

Unge og digitale selvbetjeningsløsninger



Speciale på Politik og administration, Aalborg Universitet.

Udarbejdet af Tim Sloth Johansen

Standardtitelblad

til seminaropgaver, praktikrapporter, projekter og specialer

Titelbladet placeres i opgaven umiddelbart efter selvvalgt forside

Til **obligatorisk** brug på alle ovennævnte opgavetyper på:

- BA - politik og administration
- BA – samfundsfag som centralt fag og tilvalgsfag
- Kandidat – politik og administration
- Kandidat – samfundsfag som centralt fag og tilvalgsfag
- Cand. it i it-ledelse

(Alle felter skal udfyldes)

Uddannelse: Politik og administration	Semester: 10. Semester
Udarbejdet af (Navn(e)) Tim Sloth Johansen	Modul Speciale
Opgavens art (seminaropgave, projekt, bachelorprojekt, praktikrapport eller speciale): Speciale	
Titel på opgave: Unge og digitale selvbetjeningsløsninger	
Vejleders navn: Johannes Andersen	
Afleveringsdato:	30. juni 2014.
Antal normalsider (excl. bilag, indholdsfortegnelse og litteraturliste):	64,5 Sider
Antal anslag (excl. bilag, indholdsfortegnelse og litteraturliste):	154865 Anslag
Tilladte normalsider jf. studieordning/formalia i moodle: 75	

OBS!

Hvis du overskrider de tilladte antal normalsider, kan din opgave afvises efter aflevering

Indholdsfortegnelse

1. Abstract	5
2. Indledning.....	6
2.1. Problemfelt.....	7
2.2. Problemformulering	13
2.3 Operationalisering/Begrebsafklaring	13
3. Videnskabsteoretiske overvejelser.....	15
4. Metode og design.....	17
4.1. Fokusgruppeinterviews	18
4.1.1. Hvordan kommer de syv faser til udtryk i mit projekt?.....	19
4.2. Sproglig test.....	20
4.3. Udvælgelse af respondenter	20
4.3.1Kontakt af respondenter	21
4.3.2 Gruppering af respondenter.....	21
5. Teoretiske overvejelser	23
5.1. Teori.....	24
5.1.1. Mangel på motivation	25
5.1.2. Mangel på relevans	26
5.1.3. Mangel på ressourcer	26
5.1.4. Mangel på færdigheder.....	26
5.1.5. Mangel på relevant indhold	27
5.1.6. Mangel på sociale ressourcer	27
6. Analyse.....	29
6.1. Respondenternes historier	29
6.1.1. Amalie	29
6.1.2. Amanda.....	30
6.1.3. Hanne	32
6.1.4. Henriette.....	34
6.1.5. Heidi.....	36
6.1.6 Henrik	38
6.1.7. Helena.....	40
6.1.8. Mads	42
6.1.9. Mette	44

6.1.10. Magnus	45
6.1.11. Mark.....	48
6.1.12. Mathias.....	50
6.2. Diskussion af barriererne.....	51
6.2.1. Mangel på motivation	51
6.2.2. Mangel på relevans	55
6.2.3. Mangel på ressourcer	56
6.2.4. Mangel på færdigheder.....	57
6.2.5. Mangel på relevant indhold	62
6.2.6. Mangel på sociale ressourcer	63
7. Konklusion	65
8. Diskussion	66
9. Litteraturliste	68
10. Bilagsoversigt.....	70
10.1. Bilag 1, Test af Sprog	71
10.2. Bilag 2 - Interviewguide	72
10.3. Bilag 3, Transskription af Thisted Produktionsskole.....	75
10.4. Bilag 4, Transskription af Aalborg Produktionsskole	81
10.5. Bilag 5, Transskription af Thisted Handelsskole	98
10.6. Bilag 6, Screenshot fra SKAT.dk	115

1. Abstract

In the following thesis, the subject of analysis is the challenges young people face when using public digital self-service solutions. It is relevant to study because the focus for the past years mainly has been directed at the problems that elderly people face. The reason for this focus is the assumption, that young people use computers every day, so authorities do not consider the young people a problem in terms of digitalization. Furthermore, it is important to examine this issue because if there is not made an effort in terms of helping young people the problems may continue to exist for generations to come.

The purpose of this study is to seek an answer for the question: How big an effect do the six barriers from the digital divide literature have on young people in regards to them being digitally excluded. The study uses focus group interviews to gather the opinion from the respondents. Besides the interviews, there is also a language test. In this test, the respondents are presented with two statements from a public website, one regarding moving and another regarding the “ungdomskort”. The respondent has to choose the right option from a list of three possibilities. This test will reveal how well the respondents are actually able to read. The respondents come from three different schools, Thisted Produktionsskole, Aalborg Produktionsskole and Thisted Handelsskole. The reason I chose these schools is that they represent different educations. The pupils Thisted Produktionsskole and Aalborg Produktionsskole has been somewhat disconnected from the educational system while the pupils of Thisted Handelsskole represent pupils that are in the formal educational system. It would have been useful to have pupils from technical colleges but that was not possible.

The theoretical background for this thesis is six barriers from the digital divide literature. These are: Lack of motivation, lack of relevance, lack of resources, lack of skills, lack of relevant content (solutions) and finally lack of social resources. The respondents were asked a series of questions to determine which of these, if any, presented the greatest challenge for them. The results were that it was primarily the lack of skills that was a problem. The respondents both lacked skills in understanding the language the public websites and self-service solutions use but also navigating the public sector’s websites. The reason they found the language hard was, that it contained very long sentences and the words were very complex. Besides the language being hard to understand, they think that it is difficult to navigate the websites mostly because the sites contained large amounts of information that the respondents found irrelevant. The respondents suggested that the public websites should focus more on communicating clear so that young people would understand it.

2. Indledning

Modernisering af den offentlige sektor er noget, der har været på det politiske program i efterhånden mange år. I 1983 fremlagde Schlüter-regeringen *Redegørelse til Folketinget om regeringens program for modernisering af den offentlige sektor* (Ejersbo og Greve, 2008, p. 13), med dette program skød den daværende regering startskuddet til en omfattende reformation af den offentlige sektor, igennem de næste mange år. Da Nyrup kom til magten i 1993 lancerede han programmet *Nyt syn på den offentlige sektor* og endelig, da Fogh kom til magten i 2002, fremlagde han programmet *Med borgeren ved roret* (Ejersbo og Greve, 2008, pp. 13-14). De tre programmer bar præg af, at det var skiftende regeringer, som fremlagde dem, men også med forskellige målsætninger. Som baggrund for Schlüters reformer lå et ønske om at få styr på de offentlige finanser, og derfor gjorde den brug af værktøjer, som styrede hen mod mere kontrol, samt bedre udnyttelse af ressourcerne. Dette ville man opnå ved hjælp af øget markedsstyring, regelforenkling, samt bedre udnyttelse af ny teknologi (Ejersbo og Greve, 2008, pp. 14-15). Man kan argumentere for, at man allerede med reformprogrammet i 1983 grundlagde nogle af de forandringer, som man ser i dag, i forbindelse med anvendelsen af digitale løsninger, man kan naturligvis ikke give reformen hele æren for det, men den satte nogle målsætninger om det. Da Nyrup i 1993 fremlagde sit reformprogram lå fokus i højere grad på at få borgerne i arbejde, desuden overlappede en del af tiltagene, som dem Schlüter havde fremlagt, dog fremstillet på en mere socialdemokratisk måde (Ejersbo og Greve, 2008, pp. 15-16). Da Fogh i 2002 kom med sit bud på en bedre betjening af borgerne lå fokus på, at borgerne skulle have frit valg af leverandører, højere kvalitet samt mere digital forvaltning (Ejersbo og Greve, 2008, p. 16). Dette reformprogram gik i nogen grad tilbage til nogle af de punkter, som Schlüter fremlagde 1983, da der igen skulle fokus på markedsliggørelse, regelforenkling, men også bedre udnyttelse af teknologi, som her blandt andet dækker over digital forvaltning. For at understøtte den digitale udvikling har kommunerne i samarbejde med regeringen har vedtaget digitaliseringsstrategier, som opstiller nogle konkrete målsætninger for, hvad kommunerne skal gøre for at blive mere digitale. Et andet sted, hvor man kan se, at man fra politisk hold satser på digitalisering og modernisering af den offentlige sektor er, at man i 2011 dannede digitaliseringsstyrelsen og moderniseringsstyrelsen. De primære grunde til at samle dem, var, at samle nogle kompetencer, som kunne sikre en bedre udvikling og derved en større effektivisering, men også nogle besparelser (Finansministeriet, 2011¹). Desuden kan man argumentere for, at oprettelsen af særligt digitaliseringsstyrelsen er en meget tydelig indikator på, at man fra politisk hold satser på at få gjort det offentlige mere digitalt, end hvis man for eksempel blot havde givet moderniseringsstyrelsen til opgave at undersøge, hvordan man kunne effektivisere ved hjælp af digitalisering. For, at samfundet kan hente den besparelse,

¹<http://www.fm.dk/Nyheder/Pressemeddelelser/2011/10/20111027%20Finansministeriet%20rustet%20til%20fremtidens%20udfordringer.aspx>

der ligger i digitalisering, kræver det, at de digitale løsninger bliver brugt. Derfor er det interessant at undersøge, hvad der adskiller dem, der kan finde ud af at benytte selvbetjeningsløsningerne, fra dem der ikke kan finde ud af at benytte dem. Der ligger naturligvis også en masse andre besparelser i forbindelse med digitalisering, herunder digitalisering af arbejdsgange og besparelser på medarbejdersiden. Disse kan løses gennem organisatoriske forandringer, mens selvbetjeningsløsningerne kræver, at befolkningen benytter dem, og hvis man får en gruppe mennesker, som ikke kan benytte dem, kan man heller ikke hente de gevinster, der ligger i forbindelse med det.

Der kommer løbende flere områder, hvor borgere skal betjene sig selv, hvilket sker i forbindelse med *Bølgeplanen*, som er aftalt mellem Kommunernes Landsforening, Regeringen og Danske Regioner (Kommunernes Landsforening, 2014²). Planen betyder, at kommunerne sætter en række krav til borgerne for, hvornår de skal anvende en selvbetjeningsløsning. Eksempelvis blev anmeldelse af rotter gjort obligatorisk i *Bølge 2* (december 2013). Det betyder, at de borgere, som kan, skal benytte selvbetjeningsløsningen i stedet for eksempelvis at gå til borgerservice. Derfor er det vigtigt, at man får gjort borgerne klar til at benytte selvbetjeningsløsningerne sådan, at de kan anvende dem.

Det er vigtigt at undersøge, hvor udfordringerne ligger for de forskellige grupper. Grunden til det er vigtigt at undersøge er, at hvis man identificerer udfordringerne, så kan det også være lettere at udbedre dem, eller mindske dem og herigennem øge antallet af personer som kan betjene sig selv.

2.1. Problemfelt

I forbindelse med implementeringen af løsningerne fra den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015 er der sket en stigning i kravene til borgerne i Danmark. Dette er sket ved, at det nu kræves, at borgerne som er i stand til at betjene en computer skal betjene sig selv på en række områder (Regeringen *et al.*, 2011³). Denne forandring har medført, at der er nogle grupper, som står udenfor og ikke har mulighed for at anvende de digitale løsninger. En af disse grupper er de ældre, som har udtrykt ønske om at blive fri for en tvangsdigitalisering (Jæger, 2012, p. 1). Denne gruppe er imidlertid ikke den eneste, som oplever problemer med at anvende de offentlige digitale løsninger, også de unge har svært ved det (Jæger, 2012, p. 1). Det kan være bemærkelsesværdigt, at det også er de unge som har problemer med digitalisering. Der kan være flere grunde til de har problemer, men et af dem kan være, at de unge ikke forstår det sprog, det offentlige skriver i. Grunden til, at sproget kan udgøre en udfordring netop for de unge, kan være at de har haft meget lidt kontakt med det offentlige, og de derfor ikke har opbygget en rutine i at læse, hvordan det offentlige kommunikerer. En anden kunne også være, at kommunerne ikke er grundige nok i deres formid-

²http://www.kl.dk/ImageVaultFiles/id_68406/cf_202/Opdateret_b-lgeplan_juni_2014.PDF

³ http://www.digst.dk/~media/Files/Digitaliseringsstrategi/Digitale_vej_til_fremtidens_velf%C3%A6rd.pdf

ling. Ifølge Jæger er Danmark et af de lande i Europa, hvor flest har adgang til en computer med internetadgang. 86 % af den danske befolkning mellem 16 og 74 har adgang til internettet, mens 78 % af befolkningen benytter en computer hver dag. 76 % af befolkningen benytter internettet hver dag (Jæger, 2012, p. 9). Det er specielt interessant, at der er så stor en andel af befolkningen, som anvender internettet dagligt. Det kan derfor forventes, at en stor del af dem, der ikke kan anvende selvbetjeningsløsningerne ikke skyldes, at de ikke kan komme på nettet for at tilgå dem, men at de måske i højere grad har problemer enten med at forstå sproget, eller en del af dem ikke er klar over, at der rent faktisk findes selvbetjeningsløsninger på nettet.

Selvom Danmark har en stor andel af personer, der anvender internettet hver dag er det som sagt ikke ensbetydende med, at alle disse personer kan finde ud af at anvende de digitale selvbetjeningsløsninger. Et tidligere studie foretaget af mind-lab⁴ viser, at unge havde svært ved at bruge SKAT, selvom de brugte internettet hver dag. Dette skyldes, ifølge Jæger, at de unge ikke forstår de logikker, som gør sig gældende i det specifikke system. De unge havde svært ved at benytte siden, fordi den ikke anvendte referencepunkter, som de unge kunne forholde sig til (Jæger, 2012, p. 12). Derfor kan det også være nødvendigt at indtænke målgruppen i designet af løsningen. Et argument kunne også være, at de unge måske ikke havde anvendt mange offentlige løsninger før, og derfor manglede de noget erfaring. Det er interessant at undersøge, hvad det er, der adskiller dem, der kan finde ud af selvbetjeningsløsningerne, og dem der ikke kan. Det, at de unges manglende kundskaber i selvbetjeningsløsninger kan skyldes manglende erfaring, hvilket også er noget der understøttes af Søren Skaarup⁵, i en artikel bragt i Berlingske (Dahlgaard, 2014) fortæller han, at unge er overrepræsenteret i de grupper, som møder op i borgerservice for at få personlig betjening. Han mener, det skyldes, at de mangler erfaringen med det offentlige.

Det er ikke kun de unge, som har problemer med at kunne betjene sig selv, også ældre borgere har svært ved at betjene computere generelt. Jeg mener, man kan argumentere for, at der tegner sig et billede af, at forskellige grupper har forskellige problemer med de offentlige digitale selvbetjeningsløsninger.

Aldersgruppe/Problematik		Unge	Voksne	Ældre
Teknologiske	problema-	Få problemer	Nogle problemer	Store problemer

⁴ Tværfaglig udviklingsenhed som er en del af Odense Kommune, Erhvervs- og vækstministeriet, Beskæftigelsesministeriet og Undervisningsministeriet.

