerne have breve, det vil jeg godt nok gerne på en gammeldags måde ligesom folk de sender ik' breve til hinanden mere de sender mails

Dreng 2: Det vil sgu også give flere arbejdspladser at sende breve end det vil være at der er en der skal sidde og tryk på en computer

Pige 1: Ja

Dreng 3: De kunne begynde at bruge duerne igen

Grin blandt deltagerne

Pige 1: lige præcis, bare sådan en bette brevdue

Grin blandt deltagerne

I: jeg tror det vil give nogle helt andre udfordringer.. (grin).. Men det er jo spændende og høre hvad I, hvad I sådan tænker

Pige 1: ja I havde nok forventet at unge de ville synes at det ville være nemmere at bruge e-Boks end og have breve

I: vi kan i hvert fald se med det vi får af vide os' fra, fra ministeriet som sidder og arbejder med det, at de tror unge synes det fantastisk. Så det er rigtig spændende og høre hvad I siger, synes om det og..

Dreng 2: Ved I hvilket nummer vi skal ringe til for at fortælle dem at det ik' passer

Grin blandt deltagerne

22:19: I: Det er det vi sådan er ved at undersøge hvad, hvad er holdningen egentlig til det, hvad, altså tjekker man den og ved man hvad den kan fordi den, den har flere muligheder end at modtage breve, men hvordan fortæller man det? hvordan, hvor skal man sætte ind henne? Skal det være nede i folkeskolen som I siger altså? skal det være et fag på ...?

Dreng 2: det ikke fordi det nødvendigvis skal være et fag men for eksempel sådan noget med nu der er vi taget ud af hvad vi laver her på skolen for at komme herop, det, det da ik' sværere end at man ansætter 12 mand, 2 til nordjylland, 2 til midtjylland, 2 til sønderjylland, og 2 til øerne..

Grin blandt deltagerne

Pige 1: sejt

Dreng 2: og så skal de jo simpelthen bare tage skoler igennem altså.. til hvert klassetrin der..

Pige 1: Jeg vil sige det er noget man skal have op i IT og sådan noget synes jeg, i skolen for at man lærer det, fordi når du er 15, du jo stadigvæk uvidende du ved jo ik' så meget om det og sådan noget.. og 15 årige nu til dags..

Dreng 2: (afbryder) de tænker på hvor hurtigt kører min knallert, hvor mange bajere har jeg råd til, skal jeg bruge gummi..

Fnis blandt deltagerne

Pige 1: ja.. hvor mange cigaretter kan jeg ryge i dag.. altså, det, det, det sådan noget med de tænker jo ik' over mit nøglekort, ahrmen kan du ik' lige holde mit nøglekort ik' os'? så giver man lige en veninde eller en kammerat det, årh fedt nok jeg kan bruge det her til så mange ting.. det, det, det bliver.. det.. ja man kan krænke en på det også jo.. det der nøglekort der, jeg tror det gør meget for unge fordi de 15 årige de er jo.. så får man lige smidt sin skoletaske så bliver den der pungen lige hapset og så nøglekortet lige væk, hvad gør man så

Dreng 2: der går en halv måned før du får et nyt ik' o'..

Pige 1: ja.

Dreng 2: og der er tre møder du sku' have været til i mellemtiden.. Bad luck ese..

Grin blandt deltagerne

Pige 1: Det blev først kontanthjælp et halvt år efter

24:00: I: Hvor ofte, og det kan godt være jeg har spurgt, men hvor ofte tjekker I jeres e-Boks? Kun når I får...

Pige 1: jeg tror ik' en gang jeg gør det når man får en sms, fordi man gider simpelthen ik' at sku' sæt sig ned ved computeren bruge et kvarter på at logge ind, så har man alligevel ikke nøglekortet når så man kommer ind, nåhr det var så i sidste uge jeg skulle have været til møde, hvorfor får jeg først beskeden nu?... Det er sådan lidt ja ja, jeg ved det simpelthen ik', jeg synes det skal være sådan ligesom man bruger netbank og sådan noget uden nøglekortet

Dreng 2: Jeg tror de fleste de tjekker det sådan slavisk en gang om ugen fordi det er man blevet fortalt fra systemet af, tjek det en gang om ugen så er du sikker.

Pige 1: Ja jeg tror jeg har trykket hver 3. måned eller sådan et eller andet fordi det.. jeg glemmer det.. Jeg gider simpelthen ik' bruge min tid på sidde ved en computer det ...

24:50: I: Er det så når I er derhjemme at I gå på netbank eller øh på e-Boks?

Nik og mumlen mellem deltagerne

Pige 1: Jamen det jo lige hvor man nu er henne, hvad nu hvis man får noget fra politiet altså eller ligesom...

Dreng 2: (afbryder) så må de kraftedermanne vente de røvhuller

Grin blandt deltagerne

Pige 1: Ja det sådan lidt nårh, jamen det kan jo godt lige vente til jeg kommer hjem, jamen det kunne det så ik' ..

Grin blandt deltagerne

Pige 1: Det sådan.. hvorfor står I foran min hoveddør? Ja, har du ik' tjekket e-Boks? Øh nej for jeg fik det for 5 minutter siden og når nu skal du med os. Det pf.. ja.. det bliver alt for internet agtigt.. Det bliver for umenneskeligt.. Det der du siger, det, det..

Dreng 2: Man savner noget menneskelig kontakt

Pige 1: Ja, det, det.. det ryger bare ligesom ind under ligesom facebook og sådan noget.. det, det..

I 2: men i et brev er der jo heller ikke noget menneskelig kontakt?...

Dreng 2: nej, men man føler stadigvæk at der er gjort lidt mere for og få fat i én..

Pige 1: (afbryder) folk har brugt tid på at sende det ud til en i stedet for det bare lige over internettet, det kører bare digitalt..

Dreng 2 (afbryder) det er blevet skrevet, det er blevet printet ud, det puttet i en kuvert, det er hos postvæsnet, det er kommet ud til din

Pige 1: (afbryder) og de har skrevet mit navn derpå...

Dreng 2: (afbryder) det er 20 arbejdspladser lige der.. hele den proces er jo smadret for at der skal sidde én og gøre det der (trykker i bordet som en knap på et tastatur), okay så...

26:05: I 2: Så i at du får et brev har du mere lyst til og åbne brevet end at du har lyst til at åbne din e-boks?

Dreng 2: ja!

Generel nikken med hovedet

Pige 1: det, det vil jeg også sige ja..

Dreng 2: det er mere personligt..

Pige 1: ja..

Dreng 2: jeg ved godt, at ja det er bleven så personligt og så sikkert og ting og sager med det nemID ik'..

Pige 1: ja brevene kan forsvinde i posten og alt sådan noget men, men stadigvæk det er mere dejligt med at man har et brev, man åbner, man ser papir

Dreng 2: (afbryder) du har noget fysisk du kan sæt' dig med

Pige 1: i stedet for man skal gå ind på e-Boks og så først printe papiret ud og sådan, det skal jeg ik' bruge alligevel.. Det er bare sådan når man får et brev så åbner man det jo, og så enten så er der nok nogen der har en map' man sætter det i fra banken af eller et eller andet og så holder styr på den måde. Det bliver bare sådan lidt for mail agtig, e-Boks..

Dreng 2: jeg synes også det ligner bare Google mail..

26:55: I: er det.. hvad synes I om opsætningen? altså når I så er derinde..

Pige 1: jeg tror ik' vi kigger på det, jeg tror bare man logger ind, ser det man har fået, logger ud igen.. skubber det til side, jeg tror slet ik' unge de går ind og..

Dreng 2: det ser, ja det ser da nymodens ud, det er da slet ikke det, det ser da pænt ud og det er flot lavet og det er et godt program.. det er det.. han har skrevet en pæn algoritme, ingenting der.. Men det er simpelthen bare ik' nu Danmark er klar til det tror jeg.. det tror jeg ik'.. Ja vi bliver mere digitale men der så også mange flere punkter hvor vi bliver ...

Pige 1: men alle folk de kommer så også bare til at sidde sådan her (tager telefonen op foran ansigtet) med deres telefoner og sådan noget også i skolen og sådan noget.. det ellers så det computeren eller et eller andet eller så...

Dreng 2: (afbryder) Signe fra 9. klasse hun sidder der og læreren siger til hende (fortsætter med forvrænget stemme) du skal lægge telefonen, jamen jeg er lige i gang med at tjekke e-Boks

Grin blandt deltagerne

Pige 1: haha, ja lige præcis

Dreng 2: Det er bare en ny god undskyldning altså

27:50: I: er I så alene når I tjekker jeres e-Boks?

Dreng 2: Nej..

Pige 1: altså det er jeg så..

Dreng 2: desværre..

I: nej jamen det, det er rart at vide os'.. øh er man alene, altså er det noget man føler sig tryk ved selv at gå ind og se eller vil man gerne have nogen der sidder og kigger med eller..

Pige 1: Jeg tjekker det selv. Men det ved jeg ik', der er nok nogen der os' får hjælp til det hvis man glemmer det, for eksempel så kan man lige hey mor for eksempel vil du ik' lige hjælpe mig med at få tjekket det her eller, vil du ik' lige gå og tjek det fordi jeg ved ik' helt lige hvordan man gør..

Dreng 1: Jeg tror tit mine forældre finder det frem og så går jeg lige ind og kigger dem over skulderen og ser hvad der står altså..

Flere deltagere siger ja og nikker

Dreng 2: Det det samme jeg gør. Min mor hun tjekker jeg må slet ikke røre computeren, hvis der står noget jeg ik' gider så sletter jeg det bare

Grin blandt deltagerne

Pige 1: bare delete, delete, delete, det kan man ikke med et brev for så kommer der bare en ny en og så inde på e-Boks delete, det har aldrig nogensinde været der, jamen vi har sendt det til dig, nårh ja jeg har også et brev på det, man kan altid dokumentere at man har det på brev, det kan du ik' over e-Boks, du kan godt gå ind og slet det fuldstændig så det slet ik' er der og så siger jamen jeg har altså fået en mail jer om jeg har en regning eller.. den regning den bliver bare tilsendt igen med posten og til sidst så er der bare en ordentlig stak inde på e-boks, slet, slet, slet, slet...

Dreng 2: utydeligt.. 29.12

Pige 1: Ja det lige meget, det er mere bedre med brev og sådan noget, de.. de bliver ved med at komme det er ik' bare sådan nogen man kan..

Dreng 2: der er også lidt mere autoritet over et brev så.. det at.. der kommer en kuvert her, du kan se den er fra det og det firma, puuh det kunne godt være jeg skulle have betalt der til den første, nu må jeg satme få gjort det, for jeg ved der ligger en rykker i den der..

Pige 1: ja og e-Boks det bare sådan, ej det bare nemt bare lige og tryk på det der kryds der, det skal bare væk, alt sammen det skal bare væk der, bare slet det hele så det væk, så der ingen der kan se at det har været der... (bankelyde fra radiatoren) Prøv nu at lade være med at slå til radiatoren..

Generel mumlen

Dreng 2: (rejser sig og slår på radiatoren) der bare nogen der synes det sjovere..

Pige 1: De hygger sig dernede

30:04: I: jeg tror faktisk vi har fået et rigtig godt indblik i hvad I sådan lige øh tænker, er der noget I, I gerne vil slutte af med at sige, I tænker omkring e-Boks..

Pige 1: Jeg håber det bliver ligesom netbank

I: ja..

Pige 1: det gør jeg... eller vi får lov til at få vores breve tilbage igen.. det tror jeg også.. Hvad synes du "pige 4"? brevene de skal tilbage?

Pige 4: Ja

Pige 1: Hvad synes I? vil I også have breve tilbage?

Dreng 1: Jeg synes man skal kunne vælge imellem det, så der måske mere arbejde

Dreng 2: (afbryder) det skal være frivilligt

Pige 1: ja det skal være frivilligt

Dreng 1: Så kan de gøre begge dele, dem der arbejder for det, de kan have det hele.

30:47: I: Jamen så vil vi sige tusind tak for jeres hjælp.

Fokusgruppen afsluttes med en tak samt udlevering af skrivelse om, hvad der er foregået inklusiv kontaktoplysninger på Louise Nors og Mia Kræmmergaard Kristensen.

Bilag 2

Transskribering af fokusgruppeinterview 2

Afholdt mandag den 03/04/2017

Varighed: 13 minutter og 49 sekunder

Deltagere: Primære interviewer er Louise Nors og kaldes "I", mens sekundære interviewer er Mia Kræmmergaard Kristensen og kaldes "I 2". Deltagerne vil være numerisk navngivet "Pige 1", "Pige 2" osv. og "Dreng 1", "Dreng 2" osv.

Primær interviewer giver en kort introduktion og starter derefter selve interviewet op.

00:21: I: ... Nu har jeg sagt at det bliver anonymiseret men for at vi kan finde ud af hvem I er til opgaven, så vil I lige starte med at sige hvad I hedder og hvor gamle I er og så hvor længe I har gået her på skolen, bare sådan cirka. Skal vi starte med pigerne, nu har drengene siddet og ventet de kan godt vente lidt længere..

Grin blandt deltagerne

I: Så hvis I vil starte (henvendt til de to piger)

Pige 1: Ja jeg hedder ---- og er 18 og jeg har gået her.. øh.. siden september

Pige 2: og jeg hedder ---- jeg er os' 18 og jeg har gået her siden oktober

Dreng 1: Jeg hedder ---- og jeg er 22 og gik her for hvad er det, tre måneder siden, og der havde jeg så gået her i halvandet.

Dreng 2: og jeg hedder ---- og er 20 og startede i august sidste år.

Dreng 3: ja, jeg hedder ---- jeg er 19 år gammel og øh.. jeg gik her også for tre måneder siden og der havde jeg gået her i et og et halvt år.

1:17: I: Tak skal I have. Øhm.. Først vil vi gerne vide hvad I synes om e-Boks, hvordan har I det med det? og bruger I det?

Pige 2: Jeg bruger det fordi jeg skal.. jeg altså.. det.. det der alle oplysningerne kommer

Dreng 2: altså man er jo lidt nødt til at bruge det, hvis nu der kommer øh, enten med tandlæge eller læge så får man oplysninger og en tid når det er..

Dreng 1: ja og fra politiet eller sådan et eller andet

grin blandt deltagerne

Dreng 3: så det er lidt det samme, jeg bruger det fordi jeg skal, men jeg synes faktisk det er okay, jeg kan godt lide det, jeg synes det er okay. Det er ik' sådan at jeg vil gå ud og siger til alle at de skal bruge den, så alle bruger den jo, så det ik' sådan som hvis det, hvis det bare var sådan en app

som man kunne downloade gratis, så er det ik' noget jeg vil gå ud og sige til folk at de sådan.. den er okay vil jeg sige..

02:16: I: Hvor tit tjekker I så jeres e-Boks?

Dreng 3: jeg tjekker den hver gang jeg får en besked..

Pige 2: (Afbryder) når man får en besked, ja..

Deltagerne siger alle ja og nikker til ovenstående udsagn.

Dreng 2: Hver gang der kommer en besked.

02:27: I: så, så når der kommer en besked, så går I ind og tjekker, I ser ikke bare hvad det er og så tænker det behøver jeg ikke...

Pige 1 og 2 i kor: nej..

Dreng 3: altså for det meste, de ting der kommer på min e-Boks det er vigtige, så der går jeg ind og tjekker dem. Der får jeg ik' sådan noget mærkeligt

Dreng 1: Nej der er ik' spam som der er på en almindelig Gmail

deltagerne griner

Dreng 3: haha, nej..

02:45: I: Nu sagde I, I nævnte tandlæge sygehus og politiet, hvad, hvad får I ellers i jeres e-Boks?

Pige 1: Lønsedler. Ikke lige herfra men fra alle andre steder cirka

Pige 2: ja lønsedler

Dreng 3: man får også fra, hvad er det nu det hedder fra øh, banken og (mumler), og SU og sådan noget, der får du også øh.. mest af det...

Dreng 2: ja...

03:14: I: Har I tænkt over hvad man ellers kan bruge e-Boks til udover og modtage post?

Pige 1: Næh

Dreng 3: Nej øh altså der synes jeg for eksempel den skal forblive som den er, fordi ellers bliver det bare en anden email service der bare kommer spam på fordi jeg kan godt lide den som den er lige nu, så det kun er de vigtige mails der kommer.