⁵ Erhvervs-ph.d. ved institut for statskundskab, SDU

tikker			
Sproglige problematikker	Manglende rutine	Nogenlunde rutine	Stor rutine

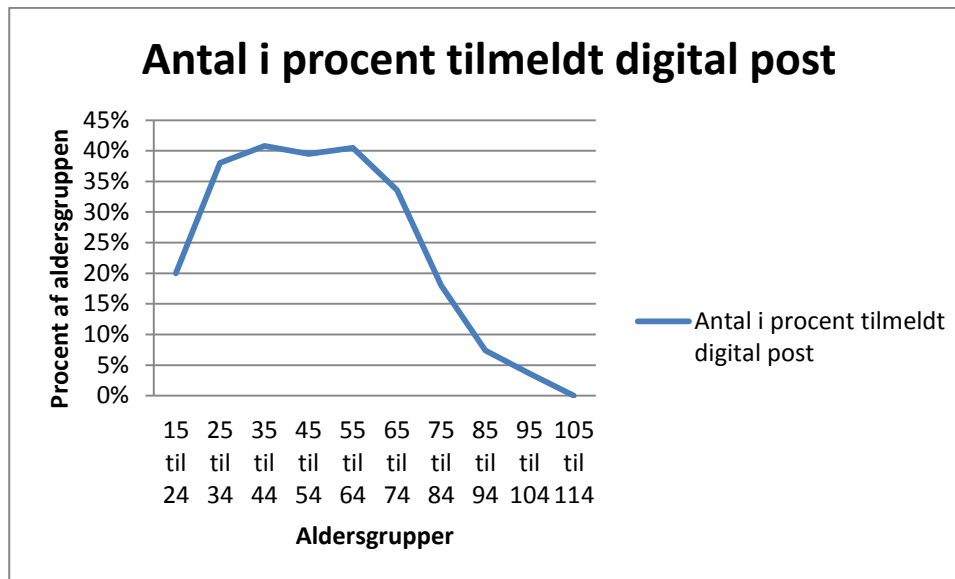
Tabel 1: Oversigt over problematikker fra forskellige aldersgrupper

Denne tabel skal forstås som en overordnet illustration over, hvilke problemer man typisk forbinder med de enkelte grupper. De unge er vokset op med computere og har derfor ikke så store tekniske problemer, derimod mangler de rutinen i at læse, hvad det offentlige skriver. Det medfører, at de har nogle problemer med at forstå, hvad det offentlige skriver. Mens man har midtergruppen af personer, som kan finde ud af at bruge computere og har en alder, hvor man har en nogenlunde rutine i kontakten med det offentlige. Mens har de ældre, hvor man ikke har haft computere før man blev gammel, således at mange af dem aldrig har lært at anvende dem, dog har de mange års erfaring i at kommunikere med det offentlige, og de forstår derfor godt, hvad der bliver skrevet til dem.

Hvis man går ud fra denne tabel vil det være interessant at kortlægge, hvordan det står til for de enkelte grupper. Jeg har dog valgt at fokusere på de unge. Det har jeg valgt at gøre, fordi hvis man vil føre målsætningen om en mere digital offentlig sektor til dørs, er man også nødt til at sætte ind over for de unge især, da det på den måde vil skabe et solidt fundament til at forbedre løsningerne i fremtiden. Mellemsgruppen er naturligvis også interessant, hvis ikke de har de fornødne kundskaber, hvad enten de er sproglige eller teknologiske. Mens den ældre gruppe måske ikke er den mest interessante at sætte ind over for, ud fra en tankegang om, at det måske kan være for ressourcekrævende at lære dem at benytte sig af IKT⁶ kontra at lade dem have kontakten med det offentlige foregå ikke-digitalt.

Hvis man ser på fordelingen af personer, som er tilmeldt digital post, kan give en god indikation på, hvor digitale borgerne i den enkelte gruppe er. Her er det særligt interessant at undersøge, om de unge skiller sig ud fra de øvrige grupper. Selvom digital post ikke er en selvbetjeningsløsning, mener jeg stadig, at det kan give et billede af, hvor digitale borgerne er, da det er frivilligt for borgerne. Derfor mener jeg, at man kan i nogen grad forvente, at de borgere som tilmelder sig digital post er i stand til at bruge selvbetjeningsløsningerne, eller som minimum er digitale. På den måde kan det måske give et mere nutidigt billede af de unge.

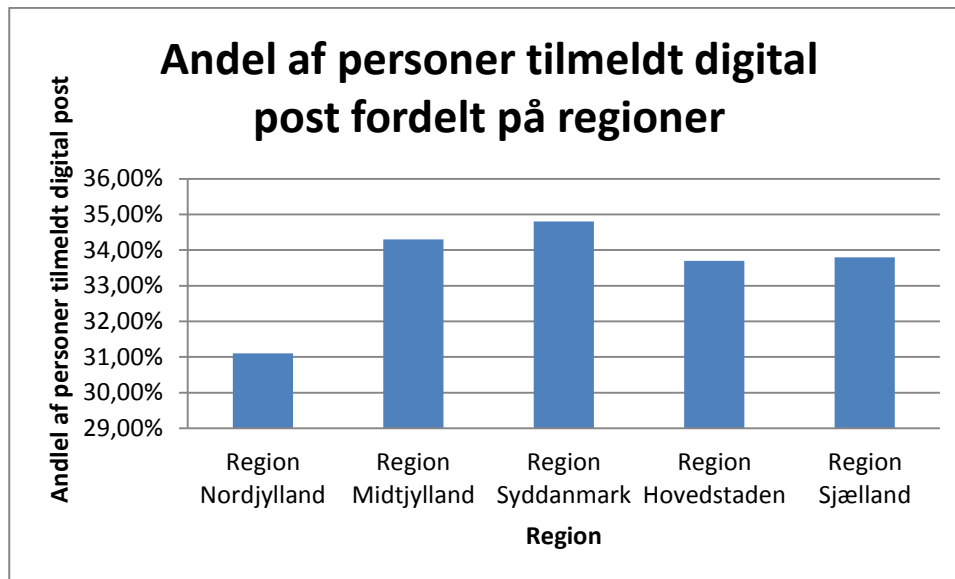
⁶ Informations- og kommunikationsteknologi



Figur 1: Antal personer tilmeldt digital post fordelt på alder (Egen tilblivelse på baggrund af Digitaliseringsstyrelsen, 2014⁷)

Som det fremgår af den ovenstående figur, er det de 25-64 årige, som er mest aktive inden for digital post. Dette kan skyldes, at dette er en gruppe, som er unge nok til at kunne forstå teknologien samtidig med, at de har et behov for at være i kontakt med det offentlige. Faldet fra 65-114 kan skyldes, at mange af de ældre ikke har adgang til computer eller at de ikke har behov for at bruge det. Mens de unge fra 15-24 får et større behov for at benytte sig af det offentlige jo ældre de bliver, og derfor opretter de en digital postkasse, herunder eksempelvis i forbindelse med SU. Det kan ligeledes være, at de unge i højere grad kan se en fordel ved at kunne få adgang til det offentlige digitalt, da de i højere grad er vokset op med computere end den øvrige del af befolkningen.

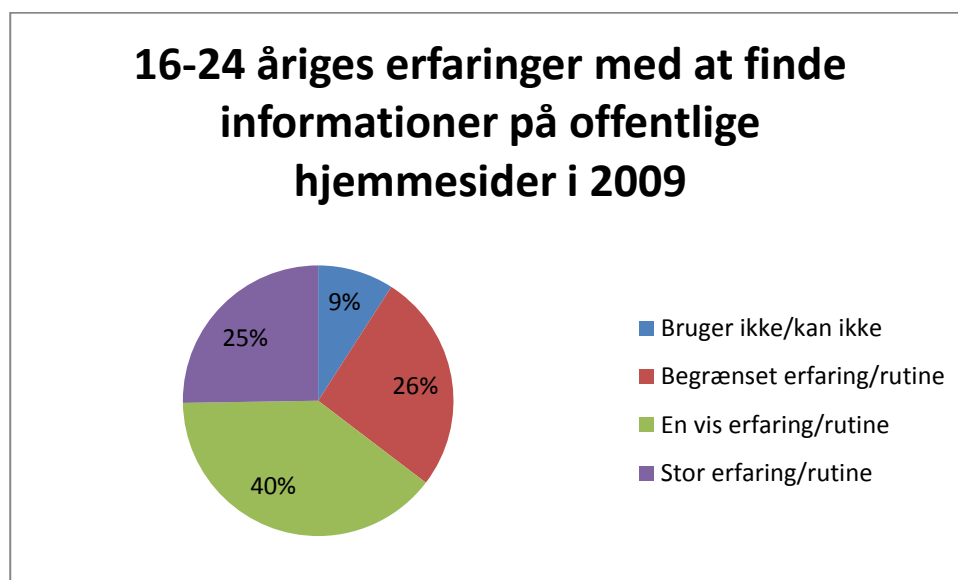
⁷ <http://www.digst.dk/Loesninger-og-infrastruktur/Digital-Post/Kom-godt-i-gang/Organisation-og-kommunikation/Digital-Post-statistik.aspx>, 2014



Figur 2: Personer tilmeldt digital post fordelt på regioner, (Egen tilblivelse på baggrund af Digitaliseringsstyrelsen, 2014)

Som det kan ses af figur 2 adskiller region Nordjylland sig ikke markant fra de andre fire regioner, der er lidt færre som er tilmeldt digital post, men der er tale om en difference på cirka 4 procentpoint, hvilket jeg ikke vil vurdere til at have en afgørende betydning. Derfor mener jeg, at kunne sige, at mine resultater kan generaliseres til andre landsdele. Figuren siger imidlertid ikke noget omkring, hvilke aldersgrupper i Nordjylland, der ikke er på. Det er imidlertid interessant at se, at region Syddanmark er den region med flest på digital post, da man ellers kunne forvente, at hovedstaden ville være stedet med flest tilmeldte. Det kunne forventes, at regionhovedstaden ville have flest tilmeldte, da hovedstaden traditionelt huser bedre uddannede personer, og derfor mere ressourcestærke borgere. Differencen kan, for eksempel også skyldes, at man har nedprioriteret det i Nordjylland eller alderssammensætning af landsdelen. Det kan være svært at fastlægge den egentlige årsag til forskellen.

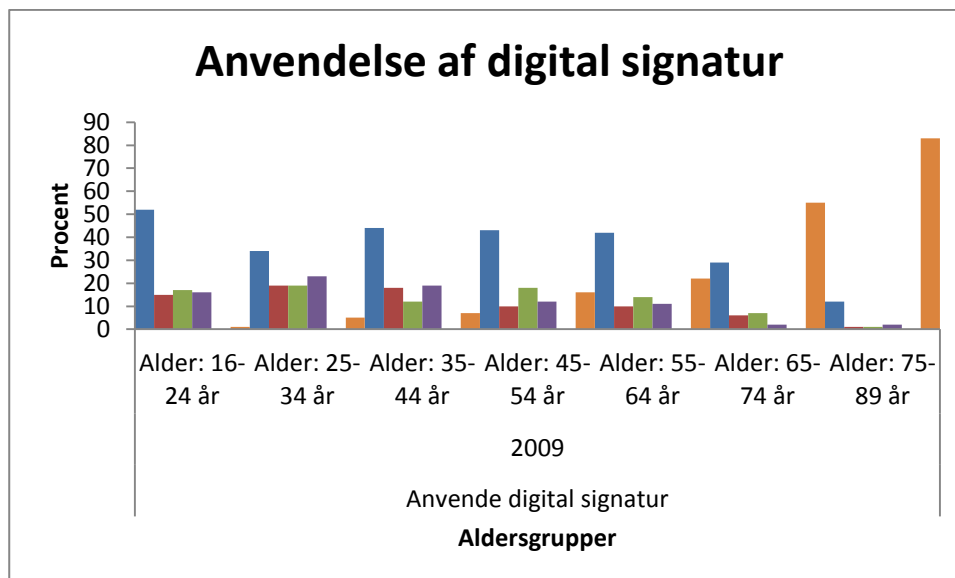
Til trods for det store antal borgere, som benytter internettet hver dag, er det forholdsvis få som kan finde ud af at bruge de offentlige hjemmesider. Mind-lap studiet viste, som nævnt at det kunne skyldes, man ikke har tænkt brugergrupperne ind i løsninger. Dette afspejler sig også i andelen af 16-24-åriges erfaring med at navigere på offentlige hjemmesider. Ifølge Dansk statistik var det i 2009 9 % af personerne mellem 16-24, som ikke brugte eller ikke kunne finde ud af de offentlige hjemmesider, mens 26 % har begrænset erfaring med det. Alligevel er det dog 40 %, som har nogen erfaring, mens 25 % har stor erfaring med at finde informationer på offentlige hjemmesider.



Figur 3: 16-24 åriges erfaring med at finde informationer på offentlige hjemmesider (Egen tilblivelse på baggrund af Dansk statistik, 2009⁸)

Dette siger imidlertid ikke meget omkring selve anvendelsen af digitale løsninger. Hvis man derimod ser på den nedenstående graf, er billedet af personer mellem 16-24 år noget anderledes.

⁸ <http://www.statistikbanken.dk/statbank5a/default.asp?w=1366>



Figur 4: Anvendelse af digital signatur fra 16-89 årige (Egen tilblivelse på baggrund af Dansk statistik, 2009)

Her kan man se, at antallet af unge mellem 16-24, der ikke kan benytte sig af digital signatur er på 52 %, det er det højeste for alle grupperne. Dog skal det bemærkes, at i grupperne af personer mellem 65 og 89 er der en stor del, som ikke anvender computere. Men i forhold til alle andre grupper ser det ud som om, at de unge er klart de svageste, hvad angår IKT. Det er dog værd at bemærke, at i alle grupper er der en overvægt af personer, som ikke kan benytte digital signatur. Jeg synes dog stadig, det er meget interessant at undersøge, hvorfor netop det er, at de unge har så svært ved offentlige digitale løsninger.

Det er interessant at undersøge, hvad det er der gør de unge kan have problemer med at bruge de offentlige hjemmesider og om problemet også gør sig gældende i forhold til offentligt digitale selvbetjeningsløsninger. Det leder mig derfor frem til den følgende problemstilling.

2.2. Problemformulering

I hvor høj grad spiller Jægers seks barrierer ind på om unge kan finde ud af at anvende digitale selvbetjeningsløsninger, og i hvor høj grad udgør de en trussel for, at de unge bliver ekskluderet digitalt?

2.3 Operationalisering/Begrebsafklaring

Det offentlige: Forstås i projektet som en generel betegnelse for offentlige myndigheder, herunder SKAT, SU-styrelsen samt kommuner og regioner. Desuden fremgår ungdomskort på lige fod med det offentlige til trods for, at det er et privat selskab, dog betragter unge det som en del af det offentlige, og derfor betragtes det som en del af det offentlige i projektet.

Digital postkasse: Referer til e-boks med mulighed for at modtage digital post fra det offentlige. Hvis e-boksen ikke er tilmeldt post fra det offentlige tæller det ikke som en digital postkasse.

Selvbetjeningsløsninger: Selvbetjeningsløsninger er en fællesbetegnelse for offentlige løsninger på nettet. Jeg har valgt at sætte alle løsninger ind under en samlet betegnelse for at gøre det lettere for respondenterne. Selvbetjeningsløsninger dækker blandt andet over flytning, årsopgørelser, ungdomskort, sygesikringskort osv.

3. Videnskabsteoretiske overvejelser

I dette afsnit vil jeg redegøre for mine videnskabsteoretiske overvejelser. Jeg vil gøre rede for mine tilvalg og en del af mine fravalg, samt mine overvejelser omkring disse. I projektet er der anlagt en hermeneutisk position.

Grunden til, at jeg har valgt at benytte mig af hermeneutik er, at min empiri primært består af interviews, derfor vil det være nødvendigt at fortolke respondenternes udsagn. I og med, at jeg interagerer med min respondenter, er det også værd at overveje det man kalder *dobbelt forståelse*. Dette udtryk beskæftiger sig med den samspil, der er mellem interviewer og interview-person. Det betyder, at interview-personens fortolkning og forståelse påvirker interviewerens fortolkningsmuligheder og forståelse. Forskeren bidrager ved at bringe sin forståelse ind, eksempelvis i form af teoriapparatet (Højberg, 2009, pp. 338-339). Dette er væsentligt punkt, da det betyder, at fortolkningerne er et produkt af min forståelseshorisont samt respondenternes forståelse. En andet element er forståelseshorisonten, Gadamer beskriver den som "*Horisonten er et synsfelt som omfatter alt hvad der kan ses fra en bestemt synsvinkel (...). Vi taler om en snæver horisont, at åbne op for nye horisonter, og så videre*" (Gadamer, 1989, jf. Højberg, 2009, p. 323). Forståelseshorisonten er altså en individuel horisont, som er afhængig af anskuerens forståelse. Igennem interaktion med forskningsobjektet, vil man på et tidspunkt nå det, der kaldes horisontsammensmeltning. Det betyder ikke nødvendigvis, at man når til enighed, men at forsker og forskningsobjekt kan forstå det den anden kommunikerer (Højberg, 2009, p. 324). Dette vil i mit projekt spille en rolle i forbindelse med mine interviews, hvor jeg er klar over, at jeg går ind til interviewet med mine fordomme og min egen forforståelse af problemet, mens respondenterne ligeledes går ind med deres fordomme og forforståelser. Det enkelte interview skal derfor gerne ende ud i en horisontsammensmeltning, hvor jeg, som forsker, bliver i stand til at forstå, hvad det er respondenterne siger. Det sker ved, at man flytter sine tidligere horisonter og opnår, hvad man kalder en hermeneutisk erfaring (Højberg, 2009, p. 325).

Hermeneutikken kan inddeles i fire forgreninger den traditionelle, den metodiske, den filosofiske og den kritiske hermeneutik (Højberg, 2009, pp. 309-310). Hermeneutik består af tre dele, forståelse, udlægning og anvendelse. Det der kendetegner den traditionelle hermeneutik, som er den ældste af de fire former er, at man prøvede at tolke den *sande* mening ud af tekster. Problemet var imidlertid, at den traditionelle hermeneutik var meget ustruktureret, derfor opstod der, som modsvar til denne, den metodiske hermeneutik (Højberg, 2009, pp. 311-312). Inden for denne gren forsøgte man at opstille regler for fortolkninger, for at man på den måde kunne undgå misforståelser. Man arbejdede ud fra at jo mere stringente reglerne var, jo færre misforståelser og derfor bedre fortolkninger (Højberg, 2009, pp. 311-312). Da den filosofiske hermeneutik opstår, sker der et skred i, hvad der bliver undersøgt, hvor det tidligere har handlet om, *hvordan*

man skal fortolke noget handler det nu i højere grad om, *hvorfor* vi fortolker, som vi gør. Der sker altså et skred fra, at det handler om nogle retningslinjer for, hvordan man kan fortolke til, at det er forskeren eller "fortolkeren" som i nogen grad er i fokus (Højberg, 2009, p. 312). Den kritiske hermeneutik er et modsvar til den filosofiske. Inden for den kritiske hermeneutik mener man, at det kan være problematisk, at den filosofiske forsøger at negligere magtforholdet i interviews/samtaler, samt at det er for svært at skelne mellem gode og dårlige fortolkninger (Højberg, 2009, p. 334).

4. Metode og design

Jeg har valgt at designe mit projekt, som et cross-sectional design. Jeg har valgt at benytte mig af et cross-sectional design, fordi jeg mener, det giver et godt billede af de problemstillinger, der er i forbindelse med selvbetjeningsløsninger og digitalisering generelt. Denne type af design giver et godt billede, fordi den er i stand til at komme med et øjebliksbillede af situationen. Samtidig er designet godt til at beskrive en population (de Vaus, 2009, p. 176). Disse egenskaber er nyttige, når man eksempelvis skal undersøge, hvordan et problem ser ud. Der er dog den ulempe ved et cross-sectional, at det har svært ved at etablere nogle tydelige kausale sammenhænge (de Vaus, 2009, p. 177). Det vurderer jeg ikke til at være en stor forhindring, da min opgave ikke lægger op til at kortlægge kausalsammenhænge på de unge, der ikke kan og dem, der godt kan benytte sig af løsningerne, men i højere grad undersøge, hvad der gør sig gældende for de enkelte grupper, og ikke *hvorfor* det gør sig gældende. Der er dog også nogle elementer af case-design ind over. Det er der i kraft af, at jeg går i dybden med en række personer, jeg mener imidlertid, at disse personer godt kan virke repræsentative for den samlede population. Det kunne imidlertid have været gavnligt for analysen at inkludere andre uddannelsesinstitutioner end de tre som er med. Det kunne have været gavnligt for validiteten, hvis opgaven også havde haft unge med en erhvervsuddannelse, STX samt korte-, mellemlange- og langvideregående uddannelser. Dog er det næppe relevant at undersøge personer fra længerevarende uddannelser, når de er færdige, da de ofte ville have en for høj alder. Jeg mener dog stadig, at undersøgelsen er relevant og valid. Det mener jeg, fordi der ikke er noget, hvor man kan sige de unge skiller sig ud fra unge generelt. Dog kunne det have været gavnligt at få flere ungdomsuddannelser med i undersøgelsen. Jeg mener det bidrager til den interne validitet af undersøgelsen, at den ikke blot består af interviews, hvor respondenterne vurderer sig selv, men at jeg rent faktisk også tester deres sproglige kundskaber. Jeg mener godt, at resultaterne kan generaliseres, da jeg har haft fat i forholdsvis mange unge. På trods af de forskellige baggrunde af respondenterne, så lægger respondenterne vægt på nogen af de samme problemstillinger. Det ville dog have forbedret reliabiliteten yderligere med flere unge fra flere uddannelser.

Jeg vil primært gå induktivt til værks, hvilket jeg vil, fordi mit valg af teori er betinget af, hvad mine respondenter svarer. Dette skal forstås på den måde, at jeg som udgangspunkt har taget afsæt i Jægers seks barrierer. Det er også ud fra dem, jeg vil forberede nogle af de spørgsmål, som jeg skal stille i mine interviews, men fordi fokusgruppeinterviews netop er så ustrukturerede, vil teorier ikke komme til at spille den store rolle, da respondenterne selv kommer på banen med det, de føler som udfordringer. Det betyder også, at jeg løbende vil forholde virkeligheden til teorien og omvendt. Jeg mener altså både, at der er noget at lære af teorien, men også af virkeligheden. Denne refleksion kommer også til udgangspunkt i mit videnskabsteoretiske udgangspunkt.

Udover interviews, har jeg også hentet nogle tekster fra borger.dk vedrørende henholdsvis flytning og bestilling af ungdomskort. Under hvert tekststykke har respondenter tre svar muligheder. Der er forskel på sværhedsgraden af dem. I udsagn A, omkring flytning, er der to elementer respondenterne skal tage stilling til. I udsagn B vil der være tre elementer at tage stilling til. Udsagnene og svarmulighederne kan ses som Bilag 1. Jeg har valgt, at inddrage denne test af respondenternes sprog, for at gøre undersøgelsen mere valid, da der vil være et element af, at respondenter får prøvet deres færdigheder af og ikke blot selv skal vurdere dem.

4.1. Fokusgruppeinterviews

Jeg har valgt at benytte mig af fokusgruppeinterviews. Det, der kendetegner fokusgruppeinterviews, er, at de er meget uformelle. De består typisk af seks til ti personer, samt en ordstyrer. Dennes opgave er primært at skabe en stemning, der gør, at deltagerne har lyst til at bidrage med så mange synspunkter som muligt (Kvale og Brinkmann, 2009, pp. 170-171). Selve formålet med interviewet er ikke direkte at finde svar på en problemstilling, men nærmere at deltagerne skal diskutere deres synspunkter på det, som diskuteres (Kvale og Brinkmann, 2009, pp. 170-171).

Mine interviews bærer også præg af denne lidt uformelle tone, som er beskrevet i det ovenstående. Dette kommer blandt andet til udtryk gennem min interviewguide, som er forholdsvis simpel (se Bilag 2). Ideen med min interviewguide er ikke, at den skal give et fyldestgørende udpensling af alle de problemer, jeg kunne forstille mig, der ville være i forbindelse med at benytte offentlige digitale selvbetjeningsløsninger, men den skal i højere grad give plads til, at deltagerne frit kan komme med deres egne synspunkter på, hvordan de har lært, eller hvorfor de ikke har lært at benytte løsningerne. Mine interviews bærer præg af, at der er mange uformelle opfølgende spørgsmål for at få personerne til at uddybe deres svar.

I forbindelse med udformningen af et interview skal man gøre sig en del overvejelser omkring interviewet, og hvordan det skal tilrettelægges. Ifølge Kvale og Brinkmann kan man dele en interviewundersøgelse op i syv faser (Kvale og Brinkmann, 2009, p. 122).

1. *Tematisering.* Her formuleres formålet med undersøgelsen, hvordan man opfatter temaet. Alt dette skal overvejes, før man begynder at foretage interviews.
2. *Design.* Her planlægges undersøgelsen, det vil sige man skal overveje, hvordan man vil opnå den viden, man ønsker at opnå, samt eventuelle moralske implikationer.
3. *Interview.* I dette skridt gennemføres interviews. Dette gøres på baggrund af en interviewguide. Desuden skal man have gjort sig nogle tanker omkring sin tilgang til interviewdeltagerne, samt deres indbyrdes relationer.

4. *Transskription*. Herefter skal man klargøre sine interviews til analyse, hvilket gøres ved at få dem afskrevet til tekst.
5. *Analyse*. I denne fase skal man på baggrund af formål og emne afgøre, hvilken analyseform der bedst egner sig til at analysere interviewet.
6. *Verifikation*. Denne fase har til formål at vurdere, i hvilken grad interviewet er reliabelt, validt samt generaliserbart. Altså hvorvidt resultaterne peger i samme retning, samt om det der ønskes undersøgt rent faktisk også er det, der bliver undersøgt.
7. *Rapportering*. I den sidste fase afrapporteres det, hvad man er nået frem til gennem sine interviews.

4.1.1. Hvordan kommer de syv faser til udtryk i mit projekt?

Tematiseringen vil primært finde sted i de indledende afsnit, det vil sige indledning og problemfelt, og endeligt munder det ud i min problemformulering. Disse afsnit bidrager til at indsnævre, hvad mine interviews skal handle om, samt hvad fokus specifikt er. Med hensyn til design, har mine overvejelser gået på, hvordan jeg ville planlægge undersøgelsen, hvilke respondenter skulle jeg have fat i, hvordan skulle jeg få fat i dem, og hvor mange skulle jeg have fat i. Disse overvejelser er beskrevet i afsnit 4.3. – Udvælgelse af respondenter.

Transskriptionsfasen indgår ikke eksplicit i projektet, da jeg har valgt at vedlægge de transskriberede interviews som bilag (Bilag 3-5). I selve fasen har jeg skrevet alt, hvad der blev sagt ned, samt markeret hver kommentar med det tidspunkt i interviewet, hvor det blev sagt. Hvis jeg citerer en for noget, der er sagt midt inde i en sætning eller noget der ikke er en færdiggjort sætning, vil sætningen være markeret med "[...]" enten før eller efter citatet. Det vil ikke blive brugt til at misbruge citater ved at fjerne dem fra konteksten og bruge dem i forkerte kontekster. Hvis der er en pause i sætningen vil den jeg benytte følgende tegn "... " for at indikere et stop i talen. Ord som der er lagt særligt tryk på i talen vil jeg markere med kursiv, så de vil *fremstå således*. Det har jeg valgt at gøre, fordi jeg mener, at der kan gå en del mening tabt i bevægelsen fra lyd til skrift, hvis ikke man fanger ting som trykfordeling eller lignende.

I analysefasen vil jeg inddrage citater, som kan hjælpe til at besvare min problemstilling. Disse citater vil blive fortolket i forhold til Jægers teori. Det er interessant at undersøge, hvorvidt teorien kan forklare, hvad der gør sig gældende for om respondenterne kan finde ud af selvbetjeningsløsningerne, samt om der er nogle steder, hvor teorien ikke kan forklare dette.

Verificeringsfasen vil foregå ud fra en vurdering af mine interviews, det vil indgå i en samlet vurdering af mine resultater, desuden vil der vurdere på reliabiliteten og validiteten af opgaven.

Rapporteringen af mine interviews og resultater vil dels foregå i analysefasen, her vil de særligt være i de enkelte "fortællinger" om respondenterne, men der vil også være endelig afrapportering i konklusionen.

4.2. Sproglig test

Jeg har, som tidligere beskrevet, inkluderet en sproglig test af respondenterne. Denne test er imidlertid en forholdsvis lille del af min empiri, da mine fokusgruppeinterviews er det primære. Jeg mener dog, at de kan medvirke til at give et mere komplet billede af de unges sproglige forståelse af måden det offentlige kommunikerer på. Jeg udvalgte teksterne om flytning og ungdomskort, fordi jeg vurderede, at de var relevante i forhold til de unges alder. De fleste er i en alder, hvor de enten er flyttet hjemmefra, eller de har en alder, hvor der ikke er mange år, inden de gør det. Ungdomskortet har de fleste også adgang til, enten på grund af deres alder eller på grund af deres uddannelse.

Jeg har selv formuleret svarmulighederne til de enkelte tekststykker. Fokusset har i udarbejdning af disse ligget på, at de unge skulle læse sig frem til en løsning. Spørgsmålene er blevet udleveret og udfyldt før interviewet gik i gang sådan, at de unge ikke har kunnet få nogen svar under interviewet. Desuden er de blevet løst individuelt for at sikre, at svarene har reflekteret den enkeltes kundskaber og ikke gruppens samlede kundskaber. Respondenterne har ikke fået af vide om deres besvarelse var rigtig eller forkert før interviewets afslutning. Det valgte jeg ikke at gøre, fordi de kunne *prime* respondenterne i forhold til deres holdning.