Dreng 2: Ja.

Dreng 3: så det ikke bare bliver sådan en anden gmail hvor der bare kommer spam

Pige 2: Den er let og overskue

Pige 1: ja

Pige 2: og du ved hvad du har derinde

03:45: I: Hvad synes I er godt ved e-Boks?

Dreng 2: Altså det er jo at du får en besked hvis at du skal ... skal et eller andet vigtigt.

Pige 2: ja det er din base for dine vigtige ting.. ting du skal bruge.. indkaldelser...

Pige 1: og at det kun er de vigtige ting, altså der er derinde, det er ik' sådan.. ja.. sådan alt muligt..

Pige 2: nyheder... og reklamer.. og..

Pige 1: ja..

04:17: I: Hvad er så knap så godt eller decideret dårligt ved e-Boks?

Dreng 1: det kører som en sæk nødder

grin blandt deltagerne

Dreng 3: at man lidt er nødt til at skulle have det, du kan ik' undgå det, du, du skal nærmest have det

Dreng 2: ja...

Dreng 3: Det synes jeg er en lille smule dårligt

Pige 1: ja og hvis du ik' har det på telefonen så skal du have et nøglekort for at kunne komme ind, hvis du ik' går ind og downloader det du har brug for

Pige 2: og os' hvis du ikke tilmelder det, at du får en sms om at nu har du noget på e-boks så aner du ikke at du har det

Pige 1: nej

Pige 2: og det synes jeg det sådan burde være der

Flere deltagere siger: ja

Dreng 2: Man burde få en besked om det

Dreng 1: Det kan de jo ik' gøre...

Dreng 2: nej nej..

05:05: I: Hvad tror I er forskellen på at bruge e-Boks på sin mobil i forhold til at bruge det på computeren?

Dreng 3: det er meget hurtigere at komme til, du har mobilen på dig hele tiden, så den er meget hurtigere og komme til og så kan du hurtigere tjek det.

Pige 1: at du ikke skal bruge dit nøglekort, så at du kan bare gå ind med det samme, fremfor at skal til at sidde og finde alt det der

Pige 2: ja hvis man ik' er hjemme og man ik' lige har fået sit nøglekort med, så kan du stadigvæk gå ind og tjek det på telefonen.

05:36: I: Kender I til nogen kampagner der har været brugt i forbindelse med e-Boks? Noget I har lagt mærke til?

Flere deltagere siger: nej, næh

Dreng 3: jeg har ik' lagt mærke til noget

I: nej?.. Som sagt altså der er ikke nogen rigtige og forkerte svar...

Grin blandt deltagerne

05:55: I: Er der noget I ville ønske I havde vidst om e-Boks inden I fik af vide, at nu har I en e-Boks?

Dreng 2: hmm... altså for mit vedkommende så vil jeg sige nej altså jeg havde det egentlig fint nok med at det bare startede. Jo, jeg vil faktisk sige lidt det der med at man, en sms besked at man lige får af vide at det kan man gøre, ellers som sagt så lægger man ik' mærke til det...

Pige 1: mmm... nej... måske ja lidt generelt om hvordan det fungerer...

Pige 2: ja man burde få en forklaring på det..

Pige 1: ja præcis og hvad du kan gøre og hvordan

Pige 2: fordi det har man selv været nødt til at skulle gå sig frem til.. det får du over e-Boks, øh ja.. super..

Mumlen fra drengene

Pige 2: så prøver vi det

07:01: I: hvorfor tror I at øh, nogle unge har svært ved at bruge e-Boks?

Pige 2: man glemmer det..

Dreng 2: ja

Pige 2: det er let at glemme, os' hvis man ikke har fået den med telefonen at man kan kigge på den (mumler)... fordi så går man sådan ar'men når jeg kommer hjem så skal jeg lige huske og så har man glemt det når man kommer hjem for så er der syv andre ting man skal.

Pige 1: ja.

07:24: I: hvad tror I så man kan gøre for at hjælpe dem der så har sværere ved at huske det?

Dreng 3: jeg vil nærmest sige sådan, lave sådan lidt en ting man kan slå til, en reminder altså så du får endnu en besked for eksempel sådan en time til to timer efter

Flere deltagere siger: ja

Pige 1: Ja hvis den ikke er tjekket, altså hvis den ikke er åbnet

Dreng 3: hvis den ikke er åbnet for eksempel, så man sådan siger hey der er faktisk noget i din e-Boks

Pige 1: uden at det bliver for overdrevet, altså med spam

Mumlen blandt deltagerne

Dreng 2: ja der er vi (7:57 hvad siger han??)

Deltagerne griner og siger ja

Dreng 1: eller tjek din e-Boks

Pige 2: men bare sådan noget man lige bliver hængt op på, husk nu lige at tjek den e-Boks der

Dreng 3: ja

Pige 2: ja for ellers.. jeg kender da folk der har ik' fået tjekket den for eksempel til indkaldelse til militæret og sådan noget, fordi at ar'men det tjekker jeg senere, jeg har ik' lige en computer på mig

8:25: I: Hvordan vil I informeres eller hvad skal man sige undervises i og bruge e-Boks? Er der sådan et sted eller en... skal det være på skolen, skal det være en video man får tilsendt eller.. hvordan tænker I at man kan lære unge omkring e-Boks?

Pige 1: I skolen

Dreng 3: ja jeg vil os' sige i skolen

Dreng 2: i skolen, vise dem hvordan, vise hvad de skal gøre og lige starte det op..

Pige 2: at man har en dag hvor sådan hey, vi skal lige have sådan hvordan e-Boks fungerer og sådan noget

Dreng 2: sende én rundt, der går rundt og ved hvordan det fungerer

Pige 2: ja viser hvor vigtigt det egentlig er at tjek den

Pige 1: ja

Pige 2: for det tror jeg ik' folk har forstået endnu

09:06: I: Så det skal være sådan en.. et skema, et fag på skoleskemaet?

Dreng 2: ja

Pige 2: ja sådan én dag, én dag man så tager i nogle timer og så får forklaret at (09:18 hvad siger hun???)

Pige 1: ja ligesom vi var

Pige 2: hva'? ja vi var nemlig afsted til det

09:26: I: er der noget I tænker som kan motivere jer til at bruge e-Boks lidt mere end I gør i dag?

Pige 2: hvis jeg bruger den meget mere så kommer jeg ik' til at lave andet

Grin blandt deltagerne

Dreng 3: Altså... jeg vil, jeg vil faktisk sige jeg bruger min tid en fair del, men jeg bruger det ik' hele tiden så meget tid som jeg bruger min Gmail, men jeg bruger den os', jeg vil sige jeg bruger den lidt mere end standard vil jeg sige så.. jeg vil sige nej til mit svar

10:06: I: I nævnte lige det der med nøglekortet, det var rart bare og kunne gå på telefonen, hvordan har I det med og skulle bruge et nøglekort?

Pige 2: jeg synes det er mega irriterende

Dreng 1: Det er jo bare, bare et papkort

Pige 1: ja det der med at man skal huske det

Pige 2: det er let at gøre væk

Pige 1: ja lige præcis

Pige 2: og det er ik' sikkert overhovedet

Dreng 2: nej fordi alle kan jo bruge det hvis det er de får fat i dine oplysninger

Pige 2: ja

Dreng 1: ja og det får de nemt fordi i dag har de lavet sådan at hvad hedder det, at du kan maks lave sådan en, ja sådan en firecifret kode når du skal log' ind, det er fuldstændig hul i hovedet altså

Pige 2: ja

Dreng 2: Det tror jeg så ik' lige at, min kode er længere end fire cifre

Pige 2: ja men det hvis du har en ny

Dreng 1: ja men i dag hvis du skal have en ny

Dreng 2: Nårh..

Pige 2: jeg var nemlig op og få en ny hvor jeg var sådan lidt, jamen jeg vil gerne have mit gamle kort og hun var sådan lidt, jamen det.. ny kode..

Dreng 2: det må du ik'

Dreng 1: Du kan ik' bare selv ændre den..

Pige 2: nårh okay..

Dreng 1: fordi så skal den min eller maks være på fire cifre, minimum være på fire cifre, jeg kan ik' lige..

Grin blandt deltagerne

Pige 2: det er altid noget at de har gjort sådan at man ik' kan bruge sin fødselsdag på den, for det der mange der tænker, hey jeg bruger bare lige min fødselsdag, det kan man ik' så siger den det står eller indgår i dit cpr.nr.

Dreng 2: ej flot

11:21: I: Så I tænker I er også lidt bekymret for sikkerheden i det?

Flere deltagere i kor: JA.

Pige 2: mister du dit nøglekort og der er nogen der kender bare dit, altså nogen af dine oplysninger

Dreng 1: det tager ik' ret lang tid og hacke

Pige 2: så tager det dem...

Dreng 1: bare en bootforce (???) ind i hvad hedder det en pinkode..

Dreng 3: ja, ja der synes jeg os' vi skal gå tilbage til den lange kode, fordi min kode den er 16-17 cifre

Dreng 1: ja med specialtegn og..

Grin blandt deltagerne

Dreng 3: lige præcis.. så det sådan der den os'... der vil jeg sige, der, der føler jeg mig meget mere sikker hvis...

Dreng 2: der er noget sikkerhed i det i stedet for bare fire cifre

12:02: I: Er der noget i sådan tænkn.. sidder og tænker det ville jeg ønske dem der designer e-Boks de vidste?

Dreng 1: at de ik' kan, at hvad hedder det, at du ik' kan se hvad for nogle, hvad hedder det, beskeder du faktisk har sendt. Jeg sendte nemlig en mail på et tidspunkt til politiet og så kunne jeg ikke selv gå ind og se den, det er sådan lidt irriterende, så kan man ik' se om den er blevet sendt. Det synes jeg var ret irriterende.

Dreng 2: lige tjek om den er modtaget eller ej

Dreng 3: det synes jeg os' de kunne bare ligesom for eksempel hvis man siger sendt, hvis jeg nu vil se at det er den her mail, hvis du bare åbner på homescreen hvor du går ind, så kan du se det er den her du sendt med, så kan du bare tryk på scroll ned og se hele samtalen på en, altså alle mails lige over hinanden, så hvis der har været en 17 emails samtale så kan man scroll ned og finde hele samtalen på én gang

Dreng 2: ja, mhhmm

Dreng 3: ...for eksempel

Pige 2: måske lave nogle sådan at man har nogle grupper derinde.. at man kunne lave dem i mapper for eksempel sådan.. jeg... hvis man fik fra sygehuset så var det samlet

Pige 1: det kan du bare selv lave

Pige 2: kan man godt det? nårh, se..

Grin blandt deltagerne

Dreng 2: never mind

Pige 2: jeg har ik' fået nok viden om det

Dreng 3: tilbage til skolen igen

Grin blandt deltagerne

13:18: I: Mia sidder du med nogle spørgsmål? (henvendt til I 2)

I 2: næh..

Pige 1: du kan altså selv sætte dem ind i mapper

Pige 2: nårh men det...

13:28: I: Jamen jeg vil sige tusind tak for hjælp.

Interviewet afsluttes med tak.

Bilag 3

Transskribering af fokusgruppeinterview 3

Afholdt tirsdag den 27/04/2017

Varighed: 33 minutter 41 sekunder

Deltagere: Primære interviewer er Louise Nors og kaldes "I", mens sekundære interviewer er Mia Kræmmergaard Kristensen og kaldes "I 2". Deltagerne vil være numerisk navngivet "Pige 1", "Pige 2" osv. og "Dreng 1", "Dreng 2" osv.

Primær intervieweren starter med at afrunde social snak af og indleder derefter selve workshoppen.

I: Så nu kører vi. Allerførst så vil jeg gerne hvis i lige. Det er bare lige for at vi transskribere det ordentligt. Fortæller øh hvad i hedder, hvor gamle i er og så hvornår i startede her på produktionsskolen. Så vi kører herfra (venstre).

Pige 1: Ja. (siger sit navn) Jeg er 16 fylder 17. Og jeg startede tilbage i efter sommerferien. Så det var vel i august tror jeg.

Pige 2: Ja godt og vel ja. Øh (Siger sit navn) 18 jeg bliver 19 her snart. Og jeg startede midt august.

Dreng 1: øh (Siger sit navn) Jeg startede for ca tre år siden tror jeg.

Dreng 2: Og jeg hedder ---- 23 og startede maj sidste år. Det er det.

Alle griner.

Dreng 2: Armen jeg er helt væk.

I: det er kun fordi vores målgruppe hedder 15-25. Så det er rart at vide sådan hvor i ligger sådan på det.

Pige 2: Ja ja

1:06

I: Først kunne jeg godt tænke mig at vide hvordan i har det med e-Boks? Øh bruger i det?

Pige 2: Ja. Dagligt.

Dreng 1: Altså jeg bruger det til de ting jeg skal. Det er ikke sådan jeg nogensinde har tænkt at uh det der kan man også med e-Boks. Jeg tænker nå, det der det er endnu en ting jeg skal bruge det til. Altså de ting jeg får derover det er min lønseddel, jeg lige kigger og tænker ja jeg fik hvad jeg plejede og få. Og det er sådan set det eneste jeg får. Tror jeg. Jeg har ikke fået andet ihvertfald.

Alle griner

Dreng 2: Jeg har, jeg bruger det ikke. For jeg kan ikke se hvorfor jeg egentlig skal bruge det når jeg har så mange andre ting jeg bruger. Det, det er for meget og holde styr på.

Dreng 1: Altså jeg bruger det kun når det er yderst nødvendigt når man lige får en besked at nu er der noget nyt, så er det næsten at man bliver helt sur, for så kan man tage ind og finde alt det der igen. Og jeg har været

for doven til at få det til at fungere på min telefon. Så jeg skal ud og finde en computer et eller andet sted, hvor jeg kan komme til at gå i gang med det og jeg synes det er som oftest en byrde, men selvfølgelig med nogle ting der er det selvfølgelig nødvendigt fordi der er det der ekstra sikkerhed ind over som der ikke er på en normal email.

Dreng 2: Mmm

Dreng 1: Men derfor synes jeg stadigvæk det er at komplicere tingene. Men selvfølgelig, det har heller ikke været her så længe, så når man har vænnet sig til det så tror jeg ikke det er så galt.

Pige 2: Altså jeg synes det er nemt nok at bruge.

Pige 1: Jeg vil hellere have et brev. Det er så meget nemmere.

Dreng 1: ja

Pige 2: Jamen det kan jo blive væk i posten?

Pige 1: Jeg kan bare bedre lidt sådan en god. Jeg er bare sådan gammeldags.

Pige 2: Du kan bare godt lidt at tømme din postkasse?

Dreng 1: Eller så elsker du at få post?

Pige 1: Ja.

Alle snakker samtidigt.

Dreng 2: Ja det vil jeg også sige. Hellere få et brev.

Pige 1: Ja.

Dreng 2: Så ved jeg det er vigtigt.

Pige 1: Nemlig. Men jeg synes det er så kompliceret. Det der med at man skal til at finde sit nemID og så skal du til at logge ind og så tager det en evighed.

Pige 1: Det tager en evighed bare at logge ind.

Dreng 1: Ja

Pige 2: det afhænger altså fuldstændig af om man har det på telefonen eller ej. Jeg har mit på telefonen. Og jeg har ikke åbnet min postkasse i snart to måneder, fordi den er gået i stykker.

Alle griner.

Pige 2: Hvis jeg pludselig har fået et eller andet brev fra kommunen om at jeg skal ind eller hvis nu jeg var mand og skulle i hjemmeværnet. Jamen hvis ikke jeg havde fået det over e-Boks så havde jeg aldrig fået det.

Dreng 1: Får man ikke stadig det over. Der får man vel stadig bare et brev gør man ikke?

Pige 1: nej.

Pige 2: nej du får det også over e-Boks.

Dreng 1: Jeg fik bare et brev.

Pige 2: Ja men det var nok dengang hvor e-Boks ikke var så hypet.

Pige 1: hvorfor skal du i hjemmeværnet?

Dreng 1: ja.