Der er dog den risiko, at respondenterne bliver primet af formuleringerne i teksten, men da formålet med testen er, at teste deres sprog er det mere ønskværdigt end, at respondenterne kan få svaret i løbet af interviewet.

De rigtige svar til udsagn A er mulighed B. Til udsagn B er svaret ligeledes B. Udsagnene er vedlagt som bilag 1.

4.3. Udvælgelse af respondenter

Da jeg ønsker at undersøge unge mennesker, har jeg valgt at tage udgangspunkt i tre grupper af unge for at sikre, at jeg får en bred *sample*. Den ene gruppe er HH-elever fra EUC Nordvest (Fremover Thisted Handelsskole), i Thisted, min anden gruppe stammer fra Produktionsskolen Thy (Fremover Thisted Produktionsskole), som også ligger i Thisted, herudover har jeg en gruppe fra Aalborg Produktionsskole. Grunden til, at jeg har valgt netop disse tre grupper er, at man får nogen, som bruger computeren til hverdag og nogen, som ikke nødvendigvis bruger computer til hverdag. Samtidig får man en gruppe, som har en sværere vej ud på arbejdsmarkedet, fordi de ikke er klar til at påbegynde en uddannelse, eller har en eller flere afbrudte ung-

domsuddannelser i bagagen. På den måde kan man også kontrollere for om, der er forskelle på, hvordan de grupperne lærer, samt om nogen grupper måske har mere eller mindre erfaring end andre eller om deres løsningsforslag minder om hinanden. Ved at undersøge om deres løsningsforslag minder om hinandens, siger det også noget om, hvordan de ser de største udfordringer ud fra deres eget perspektiv. For eksempel vil en ordblind og en ikke-ordblind nok identificere forskellige problemstillinger, hvor den ordblinde kunne tænkes at ønske en mulighed for at få teksten læst op, kunne den ikke-ordblinde have andre vanskeligheder end at læse teksten.

Grunden til, at jeg har valgt forskellige grupper af unge, er for at sikre, at mit empiriske grundlag bliver så repræsentativt som muligt. Hvis jeg eksempelvis havde valgt at tale med fem klasser fra et gymnasium, ville der være en risiko for, at man fik mere eller mindre de samme svar fra alle, da man må formode, at deres ungdomsuddannelse fylder meget i deres hverdag.

4.3.1 Kontakt af respondenter

Jeg har gjort mig en række overvejelser om, hvordan jeg skulle få kontakt til mine respondenter. Det jeg har gjort er, at jeg som hovedregel har skrevet til en vejleder på institutionen, for at høre om de ville deltage. Dog kontaktede jeg en lærer på Thisted Handelsskole, som havde tilbudt, at han gerne ville hjælpe mig, mens jeg på Produktionsskole Thy mødte personligt op og talte med forstanderen. Jeg forsøgte også at etablere kontakt til Tech College i Aalborg, men der var ikke nogen elever som ønskede at deltage.

4.3.2 Gruppering af respondenter

Respondenterne er inddelt i tre grupper. Grupperingen er fordelt efter respondenternes skole. Alle eleverne har fået fiktive navne. Navnene på eleverne fra hver skole har det til fælles, at de alle begynder med samme forbogstav. Eleverne som er valgt fra er stadig taget med i analysen af deres sproglige kundskaber.

4.3.2.1 Gruppe 1

Gruppe 1 består af eleverne fra Thisted Produktionsskole, her deltog tre af eleverne i et interview. Ud af disse tre har jeg valgt at benytte mig af to af dem, da den tredje, Anita ikke sagde nok til at man kunne stykke et billede sammen af hende. Udover Anita består gruppen af Amanda og Amalie. Transskriptionen af interviewet er vedlagt som bilag 3.

4.3.2.2 Gruppe 2

Denne består af eleverne fra Produktionsskole Aalborg. Her deltog fem personer i interviewet, der er ikke sorteret nogen fra. Respondenterne er Mads, Mette, Magnus, Mark og Mathias. Transskriptionen af interviewet er vedlagt som bilag 4.

4.3.2.3 Gruppe 3

Den sidste gruppe består af eleverne fra Thisted Handelsskole. Her deltog seks elever i interviewet. Hans er blevet sorteret fra, da han ikke sagde tilstrækkeligt til, at man kunne stykke et retvisende billede af ham sammen. Udover Hans deltog Hanne, Henriette, Heidi, Henrik og Helena. Transskriptionen af interviewet er vedlagt som bilag 5.

4.3.2.4 Fravalg af respondenter

I forbindelse med analysen af mine interviews har jeg valgt at fravælge to respondenter. Dette er sket, fordi respondenterne ikke har bidraget nok til interviewet til, at der kunne tolkes på deres kommentarer. De er dog stadig talt med i opgørelsen over deres sproglige egenskaber. Desuden er de også i forbindelse med diskussionen af barriererne regnet med, da de stadig kan have bidraget med nogle gode refleksioner. Det kunne tænkes, at de to personer måske ikke havde brugt selvbetjeningsløsninger eller kun i ringe grad benyttet dem, derfor kan deres mangel på deltages i skyldes en usikkerhed. Jeg mener derfor, at det stadig kan være interessant at bruge deres inputs i forbindelse med analysen af deres sproglige kundskaber.

5. Teoretiske overvejelser

I projektet har jeg valgt at benytte mig af Jægers teori omkring *digital divide*. Jeg vil særligt have fokus på de seks barrierer, som Jæger beskriver som værende forhindringer for personer for at blive inkluderet i den digitale verden, enten som et bevidst fravalg eller som en mangel på egenskaber (Jæger, 2012, p. 8). Jeg vil tage udgangspunkt i disse barrierer i forbindelse med mine interviews for på den måde at finde ud af, om der er nogen af disse barrierer, som gør sig særligt gældende for en eller flere grupper. Dog skal det nævnes, at i forbindelse med dette vil jeg også spørge ind til andre faktorer, der kan spille ind. Dette er alt sammen beskrevet i min interviewguide (Bilag 2).

Digital Divide blev i 2001 defineret af OECD som værende;

“the gap between individuals, households, businesses and geographic areas at different socio-economic levels with regard both to their opportunities to access information and communication technologies (IKTs) and to their use of the Internet for a wide variety of activities.” (OECD, 2001, p. 5)

Med denne definition er der i høj grad lagt vægt på de teknologiske forhindringer for at blive digitale. Hvis man skulle acceptere denne definition, så ville det ikke være relevant at undersøge, hvorvidt andre faktorer end blot adgangen til teknologi spillede en rolle, hvilket jeg mener, er sandsynligt eftersom, at 76 % af danskerne dagligt benytter internettet (Jæger, 2012, p. 9). Hvis dette var den eneste faktor, ville vi i Danmark ikke have synderligt store problemer med personer, som ikke kunne benytte internettet eller de offentlige løsninger derpå. Der er forskellige holdninger i det videnskabelige miljø for, hvordan man skal undersøge digital divide. Norris (2001) mener, at der er flere faktorer, der spiller ind end adgangen til computere, han mener, der er tale om tre forskellige digital divides. En global divide, som handler om, at udbredelsen af computere og internet kan og har medført en stigende ulighed mellem i- og ulande (Norris, 2001, pp. 8-9). Desuden mener Norris, at man kan risikere, at der opstår et ”socialt” divide, som på samme måde som tidligere teknologier (telefon, fjernsyn osv.) med internet (Norris, 2001, p. 12). Det sidste divide, som Norris omtaler er et demokratisk, her er udfordringen, at man vil dele befolkningen op i to grupper, dem der kan bruge de politiske ressourcer, der ligger i internettet, og dem der ikke kan (Norris, 2001, pp. 12-13). Der er en del gode pointer i Norris’ forskning, dog er undersøgelsen ved at være så gammel, at mange af problemstillingerne enten er blevet besvaret eller afløst af nye problemstillinger.

Warschauer argumenterer for, at selvom computer og internetadgang formelt set er nok til at blive inkluderet, så er der også andre ting, som gør sig gældende. Han taler om, at der er fire forskellige dimensioner, en fysisk dimension, som handler om, at personer eksempelvis skal have computeradgang og/eller adgang til internettet. Den anden dimension handler om det digitale, det vil sige, at der skal være nogle websider,

som brugerne kan få adgang til. De menneskelige ressourcer udgør også en vigtig faktor, herunder uddannelse, samt om personer kan begå sig på en computer. Den sidste dimension beskæftiger sig med sociale ressourcer, eksempelvis institutioner eller sociale strukturer, som kan benytte sig af computere eller internet (Jæger, 2012, p. 4).

Van Dijk og Hacker (2003) arbejder også med flere forskellige divides inden for digital divide. Van Dijk og Hacker beskæftiger sig med de fire kriterier, som van Dijk opstillede i 1999 (van Dijk og Hacker, 2003, p. 315). Disse fire kriterier beskæftiger sig i nogen grad med det, som de andre forfattere har haft fat i. Der er tale om en mangel på digital erfaring, ingen adgang til computer eller internet, mangel på evner til at bruge computere eller mangel på muligheder for at bruge computeren eller nettet (Van Dijk og Hacker, 2003, pp. 315-316). Jeg mener, at det kunne være interessant at tage udgangspunkt i nogle af disse barrierer som at undersøge, hvad der adskiller de inkluderede fra de ekskluderede. Samt hvilke barrierer der gør, at de ekskluderede ikke bliver inkluderede. Jæger samlede, en række kriterier, fra nogen af de ovenstående teoretikere (Jæger, 2012, p. 8).

Som sagt mener jeg, at det kunne være interessant at tage udgangspunkt i disse barrierer i min undersøgelse. Jeg vil i det nedenstående afsnit redegøre for, hvordan jeg vil benytte disse barrierer i min opgave.

Desuden foretog Ferro *et al.*, (2011) en undersøgelse, hvor de undersøgte, hvordan personer lærer at benytte IKT, her finder de frem til, at selvhjælp spiller en stor rolle i, hvordan personer kan lære at benytte IKT (Ferro *et al.*, 2011). Undersøgelsen er udført ved hjælp af et longitudinalt design, hvilket gør at forskerne er i stand til at følge respondenternes udvikling over tid. Respondenter svarer på spørgeskemaer, som eksempelvis spørger ind til deres adgang til computere, internettet samt deres IKT-evner (Ferro *et al.*, 2011, pp. 4-5). Det er en interessant undersøgelse, fordi den er i stand til at følge respondenter over tid, og derved kan den følge udviklingen hos disse. Ferro *et al.* når frem til, at uddannelse og motivation er vigtige faktorer for personers IKT-kundskaber.

5.1. Teori

Jeg har valgt at tage udgangspunkt i de seks barrierer, som Jæger opstiller. Grunden til, at jeg har valgt at tage udgangspunkt i netop disse er, at barriererne opsummerer nogen af de udfordringer, man har identificeret inden for digital divide-litteraturen. Jæger har samlet de seks barrierer fra digital divide-litteraturen. Jæger har baseret dem på Warschauer (2003), Stanley (2003), van Dijk (2005) og Jæger (2005) (Jæger, 2012, p. 8).

De seks barrierer som Jæger beskriver er;

1. *Mangel på motivation, ofte en følelse af mangel på behov*
2. *Mangel på relevans, leder ofte til forkastelse af teknologi*
3. *Mangel på fysiske ressourcer, herunder økonomiske*
4. *Mangel på færdigheder*
5. *Mangel på relevant indhold*
6. *Mangel på sociale ressourcer (Jæger, 2012, p. 8)*

Van Dijk (2006) beskriver, at der både findes, hvad han kalder "have-nots" og "want-nots" (Van Dijk, 2006, p. 226). Altså både personer, som ikke har de fysiske eller økonomiske midler til at komme på nettet, men også en, som ikke gider. Disse grupper kan falde ind under flere af de seks kriterier. Det kan være svært at kategorisere "want-not"-gruppen, da flere af de ovenstående barrierer kan gøre sig gældende for, om personer fravælger at benytte computere.

Jeg vil i nedenstående afsnit diskutere de enkelte barrierer, samt komme ind på, hvordan jeg vil benytte den enkelte barriere i analysen.

5.1.1. Mangel på motivation

Mangel på motivation kan i mit tilfælde med digital selvbetjening forstås som, at man som borger ikke har behov for at benytte de digitale løsninger, når man har muligheden for at henvende sig personligt til de offentlige instanser. Derfor kan der opstå en følelse af, at der ikke er behov for, at man skal sætte sig ind i den nye teknologi. Samtidig kan man forstille sig, at nogle nægter at benytte de digitale løsninger, fordi de ikke kan se nogen grund til det. Det er også argumenter som "hvis jeg har levet et helt liv uden internet, hvorfor skulle jeg så bruge det som gammel" (Jæger, 2012, p. 15). Dette argument kan også tolkes som, at de ældre borgere måske mangler ikke kun mening, men måske også relevans, eller noget relevant indhold, som kan give dem en god grund til at blive digitale. Man kunne ligeledes tænke, at unge mennesker også kunne finde grunde til ikke at blive digitale eksempelvis, at man ikke gider sætte sig ind i det offentlige løsninger, når man ikke får noget eksplicit ud af det.

Da jeg undersøger de unge, kan der naturligvis ligge nogen andre tanker til grund, end hvis det jeg havde beskæftiget mig med ældre borgere. Med de unge kan man forstille sig, at det i højere grad kan skyldes, at de unge ikke kan se nogen fordel ved at gøre det digitalt frem for at gøre det nede i borgerservicecentret. Logikkerne i manglen på motivation er imidlertid den samme uanset alder nemlig, at personen ikke kan se

nogen fordel ved at benytte det digitale, og derfor føler de ikke, der er nogen grund til at sætte sig ind i, hvordan man gør det.

5.1.2. Mangel på relevans

Mangel på relevans er kendetegnet ved, om personen kan se mening med at bruge IKT (Jæger, 2012, p. 15). I mit tilfælde vil der være tale om selvbetjeningsløsninger. Altså om det giver mening for respondenterne, at bruge selvbetjeningsløsningerne. Hvis de ikke bruger dem kan det skyldes, at de ikke ser mening med dem, eller at de ikke opfatter sig selv som værende "digitale". Ifølge Jæger handler det også meget om identitet og selvopfattelse (Jæger, 2012, pp. 15-16). Det betyder, at hvis ingen af respondenterne opfatter sig selv som værende digitale, så giver et heller ikke mening for dem, at bruge de digitale løsninger, da det ikke falder dem naturligt. Ifølge Jæger diskuteres det dog hvorvidt man kan tale om en egentlig eksklusion i forbindelse med dette, da personer som ikke bruger de digitale løsninger fortsat kan få hjælp på gammeldags vis (Jæger, 2012, p. 17).

5.1.3. Mangel på ressourcer

Denne barriere beskæftiger sig primært med personer, som mangler økonomiske ressourcer for at komme på nettet. Dette er en forholdsvis lille andel. En undersøgelse fra Dansk statistik beskrev, at lidt over 300.000 familier (13 % af danske familier) er uden internetforbindelse, af disse har 7 % fravalgt computere, fordi de er for dyre, mens 5 % har fravalgt internet, fordi det er for dyrt (Tassy, 2011, p. 14). Altså kan man ud fra denne undersøgelse se, at manglen på ressourcer ikke nok næppe kommer til at veje tungt, da det er en forholdsvis lille andel af personer, som fravælger internet og computer på grund af dette. Det er dog stadig værd at medregne i undersøgelsen, da det kan være et stort problem, hvis det viser sig, at visse grupper af unge mennesker risikerer at blive ekskluderet fra den digitale verden på grund af økonomiske problemer. Hvis dette skulle vise sig at være tilfældet, vil man stå i en situation, hvor man i takt med den øgede digitalisering vil udelukke en gruppe af mennesker i en stadig større grad.

Det er dog svært, at forestille sig, at problemet er meget voldsomt, dels fordi tallet af personer uden internetforbindelse er så småt, men også fordi der er muligheder for, at personer uden computere kan benytte sig af dem på biblioteker eller i borgerservice.

5.1.4. Mangel på færdigheder

Ifølge Jæger er udfordringerne ved denne barriere, at mange ikke har de fornødne tekniske kompetencer til at betjene en computer og derfor bliver de ekskluderet (Jæger, 2012, p. 17). Mit hovedfokus vil imidlertid ikke kunne ligge på de tekniske problemer. Et af problemerne ved at bruge det offentlige kan nemlig også være en sproglig barriere.

Manglen på færdigheder er interessant både i den forstand, at personer ikke kan betjene computere/internettet, men også på den måde, at brugerne ikke kan anvende de offentlige digitale løsninger. Der ligger altså to aspekter i det. Det ene består af personer, som er vant til at bruge internettet, men ikke er vant til at kommunikere med det offentlige. Gruppen, som ikke kan anvende internettet, må også forventes at have svært ved at benytte sig af de digitale løsninger. Det forventes dog primært at være gruppen, som ikke kan benytte de digitale selvbetjeningsløsninger, der er relevante, da langt de fleste unge er vant til at begå sig på nettet, enten gennem computere, tablets eller smartphones. Den anden mulighed er, at de har vanskeligt ved de offentlige løsninger, der kan være flere aspekter i dette. For det første kan det være, at de offentlige selvbetjeningsløsninger er svære at bruge, fordi de netop ikke er som resten af nettet, men er sværere at forstå, fordi sproget er anderledes. Det kan derfor både dække over en sproglig mangel, men manglen kan også skyldes, at de offentlige selvbetjeningsløsninger er, så markant anderledes fra det, de er vant til at bruge internettet til, at de simpelthen ikke kan bruge de erfaringer, som de har gjort sig på nettet. Forstået på den måde, at selvom de bruger internettet mange timer om dagen, er det måske 2-3 gange om året, at de bruger selvbetjeningsløsninger. Derfor har de unge måske rutine i at bruge nettet, men ikke selvbetjeningsløsningerne.

5.1.5. Mangel på relevant indhold

Dette er kendetegnet ved, at personerne ikke kan finde indhold som henvender sig til den enkelte gruppe de tilhører. Som eksempel bruger Jæger, at ældre generationer har forskellige referencepunkter, derfor kan det være relevant at designe hjemmesiderne, så grupperne har et referencepunkt (Jæger, 2012, p. 18). Jeg anvender i min opgave *relevant indhold* som offentligt indhold, der er relevant for personerne. Det vil sige, hvorvidt der er nogle selvbetjeningsløsninger, som henvender sig til gruppen. Eksempelvis kan det være sådan noget som at melde flytning, søge SU, kontanthjælp eller andre ydelser. Hvis de unge ikke har nogle relevante løsninger på nettet, har de heller ingen grund til at blive digitale. Denne barriere er også tæt knyttet til manglen på relevans. Det er derfor nogenlunde samme logik, som gør sig gældende altså, hvis ikke der er nogen relevante løsninger for de unge, så har de heller ingen grund til at sætte sig ind i de digitale løsninger. Et andet punkt vil være understøttelsen af apps. Apps kan fungere som et fælles referencepunkt for de unge.

5.1.6. Mangel på sociale ressourcer

Ifølge Jæger drejer sociale ressourcer sig primært om kurser eller hjælp fra familie, samt at det offentlige skal hjælpe til med at hjælpe borgere til at blive bedre (Jæger, 2012, pp. 18-19). Jeg mener dog, at der er flere måder at opfatte sociale ressourcer på, når der er tale om digitale løsninger. Selvom eksempelvis biblioteker kan spille en stor rolle, synes jeg også, det er interessant at undersøge, om familien spiller en rolle.

Der kan eksempelvis være stor forskel på, om der er tale om en familie, som er dygtige til at kommunikere med det offentlige, og en familie der ikke er. Der findes forskelle på både godt og ondt. Hvis der er tale om en familie, er der mere hjælp at hente fra den unge, og det kan derfor være lettere at få hjælp. Samtidig mener jeg også, det kan være en fordel, hvis der ikke er så meget erfaring i familien, da det kan "tvinge" den unge selv til at gøre sig nogle erfaringer med selvbetjeningsløsninger, samt at hjælpe familien med løsningerne, og derved giver det den unge en større erfaringsbase end andre jævnaldrende. Det kunne imidlertid også have den modsatte effekt, hvis familien ingen erfaring har med det, nemlig at den unge også vil undgå at benytte sig af digitale løsninger. En anden faktor der også er relevant at medtage er, om de unge får hjælp på uddannelsesinstitutioner.

Det er derfor også relevant, at undersøge om de unge får hjælp af venner, familie, skoler eller om de hjælper andre med det, fordi det også kan være en måde, at de unge kan lære det på.

6. Analyse

Analysen vil være opbygget på den måde, at jeg først vil fortælle respondenternes historier. I historierne vil jeg komme ind på, hvem de er, og hvordan de bruger selvbetjeningsløsningerne, hvilke udfordringer de ser ved dem, samt hvordan de mener, at man kan gøre selvbetjeningsløsningerne bedre. De enkelte historier er af varierende længder og fokus i historierne varierer lidt, fordi de har fokus på det respondenterne har sagt. Herefter vil jeg diskutere de seks barriere i forhold til mine respondenter, altså hvilke af barriererne respondenterne opfatter som værende udfordringer for dem.

6.1. Respondenternes historier

Historierne er sat op efter, hvilken institution respondenteren går på. Der er som beskrevet i afsnit 4.3.2.4. fravalgt to respondenter, den ene fra Thisted Produktionsskole og den anden fra Thisted Handelsskole. Grunden til de er blevet fravalgt var, at deres deltagelse i interviewet ikke var tilstrækkelig til at kunne tegne et billede af dem.

6.1.1. Amalie

Amalie er en pige på 19 år, til dagligt er hun elev på Produktionsskole Thy. Udover at være på produktionsskole supplerer hun indkomsten med et fritidsarbejde. Hun bruger i gennemsnit sin computer en times tid om dagen.

Amalie har prøvet at bruge flere selvbetjeningsløsninger, hun har flyttet flere gange, men har også brugt både SKATs selvbetjeningsløsninger og ungdomskort. Amalie får hjælp til de forskellige løsninger. For eksempel da hun skulle afmelde hendes ungdomskort tog det omkring en time. Hun ville gerne have haft noget hjælp, men det lykkes hende dog at finde ud af det i sidste ende.

Når Amalie har problemer så har hun flere forskellige personer hun kan trække på. Nogle gange får hun hjælp af sin søster, mens hun andre gange får hjælp sekretæren på produktionsskolen.

Grunden til, at Amalie skal have hjælp er, at hun synes der bliver skrevet alt for lange sætninger, hun synes det kan være svært at forstå de lange sætninger. Hun betragter ikke sig selv, som en der er dårlig til at læse, men hun synes det er besværligt, at der er så meget tekst og sætningerne er lange. Det er blandt andet derfor, Amalie mener, at borger.dk er dårligt. Hun synes det er besværligt, at man skal finde rundt i alt den tekst. Desuden synes hun, at sætningerne er så komplicerede, at hun er nødt til at læse dem et par gange før, hun forstår dem.

Man kan dog godt få det indtryk, at Amalie måske ikke er den mest digitale person, hvilket måske heller ikke hjælper i forbindelse med selvbetjeningsløsningerne. Grunden til man får det indtryk er, at hun hver-

ken har netbank eller e-boks. Begge dele er noget som meget store dele af befolkningen har. Det taler yderligere for dette, at hendes mor ikke ejer en computer, eller ved hvordan man skulle tænde en. Det taler altså lidt for, at Amalie ikke er vokset op med computere, og måske kan have sværere ved at bruge dem end mange andre af hendes jævnaldrende.

Amalie synes, at noget af det der fungerer dårligst ved Java er, at man konstant skal downloade nye opdateringer. Hun virker dog som om, hun ved, hvordan systemet fungerer, da hun er klar over, at der kommer et nyt nøglekort automatisk.

En af de løsninger hun synes fungerede godt, det var at tjekke sin årsopgørelse på SKAT. Grunden til at hun synes den fungerede godt, var at det var simpelt og man kunne let gå ind og se, om man skulle betale eller have penge tilbage. Amalie kunne se en fordel i det, fordi hun så vidste, hvornår hun ville få nogle penge, og så kunne hun planlægge efter det. Hun synes altså det var motiverende, fordi det var let, men også fordi hun kunne se en fordel ved at benytte sig af løsningen.

Amalie synes ikke, at prisen for at komme på nettet er den største forhindring. Hun synes, det er besværligt, men ikke for dyrt. Hun har altså ikke problemer med at få råd til det, dog bemærker hun, at hvis hun ikke havde sit arbejde ved siden af skolen, ville hun have svært ved at få økonomien til at løbe rundt.

Det er dog bemærkelsesværdigt, at Amalie har svaret rigtigt på spørgsmålene omkring flytning og ungdomskort. Det tyder altså på, at hun godt kan læse, hvad det offentlige skriver, i hvert fald i disse to tilfælde. Som hun selv sagde, så læste hun svarmulighederne først og bagefter så, hvad der stod i teksten. Det tyder altså på, at hun ud fra teksten har læst og forstået, hvad der stod. Det er dog værd at bemærke, at hun har brugt begge løsninger, hvilket også kan have en effekt. Det kunne imidlertid tyde på, at hun ikke er så svag til at læse, hvad det offentlige skriver.

6.1.2. Amanda

Amanda er 18 år og går til dagligt på Thisted Produktionsskole. Hun bruger i gennemsnit computeren to timer om dagen, hun bruger den mest til at være på Facebook. Derudover har hun altid sin telefon på sig.

Hun har prøvet nogle forskellige selvbetjeningsløsninger. Hun har brugt SKATs, flytning, ungdomskort og en hun ikke kan huske. Det er sandsynligt, at den hun ikke kan huske er boligstøtte. Grunden til det er sandsynligt er, at hun er ung og bor sandsynligvis til leje. Desuden må man formode, at hendes indkomst er forholdsvis lav.

Hun får hjælp til SKAT og borger.dk, de andre løsninger synes hun var ret lette at finde ud af. Når hun får hjælp til dem, så er det hendes svigermor, der hjælper hende. Derudover hjælper en af vejlederne fra Produktionsskolen hende med sådan noget som SKAT.

En af grundene til, at hun er nødt til at få hjælp, er, at hun synes det er meget svært at læse og forstå sproget. Det synes hun er svært, fordi der bliver skrevet for lange og svære sætninger. Hun mister overblikket, når hun skal læse en masse lange sætninger for at finde ud af, hvad hun skal. Hun vil hellere have det skrevet simplificeret og lidt mere tydeligt. Eksempelvis kunne man skrive "afmeld eller tilmeld", hvis man skulle af- eller tilmelde sig noget. Hun synes at man inden for SKAT bruger alt for mange og alt for svære ord. Hun synes dog, at det er nemmere at finde rundt på borger.dk end det er at finde rundt på SKATs hjemmeside. Grunden til, at Amanda synes det er lettere at finde rundt i er, at det er lettere at læse og mere overskueligt. Det kan skyldes, at man måske ikke får så mange informationer, som man skal tage stilling til. Det kan også være, fordi de måske er skrevet med knapt så svære ord som man bruger på SKAT, og tekststykkerne er kortere, så hun derfor også bedre kan overskue siden, men også hvad der står i teksten. Hun synes dog, at der helt generelt er en tilbøjelighed til, at der i mange af teksterne står ting, som kan virke tvetydige. Det kan enten betyde, at det offentlige ikke er gode nok til at kommunikere entydigt, men det kunne også tegne et billede af, at Amanda ikke er den stærkeste læser.

Hvis Amanda skulle finde nogle informationer omkring noget af selvbetjeningsløsningerne, så ville hun vælge at google det. Det siger noget om, at Amanda godt kan navigere på en computer, hvor en person, som måske ikke var så vant til at bruge en computer, måske ville enten ringe til kommunen eller spørge derude.

Amanda synes NemID fungerer udemærket, hun synes dog det er lidt træls, at man altid skal have sit nøglekort med sig. Amanda virker til at være nogenlunde inde i NemID, men det virker ikke til, at hun har brugt det så meget, at hun har brugt alle nøglerne på et kort. Hun har dog en forventning om, at kortet fornyer sig selv.

Noget kunne tyde på, at Amanda ikke har brugt SKATs hjemmeside til at tjekke sin årsopgørelse. Grunden til, at det godt kunne tyde på det er, at hun fik den tilsendt med post, normalt er, at hvis man har været inde og tjekke den tidligere. Grunden til man kan tolke det er, at når man går der ind digitalt, skal man selv tilmelde sig den, hvis man vil have det på papir.

Hun synes, at det er nemt at se med løn på hendes netbank, hun kender dog ikke forskellen på netbank og e-boks. Det peger i retning af, at Amanda måske ikke interesserer sig så meget for det, eller måske ikke har haft brug for e-boks og derfor ikke kender til den.

Amanda mener, at det mest er besværligt at få internet, selvom hun godt kan se en problematik i, at man skal betale for alt, hvis man flytter hjemmefra og det kan være dyrt. Derfor kan hun til dels godt følge argumentet om, at internettet er dyrt. Amanda hjælper ikke hendes forældre med selvbetjeningsløsninger, men mere med sociale medier.

Amanda svarede rigtigt på spørgsmålet omkring flytning, men forkert på spørgsmålet omkring ungdomskort. Det tyder altså på, at hun til dels kan læse, hvad det offentlige skriver. Det kan også spille ind, at det første spørgsmål omkring flytning havde nogle simplere svarmuligheder end spørgsmålet omkring ungdomskortet.