Pige 2: Et eksempel, jamen jeg kan ikke åbne min postkasse. Jamen hvad fuck, så ville jeg ikke vide det hvis. Det er det samme hvis jeg pludselig skal i retten og jeg skal være med til at hjælpe et eller andet shit. Jamen det får du over e-Boks.

Dreng 2: ja

Pige 2: altså du får det ikke i brev mere. Pludselig står du der og så kan du ikke ja.

Pige 1: Jeg er ikke 18 endnu.

Pige 2: Ja vær du glad for det. Jamen altså møder, lønseddel samtaler du skal til på psyken.

Dreng 2: mmm

Pige 2: Hvorfor får du breve?

Pige 1: Fniser. Fordi jeg ser det ikke ellers.

Pige 2: Jeg vil også have breve.

Dreng 1: Jamen er det ikke kun når man er pensionist man kan blive fritaget?

Dreng 2: Nej. hvis du. Du får også stadig breve hvis du ikke har e-Boks.

Pige 1: Jeg har prøvet..

Dreng 2: Det står der også i bunden af brevet at hvis du ikke har e-Boks, så modtager du stadigvæk brev.

Pige 2: Altså det har jeg altså godt nok ikke gjort.

Pige 1: De ved godt jeg har e-Boks. De sender bare også et brev fordi de ved jeg ikke.

Dreng 2: Jeg har ikke været inde og lave en. Så jeg får stadigvæk breve.

Pige 2: Jamen det er nok fordi du ikke har en e-Boks så?

Dreng 2: Mmm. Det er også det der står på brevet.

Pige 2: Men du har e-Boksen.

Dreng 2: At hvis du ikke har e-Boks, jamen så modtager du stadigvæk breve.

Pige 2: Jamen så er det derfor. Men du har e-Boks?

Pige 1: Ja.

Pige 2: Men hvordan fanden får du så stadigvæk brev?

Pige 1: Fordi jeg ikke tjekker det.

Pige 2: Ja,

Dreng 2: Det kan være de har fundet ud af at hun tjekker det ikke.

Dreng 1: De har givet op.

Alle griner.

Pige 1: jeg synes det er for kompliceret. Så hvis det er sådan at jeg får en besked om at der er noget på e-Boks. Ærh slet. Jeg tjekker det på et eller andet tidspunkt. Men jeg får det egentlig aldrig gjort.

Pige 2: En dag ligger der bare sådan tusind beskeder.

Pige 1: Mmm det gør der i forvejen.

Alle griner.

4:40

I: hvor tit tjekker i jeres e-Boks? Jer der tjekker e-Boks, hvor tit tjekker i?

Dreng 1: Det, jeg har sat det til så jeg får en sms. Og det er kun der hvor jeg går ind og kigger. Og det er også en ting der irriterer mig. Fordi det er ikke altid det virker. Det er nemlig ikke altid man får den der sms om at der ligger et eller andet brev. Det er nogen gang der gør. Når jeg får den der så tænker jeg nå for pokker. Og så går jeg ind og kigger og så har jeg fire beskeder. Altså hvis det virkede fint. Så ville jeg ikke have så meget imod det som jeg har. Men jeg synes der er ofte problemer i det.

Pige 2: Altså jeg synes det eneste der er det er at du får besked sådan et par dage efter. Og så den besked på e-Boks. Når den har ligget der i et par dage. Jeg går ind og tjekker den såda af og til og tænker sådan, nå det kunne være at der var noget. Men ellers så får jeg en mail og besked. Og så går jeg ind og tjekker. Så.

Pige 1: Jeg tjekker en sjælden gang imellem. Men det er meget sjældent.

Pige 2: Du gør det altså faktisk?

Pige 1: Ja jeg gør engang imellem, men det er kun når det er sådan yderst nødvendigt og jeg ved der er noget der ligger et eller andet derinde jeg bare skal ind og kigge på. Bare lige gå ind og sige læst og så ja.

Alle griner.

5:43

I: Nu nævnte i lønsedler og sådan. Hvad får i ellers i jeres e-Boks?

Dreng 1: Øh indkaldelse til sygehus.

Pige 1: Tandlæge.

Pige 2: Hvad?

Pige 1: Ja jeg er jo ikke fyldt 18 så jeg går jo stadig til tandlæge.

Pige 2: Åh.

Pige 1: Åh

Dreng 1: Nå ja, der var engang man gjorde det.

Pigerne griner.

Dreng 2: Ja.

6:09

I: er der noget i tænker man kan bruge e-Boks til ud over at modtage post?

Pige 2: næ

Pige 1: Altså man kan jo henvende sig til sin socialrådgiver og sådan noget der. Det kan du også der.

Pige 2: Over e-Boks?

Pige 1: Ja det kan du faktisk godt. Der er bare...

Pige 2: Og du bruger det ikke og du ved mere om det end jeg gør.

Pige 1: jeg ved bare ikke helt præcis hvordan man gør det.

Dreng 1: griner.

Pige 1: Jamen jeg ved det fordi min socialrådgiver har sagt det. Jamen sådan når jeg trykker besvar, så kan jeg ikke finde ud af det. Jeg har givet op.

Pige 2: jeg ringer bare til dem.

Dreng 2: Jeg tænker også at e-boks det er jo sådan for de vigtige ting. Sådan rigtig vigtige ting.

Pige 1: det er lidt ligesom brevene nemlig. Du får ikke bare et brev

Dreng 2: Du får ikke bare et brev hvor der står, hey der sker det her. Du behøves ikke at møde op. Det er jo sådan det her det skal du.

Pige 1: Præcis

Dreng 2: For et eller andet.

Pige 2: Jeg har fået indkaldelse fra sygehuset og lønseddel og så underligt. En eller anden gang fik jeg et brev om at der var en eller anden der lavede sådan et bålsted og det skulle jeg lige gå ind og skrive under på at, nej jeg det har jeg det fint nok med.

Dreng 2: At det var i orden.

Pige 2: Ja at det var i orden.

Dreng 1: Jeg fik et brev fordi min nabos hus var brændt ned og de gerne ville bygge et nyt. Og så skulle jeg sige at det var ok.

Pige 2: Ja du bor midt inde i skoven.

Dreng 1: Altså jeg skulle sige hvis det ikke var ok. Hvis jeg synes det var ok. Så skulle jeg bare ignorere den.

Pige 2: Ja og så får man selvfølgelig også når man er på borger. Hvis der er noget på borger. Har du ændret din adresse og det er godkendt. Eller når du skal have boligstøtte. Så skal du også ind og underskrive. Eller når du skal underskrive din kontrakt. Så går du også ind og underskriver. Det er meget nemt, end at du sender din underskrift i posten og så risikere du at den bliver væk og at nogen finder de og kopierer den. Der er e-Boks lidt mere sikkert.

Dreng 1: Ja.

Pige 1: Du kan underskrive med dit nemID.

Pige 2: Ja.

Pige 1: Du sætter ikke engang en underskrift.

Pige 2: Du går bare ind og siger underskriv. Ja men det gør jeg.

Pige 1: Og når du trykker sådan en kode. Så er det ikke egentligt underskrevet.

Pige 2: Det gør jeg jo faktisk ikke fordi.. Jo det gør jeg jo så.

Pige 1: Med et nøglekort.

Pige 2: Jamen det er jo så ulempen. Med når du skal underskrive noget. Der kan du ikke gøre det på telefonen. Der skal du logge ind og du skal bruge dit nemID. Det er det sammen hvis du skal lave en bankoverførsel. Du kan ikk bare overføre. Nej nej du skal finde dit nemID og så skal du taste din skide lortekode i stedetfor bare at taste en kode.

Pige 1: Jeg bruger bare mobilepay.

Pige 2: Det kan du ikke rigtig når du skal overføre husleje.

Drenge griner.

Pige 2: Der skal du bankoverføre.

Dreng 1: Det kan jeg godt gøre med mit. Uden at jeg bruger nemID.

Pige 2: der kan du bare bankoverføre?

Dreng 1: Ja.

Pige 2: Det er underligt.

Pige 1: Det lyder indviklet.

Pige 2: Du er heller ikke gammel nok til det endnu.

Pige 1: Hey! Jeg bor i egen lejlighed.

Pige 2: Jamen hvem betaler den?

Pige 1: Nå jo.

Drenge griner

Pige 2: Bum

8:42

I: Hvad tænker i er godt ved e-Boks?

Dreng 1: Jamen det er jo fint det der. For det er jo ligesom et samlingspunkt for de vigtige beskeder. Det er ikke ligesom nogle af os idioter som har syv forskellige e mails og vi ikke kan gå til nogen af dem. Og det er sådan lidt at man får en besked. Og okay jeg har fået en mail på en af de syv forskellige koder. Og man skal sidde og gætte sig til hvilken email. Man har ligesom den er en en mail hvor man skal være lidt af en idiot hvis man får sin kode væk og så bestiller man et nyt nøglekort. Øhm så det er jo fint nok til det.

Dreng 2: Mmm

Dreng 1: Og så er der jo det der med at der er et ekstra lag af sikkerhed. At man skal have sit den der nøglekort med hele tiden. Så man kan logge på. Eller hvis man har det på telefonen.

Pige 1: Same. De vigtige beskeder hvor man altid kan logge ind.

Dreng 2: Ofg så hvis det ville virke at man fik en besked hver gang. Jeg tror det.

Pige 2: Jamen du får en besked hver gang. Den kommer bare altid et par dage senere.

Pige 1: No way!

Pige 2: så er der noget galt med dit?

Dreng 2: det

Pige 1: Og mit

Dreng 2: Men det er jo det. Man vil jo gerne have beskeden med det samme.

Pige 1 og 2: Ja nemlig

Dreng 2: I stedet for at det er sådan noget du skal svare på det inden for 24 timer.

Taler alle samtidigt..

Dreng 2: Og tre dage efter det er sådan.

Dreng 1: Jeg fik på et tidspunkt sådan et at jeg skulle være mødt op på kommunen til et eller andet dansk eksamen. Og det så jeg først dengang da jeg fik min lønseddel. En måneds tid ca. Efter jeg skulle have været til det her dansk eksamen noget. Og jeg fandt så også senere ud af at jeg skulle ikke have været til den der dansk noget. Og det fandt jeg først ud af da jeg ringede ind og spurgte hvad det var for noget. Og de sagde, jamen det var bare en fejl.

Pige 1: Hvorfor fanden ringer de så ikke til dig og siger det var en fejl?

Dreng 1: Ja det gad de ikke.

Pige 2: Fordi de regner med at du går ind og tjekker det og så.

Pige 1: De havde nok ikke forventet at han havde set det siden han ikke dukkede op.

Pige 2: nej

Dreng 1: Nej men hvad nu hvis jeg bare dukkede op? Så havde jeg brugt en hel dag på det.

Pige 1: Ja det havde været mega akavet.

Alle griner

Pige 1: Hej, nej ok nå. Du hører ikke til her. Gå din vej. Nå hm

10:34

I: hvad tænker i så er knap så godt eller decideret dårlige ved e-boks?

Dreng 1: Det er blandt andet det der med at der man ikke altid får besked når der kommer noget. Det er der åbenbart nogen der gør. Men der er ihvertfald en del der ikke får altid. Den kommer engang imellem men også det der med at hvis man har glemt sin pung. Et eller andet sted. Hvis den ligger derhjemme så kan man ikke logge på fordi man skal have det der nøglekort. Selvfølgelig kan man huske alle sine kode kan man. Men det er ikke altid man kan. Og så en ting der også irriterer mig, men det er fordi jeg kan godt lide at der er styr i mine ting og det der nøglekort der. Det bliver altid så grimt og slidt og hjørnerne bliver bukket og ødelagt og fordi det er hvidt så bliver det møg beskidt. Og det er en ting jeg hader ved det.

Pige 2: Du kan bare købe sådan en fin ting.

Dreng 1: Jamen så skal jeg ud og bruge penge på det også.

Pige 1: Ja det er nemlig rigtigt

Dreng 2: Åh ja.

Pige 2: NemID er jo gratis.

Dreng 1: Nu er det mig der er jyden. Jeg bruger ikke nogle penge hvis ikke jeg skal. Så det gider jeg slet ikke.

Pige 1: Det der er træls ved e-boksen, det er det med nøglekortet der. Altså nemID et. At hvis du ikke har det med, jamen så kan du ikke logge ind. Altså det kan jeg sagtens på min telefon. Jeg skal bare bruge koden. Jeg skal ikke bruge nøgler. Men hvis jeg sidder foran en computer, jamen så skal jeg bruge nemID og det er pisse træls. Fordi man har det fandme ikke altid med sig. Altså det har jeg så nu. Fordi you never know. Men altså det er jo fandme de færreste unge mennesker der har pung.

Dreng 1: Man har det altid liggende i det der rum man aldrig kommer til fordi det er så sjældent. Og det er svært at få ind og ud og.

Dreng 2: Mhm men det kunne du jo også lade være med.

Snakker på samme tid.

Dreng 1: Jamen jeg har ikke plads andre steder.

Pige 1: Det er sådan det er meget svært at finde ud af. Sådan. Hvis du skal besvare en mail eller et eller andet derinde.

Dreng 1: Og så også det at man bare aldrig har fået noget oplæring i det. Det har vi bare lige pludselig fået at vide. Her brug det.

Pige 1: Ja.

Dreng 1: Og så hvis man ikke er den helt store tekno fan og man står der okay, yes! Så lader jeg være med at bruge det de næste tre år indtil jeg bliver punket oveni hovedet og de siger det skal du.

Pige 1: Ja det er jo faktisk rigtigt nok. Man får jo ikke et kursus.

Dreng 1: Jeg tror vist nok der er nogle der gør i folkeskolen nu. Jeg kender i hvert fald en. Hun fik det i skolen. Der fik de lige et kvarter hvor der kom en gut og snakkede om det. Og der sad folk bare med endnu flere spørgsmål fordi det kun var et kvarter. Øh men øh og så også det der med de mange ældre. Det ved vi selvfølgelig godt at mange de kan blive fritaget hvis ikke de kan finde ud af det. Men står jo stadig nogle som af en eller anden grund ikke bliver fritaget alligevel, selv om de beder om det. Og så står de og skal til og finde ud af det. Og det kan de bare ikke. Fordi de ikke får nogen oplæring i det.

Pige 1: ja.

Dreng 2: Det eneste ulempe jeg kan se ved det det er at det er alle ting man skal. Der er som man skal ind og oprette og ind og logge ind konstant.

Dreng 1: Og en kode man skal huske.

Dreng 2: Det er den eneste ulempe jeg kan se på det. Det er at det er endnu en ting.

Pige 2: Det har jo noget at gøre med at det er endnu en ting som du faktisk juridisk set skal. Du skal jo have e-Boks sådan så at de har styr på at de kan få fat på dig på alle mulige måder.

Dreng 2: Ja.

Pige 2: Altså det mobilepay det er jo ikke en.

Dreng 2: så er der.

Pige 2: Det er jo noget du har.

Pige 1: Lige præcis. Men det er jo fordi det er super smart.

Pige 2: Ja Ja præcis.

Dreng 2: Men det er jo der jeg også tænker at jeg er ikke ligefrem en der leget James Bond. Jeg er ikke hemmelig.

Pige 1: Ja.

Dreng 2: :Altså.

Pige 2: Næ næ.

Dreng 2: Altså de har da mit navn og mit nummer hvis det er så vigtigt de skal have fat i mig så ringer de da.

Pige 2: Hvis det går helt galt.

Pige 1: Men det tænker jeg også. Altså jeg vil gerne indrømme at for et par år siden. >dengang man stadig fik breve og det hele ikke var så teknisk. >Det var altså nemmere.

Pige 2: Ja.

Dreng 2: Ja. Fordi så vidste man at det var vigtigt fordi man fik et brev.

Pige 2: Og du kan jo stadig blive hacket.

Dreng 2: Ja Ja.

Pige 1: Altså sådan over computer og sådan noget.

Pige 2: Ja Ja

Pige 1: Der kan man egentlig aldrig være sikker.

Pige 2: Næ.

Pige 1: Jeg får sådan nogle små beskeder hvor der lige pludselig står at du skal tilmelde dig sådan en konkurrence som jeg ikke aner noget som helst om.

Pige 2: Ja.

Dreng 2: De skal også bare holde sig væk fra mig.

Pige 1: Det er sådan noget hacking af NemID og sådan noget.