6.1.3. Hanne

Hanne på 18 år, går til dagligt på Thisted handelsskole, i sin fritid dyrker hun gymnastik, samt har et fritidsarbejde. Hun bruger mange timer foran computeren til daglig. Hun bruger cirka 3-4 timer foran computeren, efter hun kommer hjem fra skole, så hun bruger den omkring 10 timer om dagen på computeren i løbet af dagen. Det hun mest bruger computeren til, når ikke hun er i skole, er på Facebook samt online streaming-tjenester, hvor hun ser film eller tv-serier.

Hun er ikke flyttet hjemmefra, og har ikke brugt mange forskellige selvbetjeningsløsninger. Hun har ansøgt om SU, desuden har hun forsøgt sig med SKATs forskellige løsninger. Hun synes generelt de er svære at bruge, derfor har hun også fået hjælp dels af sin far de første gange, hvor hun har prøvet noget af det, men også oppe på handelsskolen har de hjulpet Hanne med at søge om SU.

Nogen af de helt store problemer Hanne har med selvbetjeningsløsningerne er i forbindelse med de begreber, som de bruger. Hun synes, det kan være svære at forstå sproget, de skriver i. Hanne tilskriver det, at når man er fyldt 18, så forventer det offentlige, at man kan forstå den slags sprog, som det fremgår af følgende citat:

"Jeg tror også bare grunden til, at SKAT de formulerer sig som de gør, det er fordi de er sådan lidt gammeldags, altså de tænker, at nå nu er de over 18, så kan de godt forstå det, man tager ikke rigtig hensyn til, at vi ved ingenting om det her"

(Hanne, Bilag 5, 22:57 minutter).

Som hun siger, så savner hun forståelse for, at unge mennesker ikke kan forstå det sprog, der bliver skrevet i, fordi de ikke er eksperter, som hun siger. Hun savner altså en mere læselig version af teksterne, fordi man som 18 årig ikke er vant til at læse den slags sprog.

Derfor mener hun, at en god løsning for at gøre det lettere for unge at kunne finde ud af det kunne være at udarbejde en guide, hvor man udførligt kunne forklare, hvordan man skal bruge løsningerne. Udover det, kunne det også være en god idé, hvis man kunne forklare begreberne tydeligere og i et mere letlæseligt sprog.

Generelt synes Hanne der er smart, at man kan betjene sig selv på nettet, som hun svarer, når hun blev spurgt til, om der var noget hun tænkte, der kunne være smart, hvis man kunne gøre det over nettet, svarer hun *meget af det man kan gøre over nettet* (Hanne, Bilag 5, 14:06 minutter), altså mener hun, at de muligheder man allerede har for at betjene sig selv, er smarte.

Hanne har flere gange fået ændret i sin forskudsopgørelse på kontoret på hendes arbejde, altså er hun godt klar over, at det er noget hun skal holde øje med og sørge for at få ændret, så det passer. Det betyder også, at Hanne godt er klar over, at det ikke bare er noget der ordner sig selv, men noget hun selv skal ændre.

Hanne har e-boks, men bruger den ikke så tit, men hun synes den fungerer udemærket. Hun synes dog det ville være smartere, hvis man kunne kombinere det med sin almindelige mail. Det synes hun muligvis, fordi hun mener, NemID kunne laves bedre. Hun synes det er besværligt, at man skal have sit nøglekort ved hånden, når man skal bruge sit NemID, og synes i stedet, at det vil være smartere med en app til NemID, fordi nøglekortet er upraktisk. Dog har hun ikke problemer med det at bruge det.

Noget tyder på, at Hannes forældre har mulighed for at hjælpe hende med hendes problemer, hun siger for eksempel, at hendes far hjælper hende, men også fordi hendes forældre hjælper Hannes bedstefar, det tyder altså på, at det nogle forældre med overskud til at hjælpe andre.

Hanne ser ikke prisen som værende en udfordring i forhold til, at komme på nettet og blive i stand til at benytte selvbetjeningsløsningerne. Det mener hun ikke er et problem, fordi det alligevel er en *uddøende race*, som ikke har adgang til computere.

På testen af, hvor godt hun forstår sproget svarede hun rigtigt på spørgsmålet om, hvordan man melder flytning. Dette falder i tråd med langt de fleste, dog svarede hun forkert på spørgsmålet omkring ungdomskort, hvilket kan være lidt underligt, når Hanne har haft ungdomskort, dog kan det også skyldes, at svarmulighederne, var meget komplekse, det kan også skyldes, at hun synes det har været svært at læse teksten, og altså skyldes, at hun mener det er svært at læse og forstå teksten.

6.1.4. Henriette

Henriette er 19 år og går til dagligt på Thisted handelsskole. Hun har ikke nogen rigtige fritidsinteresser eller jobs. Hun bruger dagligt computere omkring 10 timer om dagen. Henriette bruger computeren i skolen, men ellers bruger hun den til Facebook og forskellige internetfora.

Hun synes, de var svære at benytte sig af selvbetjeningsløsningerne. Det synes hun fordi det er nogen ukendte begreber for hende, men hun er også nervøs for at gøre noget forkert, som hun selv udtrykker det;

"Og det er jo heller ikke helt ligegyldigt hvad man gør for man kan jo ende med at gøre et eller andet der ikke er helt lovligt"

(Henriette, Bilag 5, 5:18 Minutter)

Henriette er altså nervøs for at gøre det forkert, når hun skal bruge eksempelvis SKATs selvbetjeningsløsninger. Det er udtryk for, at hun ikke har en god nok forståelse af, hvad man må og man ikke må. Heri kan også lægges en frygt for, at egne evner ikke slår til. Desuden ligger en frygt for konsekvenserne ved at gøre det forkert.

Henriette har ikke lige overvejet, hvordan hun egentlig ville bære sig ad, hvis hun skulle flytte. Dog kender hun godt til borger.dk, men fordi det er et hypotetisk spørgsmål, hun ikke har tænkt over. Derfor er det måske ikke den hjemmeside hun umiddelbart forbinder med flytning.

Hun har en e-boks, men oprettede den egentlig bare, fordi hun skulle have den. Ud af det kan man tolke, at Henriette ikke går så meget op i det, hun opretter det hun skal bruge, men har ikke sat sig så godt ind i tingene måske, fordi det kan være svært at forstå, eller hun ganske enkelt ikke har behovet for at sætte sig ind i det.

Henriette mener, at NemID både er praktisk, men samtidig upraktisk. Det upraktiske aspekt er, at man altid skal have sit nøglekort på sig. For eksempel har hun oplevet, at skulle bruge det i forbindelse med at købe varer på internettet, for at finde ud af, at hun ikke havde sit nøglekort i nærheden, og da hun så havde det, var varen udsolgt. Hun mener altså, at det er træls med det fysiske kort. Det praktiske beskriver hun ikke selv, men hun modsiger ikke de andre, når de mener, at systemet er udemærket. Det kan eksempelvis, være de sikkerhedsmæssige aspekter ved systemet, som kan være svære at forholde sig til. Henriette har dog en god forståelse af NemID-systemet, måske fordi hun hyppigt har brugt det, og måske har vænnet sig til systemet. Det gør også, at Henriette ved, at der automatisk bliver tilsendt et nyt kort, når det oprindelige løber tør for nøgler, da andre respondenter modsiger hende, og mener man skal bestille det, så holder hun fast i, at det behøver man ikke. Det betyder altså, at hun ved, hvad hun snakker om, og ikke er det mindste i

tvivl. Det kunne tyde på, at hun er rutineret i at bruge NemID nok, fordi det efterhånden bruges til flere forskellige formål for eksempel netbank.

Henriette har en kendskab til flere digitale ting, som ikke nødvendigvis kun handler om det offentlige digitale, eksempelvis anbefaler hun en af de andre, at hente Post Danmarks frimærke app, og forklarer, hvordan man bruger den. Det kunne altså tyde på, at hun enten har anvendt den tidligere eller har hørt om den. Uanset hvad, så vidner det om, at hun holder sig nogenlunde opdateret på, hvad der foregår digitalt. Det vidner hendes daglige tidsforbrug på computere dog også om.

En af de ting, hun ønsker digitaliseret, er betaling af buskort, Henriette har selv et ungdomskort, og det er nok også derfor, at hun ønsker betalingen af dette skulle digitaliseres. Dette fortæller måske ikke så meget om, at Henriette ønsker, at alt bliver mere digitalt, men hendes ønske om, at rejsekort og ungdomskort kan kombineres. Det fortæller også noget om, at hun ønsker, at det skal have en praktisk funktion, når man digitaliserer noget. Hendes ønske udspringer blandt andet af, at hun har smidt sit ungdomskort væk flere gange, og mener derfor det vil være smartere at kombinere med rejsekortet.

Henriette ser heller ikke nogen problemer i, prisen for at komme på nettet kan være for høj. Hverken for sig selv eller andre. Henriette har ikke selv betalt for sit internetabonnement, men derfor er det stadig relevant. Hun mener, at de ældre borgere, kan få hjælp enten af deres børnebørn, eller også kan de få hjælp af nogen andre.

Henriette mener, at det ville være smart, hvis man som ung kunne få hjælp hos studievejledningen til at bruge sine selvbetjeningsløsninger. Hun var dog ikke klar over, at muligheden for at få hjælp på biblioteket fandtes.

Hun svarede rigtigt på spørgsmålet omkring flytning, men forkert på spørgsmålet omkring ungdomskort. Det kunne altså tyde på, at hun har svært ved at læse de lidt mere komplicerede tekster. Da flytningsteksten var forholdsvis entydig, både i teksten, men også i svarmulighederne, er det naturligt, at det er den, hun har svaret rigtigt på. Teksten omkring ungdomskort er dog lidt mere tvetydig, og det kan altså være sværere at læse og forstå teksten korrekt. Det indikerer, at Henriette har en nogenlunde forståelse af det offentliges sprog, da hun kan forstå de simple tekster, men har svært ved de mere avancerede tekster, dette kan muligvis skyldes hendes mangel på erfaring på kommunikation med det offentlige.

6.1.5. Heidi

Heidi er 18 år og går til dagligt på Thisted handelsskole. Hun bruger fritiden på at supplere hendes SU ved at arbejde. Hun bruger i gennemsnit computeren 10 timer om dagen. Når hun ikke er i skole, bruger hun primært computeren til at lave lektier og gå på Facebook.

Heidi har brugt selvbetjeningsløsningen til SU, men også til SKAT. Hun synes det var svært at søge SU, men det lykkedes alligevel i sidste ende, efter hun havde læst sig frem.

Hun synes løsningen med SKAT er svær, og hvis hun har problemer med det, så spørger hun sine forældre til råds. Det hun særligt synes er svært, er alle de udtryk, der er, for eksempel havde hun meget svært ved at vide, hvad man skulle bruge bikort og hovedkort til. Det er ikke et problem som udelukkende er problematisk ved selvbetjeningsløsninger, men generelt da det også ville være et problem for Heidi, hvis hun skulle udfylde det på papir. Hun mener, det ville hjælpe, hvis man lavede en vejledning til begreberne sådan, at man rent faktisk kunne læse, hvad de enkelte begreber betyder, men samtidig skal forklaringen være letlæselig. Heidi oplevede i forbindelse med hendes bikort og frikort, at der var en forklaring til begreberne, men forklaringen var så svært formuleret, at den ikke hjalp det mindste.

Da Heidi søgte om SU, synes hun også, at sproget var besværligt, men udover det synes Heidi også, at det var sat dårligt op. Det, hun syntes var problematisk, var, at man havde valgt at opbygge hjemmesiden sådan, at SU og SU-lån var på samme side, så hun synes det var irriterende, at man skulle forholde sig til en masse informationer som ikke var relevante, og det gjorde det forvirrende at læse.

Hvis Heidi skulle flytte, ville hun søge informationer ved at søge på Google, hun kender godt til borger.dk, men forventer også, at Google ville føre hende derind. Det er måske ikke så underligt, at Google er det første sted hun ville søge, når man tænker på, at hun ikke har prøvet at flytte, og derfor ved hun højst sandsynligt heller ikke, at informationerne omkring flytning ligger inde på borger.dk.

Hvis Heidi skulle flytte og fik valget mellem at bruge kommunen og gøre det over internettet, så ville Heidi helst bruge nettet. Det vil hun, fordi sidst hun så nogen gøre det over nettet, så var det simpelt, og tog ikke mere end to minutter før alt var klaret. Hun kan altså se en klar fordel ved at gøre det over nettet i forhold til at skulle møde op på kommunen.

Heidi har oprettet en e-boks, som hun primært bruger i forbindelse med løn. Hun synes den fungerer rigtig godt. Hun er ret sikker på, at hun har oprettet sin digitale postkasse, selvom hun ikke er helt sikker på, hvad det er. Det viser, at Heidi har gåpåmod i forhold til de digitale løsninger. Selvom hun ikke vidste, at man kunne oprette den gennem sin e-boks, så er hun ret sikker på, at hun har gjort det. Det fortæller noget om,

at hun gerne vil det digitale, måske fordi hun i forvejen har gode erfaringer med e-boks. Derfor vil hun også gerne bruge e-boksen til mere.

Selvom flere af de andre elever ikke synes om NemID, mener Heidi, at det fungerer godt. Hun har altid sit nøglekort med sig, og har derfor ikke haft problemer med, at man ikke havde det ved hånden, når man skulle bruge det. Hun er ikke helt klar over om, der kommer et nyt automatisk, og hun har derfor bestilt et nyt et, når hun var ved at løbe tør for nøgler for at være på den sikre side.

Heidi har svært ved at sætte fingeren på noget, som skulle kunne gøres over nettet, hun siger, at nøglekort ville være smart at kunne bestille over nettet. Denne kommentar er dog udtryk for, at hun ikke har sat sig ordenligt ind i sagerne, da man allerede kan bestille nøglekort over nettet. Herudover mener hun ikke, at der er så meget, som ville være smart at kunne gøre over nettet, da langt det meste er dækket af apps, netbank osv. Hun mener ikke, at en app fra SKAT vil være en god idé, da hun frygter, at det vil være svært at forstå sproget i den, og hun mener derfor, at det ikke vil hjælpe.

Heidi kender ikke til Post Danmarks porto app, men synes det lyder smart, fordi de aldrig har frimærker hos hendes forældre.

Hun ser ikke nogen umiddelbare problemer i forbindelse med prisen for at være på nettet. Dette kan naturligvis skyldes, at hun ikke selv har betalt udgifterne endnu, men hun mener, den største udgift, computeren, ikke er noget problem. Hun har jo den, hun har brugt til sin uddannelse. Hun ser dog et problem i forbindelse med ældre, både i forbindelse med at kunne betjene computerne, men også hvis de skal investere i dem.

Da Henrik nævner, at det offentlige ikke har incitament for, at gøre det brugervenligt er Heidi enig. Hun nævner, at lige meget hvor besværligt det er, så har man intet valg, man skal på den ene eller den anden måde finde ud af, at løsningerne, eksempelvis at flytte.

Heidi mener heller ikke, at det for eksempel vil hjælpe at få en fra SKAT til at forklare, hvordan man skal bære sig ad, da det vil være svært at fange elevernes interesse, og det ikke er noget, de vil lære noget af. Hun mener, at det er bedre, hvis man omformulerer det sådan, at de unge bedre kan forstå det. Af samme grund synes hun, det er spild af tid at ringe til SKAT.