Pige 2: Ja Ja. Så kan de tage dine ...(kan ikke høre)

Pige 1: Det synes jeg er sådan lidt træls.

Dreng 2: mmm

Pige 2: Jeg synes det der er mest træls det er at du ikke har fået noget kursus. Jeg fik et arbejde men så var jeg sådan. Ja fed, jeg har fået det her arbejde, super. Men jeg skal da bare ind og underskrive min kontrakt. Men nej nej. Jeg skulle downloade det her e-Boks. Og jeg var bare sådan. HVad fuck er det? Jamen har du

NemID? ØH Nej det tror jeg ikke Jamen så skulle jeg ned på kommunen og det tog fucking lang tid for at få det her NemID.

Dreng 2: mm

Pige 2: Og så skulle man lige vente på det. Jamen ok. Fed nok, men så skulle man lave det der e-Boks. Jamen hvad fanden skal jeg bruge det til? Jamen det er så du kan få lønsedler og alt muligt. Er det ikke fucking ligemeget. Jeg kan bare godt gå ind og se det. Det er jo der. Du får ikke noget kursus. Det er bare noget du skal have.

Dreng 2: Ja.

Pige 1: det er bare noget man skal kunne finde ud af. Og det gør man bare overhovedet ikke.

Pige 2: Ja.

Dreng 1: Og man bliver slet ikke oplyst overhovedet. >Jeg stod på et tidspunkt nede på kommunen og der stod en, jeg ved ikke hvad han var, 25 eller sådan noget. Og blev spurgt af hende der ekspedienten om han havde sit NemID med og han var fuldstændig blank. Han anede slet ikke hvad det var. Han havde aldrig nogensinde hørt om det. Og han er jo 25, han altså han er jo deroppe hvor han burde godt kunne bruge det. Ikke fordi han var for gammel til at kunne blive fritaget men han har bare aldrig brugt det. Han havde aldrig hørt noget om det.

Dreng 2: Jamen jeg fik det at vide igennem. Jeg fik et brev hvor der stod, hvor der bare stod nede på bunden af brevet. At hvis du ikke har nemID så modtager du stadigvæk breve. Eller hvis du ikke har e-Boks. Så tænkte jeg, jamen det har jeg ikke og det skal jeg heller ikke have. Jeg kan, jeg kan ikke se det store i det.

Pige 2: nå.

Pige 1: Skal man ikke have e-Boks?

Pige 2: Det ved jeg faktisk ikke.

Dreng 2: Jeg tror der er i slutningen af året. Så tror jeg de regner med at alle har.

Snakker på samme tid.

Pige 2: ja.

Pige 1: Jeg tror faktisk at alle har. Hvis du skal ud og have et fritidsarbejde. Så skal du have e-Boks så du kan få din lønseddel.

Dreng 2: Mmm

Pige 2: Du får ikke lønseddel med papir mere.

Dreng 2: Jeg tror det er fordi de regner med at slutningen af året så har alle der kan få det. De har også lavet en.

Pige 2: Jamen det har jo også noget at gøre med når du skal ind og underskrive. At du siger ja til de her ting og overtager en arbejdsplads. Så går du ind og underskriver og siger jamen jeg er indforstået med det her. Jeg skriver under på at det er de regler der er og det er jeg indforstået med.

Dreng 2: ja.

Pige 2: Og det gør du over e-Boks. Det er ikke noget du ligefrem, får en mail på.

Dreng 2: Selvom det ikke ligefrem er personligt at skrive under herinde synes jeg.

Pige 2: jaja men det er det jo heller ikke rigtigt. Altså du kan ligeså godt bare bruge Borger.dk.

Dreng 2: Ja

Pige 2: e-Boks det er jo bare en ekstra side ting altså.

Dreng 2: Mmm

Dreng 1: Ej en ting jeg synes der er smart ved det jeg lige kommer i tanke om nu i nævnte lønseddel igen .
Det der med at det er fint med lønsedler i papir. De bliver alle sammen væk, eller krøllede.

Pige 2: Ja det gør de nemlig.

Dreng 1: eller smidt ud du ved. Jeg tog mig aldrig sammen til, jo jeg fik lavet en mappe hvor jeg tror jeg nåede at få sat to eller tre i fra to forskellige år.

Pigerne griner.

Dreng 1: Når de kommer på e-Boks, så kan jeg sige fint den kom der, nu har jeg den og så behøver jeg ikke at tænke på den nogensinde igen. For man bliver hele tiden ponget oveni hovedet og siger nej men du skal gemme alle dine papirer i fem år eller. Det gider jeg ikke, det gider jeg ikke, at skal have 17 mapper stående.

Alle enige.

Pige 1: Skal man gemme sin lønseddel i fem år?

Dreng 1: ja.

Snakker på samme tid.

Dreng 1: Man skal kunne bevise at det er dine penge og hvor du har dem fra.

Dreng 2: det er for hvis der sker et eller andet. Så kan du bevise at det var sådan her det var.

Dreng 1: Og så synes jeg det er smart at så kan man bare finde den der. Der bliver de ikke væk, og krøllede under en anden mappe. Altså der ligger de.

Dreng 2: Ja.

Pigerne mumler sammen.

Pige 2: Jamen så kan du sgu da bare spørge din arbejdsgiver om du ikke kan få en...

Pige 1: Men det er rigtig rigtig smart.

Dreng 2: Jamen det er jo værre for ham. For han har jo flere folk.

Pige 1: Ja men det er da bare ærgerligt-

Dreng 2: Og så skal han til

Pige 1: Det har han sagt ja til.

Dreng 2: og så ind og finde den?

Pige 1: Det er da ham der har sagt ja til og være arbejdsgiver.

Dreng 2: fint nok.

Pige 1: det er ikke mit problem. Jeg får ikke engang noget.

Pigerne mumler sammen

Dreng 2: Men så kan du også godt regne med at så kan der også godt lige gå et par uger før han har tid til sådan noget og finde den.

Pige 2: Det gør vi faktisk ikke, det er faktisk underligt.

Dreng 1: Jamen så forestil dig en mand der har 3-4000 ansatte og der kommer en tre fire stykker om dagen og arrgh kan jeg ikke lige få mine lønsedler gennem de sidste fem år?

Pige 1: det er så meget

Dreng 1: Og han står og tænker fuck dig. Nu er du fyret skrid

Alle griner

Pige 1: Ej det har de faktisk ikke.

Pige 1: Men i har jeres lønseddel over e-Boks, eller hvad?

Dreng 1: Ja.

Dreng 2: Nej jeg får de stadigvæk i brev.

Dreng 1: Jeg får den også i hånden. Jeg får den begge steder og den jeg får i hånden herfra der står ingenting på. Der står jeg betaler 39% i skat. Og det er det.

Pige 1: Det gør vi ikke vi får den bare i hånden.

Dreng 1: og det er det der står.

Pige 1: jeg får den i hånden og det er det.

Pige 2: Det gør jeg også når jeg får den heller ikke over e-Boks.

Dreng 1: Nå

Pige 2: det er ret træls nemlig.

Dreng 1: Det var først efter jeg blev lærling jeg fik det.

Pige 2: ja så er det nok derfor.

Dreng 2: Det skal så også lige siges at jeg ved ikke hvor min den kommer hen nu.

Dreng 1: Men du fik det før eller hvad?

Pige 2: Prøv da og lav en e-Boks og se. Så spammer det bare ind med alt muligt shit.

Dreng 2: Ja det.

Pige 1: Bowww

Pigerne griner

Dreng 2: altså jeg har regnet med at på et eller andet tidspunkt der får jeg at vide at det skal du lave og så gør jeg det der.

Pige 2: Men du har kun..

Dreng 2: Men jeg venter indtil jeg får at vide at jeg skal. Fordi lige nu der har jeg simpelthen så mange ting jeg skal logge ind i.

Pige 2: Man tisser også først når man virkelig virkelig skal. Når man ligger og ser film. Det er når man lige magter og rejse sig. Det er sådan du har det med e-Boks.

Dreng 2: Nej så venter man indtil der ikke sker noget spændende. Og så gør man det.

Alle griner

Pige 1: Ja det er faktisk fuldstændig korrekt.

Pige 2: Det gør jeg godt nok ikke.

Dreng 2: Det tog lige et sving.

Alle griner.

Dreng 1: E-Boks er ligesom tis!

Alle griner

Dreng 1: Det er den konklusion vi er kommet frem til.

Pige 2: ja.

18:46

I: Kender i til nogle kampagner der har været om e-Boks?

Alle siger: Nej

Dreng 2: Det er nok også en af de grunde til hvorfor jeg ikke har det. Det er fordi jeg har ikke hørt om det.

Dreng 1: Jo jeg har hørt om noget en gang på Facebook. Noget som hed boykot e-Boks.

Alle griner.

Dreng 1: øh Det var endnu flere folk der var sure over det og som bare nægtede . Det var ikke sådan at de gjorde noget. De sagde bare at de ikke gad være med.

Dreng 2: De er bare bange for nye ting.

Pige 1: Ja nemlig.

Dreng 1: Nej de skal bare være lidt på tværs.

Dreng 2: Ja.

Pige 2: de skal bare have et eller andet at brokke sig over.

Pige 1: Jaja det skal vi jo. (mumler et eller andet)

Pige 2: Okay (pige 1's) navn.

19:20

I: Hvad ville i ønske i havde vidst om e-Boks, før i fik at vide at nu skal i bruge det?

Dreng 1: Alt.

Dreng 2: Ja.

Pige 1: Ja.

Dreng 2: Stort set alt.

Dreng 1: De måtte gerne lige have givet mig, i det mindste bare et papir med, da jeg fik ligesom det der nøglekort. Sådan ligesom en tutorial med hvordan det fungerer. Første gang man logger ind. Det kan jeg da huske det kommer der på min bank ligesom på sin telefon når man logger ind på sin netbank. Så kommer der sådan en tutorial første gang. Og den bliver ved med at komme af en eller anden grund. Jeg har ikke bedt den om at gå væk.

Dreng 2: Mmm.

Dreng 1: Med hvordan lortet egentlig fungerer. Det har jeg aldrig fået på e-Boks. Jeg vil gerne have at vide hvordan det fungerede og hvordan det overhovedet var kommet til.

Pige 1: sådan har jeg det også.

Dreng 1: Det eneste jeg fik at vide dt var at, læs dine beskeder. Og så tænker jeg ja øh mail? Send mig en sms altså. Hvorfor? Nå okay, vigtige beskeder? Yes, så er jeg med. Eller næsten med ihvertfald. En eller anden form for info.

Dreng 2: mhm

Dreng 1: Og selvfølgelig jo, det er dyrt hvis man skal sende en gut ud og stå og undervise en hel klasse flere timer om dagen. Men så kan man da bare skrive et brev. Hvor det står i og som de sender med ud.

Pige 1: Ja Ja

Dreng 2: Det er bare med nemID.

Pige 1: eller en flyer eller sådan.

Pige 2: Ja lidt ligesom med nemID et.

Pige 1: Men du kan jo altid gå ind og læse på e-Boks hvordan det fungerer.

Pige 2: Det der altid fucker mig op det er at der er e-Boks til privat og e-Boks til erhverv.

Pige 1: Ja nemlig.

Pige 2: Hvad fanden er forskellen? Altså jeg ved godt hvad forskellen på privat og erhverv er.

Dreng 2: Kan man ikke bare få det hele i en?

Pige 2: Men hvorfor står der ikke noget om det? Altså jeg fik bare at vide. Gå ind og lav det her og så er jeg bare sådan, moar.

Alle griner.

Pige 2: Og så kom min mor og så lavede hun det for mig.

Dreng 1: Hvorfor er der to?

Pige 2: Jamen det er forskelligt. Der er for erhverv og så er der for privatperson også selvfølgelig. Så er der også et eller andet andet som jeg ikke.

Dreng 1: Det er nok fordi jeg ikke har eget firma.

Pige 2: Ja nok måske.

Dreng 2: (Ironisk) Har ud ikke det?

Pige 1: (Også ironisk) Ej har du ikke det?

Dreng 1: Nej, eller jo jeg har en tre fire stykker, men de er alle sammen gået konkurs.

Pige 1: Nårh

Dreng 2: Åh ja så er det derfor.

Dreng 1: Ja.

Alle griner.

20:53

I: Hvorfor tror i at nogle unge mennesker har svært ved at bruge e-Boks?

Dreng 1: Altså jeg tror ikke der er så mange der har så frygteligt svært ved det. Selvfølgelig er der også dem der ikke har fået det at vide. Man kan jo ikke finde ud af noget man ikke har lært. Sådan er det. Men jeg tror der er rigtig mange som bare sætter sig på tværs fordi at de unge mennesker nej, jeg gider ikke.

Pige 1: Ja. griner.

Dreng 1: Der bliver sagt at jeg skal og så vil jeg ikke.

Pige 1: Nemlig.

Dreng 1: Jeg kan huske at jeg havde det lidt på samme måde fordi, at der kom en og sagde det skal du. Og jeg sagde gu fanden gider jeg røv.

Pige 2: Det var da et argument lige der.

Dreng 1: det er lidt en ekstra fartbegrænsning. At her skal du køre 50. Her skal du have e-Boks. Jeg tænker fuck dig jeg kører 55.

Pigerne griner.

Dreng 1: Det skal i ikke bestemme.

Dreng 2: Altså jeg havde det sådan. Der stod et: hvis du ikke havde e-Boks. Hvis der stod du skal have e-Boks. Jamen så havde jeg nok også lavet en. Men bare fordi der stod. Hvis du ikke har. Så tænkte jeg, jamen det har jeg ikke og det skal jeg ikke have. Med mindre jeg får det at vide.

Pige 2: Altså jeg fik altså også bare den der, mm du skal have e-Boks. Det var dengang med den chef der og snakkede om hvorfor fanden skal jeg det. Jamen ellers så kan du ikke få det her job. Og så kan du ikke gå ind og underskrive og nå! Men ok altså ellers så havde jeg jo nok ikke haft det.

Dreng 2: mm

Pige 2: Altså jaja man går jo stadig ind og læser beskeder når man får en indkaldelse, men det er jo også det man gør. Ellers så, nej. Ærlig jeg synes det ville være nemmere hvis det bare var inde på borger.dk. At du havde din egen lille postkasse derinde. Altså.

Dreng 2: Hvis man bare havde samlet det hele et sted.

Pige 2: Ja et sted. I Stedet for at det skal være fire forskellige

Dreng 2: At der dukker flere ting op.

Pige 2: Det er det samme som borger.dk. Jamen de har

Pige 1: Jeg synes det ville være nemmere.

Pige 2: Ja det er jo vigtige beskeder inden for kommunale altså. Enten er det noget indenfor kommunen. Altså der er jo også noget der hedder sundhed.dk, hvor du også bruger dit nemID. Men der går du ind og så kan du læse alt indenfor dine lægeting. Hvad du har været til lægen, og hvad der står inde på de her ting du har været til samtale ved.

Dreng 1: Du får vel også besked ind på borger.dk?

Pige 2: Nej det gør man ikke

Dreng 1: nej.

Pige 2: Nej men hvis du, nej der skal du gå ind og læse dem på e-Boks. Hvorfor fanden har de ikke bare samlet det.

Dreng 2: Hvis man bare havde et sted at logge på.

Pige 2: Jamen så skal du logge ud af det hele og så skal du ind på borger.dk. Fordi på borger.dk, der kan du finde alt. Er du i tvivl om hvad folkeskolen er. Jamen fint gå ind og læs om det det står derinde.

Dreng 2: Ja.

Pige 2: Hvorfor fanden skal man så have e-Boks altså? For at gøre det endnu mere kompliceret. Altså det er jo det samme. Nu har man facebook, og så kan man bare gå ind og messenger. Jamen nu skal man simpelthen have en hel app ved siden af, for at du kan gøre det.

Dreng 2: mm

Dreng 1: Der blev jeg sur.

Pige 2: Ja der blev man fandme sur.

Pige 1: griner

Pige 2: Her der var

Dreng 1: Jeg sad og bliver decideret sur.

Pige 2: Ja det gjorde jeg også.

Dreng 1: Jeg nægtede og downloade den i flere måneder indtil jeg fandt ud af folk de sendte mig beskeder

Pige 2: Ja ikke også. Og så har man ikke noget valg. Det er jo det sammen med e-Boks. Du fik at vide. Jamen det er noget du måske skal have, jamen om ikke så lang tid. Og så fik man at vide jamen det skal du have.

Dreng 2: Ja.

Pige 2: Altså hvorfor kan man ikke bare samle det hele et sted? Hvor det er nemmere?

Dreng 1: Altså det er ligesom med opdateringer. Jeg gider heller ikke downloade dem før den siger jeg skal.

Pige 2: Ja.

Dreng 2: ja.

Dreng 1: Jeg havde opdateringer stående i to måneder nu. Det var først i går jeg gad og downloade den.

Dreng 2: mm

Pige 2: Ja Ja men altså e-Boksen, det er fint nok. Det fungerer, jeg ved der er beskeder, men hvis man nu bare samlede det hele på borger.dk. Og så gik du derind. Fordi.

Dreng 2: Ja.

Pige 2: Alt det der med side ting til side ting altså. Fuck nej.

Dreng 2: Bare gav det hele et fælles navn og så sagde her er det hele.

Pige 2: Ja.

Dreng 2: Så kunne du bare gå derind.

Pige 2: De ting du kan inde på e-Boks, jamen det er gå ind, se dine beskeder, og så kan du muligvis besvare dem, åbenbart. Det vidste jeg ikke man kunne.

Pige 1: na na na

Pige 2: Men du kan ikke rigtig bruge det til andet.

Dreng 2: Næ.

Pige 2: Altså nej.

Dreng 1: Altså det er ligesom en mailadresse med en ekstra lås på.

Pige 1: Man får også girokortene.

Dreng 2: ja stort set.

Pige 1: Man kan også få girokortene derinde. Det er mega smart.

Dreng 2: Ja men.

Pige 2: Jeg vil fandme hellere have en email så.

24:15

I: Hvordan øh, i nævnte flyers. Hvordan vil i gerne informeres om e-Boks? Hvis i tænker tilbage til.

Pige 2: På samme måde som med...

Dreng 1: (Afbryder) Altså ideelt set så skulle det være en gut der kommer ud og lærer folk det. Fordi så hvis der sidder en som ikke bare. Altså der er nogen der bare kan få en flyer og sagtens kan lære det derved. Men der sidder nogen der har nok spørgsmål og som ikke får nok ud af det. Altså så er det jo ideelt at der kommer en gut ud måske i folkeskolen og lære folk det der. Og så hvis der er nogle spørgsmål hvis der er noget de er i tvivl om stadigvæk.

Dreng 2: Jeg vil sige måske et brev med når du får et, dit nemID.

Pige 2: Ja.

Dreng 2: Og dit nøglekort. Så der står det her det kan du bruge og får lige en lille guide gennem e-Boks.

Pige 2: Det der jo er med en flyer det er at det er jo kort information, hvor du altid kan trykke videre altså log ind og læse mere.

Dreng 2: mm

Pige 2: Der er jo det der er med en flyer. Altså nøglekortet jamen der gik du jo, du kunne bestille det online. Men hvis du stod i den situation at du fik at vide at du skal have e-Boks, du skal have et nøglekort. Jamen hvad gør du. Du går på kommunen. Og så får du, og så kan du stille spørgsmål der. Det er jo fandeme sjældent du lige har tid til og gå forbi kommunen hvis det ikke er fordi jeg.

Dreng 2: Ja.

Pige 2: Altså nu står du i weekenden og du får at vide at du har fået et arbejde, du har ikke nemID, fuck hvad? Du skal have e-Boks! Hvad? Nå du kan ikke gå på kommunen. Jamen så har du heller ikke noget. Jamen så kan du sidde og google dig frem til tingene. Men det ville fandme være nemmere, hvis man allerede dengang. Hvis man. Hvornår er det man kan begynde at få fritidsarbejde? Er det ikke når man er 16? En 15-16?

Dreng 2: Jo.

Pige 1: Du kan også godt når du er en 13-14 år gammel.

Pige 2: ja det er så bare ikke lovligt sådan rigtigt.

Pige 1: Jo det er.

Dreng 2: Jo det er

Pige 1: Avisomdeler og sådan noget shit der.

Pige 2: ja. Selvfølgelig det er rigtigt.

Pige 1: Det gjorde jeg da jeg var 13.

Pige 2: Men når du starter der hvor du kan begynde og arbejde i et supermarked, altså, der ville det fandeme være smart hvis man i skolen.

Pige 1: Det ville jo kræve

Pige 2: At lave, altså, jamen så har man lige sådan en time hvor man lige snakker om hvad e-Boks er og nemID. Altså det er jo ligesom her for nogle uger siden inden påske. Der havde vi det der med lønsedler og skole skrivelser og sådan noget shit.

Dreng 2: mm

Pige 2: Der snakkede hun jo også om nemID. Og at hvis vi ikke havde det, så kan vi gå ind og spørge.

Dreng 2: Ja.

Pige 2: Og hvis man jo også gik ind og gjorde det på folkeskolerne. Sådan så unge allerede i den alder de havde nogen ide om det. SÅ man ikke lige pludselig står og ligner et spørgsmålstegn ligesom jeg gjorde da jeg fik et fritidsarbejde.

Dreng 2: MM

Pige 2: Jeg var bare sådan hvad? Okay spørg mor!

Dreng 2: ja.

Pige 1: Med nemID så kan man også først få e-Boks når man er 15.

Pige 2: Ja men så er det jo der man skal begynde og snakke med folk om det i folkeskolen. Altså en flyer ja, et brev fint. Men det er sjældent man bare sender et brev med her har du en information om din e-Boks. Det er da minimalt. Altså nogle gange så får du den med her vind en million kroner i lotto. Gør sådan og sådan. Eller sådan en påske skrab.

Dreng 2: Ja.

Pige 2: Men det er da sjældent man får sådan en hey, har du hørt om e-Boks?

Dreng 2: mmm

Pige 2: Men har du hørt om et brev? Postkassen når man fylder 15. Altså.

Dreng 2: Ja.

Pige 2: Det er lidt ligesom det samme. Jeg fik heller ikke at vide at min mor hun lige pludselig ikke kunne gå ind og se min bankkonto. SÅ jeg stod og skulle flytte og jeg var atten og min mor hun skulle overføre nogle penge på min konto. Hun kunne ikke komme ind på den. Jeg havde ikke på noget som helst tidspunkt fået at vide at nu var jeg fyldt 18 og nu skulle jeg selv sørge for alt det her shit. Ikke engang min e-Boks. Så jeg stod bare og lignede et kæmpe spørgsmålstegn og var sådan. Hvad fanden er netbank? Send et brev, ring op. Sig noget. Altså.

Dreng 2: ja.

Pige 2: Så ringer du og siger jamen jeg skal bruge hjælp til det her jamen har du hørt om det og det og det? Jeg har ikke tid til det der. Kunne i ikke have ringet til mig før?

Pige 1: Ja.

Pige 2: Et opkald, det er så simpelt. Email ikke?

Dreng 2: ja.

Pige 2: Brev. Something, for ellers så står du bare og ligner et spørgsmålstegn. Altså det er jo det det fleste unge de gør med e-Boks. Hvis man er inde i det jaja . Men eller så står man jo bare sådan hvad?

27:40

I: Hvad tænker i kan motivere unge mennesker til at bruge e-Boks noget mere?

Pige 1: Spil.

Alle griner.

Dreng 2: Så tror jeg det bliver brugt forkert.

Pige 1: Måske. Men ellers så ved jeg ikke. Det ved jeg sgu ikk.

Dreng 1: Jeg tror ikke det er så ofte man hører det i skolen. At hey! Dumme labaner dernede, kan i så smutte af e-Boks.

Alle griner.

Dreng 2: Jeg tror at det eneste der kan motivere dem det er at de bare skal have at vide at, her er dine vigtige ting. Rigtig vigtige ting. Og sådan er det bare.

Pige 2: Ja det er jo det sammen med lektier. Det her det er rigtig rigtig vigtigt for at komme igennem folkeskolen. Laver man det? Nej

Dreng 2: de kan jo sige at skolerne de så får lov at smide lektierne ind derpå.

Pige 2: To timer faktisk før, nærmest.

Pige 1: Nej ti minutter før timen.

Pige 2: Nej det er mere hvis det er sådan en opgave på sådn 5 timer hvor du står og kigger og tænker åh ja det skal jeg have lavet. Og så står du to timer inden du skal aflevere. Fuck.

Pige 1: Jeg plejer bare at sætte mig hvis jeg ikke har lavet lektier.

Dreng 2: det kunne være det var bedre hvis skolerne de får lov til at sende lektierne igennem der.

Pige 2: Jamen det er jo også der hvor man bare allerede har et andet system.

Dreng 2: JA så vel.

Pige 2: Så er der også noget der hedder elevplan. Og så er der. Altså der er bare så meget bullshit. Hvorfor ikke bare samle det et sted.

Dreng 2: mhm

Pige 1: Nu tripper min hjerne.

Pige 2: Det er fordi vi kommer ind på alle mulige emner og så kommer man til at tænke hvorfor fanden har man ikke bare samlet alt muligt shit et sted. Og så begynder man at overveje. Vi har e-boks vi har.

Dreng 2: Måske bare

Pige 2: vi har borger, vi har sundhed. Vi har min elevplan. Vi har you name it.

Dreng 2: Elevation og jeg ved ikke hvad.

Pige 2: Ja elevation også. Hvorfor fanden har man ikke bare samlet det hele?

Dreng 2: ja.

Pige 1: forældreintra.

Pige 2: Ja også det. Hvorfor ikke bare samle det hele et sted . Fordi pludselig står man der og så. Der er jo fandme meget når man tænker over det.

Dreng 2: MM

Pige 1: Ja der er virkelig meget lort.

Pige 2: Jaja du kan da sagtens få en vigtig besked inde på e-Boks men hov du har faktisk også en vigtig besked om at der er forældremøde . men den får du ikke over e-Boks. Den får du over et eller andet shit og så skal du til og

Pige 1: Den får du over forældreintra.

Pige 2: Og prøv at overvej det. Pludselig så står man der med 48 forskellige koder.

Dreng 2: Ja så kan man sidde der og

Pige 1: Ja præcis.

Pige 2: Hvad så når man er børnefamilie? Hvis man er mor far og har fem børn ved siden af som alle sammen er hvert sit trin i folkeskolen. Jamen så har du pludselig en del ved siden af. Du har en e mail. Din arbejdsmail din arbejdstelefon, elevelintra, lektio, you name it. Jamen pludselig så står du der med en kæmpe bunke. Hvorfor ikke bare samle det hele et sted.

Dreng 2: du har jo..

Dreng 1: Også det med alle de koder. Fordi jeg husker ikke så forfærdelig godt. Så alle mine koder, det er, jeg har tre forskellige og vælger imellem. Og hvis den ene ikke duer så virker den anden og hvis den ikke duer så virker den tredje. Men jeg kan huske da jeg lavede en i min eBoks. Der måtte jeg ikke bruge nogen som helst af de koder jeg bruger. Fordi de alle sammen har små dele af mit navn i. Der må bare ikke være tre sammenhængende bogstaver med mit navn i. Det måtte der ikke være. Så skulle jeg stå og finde på en helt ny kode da jeg lavede det. Og det har så gjort at jeg kan ikke huske min kode. Så hver gang jeg skal logge ind på e Boks så skal jeg sige. Jeg har glemt min kode og så får jeg en ny. Og så laver jeg en ny kode hver gang. Fordi jeg glemmer den, fordi jeg må ikke selv bestemme min kode.

Pige 2: Ja det er det samme med mig. Jeg har glemt hvad fanden jeg har kaldt mig.

Pige 1: Hvorfor skriver du den ikke ned?

Dreng 1: det er fordi så har jeg endnu en lap papir som jeg smider væk et eller andet sted.

Pige 1 : åh jo.

Pige 2: Og nu er der pludselig nogen der stjæler din pung. Okay der står det her. Jamen det må være koder. Og så begynder de jo straks at gætte sig frem.

Dreng 2: mm

Pige 2: og der kan de jo se ind på sygesikring og

Pige 1: Men der kan det jo ikke lade sig gøre.

Pige 2: Det ved du jo ikke hvis du lige pludselig falder om på en drukatur. Eller du lige pludselig falder i søvn i din egen elevator. Hvilket godt kan ske. Been there done that.

Pige 1: Jamen det er bare ikke.

Pige 2: Ja Men pludselig så står du og ved ikke hvad fanden der sker. Du kan også blive drugget byen.

Alle griner.

Pige 2: You never know.

Pige 1: Jeg går så ikke i byen.

Pige 2: Der er også nogen der bare sådan lige kan tage og klippe din taske af. Og pludselig så har de taget din pung.

Dreng 2: ja.

Pige 2: Og du har været i byen. Bum. Jeg troede sguda engang at jeg havde tabt mit sygesikringskort. Og folk kan jo gå ind og stjæle dit sygesikring. Hvad jeg så ikke vidste det var at jeg fandt det sådan to uger efter jeg havde brugt 200 kr på et nyt. For så at flytte en måned efter og få et nyt. Ja spild af penge.

Pige 1: Det kender jeg faktisk godt. Jeg havde mit mastercard. Der var jeg sådan. Fuck hvor er det henne nej, det sker bare ikke.

Pige 2: Æh ja.

Pige 1: Men så to måneder senere så fandt jeg dem i mine adidas bukser jeg aldrig brugte. Så det var bare sådan jaah.

Pige 2: ej. Men hvis man nu samlede det hele og man siger alt det der har med skole og gøre. Jamen vi samler det hele et sted. Og så er der forskellige kategorier. Der er 0-1 klasse. Så ere der 2-3 og så samler det på det. Og så er der gymnasiet og så samler det på det.

Pige 1: Så gør du det bare endnu mere kompliceret.

Pige 2: Nej ej for det, hvis du nu samler det. Der er sundhed, fint så er det det. Og bankkonto fint. Og borger fint, det er det med de vigtige beskeder. Og så har du alt muligt der hedder skole. Hvis nu vi bare samle det i kassen i stedet for og gøre det indviklet.

Dreng 2: I stedet for at du er nødt til at logge ud, gå ind på en ny. Gå ind på log ind.

Pige 1: en ny side.

Pige 2: ja ja.

Dreng 2: lukke den ned og gå

Pige 2: ja ja og så.

Dreng 1: En af de fejl de har lavet da de startede med e-Boks det var at de lavede ikke noget helt nyt. de tog bare borger og lagde noget ovenpå.

Pige 2: ja præcis.

Dreng 2: ja

Dreng 1: fordi det passer bare ikke perfekt sammen. Det er ligesom man har taget noget lego go man har taget den forkerte klods og så bare vendt den på hoved og knaldet ovenpå .

Pigerne griner.

Dreng 1: og så slet til med en hammer og du siger den skal være der.

Pige 1: ja ja.

Dreng 1: altså man skulle bare have skrottet den første legoklods. Man skulle bare have taget to nye som passer sammen. Og så bare sige ok, det her det er det nye. Lær det!

Dreng 2: mmm

Pige 2: Har sidder vi de her fire mennesker. Hvorfor fanden lavede vi ikke bare hele systemet?

Dreng 1: hvorfor er det ikke bare os der har lavet e-Boks?

Dreng 2: ja med alle de gode ideer der kommer nu.

Dreng 1: og så skal det bare koste en krone. Så var vi blevet millionærer.

Pige 2: Nej 2.5.

Pige 1: ja 2.5! Ej så får vi til en del. Jamen vi skal tjene lidt på det ikke?

Dreng 2: ej en krone om måneden.

Pige 2: en krone pr besked.

Alle griner

Dreng 2 :penge!

Pige 1: argh okay så ville det da være dejligt.

Pige 2: uha. Jeg ved godt hvad jeg skal have i fødselsdagsgave af mig selv så.

Dreng 2: hvad?

Pige 2: Jeg vil købe en lamborghini.

Dreng 2: Held og lykke

Pige 1: Hold kæft en god fest!

Pige 2: den tager vi senere (dreng 2's navn).

Dreng 2: det er i orden.

33:10

I: Mia er der noget du vil spørge om?

I2: Nej slet ikke.