Heidi hjælper sine bedsteforældre på nettet. Dette fortæller noget om, at hun kan få noget mere erfaring med det offentlige ved at hjælpe sine bedsteforældre. Samtidig fortæller det, at hun ikke har fået hjælp til, for eksempel at søge SU siger også noget om, at hun er forholdsvis stærk på nettet. Hun havde ikke den frygt som andre har for at gøre noget forkert. Som hun svarer, da hun bliver spurgt til om hun fik hjælp til at

søge SU: ” *Nej det gjorde jeg selv, jeg satsede på at det var rigtig det jeg kikkede, og ellers må jeg lave det om*” (Heidi, Bilag 5, 25:20 Minutter). Der ligger altså ikke den frygt, for at gøre noget helt forkert, fordi hvis det er forkert kan man jo lave det om. Måden hun fandt informationer om, hvordan man skulle søge SU var ved at google det, og så læse om, hvordan man gjorde. Samme fremgangsmåde som Heidi ville bruge til at finde informationer omkring flytning. Det kan altså skyldes, at hun har brugt metoden før og ved den virker.

Heidi tvivler på, at man kan få nogen brugbar hjælp på bibliotekerne, og synes heller ikke, at borgerservice er så gavnligt, da hun føler man bliver sendt frem og tilbage. Det kan understøtte hendes metode med at søge på nettet efter løsninger, i stedet for at spørge om hjælp.

Heidi har svaret rigtigt på begge spørgsmål i testen. Hvilke kan sige noget om, at hun kan læse de lidt mere komplicerede tekster, det siger noget om, at hun er en af dem, som er lidt stærkere til at læse og forstå end de andre elever. Det kan også skyldes, at hun har hjulpet sine bedsteforældre og herigennem har udbygget sin rutine i kontakten med det offentlige.

6.1.6 Henrik

Henrik er 18 år. Han går til dagligt på Thisted Handelsskole. I hans fritid arbejder han i Fona, og er sammen med hans venner. Han bruger dagligt sin computer omkring 10 timer om dagen, han bruger den primært til at være på Facebook, se film eller spille spil.

Han modtager SU, han er dog i tvivl om han søgte SU på papirform. Det er en mulighed, men det virker usandsynligt, at det er sådan han har gjort.

Hvis Henrik skulle have hjælp til noget, ville han kontakte myndigheden. Det er en anden måde at gøre det på end mange af de andre respondenter, som enten ville google det, eller spørge familie om hjælp. Der er naturligvis tale om en hypotetisk situation, og det kan være han ville reagere anderledes.

Henrik er nogle gange lidt bange for at gøre tingene forkert. Han synes, at det virker som om, at løsninger er udtænkt af nogen, som ikke selv skal bruge det. Han mener, at det kræver en stor baggrundsviden omkring eksempelvis SKAT. Fordi det kræver, at man ved, hvad forskellen er på sit hoved- og bikort. Henrik mener, at hvis man har meget rutine i at besøge SKAT og bruge løsninger, så er det nemt nok, men når man bruger det meget få gange, så synes han det er meget svært.

En af grundene til, at han synes det er så svært er, at de bruger ord som han aldrig ville bruge. Derfor mener han heller ikke at løsninger er tiltænkt unge mennesker. Når han bruger det, føler han det som om, han bruger en gammel løsning, bare på nettet. Han har svært ved at se, hvorfor løsninger skal være så svære at bruge, og mener, at det måske er mere kompliceret end det burde være. Han så gerne, at man

spurgte nogen unge til råds, når man lavede sådan nogle løsninger sådan, at de fik en chance for at sige til, hvis der var noget, som de ikke forstod.

Henrik har en god baggrundsviden omkring, hvad forskellen er på en forskudsopgørelse og en årsopgørelse er, samt hvordan de fungerer. Det viser, at han forstår nogen af begreberne og kan skelne mellem dem. I hvert fald i forhold til SKAT. Det kan blandt andet skyldes, at han har et arbejde, som gør, at han har været nødt til at sætte sig ind i hvordan hovedkort og bikort fungerer, men også omkring forskudsskat og årsopgørelser.

Henrik udtaler sig ikke om hans holdning til NemID. Dog modsiger han ikke nogen af de andre, så det kunne godt tyde på, at Henrik er enig i, at NemID kan være irriterende med nøglekortet, men samtidig smart. Han udtaler sig dog ikke om det. Til gengæld ved han godt, at NemID automatisk fornyer nøglekortet, når det er ved at være tomt for nøgler. Det viser, at han lige som mange af de andre har godt forstand på NemID. Dette kan måske skyldes, at NemID er brugt til mange hjemmesider efterhånden, så det er sandsynligt, at han har prøvet at bruge alle sine nøgler og få et nyt kort og derfor er klar over hvordan det fungerer.

En løsning Henrik fremhæver som værende en god løsning, er feriepenge. Forløbet omkring feriepengene er interessant, fordi det kan fortælle, hvordan Henrik opfatter en god løsning. Det han fremhæver som værende fordelene ved denne løsning er, at den er simpel, fordi han ikke skulle forholde sig til oplysninger som ikke var væsentlige. Det fortæller indirekte noget om, at Henrik mener, man kan gøre løsningerne bedre ved at simplificere dem.

Henrik synes det ville være smart, hvis man kunne digitalisere udsendelsen af værnepligtsbreve. Da han lige er blevet indkaldt, synes han det ville være smartere, hvis man kunne gøre det digitalt. Det mener han, fordi han kan se en fordel ved, at man kunne udsende brevene digitalt til eksempelvis skolen, for at høre om han er en aktiv elev, eller ej. Desuden ville det være smartere, hvis han kunne søge om udsættelse online. Fordi som han siger ”[...] *altså vi har aldrig frimærker derhjemme. Vi bruger ikke fysiske breve*” (Henrik, Bilag 5, ca. 15:50 Minutter).

Henrik ser ingen problemer i, at man digitaliserer eller prisen for det. Han mener, det er uproblematisk, fordi han er af den holdning, at personer som lever uden smartphones, eller computere ikke er fulgt med tiden. Han mener dog, at det kan være problematisk for ældre mennesker, da de kan have problemer med det, men hans forældres generation kan han ikke se noget problem i, at de skal digitaliseres, da de alligevel godt kan håndtere en computer, eller har børn som kan hjælpe.

Henrik mener, at et af problemerne i forhold til hjemmesiderne er, at når de er offentlige så mangler de et ordenligt incitament til at forbedre deres løsninger, som eksempelvis kommercielle hjemmesider har. De offentlige taber ikke penge, hvis de har nogen svære løsninger, men det gør private og derfor kunne det være bedre, hvis det offentlige havde noget at tabe ved det. Dette er en interessant tanke, som ingen af de andre respondenter har nævnt. Henrik modsiger dog lidt sig selv i forhold til denne tanke, da han senere snakker om, at det offentlige kan hente nogen effektiviseringsgevinster ved at få det gjort lettere så flere kan overgå til det digitale. Man kan altså sige, at der allerede ligger nogle incitamenter for, at det offentlige skal gøre det så let som muligt.

Noget af det Henrik efterspørger for at gøre de selvbetjeningsløsninger lettere er, at man får lavet nogle vejledninger, nogle hjælpemidler som tydeligt viser, hvad man skal, som eksempelvis, når man skal betale med Dankort. Her kan man få vist et billede som viser hvor tallene er placeret på kortet.

Henrik hjælper sine bedsteforældre med deres computer, hvilket kan bidrage til at øge hans forståelse af de digitale løsninger. Dette kan virke som noget, der hjælper til at øge hans rutine og dermed forståelsen af både, hvordan det offentlige kommunikerer og er opbygget.

Han er klar over, at man kan få hjælp i borgerservicecenteret, selvom han ikke synes det fungerer optimalt. Desuden ved han, at man kan få hjælp på biblioteket. Han ved, at de hjælper ældre med NemID, men også selvangivelser og borger.dk kan de hjælpe med.

Henrik svarede rigtigt på det første spørgsmål omkring flytning, men svarede forkert på det svære spørgsmål omkring ungdomskort. Det kan skyldes, at Henrik ikke selv har ungdomskort og derfor ikke har den baggrundsviden, som nogen af de andre har. Dette burde dog ikke have en effekt på svaret, da det tager udgangspunkt i et tekststykke. Det kunne tyde på, at Henrik måske har svært ved at forstå, hvad det offentlige skriver, når det handler om komplicerede sager.

6.1.7. Helena

Helena går til daglig på Thisted Handelsskole. Hun er 18 og i hendes fritid spiller hun fodbold og dyrker fitness. Hun bruger computere omkring 10 timer om dagen. Når hun ikke er i skole eller laver lektier, så bruger hun mest computeren til at se film på eller være på Facebook.

Helena har hverken fået hjælp til at søge SU eller oprette NemID. Dog har hun problemer med SKAT. Hun synes, det er besværligt, fordi det kræver noget baggrundsviden, som hun ikke har. Desuden har hun problemer med bikort og frikort, fordi det netop kræver en baggrundsviden, som hun ikke har.

Hun synes nogen af de største problemer med sådan noget er, at man faktisk ikke får af vide, at man skal foretage sig noget.

Helena synes, at det at søge SU var forvirrende, hun uddyber ikke hvorfor, men hun modsiger heller ikke de andre, når de siger, at deres problemer var sprog og opbygning af hjemmesiderne. Det kunne godt pege i retning af, at Helena er enig i, at det er disse udfordringer, hun også står over for.

Helena har en e-boks, men bruger den kun til løn. Hun har fået af vide, at den digitale postkasse vil foregå over e-boks. Det siger noget om, at Helena er nogenlunde opdateret på, hvad der foregår digitalt. Hun har en forståelse for, hvorfor man ikke kan sætte e-boks sammen med sin mail. Da hun påpeger, at de skal være adskilt for at beskytte e-boksen fra alt det spam, og hvad man ellers får i sin e-mail. Der er ikke andre som har kommenteret på dette. Det er en interessant tanke, og det viser også at Helena har et overblik over, hvorfor e-boksen er opbygget som den er.

Helena synes at NemID er irriterende, hun synes det er problematisk, at man altid skal have koderne med sig. Selve systemet, synes hun, er smart nok, men det med nøglerne synes hun er meget irriterende. Man kan spekulere i, hvor meget Helena egentlig synes NemID er smart, når hendes første udtalelse omkring det beskriver det som *"fucking irriterende"*, men efter de andre respondenter tilkendegiver, at de synes det fungerer udemærket så, mener Helena det også, det kan naturligvis også skyldes, at Helena lige som nogle af de andre mener, det ville være smartere, hvis man kunne have nøglekortet som en app i stedet for det fysiske kort.

Helena er klar over, at de automatisk sender et nyt nøglekort, når det gamle løber tør. Det siger noget om, at Helena er nogenlunde klar over, hvordan det foregår. Det kan derfor siges, at hun er inde i tingene omkring NemID. Hun synes bare det er irriterende, at man skal have nøglekortet med.

Helena synes, at muligheden for at gå på borgerservice og få hjælp er at foretrække frem for at gøre det på nettet. Grunden til hun synes det er, at da hendes bror flyttede, kunne han få svar på en masse tvivlsspørgsmål samtidig med, at han meldte flytning, og hun mener det er sværere at finde svarene på nettet. Dette tyder på, at Helena måske godt kan lide den personlige kontakt i forbindelse med tvivlsspørgsmål. Det kan måske skyldes, at hun synes det er mere overskueligt at få svar på sine spørgsmål personligt frem for selv at skulle undersøge det til bunds.

Helena synes ikke det er for dyrt at komme på nettet, som mange af de andre har hun sandsynligvis ikke selv betalt for internetforbindelsen. Dog mener Helena, at man burde vente en generation med at gøre digitalisere det offentlige system. Det mener hun ikke, fordi hun selv har problemer med det men ud fra et

hensyn til, at mange ældre ikke vil kunne følge med. Hun mener, at det er problematisk, at ældre ikke kan få deres breve i papirform som før i tiden. Af dette udsagn kan man tolke, at hun dels tænker på, at andre kan have problemer med, hvad der virker ligetil for hende, men også at hun er skeptisk overfor digitalisering. Det kan muligvis skyldes, at hun er fejlinformeret omkring de ældre, og dette skaber en negativ attitude over for det.

Helena mener, at det ville være gavnligt for SKAT, hvis de oprettede en afdeling til at tage sig af kommunikationen med de unge. Hun mener det ville hjælpe, fordi sådan en afdeling ville kunne kommunikere med de unge på en måde, så det ville være lettere at forstå. Hun bakker derved op om udsagnet, at det offentlige formulerer sig for besværligt i forhold til unge.

Helena hjælper sin mor med computere, på den måde, at hendes mor er bedre inde i eksempelvis SKAT, mens Helena er stærkere i forhold til anvendelsen af computere. Dette gør at Helena får nogle forklaringer på løsninger, som hun skal hjælpe sin mor med, og på den måde får hun en større rutine i forhold til det offentlige, da hun er nødt til at navigere rundt på hjemmesiderne for sin mor. Det beskriver også, at Helenas mor måske ikke er den mest teknologiske. Det kan også være en forklaring på, hvorfor Helena har en mere negativ attitude over for digitalisering, hvis hun stammer fra en familie, hvor man ser det som en udfordring, mens andre familier måske ser det som en fordel.

Borgerservice er det umiddelbare sted, Helena mener, man kan få hjælp til eksempelvis flytning, det kan naturligvis skyldes, at hun ved, hendes bror fik hjælp der.

Helena svarede rigtigt på det lette spørgsmål, mens hun svarede forkert på det svære. Det tyder på, at Helena har problemer med at forstå, hvad det offentlige skriver. Hvilket hun også selv bemærker, dog i forhold til SKAT.

6.1.8. Mads

Mads går til dagligt på Aalborg Produktionsskole, han er lige flyttet til Aalborg. I hans fritid kan han godt lide at spille computer eller være sammen med hans venner eller familie. Han bruger i gennemsnit computeren tre-fire timer om dagen. Når han bruger sin computer, bruger han den mest på at surfe rundt på lidt af hvert, men ser også mange film inde på Youtube eller spiller computerspil. Sin telefon bruger han mere til at være på Facebook og læse nyheder.

Mads har brugt selvbetjeningsløsningerne til ungdomskort, flyttemeddelelse samt ansøgning om beboerindskud og boligstøtte. Derudover har han også brugt SKATs løsninger. Han har altså prøvet rigtig mange forskellige løsninger. Han har svært ved SKATs løsninger, derfor får han også hjælp til dem. Det samme

gjorde han ved beboerindskud og boligstøtte, her brugte de flere timer på at finde ud af dem. Det kunne derfor godt tyde på, at det enten er nogle svære løsninger eller at Mads måske ikke er den stærkeste til at bruge selvbetjeningsløsninger.