I: Er der noget i tænker i godt lige vil have med sådan?

Dreng 2: nej

Pige 1: Næ

I: Så vil jeg sige 1000 tak for jeres hjælp.

Pige 2: jamen det var så lidt.

Dreng 1: jamen velbekom.

I: det var rigtig godt og høre hvad i havde.

Dreng 1: vi sender bare regningen.

Alle griner.

I: jeg kan høre at det godt kan gå hen og blive dyrt. I får lige den her med (skrivelse med vores info)

Pige 2: åh ja det var den der vi ikke måtte lege med. Øv.

Dreng 1: Kan i lige sende sådan en hvor der står alle de stavelser vi har sagt? Alle vores stavelser. Fordi det koster to kroner pr stavelse jeg har sagt. Bum.

I: Så tror jeg universitetet går konkurs, men alle de stavelser.

Dreng 1:jamen det er jeg ligeglad med. Jeg skal være smed.

Alle griner.

Bilag 4

Transskribering af Interview med Michala Høj Daimar

D.14/3-2017

Via Skype

Varighed: 25 minutter og 25 sekunder

Tilstede:

Interviewer: Louise Røge Nouvel Nors (L)

Passiv interviewer: Mia Kræmmergaard Kristensen (K)

Interviewede: Michala Høj Daimar (M)

L: "Vi prøver lige og se om hun kommer på. Fordi jeg så at hun også godkendte min, og så tænkte jeg at så kan jeg ringe hende op. Men det er ikke sikkert at hendes udstyr virker".

K: "Åh".

L: "Se hvad der står her i baggrunden og vinker".

K: "Griner"

L: "Det er derfor jeg har drejet lidt. Ellers er det nok lidt forvirrende".

K: "Mmm".

L: "Kan man ikke prøve igen?"

K: "Nu sker der noget."

L: "Så tror jeg det lykkedes Michala."

M: "Tror du det?"

L: "Vi kan ihvertfald høre dig begge to."

K: "Ja."

M: "Og det, ja jeg brugte telefonen og så er jeg kommet på på Ipad'en, det er fantastisk."

L: "Ja men så længe det virker."

M: "Ja jeg lader det bare ligge."

L: "Men øh først vil jeg lige starte med at sige 1000 tak fordi at du har lyst til lige at hjælpe os lidt her."

M: "Jamen det vil jeg da selvfølgelig gerne."

L: "Øh."

M: "I kan ikke se mig, kommer jeg lige til at tænke på?"

L: "Nej".

M: "Skal jeg lige. Nu har jeg tændt kameraet men i forsvandt helt nu?"

L: "Ja den står og tænker kan jeg se."

M: "Ja."

L: "Så nu er den der."

K: "Hmhm."

L: "Jamen vi skrive et speciale omkring e-boks. Altså hvordan kan man få unge til og forstå hvad det skal bruges til. Og få dem til at forstå også hvordan de selv kan bruge det og hvorfor det er vigtigt at bruge. Så vi har lavet nogle spørgeskemaer og sendt ud til produktionsskole elever og til gymnasieelever, for at få et indtryk af, bruger de det egentlig og hvor ofte bruger de det? Og i hvilke situationer bruger de det?"

M: "Ja."

L: "Og så er det meningen at vi så skal ud og holde nogle workshops for at høre, hvorfor det så er at de har svaret som de har gjort. Altså bruger de det, hvor er det de gør det henne og er det altid når de kan få hjælp eller? Og hvad er det for nogle informationer de kan finde derinde og hvad tror de egentlig selv de kan finde og bruge. Så det er sådan baggrunden for det."

M: "Ja."

L: "Det vi sådan var interesseret i det var også hvordan hele den her omstilling fra fysisk til digital post, den har været Sådan i forhold til de tiltag Digitaliseringsstyrelsen har lavet".

M: "Ja. Så det skal jeg bare fortælle lidt om eller?"

L: "Ja."

M: "Har i flere spm eller?"

L: "Ja lad os gøre det, fordi det er jo sådan meget, hvad hedder du og hvor arbejder du, og meget af det det har vi jo ligesom fået svar på."

M: "Ja."

L: "Men hvor længe har du været ansat?"

M: "Øh, i det her kontor har jeg været halvandet år tror jeg."

L: "Ja."

M: "Ja."

L: "Og der er du sekretariatsleder eller?"

M: "Ja."

L: "Ja."

M: "Jeg har sådan et team der ikke laver andet end at hjælpe dem som i kalder IT-udfordrede. Og det er det team jeg er leder af."

L: "Okay. Men hvordan mener du at den generelle omstilling har været, fra den fysiske til den digitale post?"

M: "Altså generelt set har den været ret god. Når jeg snakker generelle omstilling, så tænker jeg den, det vi kalder den tidligere digitaliseringsstrategi hvor det gjaldt om at blive obligatorisk at bruge selvbetjeningsløsninger og obligatorisk og modtage digital post fra 1. November 2014."

L: "Ja"

M: "I den forbindelse blev der brugt svimlende mange millioner kroner to cifrede millioner kroner på alle mulige kampagner. Alt muligt man kunne gøre for at orientere borgerne generelt om, at lige om lidt så ramte det her obligatoriske selvbetjening og digital post, dem alle sammen."

L: "Ja."

M: "Ja det nåede vi også langt med. Vi fik endda en pris for at have ramt 97% eller et eller andet. Der er sådan et IAA pris, hvor der står, altså sådan en begrundelse for hvorfor vi lige netop fik den pris."

L: "Ja."

M: "Og det kan man sige, der tog vi det store rush. Der flyttede vi fra missionen var de 80% men fik de 80% i dag er vi oppe på næsten 90% der altid læser deres digitale post. Eller har en digital postkasse de læser den ikke altid, der er jo forskel."

L: "Ja."

M: "Det kan vi jo heller ikke se tidligere, om de læste deres post i postkassen. Så det er sådan lidt et problem."

L: "Nej."

M: "En problemstilling, og slet ikke om de har forstået det. Men der lavede vi ligesom om på vores indhold. Og lavede en masse kampagner for befolkningen generelt. Og så blev man færdig med det og havde opnået det som man ønskede. Og så besluttede vi. Det Havde så været i Maj 15. Altså sådan et lille halvt år efter. Nå, at der var jo nogle som ikke var kommet med og gad vide hvem det var? Og så fik vi lavet en det vi kalder en målgruppe og segmentanalyse af: "hvem er det lige vi mangler?" Og det kom der. Det ligger alt sammen på hjemmesiden det jeg siger, og hvis der er noget i skal bruge må i bare skrive det til mig, så skal jeg nok lave en lille pakke til jer ikke?"

L: "Tak."

M: "Så, der fandt vi så ud af, okay. Dem som vi stadigvæk manglede, det var sådan visse dele af. Ja det var især de unge faktisk. Og så var det i endnu højere grad ikke vestlige indvandrere og så var det forskellige smågrupper, som vi idag har klumpet sammen til at kalde kortuddannede. Men det er

socialt udsatte, det er nogle forskellige ting som man ikke sådan. >man kan ikke være bekendt og kalde det sådan en samlet gruppe, men det er sådan vi arbejder med det.”

L: “Ja.”

M: “Nå med det i baghovedet så blev vi enige om, nå okay hvad er så den næste kampagne vi har? Og den må vi så hellere målrette den gruppe vi mangler for at se hvad vi kan. Og det gjorde man så med den kampagne der løb af stablen i efteråret 15 og foråret 16. Den var specifikt rettet mod de her målgrupper. Og det er der også evalueret, epinion har lavet en evaluering af det. Det kan man også gå ind og læse om, hvad vi fik ud af det og også hvad vi lavede i den kampagne. Og den måde vi ligesom bliver ved med og holde øje med det på. og det kan man også se på vores hjemmeside, under tal og statistik. Der er ca tre gange om året får nogle tal fra danmark's statistik som fortæller os noget om hvor mange mennesker der har fået digital post inden for de sidste seks måneder, har rent faktisk åbnet den. Eller har været logget ind.”

L: “Ja.”

M: “Og det holder vi øje med hele tiden det tal. Vi har lige fået nogle nye af de tal. Og der er de unge jo stadig nogle der bonger ud, men ikke så slemt som det har været før. Altså det blive ved med at gå fremad for de unge. Og så kan man sige, hvorfor bliver de ved med at gå fremad? Er det kun fordi vi er helt fantastiske hos os. Mmh ej ikke sådan nødvendigvis. Der foregår flere ting. Jeg tror bevidstheden stille og roligt er ved og rulle ud og digital post er kommet for at blive. Forhåbentlig er der også nogle forældre der begynder at forklare deres unge mennesker lidt om det. Fordi de selv får det nu fast. Det gjorde de ikke før, så jeg tror ikke de har sådan tænkt over at det er noget der ligesom skal indgå i opdragelsen. Og den måde vi så arbejder videre med det på her, det er. Vi har en ny digitaliseringsstrategi hvor der er forskellige initiativer i. Og et af dem kalder jeg, det hedder digital dannelse. Og det er vi lige ved at få foldet ud nu, og få udbud på, men det går sådan i korthed ud på. At vi i samarbejde med dem der hedder STIL, altså styrelsen for IT og læring, under undervisningsministeriet. Skal lave noget materiale til de unge mennesker som skal indgå. Som en fast bestanddel af undervisningen. Det er til udskolinger og det er erhvervsskolerne vi snakker om. Sådan som man ligesom kan sige og forstå hvad det er man skal bruge og hvorfor er det lige der er vigtigt med, og hvad er det man skal forberede sig på når man skal ud i den digitale verden. Det er jo ikke kun og læse digital post. Det er jo også noget med sikkerhed og med andre ting og sager der ligger i det. Men det er jo ikke begyndt at blive rullet ud endnu . Det der så også er med til at flytte lidt på dagsordenen nu, tror jeg er sådan noget som at sidste år, der valgte forsvaret at indkalde dem der skulle til session, digitalt. Det kom i deres digitale postkasse. Det var der godt nok mange unge mennesker der ikke opdagede. Det var noget med at der kom 30% færre til session.”

L: “Nej.”

M: “For det havde de ikke lige set det der. Og så fik de efterfølgende en rykker pr brev. Men det skabte sådan visse forurodigheder i pressen. Men jeg tror at hvis man bliver ved med at gøre tingene på den måde, at rent faktisk at anvende det til de ting som det skal anvendes til. SÅ går det op for de unge mennesker, hvor det er man skal lede efter det. Udfordringen er, vi sidder og arbejder med der stadigvæk. Jeg har siddet og været ansvarlig for et initiativ om kommunikation og hjælp til dem som er it udfordrede også i regi af strategien. Udfordringen i forhold til unge mennesker er, hvad

skal man sige, at det hænger sammen med den demokratiske dannelse. Altså i forvejen fik de ikke ret mange breve fra det offentlige. Hvorfor skulle de pludselig begynde og lede efter dem i en digital postkasse? Altså når de aldrig har fået noget før? Altså det er ligesom når man når en vis alder og skal til og søge su, eller have et barn meldt ind i børnehave eller den slags, hvor det går op for en at der er den her postkasse. Indtil da så tror jeg ikke at det interesserer.”

L: “Nej.”

M: “Flere af de unge. For det er ikke sådan en del af deres hverdag. Og det er noget som vi skal være med til at gøre mere opmærksom på.”

L: “Men du siger også det her med at i har kørt kampagner målrettet de unge efter i fandt ud af at det var dem der haltede lidt efter.”

M: “Ja.”

L: “Men hvordan er i så kommet frem til det undervisningsmateriale og det kampagne i så er kørt med. Hvordan er i nået frem til det?”

M: “Jeg lukker lige et vindue, det er derfor jeg går rundt nu. Hvad hedder det, det vi har gjort det er at vi har hyret nogle folk til sådan en kampagne for at sige,, ok hvis vi har de her målgrupper og skal nå så og så mange, hva er det så der skal til for at nå dem. Det har vi så bugt, delt i den segmentanalyse jeg har fortalt jer om før. der er der nogle forslag til hvad man kan gøre. Og så har vi lavet sådan et udbud, fordi det var sådan rimeligt mange penge vi skulle bruge, så er man nødt til det. For at spørge rundt, ok hvem, hvad vil i byde ind med. Hvad er det der skal til, prøv og forklar os hvordan i vil nå de målgrupper som i synes har en udfordring?”

L: “Ja, er det fordi.”

M: “Og så valgte vi dem som, ja?”

L: “Ja det var fordi noget af det vi sådan tænkte på, hvilke tiltag i oplever virker bedst? Er det skriftligt materiale, altså fysisk materialer eller er det inline kampagner, eller er det sociale medier?”

M: “Altså vi har jo brugt det hele, kan man sige. Og derfor så skal i læse epinions analyse af hvordan det gik, altså evalueringen. Der kan i se hvad vi konkret har gjort i den kampagne som var målrettet særlige de unge.”

L: “Ja.”

M: “Og i kan også se at de har målt på hvordan det så er blevet opfattet.”

L: “Ja.”

M: “Det man så kan sige det er, det er jo år siden at den blev evalueret og der sker noget hele tiden. Altså hele tiden går det fremad. Især med de unge. Hvis der viser sig med de ældre der får vi ligesom ikke mange flere procent med end vi har med i dag. Og sådan er det også fint nok. Sådan skal det også have lov at være. Det er ikke alle der synes at det er lige fint.”

L: “Har i oplevet at der er nogle grupper af unge i ikke har kunnet informere? Særligt udsatte på en eller anden måde?”

M: "Det ved jeg ikke."

L: "Nej."

M: "Altså på den måde sidder man for langt væk hos os, vi er jo ikke helt ude hos borgerne. Det som vi gør for at prøve at nå ud til nogle borgere så vi ikke altså altid sidder her langt væk fra, det er at vi har sådan et netværk for digitale inklusion hedder det. Hvor der er flere unge organisationer repræsenteret. Både udfordrede unge altså organisationer der arbejder særligt for, det kan være handicappede unge, det kan være unge med forskellige psykiske lidelser og det er hvad hedder det DUF er også medlem for eksempel .Nogle af dem der repræsenterer dem vi gerne vil have deres input til hvad vi bør gøre. Hjælp af dem til at hjælpe videre. Vi er jo for få mennesker herinde hos os til og kunne rejse rundt og kunne gøre de her ting. Men det vi geren vil det er at vi vil geren producere mange materialer, vi laver film og alt muligt, hvordan vi formidler andre eksempler fra andr kommuner det er ligesom det vi kan gøre for at sige, prøv og se det har de gjort derovre, det er rigtig godt for dem. Men jeg se og sige med rette hvad det er for nogle unge vi ikke når. Vi når ikke de unge, kan man sige, som hvor forældrene ikke også er med på banen."

L: "Nej."

M: "Der skal de unge ligesom være mønsterbrydere selv, også på det her punkt. Og det er jo så det altså, de er jo på alle sociale medier og i kan næsten selv regne det ud. Altså der hvor vi er i dag. Vi fik også lavet facebook kampagner og jeg ved ikke hvad til sidst. Og min holdning til det er også at det er fint nok og alle unge mennesker har en facebook profil, men man gider da ikke læse noget om digital post, altså."

L: "Nej."

M: "Det bladrer man da lige forbi, hvis det skulle ramme en og det er forhåbentlig rammer det aldrig en, så det er ikke det der virker."

L: "Nej."

M: "Jeg tror på at vi er nødt til at tage det i uddannelsesregi. Altså det skal være en del af, ligesom man har seksualundervisning, så har man digital dannelse. Men jeg håber at, altså det er sådan et modul som kan indgå i de ungdomsuddannelser, altså erhvervsuddannelser og gymnasiet osv. Sådan der lige før man får sin digitale postkasse automatisk når man fylder 15, så i den forbindelse skal man selvfølgelig have noget . og vi skriver også et nydeligt brev til dem alle sammen, og sender og siger nu skal i være opmærksomme på og. Men jeg tror først det for alvor bliver interessant når de ligesom har noget der er spændende i den postkasse der."

L: "Ja når de begynder at få lønsedler mere end bare lige en lønseddel fra et studiejob."

M: "Ja ja, eller et eller andet hvor de skal til og søge ting og få svar på boligsikring til, eller hvad ved jeg ikke."

L: "Ja. Hvad tror du er det sværeste for de unge, i forhold til en digital postkasse?"

M: "Jeg tror ikke det som sådan er svært for dem at anvende den. Jeg tror det er det der med at første gang at få taget den i brug og især gå ind, og det er det vi altid prøver at få folk til at sige, at sætte det der flueben i adviseringen. Altså hvis nu du sætter fluebenet her, så får du en mail eller en

sms om at der er kommet post. Du behøver ikke gå ind og tjekke hver dag, hvis du bare går ind den ene gang og får sat det flueben, så får du automatisk besked, når der skulle være kommet noget til dig.”

L: “Ja.”

M: “Det er den første og den sværeste øvelse. Derfra og til det, tænker jeg at fleste får det sådan hov, du har fået digital post. Så går de fleste af os ind og siger vi må lige se om det er noget vigtigt.”

L: “Ja.”

M: “Så kan man sige at den løsning der er i dag, er jo ikke super lækker.”

L: “Ej det kan man godt se ud fra vores spørgeskemaer.”

M: “Det er den heller ikke, på nogen måder. Det er jeg fuldstændig enig i. Og der ka jeg jo så bare sige at vi lige om lidt går i udbud, fordi vi netop skal have nogle andre til at lave en løsning. Altså det er jo ikke os det lavet den løsning. Det er noget der sker privat, men vi laver sådan, altså står for hvad skal man sige, selv infrastrukturen til det ikke.”

L: “Ja.”

M: “Øh , og der kommer en ny løsning, men den kommer først i 20, fordi der går jo 100 år fra vi planlægger det, til det bliver udviklet, til den bliver rullet ud.”

L: “Ja.”

M: “For at sige det som det er ikke. Men der er noget på vej. de t tør jeg love. Og det står også i strategien, og det skal der. Og det har regeringen forpligtet sig til, så sådan et det. Det kommer.”

L: “Hvad tænker du, ud fra din erfaring er det vigtigste i forhold til de unges tilegnelse af viden omkring digital post?”

M: “Som jeg sagde før, altså jeg er enig i den der holdning til at det hænger sammen med sådan almindelig dannelse. Altså det der med overhovedet at åbne sin post og tage stilling til den. Altså om det så er på papir eller digital, det tror jeg ikke gør den store forskel for unge mennesker, faktisk.”

L: “Nej.”

M: “Jeg tror ikke på at det ikke kan finde ud af det. Det nægter jeg at tro. Men jeg tror ikke det interesserer dem. Altså. Og derfor så er det interessen man skal have vagt. Og hvordan man så får dem til at interessere sig for dem, altså nogle gange er det en gulerod og nogle gange er det jo truslen med, at hvis ikke du møder op til session nå men så får du en bøde altså. Det bliver jo dyrt. Det koster mindst 2000 kr at lade være at møde op ikke.”

L: “Ja.”

M: “Og i yderste konsekvens kan man endda ryge i fængsel hvis ikke man kommer op. Men det er jo så noget der næppe bliver aktuelt i denne her forbindelse ikke. Øh og det er ligesom, det er motivationsfaktorerne. Vi skal have fundet nogle gode motivationsfaktorer. Hvorfor skal jeg

overhovedet interessere mig for hvad der ligger i den postkasse? Jeg tror ikke på at det er fordi de ikke kan finde ud af det.

L: nej du nævne det her med at du gerne vil have et undervisningsmodul ind, for at kunne læse om digital dannelse og brug.”

M: “Ja.”

L: “Men hvor tænker du det skulle hen? Hvordan skal man sætte ind, og hvornår skal man gøre det?”

M: “Altså sådan som vi er ved at planlægge det nu, og det er også ved at gå i udbud. For vi skal finde nogle der kan lave de her materiale. Det er at vi skal lave det i udskolingen i folkeskolen, altså sådan, fordi de skal jo oprigtigt sige være 15 år og så i erhvervsskolerne. Det er ihvertfald der vi starter. Jeg kan jo ikke sige endnu, fordi vi spørger jo dem som har forstand på det. Hvad er det for nogle materialer vi skal bruge for at opnår det vi gerne vil. Vi kan ligesom sige. Vi har den her problemstilling, vi vil gerne nå derhen. Og så er vi ved at spørge nogle kloge mennesker udenfor huset. Hvordan gør vi det bedst muligt.”

L: “Ja.”

M: “For de penge vi nu engang har.”

L: “Men du nævner ikke gymnasierne? Er det bevidst? Eller er det?”

M: “Nej, de er bare. Jeg tror at når man først er på gymnasiet, altså, det kunne sagtens være gymnasiet også. Og det kan også være at det ender der. Jeg ved det, jeg tror ikke det sådan er besluttet at det ikke skulle være. Det er bare jeg ved at det er der de starter. Det er også nogle gange, så skal man lige se om tingene fanger an. Om det giver mening. Og det kan godt være at det også skal være på gymnasierne, det skal jeg ikke kunne sige med sikkerhed.”

L: “Nej. Men hvordan tænker du så at man sådan rent praktisk kan hjælpe de unge til og bruge digital post?”

M: “Jamen igen, jeg tror det er noget man skal have fundet ud af. Hvad der motiverer unge til i det hele taget at interessere sig for breve fra den offentlige sektor.”

L: “Det lyder heller ikke sexet. Det giver jeg dig gerne.”

M: “Nej, det gør det ikke. Det ved vi jo udmærket godt. Det gør det ikke uanset om det er på papir eller om det er digitalt. Altså det er jo lidt det der er min pointe. Det interesserer dem heller ikke før. Altså jeg tror ikke det interessere dem mindre.”

L: “Nej.”

M: “Nej før kom vi det i postkassen og så lagde mor og far brevet på ens seng og sagde, husk du har fået brev. Et eller andet. Og så kan det være man åbnede, hvis man. Og det gør mor og far ikke i dag. Med mindre at når, da man fik sin digitale postkasse, bad sine forældre om. Altså man kan jo give dem læseret, læseadgang.”

L: “Mmm.”

M: "Og måske så hjælper forældre dem i starten men det er jo ikke alle der har forældre der gør det. Og det er noget med igen og sige. I får de og de breve. Når i nu skal til og søge su så kommer brevene ind der. Når i skal til session så kommer det ind der. Men det er alt sammen noget når man fylder 15. Der hvor udfordringen for os er, det er fra 15 til 18. Fordi der sker ikke ret meget. ALtså det er ikke meget. Der kan være lidt flere der læser nogle småting hvis man har et fritidsjob, ikke."

L: "Jo."

M: "Men det er ikke mange. Så ja, indkaldelser, så kan det være hvis man har sygdom og skal til tjek eller et eller andet på hospitalet, så ligger de jo også i den digitale post. Og så har det tidligere også været lidt fjollet, og det er også ved at blive ændret nu. At der var stadigvæk noget post fra det offentlige man fik pr brev. Det er jo åndssvagt. Altså man skal jo ligesom, det er enten eller og det er også lavet om nu så alt post det fra digitale, undtagen sådan noget med at man skal sende prøvesvar ind med uninglas eller den slags. Så kommer alt digitalt fremover. Så der er ikke sådan mulighed for at tænke at det kommer nok pr brev. Nej det gør det ikke."

L: "Tror du at... du er stadig med? Nå ja men den hakkede bare så jeg skulle lige sikre mig at den var med."

M: "Ja ja jeg sidder her."

L: "Tror du der er nogle grupper af unge vi sådan taber ved at digitalisere på den her måde?"

M: "Mmm. Ja det skal, det kan jeg jo ikke udelukke. Det tør jeg ikke udelukke. Altså jeg tror, måske er der nogle unge som bare går ned på borgerservice. Altså jeg håber altså de tænker så langt, og siger det her det kan jeg ikke finde ud af, jeg går ned på borgerservice og spørger i stedet for."

L: "Okay."

M: "Vi har haft sådan nogle undersøgelser tidligere med en ung fyr. Hvor man siger til ham, man sidder og observerer ham, hele vejen igennem. Og så siger man, nå nu skal du gå ind og ændre på din forskudsopgørelse. Og allerede der, det en eller anden, han er ikke fyldt 18, han kører stadigvæk på knallert. Sådan en 15-16 ikke."

L: "Ja."

M: "Og han får besked på at han skal ændre på sin forskudsopgørelse og han ligner allerede da et stort spørgsmålstegn. Forskudsopgørelse? hvor står? Altså hvad er det?"

L: "Ja."

M: "Og så det med skat, og det kan han ikke finde ud af . og der er ingen, altså det er med vilje at han ikke bliver hjulpet. Han giver op for han ved ikke hvad en forskudsopgørelse det er og han ved ikke det er noget med skat. Og han ender så med at tage sin knallert og kører hen til sin kommune for at få fikset det der som han nu skal gøre ikke . Og det er det jeg siger. Det er ikke fordi. Og han har alle de sociale platforme man nu kan have. Og det er ikke fordi han ikke kan finde ud af det digitale. Han ved bare ikke hvad en forskudsopgørelse er. Og det ville han heller ikke gøre om han så fik at vide at det var på papir. Men sådan nogle typer som ikke spørger og som ikke åbner og som ikke får hjælp. Dem risikerer du jo og tabe indtil de når en vis alder. Og det er derfor at det er vigtigt at skolerne og uddannelses institutionerne generelt kommer ind og siger. Ligesom der er den

der uge. Det har i sikkert fulgt med i dagspressen. Ligesom der er en uge med at unge skal læren noget om økonomi og banker og lad være at tage dårlige lån og sådan noget. Sådan lidt samme stil ville være godt, tænker jeg, i forhold til digitalisering.”

L: “Mmm. Er der noget du tænker kunne få mere fokus i forhold til at få unge til at tilegne sig viden og blive stærkere brugere af e-boks?”

M: “Jamen det er jo viden om hvad man kan bruge det til. Altså jeg tror at hvis det er unge der skal gøre det så er det. De gider ikke have flere lektier for. Der er det rigeligt af, altså det skal sige hvorfor er det smart det her og det er smart fordi at du fx ikke skal lede efter dine lønsedler et eller andet sted. Eller tjekke alt muligt, fordi de ligger alt sammen i din e-boks. Det er da smart altså. Prøv lige og se de der ting hvor. Før i tiden, altså vi andre har jo haft ringbind og alle mulige åndssvage ting vi skulle gemme på i 100 år. Og det er man fri for nu. Jeg har alt hvad jeg overhovedet kan eje og ha, inde i min e-boks. Jeg har tilknyttet det hele fordi jeg gider ikke have alt det åndssvage ting. Men sådan nogle ting. Hvorfor altså. Men for nogle unge så kan de heller ikke forestille sig de her ringbind. De ser knap nok forældrenes fordi de har heller ikke ringbind og dårlige bilag i dag. Eller deres gamle lønsedler eller hvad man nu ellers var forpligtet til at gemme i 5 år ikke?”

L: “Ja. Sådan afslutningsvis, har du så nogle bemærkninger til hvad du synes er vigtigt i forhold til emnet om unge og digital post? Noget vi ikke har været inde på?”

M: “Nej altså min pointe er stadig, at det netværk som er rundt om de unge er den som skal hjælpe de unge og som skal vise relevansen. Altså for mig er netværk og relevans to kodeord. Hvorfor er det relevant for dem. Og hvad er det for et netværk, og det er det jeg siger det er jo forskelligt for de unge mennesker hvor de kan være heldige at have forældre der kan forklare at nu har du fået en digital postkasse, og du er fyldt 15 år skat. Husk at åbne den, jg kan god hjælpe dig hvis du vil have det. Ellers skolelærerne kollegaen eller hvad det nu kan være for den unge. Som udgør et netværk rundt om den unge skal være med til at hjælpe dem på vej. Jeg tror det er de to kodeord.”

L: “Ja. Jamen det synes jeg da var vældigt uddybende Mikala. Det var rart lige og få et indblik i også. Vi har jo været inde på hjemmesiden og vi har også hentet både strategier og sådan noget. Så det er rart at vide at der ligger sådan noget offentligt også.”

M: “Ja.”

L: “Men helt sikkert et godt indblik.”

M: “Og hvis i ikke har set det, jeg tænker nogle gange, hvis i sidder og skriver opgave, og der er de hedder tal og statistik inde på vores hjemmeside. Der kan i se det der med digital post. Hvem der åbner og ikke åbner og unge mennesker og fremgang.”

L: “Ja.”

M: “Det er meget rart at krydre lidt med nogle fakta og ellers så skriver i bare hvis det er. Så skal jeg nok prøve at svare på det bedst muligt.”

L: “Jamen vi vil sige tusind tak, det var rigtig rart.”

K: “Ja tak.”

M: “Ja det var godt og held og lykke med opgaveskrivningen.”

L: “Jo tak.”

M: “Hej.”

K:”Hej.“

L: “Hej.”

Interviewet afsluttes.

Bilag 5

Resultat af spørgeskemaundersøgelse på produktionsskoler

<https://drive.google.com/drive/folders/0B-YHJsQTBb5MkxubUNfYzh1NG8?usp=sharing>

Bilag 6

Resultat af spørgeskemaundersøgelse på gymnasium

<https://drive.google.com/drive/folders/0B-YHJsQTBb5MkxubUNfYzh1NG8?usp=sharing>

Bilag 7

Resultat af spørgeskemaundersøgelse for undervisere på produktionsskoler

<https://drive.google.com/drive/folders/0B-YHJsQTBb5MkxubUNfYzh1NG8?usp=sharing>

Bilag 8

Tak for din deltagelse i dette fokusgruppeinterview torsdag den 27/04-2017.

Dette fokusgruppeinterview afholdes af Mia Kræmmergaard Kristensen og Louise Nors fra Aalborg Universitet. Vi er studerende på kandidatuddannelsen IT, Læring og Organisatorisk Omstilling og er ved at skrive vores afgangsspeciale.

Vi har valgt at skrive om, hvordan unge på Produktionsskoler har det med e-Boks. Vi vil gerne have et indblik i, hvordan unge forholder sig til e-Boks samt hvordan deres tilgang er til det. Til vores opgave vil denne workshop kunne give et udgangspunkt og derudover sammenligne unges tilgang til brugen af e-Boks.

Workshoppen vil blive optaget på lyd, hvilket skal give os mulighed for at henvise til det I har sagt. Derudover skal vi kunne dokumentere, at I rent faktisk har sagt det vi påstår, I har sagt. Vi vil også tage nogle enkelte billeder for at kunne vise opsætningen i lokalet og jeres placering. Disse billeder vil blive sløret, så I ikke kan genkendes. Derudover vil I blive omtalt som "elev A", "elev B" osv. På denne måde er jeres deltagelse fuldstændig anonym. Afslutningsvis vil også Produktionsskolen blive anonymiseret, da den vil blive kaldt "Produktionsskole 3".

Hvis I efterfølgende har spørgsmål, er I meget velkomne til at kontakte os.

Igen mange tak for hjælpen,

Med venlig hilsen

Mia Kræmmergaard Kristensen, mkk15@student.aau.dk 5188 6157

Louise Nors, lbuch15@student.aau.dk 5126 0030



AALBORG UNIVERSITET

Bilag 9

Lydfiler af afholdte fokusgruppeinterviews. Kan eftersendes ved efterspørgsel.

Bilag 10

Lydfiler af afholdte fokusgruppeinterviews. Kan eftersendes ved efterspørgsel.

Bilag 11

Lydfiler af afholdte fokusgruppeinterviews. Kan eftersendes ved efterspørgsel.

Bilag 12

Semistruktureret interview med sekretariatsleder ved Digitaliseringsstyrelsen Michala Høj Daimar
torsdag d. 9/3 kl. 10:30 via skype

Spørgsmål:

1. Hvad hedder du?
2. Hvor arbejder du?
3. Hvor længe har du været ansat?
4. Hvad er din arbejdstitel og dine primære arbejdsopgaver?
5. Hvordan mener du, at den generelle omstilling fra fysisk post til digital post har været?
6. Hvilke tiltag gjorde I før digital post blev lanceret for til at informere unge mellem 15-25 år om hvordan digital post fungerer og hvilke funktioner det har?
 - a. Hvilke tiltag oplever I fungerede bedst? I forhold til at informere unge om digital post.
- i. Hvorfor?
- b. Er der nogle grupper af de unge, I ikke har kunne informere?
 - . Hvorfor? Når ikke dem hvor forældrene ikke er på banen/ Hvorfor ikke? Hvordan?
7. Hvad tror du er sværest for de unge i forhold til anvendelsen af digital post?
 - . Hvorfor
8. Hvad mener du er vigtigst i forhold til de unges tilegnelse af viden om digital post?
 - . Hvorfor?
9. Tror du at unge har behov for vejledning og undervisning i brugen af digital post?
10. Hvordan kan man hjælpe unge med at bruge digital post?
11. Tror du at vi "taber" nogle af de unge i al for meget digitalisering?
12. Er der noget du kunne tænke dig at få mere fokus på i forhold til at få unge til at tilegne sig mere viden omkring digital post og blive stærkere brugere af e-boks?
13. Har du nogle sidste bemærkninger du synes er vigtige i forhold til emnet om unge og digital post?

Bilag 13

Spørgsmål til fokusgruppeinterviews på produktionsskoler

1. Introducer jer selv efter tur:
 - a. Hvad hedder du?
 - b. Hvor gammel er du?
 - c. Er du hjemmeboende eller udeboende?
 - d. Hvor længe har du gået på produktionsskolen?
2. Hvordan har I det med at bruge e-boks?
3. Hvor tit tjekker I jeres e-boks?
4. Hvilken post modtager I i jeres e-boks?
5. Hvorfor tjekker I jeres e-boks?
6. Hvad kan man bruge e-boks til? (udover at modtage e-post)
7. Hvad er godt ved e-boks?
8. Hvad er dårligt ved e-boks?
9. Hvad tror I er forskellen på, at bruge e-boks på sin mobil i forhold til at bruge e-boks på en computer?
10. Kender I til kampagner for brugen af e-boks?
 - . Hvilke kan I komme i tanke om?
11. Hvad ville du ønske du havde vidst om e-boks, inden du skulle bruge den/ifm. du skulle til at bruge den?
12. Hvorfor tror I at der er nogle unge der har svært ved at anvende e-boks?
13. Hvad tror I man kan gøre for at hjælpe dem der har svært ved e-boks?
14. Hvis du selv havde svært ved det, hvordan kunne e-boks så blive bedre for dig?
15. Hvordan vil du helst lære om/informeres om brugen af e-boks?
 - . (papir materiale, video, online kampagne, undervisning på skolen)
16. Hvad kan motivere jer/dig til at bruge e-boks mere end I/du gør i dag?

Bilag 14

Tekst/Artikel	Land	Metode	Resultater/Konklusion
<p>Technology for employability in Latin America: Research with at-risk youth and people with disabilities Joyojeet Pal, Jay Freistadt, Michele Frix, Philip Neff RESEARCH REPORT</p>	<p>Latin Amerika: Brasilien, Ecuador, Guatemala, Mexico, og Venezuela.</p>	<p>-basic computer training for people with disabilities and at-risk youth. -Interviews med alle landene over flere omgange -Diskussion af interviews</p>	<p>-The study concludes with recommendations to improve service delivery and guide investment and programming decisions, including: provide long-term funding, include representatives from target populations in program management, design programs that anticipate post-training challenges, and invest in accessibility research and awareness.</p>
<p>Wynn, K., Stewart, D., Law, M., & Moning, T. (2006). A community capacity-building project with parents and youth with disabilities in transition to adulthood. <i>Physical & Occupational Therapy In Pediatrics</i>, 26(4), 89–103.</p>	<p>USA Ontario</p>	<p>-Terapeuter samarbejder med familier med børn der har problemer i et pilotprojekt. -CCB- community capacity building -Disability, transaction, occupational therapy</p>	<p>-Kommer frem til at man godt kan anvende CCB i fremtiden i arbejdet med unge med problemer.</p>
<p>Stories from the margins of the educational system By Mette Pless Artikel</p>	<p>Denmark Department of Education, The Danish Centre of Youth Research, Aarhus University, Copenhagen, Denmark</p>	<p>-Fokus på "youth at risk" in education -Baseret på kvalitative undersøgelser -Which concentrated on young people's post-15 educational choices, future dreams, and their educational transitions from primary and lower secondary school</p>	<p>-De unge har accepteret uddannelse og skole som en del af det der skal til for at blive voksen. -Det er svært for nogle af børnene at leve op til de krav der er for at leve op til det læringsniveau der stilles fra regeringens side. Nogle bliver marginaliseret og</p>

			<p>“tabt” . Børnene/de unge ender med selv at have ansvaret for at leve op til de krav der er for at bestå en uddannelse. Og ydermere også selv være med til at stå med de svagheder de måtte have.</p>
<p>Torpe & Nielsen, 2004, “<i>Digital Communication between Local Authorities and Citizens in Denmark</i>”</p>	Danmark	<p>To hovedspørgsmål: 1. I hvilken grad får borgerne information der giver dem indsigt i lokalpolitik? 2. På hvilken måde kan borgerne deltage i online politiske debatter og på denne måde blive hørt? Der er lavet en screening af 271 (ud af 275) kommuners hjemmeside (inden sammenlægningen i 2005). Der er opsat forskellige parametre for målingen på hjemmesiderne, disse er fastsat ud fra to hovedspørgsmål: 1. Hvilke informationer har borgerne brug for, for at kunne interagere med lokalpolitikerne? 2. Hvilke IDT værktøjer er til rådighed for samtlige kommuner? Første kategori hedder <i>Political Information and Transparency</i> og består af 13 parametre. Anden kategori hedder <i>Contact and Dialogue</i> og består af 5 parametre.</p>	<p>De fleste kommuner leverer forholdsvis omfattende information til borgerne gennem deres hjemmeside. Mange kommuner giver mulighed for at se dokumenter/dagsordn er til møder, men ikke muligheden for at lytte med/streamede mødet online. Det der har betydning for en kommunes brug af hjemmeside til information og interaktion med borgerne er både kommunens antal borgere og økonomiske ressourcer.</p>
<p>Digitaliseringsstyrelsen, (2014), “<i>Målrettet indsats skal gøre de unge klar til Digital Post</i>”. Fundet via: https://www.digst.dk/ServiceMenu/Nyheder/Nyhedsarkiv/Digitaliseringsstyrelsen/2014/Indsats</p>	Danmark	<p>-Undersøgelse af unge og digital post, med provokerende quiz for at fange de unges interesse.</p>	<p>-Der er forskel på at kunne navigere på de sociale medier og anvende digital post. -Belyser hvordan man kan skabe viden om digital post for de unge.</p>

-unge-klar-til-Digital-Post.aspx d.13/2-2017.			
Digitaliseringsstyrelsen, (2016), "Har du talt med din teenager om Digital Post?". Fundet via https://www.digst.dk/ServiceMenu/Nyheder/Nyhedsarkiv/Digitaliseringsstyrelsen/2016/Har-du-talt-med-din-teenager-om-Digital-Post.aspx d.13/2-2017	Danmark	En artikel med gode råd til forældre fra digitaliseringsstyrelsen	-Forældre skal være behjælpelige med de unge og hvordan de anvender digital post.
Berger & Andersen, (2013). Digital kommunikation med den offentlige sektor: Hovedresultater fra undersøgelse om svar og svartider i kommuner, regioner, styrelser, statslige institutioner og departementer	Danmark	<p>"Fokus for undersøgelsen er hvordan håndterer myndighederne besvarelserne i den digitale postkasse: svarer de på digital post og e-mail, hvor hurtigt svarer de og er svarene brugbare?"</p> <p>Spørgsmålet er om myndighederne (kommunerne og staten) overhovedet selv er klar til at være digitale.</p> <p>Forfatterne har sendt en digital post meddelelse samt en email til samtlige kommuner, regioner og ministerier (på nær 2 der ikke har en digital postkasse). Efter én uge afsendt de samme besked igen.</p>	<p>Dobbelt så mange myndigheder svarer på email som digital post. Kommunerne svarer på flere en staten.</p> <p>Kun halvdelen af kommunerne svarer på digital post, mens ingen ministerier gør det. Alle regioner svarer på digital post. Der er stor usikkerhed omkring, digital signatur, digital post, sikker post.</p> <p>Der sendes oftere en kvittering for modtagelse fra kommunerne end staten - dog kun 10% af kommunerne ved digital post, mens det er 40% ved email.</p> <p>Testen blev også lavet i 2010 og der er sket et fald i antal af besvarelser fra fra både kommuner, regioner og staten.</p>
Lovari & Parisi, 2014, Listening to digital publics. Investigating citizens' voices and engagement within	Italien	Der undersøges hvordan borgere bruger italienske kommuners facebooksider, samt borgernes forventninger til to-vejs kommunikationen på Facebooksiderne.	Borgerne har store forventninger til kommunernes kommunikation via Facebook. Derudover viser studiet, at

Italian municipalities' Facebook Pages		Undersøgelsen viser hvad der motiverer til/får brugerne til at "like" en kommunes facebookside. Der er lavet et online spørgeskema med 35 spørgsmål udsendt til 10 forskellige italienske kommuners facebookside med svar fra i alt 1196 facebook brugere.	kommunerne skal være bedre til at lytte til de brugerne siger. Indtil videre er de italienske kommuner ikke gode nok til at bruge deres Facebooksider. Der mangler en fælles plan for hvad der skal uploades og hvordan siderne skal bruges. Borgerne er ikke tilfredse med det nuværende niveau.
Berge, Hertzum & Schreiber, (2016). <i>Does local government staff perceive digital communication with citizens as improved service? Government Information Quarterly</i> , 33(2), 258-269	Danmark	"Formålet var at undersøge hvordan kommunernes og regionernes HK-personale opfattede digital post og om de opfattede det som en bedre service over for borgerne." Der var 448 svar på undersøgelse som også omfattede beskrivelse af en specifik hændelse i forbindelse med digital post - kunne både være positiv og negativ. (Der var udsendt til 16384, men ikke alle var indenfor målgruppen. Spørgeskemaet var åbent i 25 dage)	82% af de adspurgte ser Digital Post som en god idé, mens 47% har haft en oplevelse hvor Digital Post var en forringelse af servicen til borgeren. Der er problemer med manglende kendskab til systemet, konfigurationsproblemer, dårlige eller mangelfulde opdateringer samt dårligt samspil mellem systemet og arbejdsopgaverne/-processerne.
Brugerinddragelse af socialt udsatte unge. Speciale i Socialt arbejde.	Danmark	Interviews med udsatte unge.	Et speciale om udsatte unge og hvordan man kan opnå viden om hvilke metoder der er gode i brugerinddragelsen med de unge.
Andersen, (2012). " <i>Den kommunale ødegård: Status for digitaliseringen i den kommunale borgerservice medio 2012</i> ". Institut for Statskundskab, Aalborg Universitet.	Danmark	"I rapporten her søger vi overordnet at lave status for digitaliseringen af kommunikationen mellem borgerne og kommunerne på borgerservice-delen. For at udforske dette hovedspørgsmål belyser vi følgende underspørgsmål:	Der er sket en klar forbedring i forhold til digitalisering af kommunikationen mellem borger og det offentlige. Forbedringen er dog størst på få selvbetjeningsløsning

		<p>Hvordan har udviklingen været i anvendelsen af de kommunale selvbetjeningsløsninger fra første halvår 2011 til andet halvår 2012?</p> <p>Hvordan har udviklingen været i antal på-logninger i.f.t. gennemførte transaktioner på de kommunale selvbetjeningsløsninger fra første halvår 2011 til andet halvår 2012?</p> <p>Hvordan har anvendelsen af e-mail og antallet modtagne dokumenter i digitalt format i kommunerne udviklet sig i 2011 og 2012 sammenlignet med tidligere år?"</p>	<p>er og vil formentlig halte efter i forholdsvis lang tid endnu.</p>
<p>Agger Nielsen, Kræmmergaard, Nielsen & Bjørnholt, (2010). <i>“Det kommunale digitaliseringslandskab 2009. Status og udfordringer: resultater fra kvantitativ undersøgelse blandt kommunale it-chefer i Danmark”</i>. Aalborg: Center for IT-ledelse, Aalborg Universitet.</p>	<p>Danmark</p>	<p>Spørgeskema til IT-chefer i samtlige danske kommuner. 82% har svaret.</p>	<p>Følgende ser ikke ud til at påvirke den enkelte kommunes digitale modenhedsniveau: kommunens størrelse, økonomiske ressourcer, borgmesterens politiske orientering og sammenlægning vs. ikke sammenlægningskommuner.</p> <p><i>“Undersøgelsen konkluderer også, at kommunerne har et virksomhedsorienteret syn på it anvendelse, hvor hensynet til at øge effektiviteten og forbedre servicen er i centrum. Til gengæld synes hensynet til at udvikle demokratiet og inddrage borgerne i politiske beslutninger via it ikke at være et centralt indsatsområde.”</i></p>

<p>Ballano, S., Uribe, A.C. & Munté-Ramos, R-A., (2014), "<i>Young users and the digital divide: readers, participants or creators on Internet?</i>" <i>Communication & Society</i>, 27(4), 147-155.</p>	<p>Spanien</p>	<p>Der undersøges med fokusgrupper i fem store spanske byer, hvordan unge og deres forældre og undervisere ser sig selv i forhold til digitalt dannet. Der arbejdes med "digital natives" som er de unge, mens forældre og undervisere ses som "digital immigrants". Derudover bruges Jane Harts gruppering ift. hvordan de ser sig selv som brugere af internettet/teknologien:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reader users 2. Participant users 3. Creator users 	<p>Der er ikke en klar opdeling af unge som "creators" og deres forældre/undervisere som "readers", da de unge ikke ser sig selv som "creators", men mere som "readers" eller "participants". De unge mener ikke at de bidrager til et online fællesskab, selvom forældrene og underviserne ser de unge sådan. Der ses også forskel på de unge, helt ned til at søskende er i forskellige grupper. Her betyder det også noget hvilken generation af mobil og computer man har. De unge ved godt selv at de med interesse og nysgerrighed opsøger digital teknologi i højere grad end deres ældre familiemedlemmer (s. 150). De unge er mere tilbøjelige til at spørge kammerater om råd, end søge hjælp hos folk ældre end dem selv (s. 150).</p>
--	----------------	--	---

Bilag 15

Samtale med Familie og beskæftigelsesforvaltningen Aalborg kommune:

Gitte Havmøller, Faglig Koordinator hos Jobcenter Aalborg:

gh-jobcenter@aalborg.dk

tlf: 99313131 (hovednummer til Aalborg kommune)

Baggrund for opkald

Som start på specialet ringede vi vil Aalborg Kommune, for at danne os et indblik i de umiddelbare tanker de har i forhold til anvendelsen af e-Boks hos unge.

Opkaldet blev foretaget af Mia Kræmmergaard Kristensen den 31. Januar 2017 og havde en varighed af 16,4 minutter.

Resumé af samtale

Der blev ringet direkte til Familie og beskæftigelsesforvaltningen i Aalborg Kommune, hvorefter der viderestilles til Jobcenterets faglige koordinator Gitte Havmøller, der kort fortalte hendes og de ansattes umiddelbare holdning til de unge i Aalborg Kommune og deres anvendelse af e-Boks.

I denne uformelle samtale talte Gitte Havmøller om, at det ikke kun er de unge, der har oplevet komplikationer med at anvende e-Boks. Sagsbehandlere og socialrådgivere der dagligt skal have kontakt til de unge mennesker både telefonisk, pr. brev og via e-Boks har udtalt til Gitte, at de ikke har det godt med at størstedelen af kontakten i dag foregår digitalt. De synes, at det bliver for upersonligt og at det tager lang tid i arbejdsprocessen at styrke forholdet til de unge, når der ikke er så meget fysisk kontakt og direkte samtaler med de unge.

Der blev endvidere spurgt til hvordan de på Jobcentret mener, de unge har det med at anvende e-Boks. Hvortil Gitte Havmøller udtaler, at de som sådan ikke oplever at de unge har store problemer med at bruge det. Og fortsætter sine udtalelser med at de unge hele tiden har haft svært ved kontakten med det offentlige og at brugen af e-Boks ikke har haft noget med denne misligholdt kommunikation at gøre som sådan.

Bilag 16

Lydfiler af afholdt Skype interview med Digitaliseringsstyrelsen. Kan eftersendes ved efterspørgsel.