Mads modsiger lidt sig selv, da han senere bliver spurgt til om, han synes, det var let at melde flytning. Her fortæller han, at han synes det går hurtigt, men at det er lettere at se, hvor meget han får tilbage i SKAT, men også boligstøtte. En af de løsninger han brugte mange timer på. Med hensyn til boligstøtte kan det være, at han i virkeligheden ikke synes, den var så svært, men den tog lang tid. Det kunne for eksempel skyldes, at den løsning kræver man tager stilling til en hel del oplysninger på sin lejekontrakt, så den måske ikke var svær, men bare langtrukken.

I forbindelse med, at Mads skulle flytte besøgte han også borgerservice, hvor han spurgte om hjælp. Grunden til, at han spurgte om hjælp er, at hans bedsteforældre som normalt hjælper ham havde svært ved at hjælpe, når det foregik på computeren. Da han fik hjælp i borgerservice, har det ifølge Mads hjulpet ham til, at han nu forstår, hvordan det virker og han ved, at det skal foregå på nettet. Det er højst sandsynligt også her, at Mads har hørt om borger.dk og lært hvad det er.

Mads gider ikke e-boks, han synes det er besværligt, at skulle have flere kommunikationskanaler. Derfor vil han foretrække blot at bruge sin e-mail til kontakt med det offentlige. Det virker altså som om, Mads synes, det er for besværligt at skulle investere tid i at sætte sig ind i, hvordan e-boks fungerer. Dette kan skyldes, at han ikke føler, han får noget ud af at sætte sig ind i det.

Han synes dog, at NemID fungerer godt. I forhold til bemærker han, at det er overskueligt. Desuden forstår Mads, hvad der gør sig gældende i forhold til fornyelse af NemID. Grunden til, at han forstår det er, at han har fået informationerne af noget familie, som bruger SKAT meget, og derfor ofte får nyt nøglekort.

Nogen af de problemer, som Mads synes, at der er på de offentlige hjemmesider er, at de er besværligt opbygget, både i selve layoutet, men også i sproget. Han fremhæver, at man skal tage stilling til en masse ting, som han ikke ved noget om. Grunden til, at det er besværligt er fordi det er svært at forholde sig til det, når han har svært ved at forstå det.

Mads synes, at det ville være praktisk med en videoguide til, hvordan man kan bruge løsningerne. Man kunne forstille sig, at han vil synes det er praktisk, at man kan få en forklaring på hvordan man gør, samt man får en forklaring på, hvad man skal skrive hvor, samt hvad man skal og ikke skal forholde sig til. Det kunne altså hjælpe med at give et større overblik over løsningerne. Han synes også det vil være praktisk for ældre personer, at de kan se hvordan de skal gøre.

Mads har ikke overvejet at droppe internettet på grund af prisen. Alternativt mener, han at en løsning kunne være, at man kunne sætte sin telefon op, så man kunne gå på nettet igennem den.

Mads får hjælp af sine bedsteforældre, men samtidig hjælper han også dem. Her kunne man forestille sig, at hans bedsteforældre hjælper ham med det, som det offentlige sender, mens han til gengæld hjælper dem med at bruge computeren til det.

Mads har godt hørt om en del unge der har fået hjælp på bibliotekerne til eksempelvis SKAT. Han synes dog det er for dårligt, at man skal have hjælp af bibliotekarerne i stedet for, man får hjælp i borgerservice, som er dem, der efter hans mening, står for det offentlige.

På spørgsmålene omkring flytning og ungdomskort svarede Mads rigtigt på begge to. Det kunne altså tyde på, at Mads godt kan forstå hvad det offentlige skriver, i hvert fald i mine eksempler, det kan også hjælpe på det, at han tidligere har brugt selvbetjeningsløsningerne til dem begge, og derfor er klar over hvad det går ud på.

6.1.9. Mette

Mette er 20 gammel. Hun går til dagligt på Aalborg Produktionsskole. Hun kan godt lide at dyrke fitness i sin fritid, når ikke hun er sammen med hendes venner eller familie. Hun bruger i gennemsnit computeren en times tid om dagen. Mette bruger mest hendes computer til at høre musik, men også at søge på Google. Mette bruger sin telefon mere eller mindre hele dagen, blandt andet til at være på Facebook.

Mette har brugt flytning, det har hun brugt to gange. Hun har haft store problemer med at bruge løsningen. Det virker også sandsynligt, at hun også har brugt selvbetjeningsløsningen til boligstøtte. Dog nævner hun det ikke, men da hun er ung og er flyttet i lejlighed er det forventeligt, at hun har søgt om boligstøtte. Det er også forventeligt, at Mette har brugt SKATs løsninger til årsopgørelse og forskudsopgørelse. Hun har som sagt ikke nævnt det, men det virker sandsynligt hun har.

Mette prøver som udgangspunkt selv at løse hendes problemer selv. Dog oplever hun nogle gange, at hun er nødt til at ringe, for at få hjælp til løsningen. Når hun ringer, så ringer hun til den myndighed, som står for løsningen. Der plejer hun at blive afvist. Herefter søger hun hjælp hos hendes mor. Det tager dog noget tid, selvom hun får hjælp af hendes mor. Det tyder altså ikke på, at Mette mangler motivation, men problemet er måske i højere grad, at hun mangler evnerne til at færdiggøre løsningerne. Mette var i forbindelse med sin flytning inde hos borgerservice tre gange, for at få vist hvordan man betjener sig selv. Der blev hun afvist alle gangene. Dette underbygger altså, at hun ikke mangler motivation, men evner.

Mette har en e-boks, som hun er glad for. Hun har blandt andet brugt den i forbindelse hendes praktikplads. Hun bruger den ikke mere. Hun ved dog, at kommunen kan sende papirer til e-boksen.

Et af de problemer Mette har, er, at hun forstår ikke hvad de skriver. Hun mener, at man skal skrive det sådan, at det er lettere at forstå. Hun synes det er problematisk, at de skriver i *professor-sprog*. Det kan altså være en af grundene til, Mette havde svært ved at kunne melde flytning.

Mette synes, at det ville være en god idé, hvis man lavede nogle videoguides, som man kunne bruge til, at guide borgerne gennem løsningerne. Mette mener grundlæggende, at det er lettest, hvis man kan betjene sig selv. Hun har stadig svært ved at gøre det, det tyder altså på, at hun har motivationen, men mangler, som sagt, færdighederne til at kunne gøre det. Herunder mangler hun de sproglige kundskaber.

Hvis man ser på hendes svar på testen af sproget, så svarer hun rigtigt på begge spørgsmål, altså både det omkring flytning og ungdomskort. Det tyder altså på, at hun godt kan forstå, hvad der bliver skrevet. Det kunne dog godt være tegn på, at hun tidligere har haft nogle problemer i forbindelse med at melde flytning.

6.1.10. Magnus

Magnus er 20 år, til dagligt er han elev på Aalborg Produktionsskole. I hans fritid spiller han meget fodbold og er fodboldtræner. Magnus bruger sin computer omkring en time om dagen, men har konstant til sin telefon på sig. Den bruger han blandt andet til at tjekke Facebook, eller se sportsresultater. Computeren bruger han til nogenlunde det samme, han hører lidt musik og ser nogen sportsresultater og sådan noget.

Han har et rejsekort og et ungdomskort. Derudover har han meldt flytning og har brugt SKATs selvbetjeningsløsning til, at se sin årsopgørelse. Han har altså ikke brugt meget mere end mange af de andre respondenter, men har heller ikke brugt mindre. Som udgangspunkt prøver Magnus selv løsningerne. På SKATs hjemmesider er han dog ofte nødt til at give op. Når han giver op, så får han hjælp af hans mor. Det er dog mest SKAT der volder ham problemer hver gang. Det kunne altså tyde på, at Magnus ikke har den fornødne rutine, til selv at kunne finde ud af det.

Magnus synes, et af de helt store problemer løsningerne har er, at de er for komplicerede i deres opbygning. Han synes det er træls, at da han skulle søge SU, skulle han udfylde samme informationer flere gange før, han kom frem til den side, han faktisk skulle bruge. Han synes en løsning ville være, at hjemmesiderne havde nogle bedre søgefelter sådan, at det ville være lettere at navigere rundt på dem. Han fremhæver, at det er problematisk, at man selv skal skrive hvad man søger efter, i stedet for, at den kan guide dig, så når du for eksempel starter med at skrive "fly...", så foreslår den selv "flytning", på den måde vil ordblinde også have lettere ved at kunne finde de løsninger de skal bruge.

Rejsekortet fremhæver han, som en god løsning. Det er interessant, hvad Magnus fremhæver, som det der gør det til en god løsning. Det han primært fokuserer på er, at det er så simpelt. Der ganske få muligheder, det vil sige, at han ikke behøver tage stilling til alt muligt, som han ikke har behov for. Man kan argumentere for, at dette er hensigtsmæssigt i forbindelse med en ting som et rejsekort, fordi det er et forholdsvist simpelt "emne", mens der skal tages nogle lidt "sværere" elementer i betragtning for eksempel i forbindelse med SU.

Noget andet Magnus, også fremhæver, som noget der ville være en fordel i forbindelse med hjemmesiderne, er, at sproget for kompliceret, samt, at man gerne skulle bruge færre klik for at komme frem til det man ønsker. Det er altså en simplificering af mere eller mindre det hele. Derudover ville han også sætte pris på, hvis man delte det hele ind i nogen flere kategorier. Så ville man være i stand til at specificere helt konkret, hvad man skulle bruge. Desuden vil han gerne have uddybet svære ord. Det kunne eksempelvis ske ved, at man skrev, hvad ordet betød. Altså er det meget sproget og layoutet af hjemmesiderne, som Magnus ser, som nogen af de store udfordringer i forbindelse med selvbetjeningsløsningerne.

Magnus hjalp dagen før interviewet en kammerat med at flytte. Det gjorde de dog igennem, henholdsvis borgerservice og AKU. Det var en dårlig oplevelse for Magnus, fordi ham og hans ven blev sendt fra det ene sted til det andet og tilbage igen. Der kan naturligvis være noget særligt i forbindelse den flytning, men som udgangspunkt kunne man forestille sig, at noget af det kunne have været gjort online. Det fortæller måske, at Magnus ikke er så stærk i forbindelse med computere, såfremt at der kunne have været gjort på internettet.

Magnus giver Mark ret i, at det kan være lidt risikabelt at rette i sin SKAT, fordi, *"Når det er offentlige det kommer bare lige tilbage i hovedet på en"* (Magnus, Bilag 4, 18:05 Minutter). Dette udsagn kunne altså godt indikere, at Magnus også er lidt nervøs ved at lave større rettelser i eksempelvis SKAT, fordi han tænker at det kan gå galt når han ikke har helt styr på, hvad han laver.

Magnus har ikke oprettet sig på borger.dk. Det er der imidlertid heller ikke behov for. Dette siger noget om, at Magnus ikke har sat sig ind i, hvad borger.dk er. Magnus har set på det, men har besluttet, at det gider han ikke bruge tid på. Det kunne altså godt tyde på at Magnus måske ikke er så motiveret for at bruge det. En grund til, at han ikke er det, kan måske være, at han ikke har behov for at bruge det, og derfor også synes det er spild af tid at skulle oprette sig derinde. Det er svært at sige om Magnus har e-boks, for på den ene side siger han, at han ikke gad oprette sig derinde, men samtidig ved han, at man kan få en sms, når man får post i den. Det tyder altså på, at Magnus er klar over, at man kan få en sms, når der er post i sin e-

boks, men har ikke selv oprettet en. Det kan naturligvis også være, at Magnus har fået af vide, at man kan få en sms, men aldrig selv oprettet en e-boks.

Magnus mener, at det ville være en fordel, hvis man kunne lave en samlet hjemmeside, hvor borgerne havde adgang til alt, borger.dk, e-boks og mail. Man kan dog argumentere for, at der allerede findes en hjemmeside som minder om dette, nemlig borger.dk, hvor man også kan få adgang til det digitale post fra det offentlige myndigheder.

Magnus er til gengæld glad for NemID. Han ved, at der automatisk bliver tilsendt et nøglekort. Han har dog ikke helt styr på, hvor mange nøgler kortet har tilbage når der bliver tilsendt et nyt. Det væsentlige er dog, at Magnus vidste, at der kommer et nyt nøglekort automatisk. Det virker til, at han har prøvet at få et nyt tilsendt. Da han ved hvordan man skal bære sig ad for, at få det nye kort aktiveret.

Magnus synes, at videoguides ville være en rigtig god idé til at hjælpe personer igennem selvbetjeningsløsningerne. Det kan sige noget om, at Magnus føler det vil være mere overskueligt, hvis man fik forklaret, hvad man skulle gøre hvor.

Det er lidt paradoksalt, at Magnus mener, at en af de bedste hjemmesider at bruge er SKATs, når det netop er denne han har problemer med at bruge. Han mener SKATs hjemmeside fungerer godt, fordi den er sat op på en måde, som Magnus godt kan lide. Han mener, at de andre er dårligt sat op, og det kan virke demotiverende, fordi så gider han ikke bruge tid, på at sætte sig ind i det.

Magnus kan ikke lige komme i tanke om noget, som ikke allerede er digitaliseret, men hvis der var så virker han, som om han var positiv for, at det skulle digitaliseres. Han mener, at alt hvad der kan gøres over nettet vil være smart.

Han ser desuden ikke de store udfordringer i forhold til, at prisen for internettet. Han nævner at eksempelvis han mormor sjældent bruger det og det derfor er for dyrt for hende, men for de fleste mener han ikke at det er et problem. Han har dog en søster, som har fravalgt internet, fordi det var for langsomt. Dog har hun stadig internet på sin telefon, så man kan sige at hun ikke rigtig har fravalgt det helt, da hun stadig har en internetforbindelse, bare ikke i traditionel forstand.

Magnus hjælper hans forældre med mange tekniske ting, eksempelvis sådan noget som at indstille kanalerne på deres fjernsyn, men også alt muligt andet elektronisk, som de har problemer med. Han snakker dog ikke om, hvorvidt han også hjælper dem med selvbetjeningsløsningerne.

Han tænker umiddelbart, at banker eller borgerservice kan hjælpe med selvbetjeningsløsninger. Magnus var ikke klar over, at der rent faktisk var et bibliotek i Aalborg. Hvilket siger noget om, at Magnus ikke gider bruge sin tid på at læse bøger.

Magnus svarede rigtigt på begge spørgsmål. Han godt kan forstå hvad det offentlige skriver. Det kan også hjælpe, at han har et ungdomskort, så han tidligere har brugt løsningen og herigennem har lært noget omkring den. Jeg tolker det som et udtryk for, at han forstår teksten, da det er usandsynligt at han kan huske de præcise regler i hovedet ud fra den ene gang han har brugt løsningerne.

6.1.11. Mark

Mark er 22 år, han går til dagligt på Aalborg Produktionsskole. Mark prøver at undgå at bruge det offentlige i forbindelse med databaser. Det gør han, fordi han synes det er meget kryptisk. Han stammer oprindeligt fra Falster af. Han har ingen smartphone, men han bruger sin computer omkring fem timer dagligt. Den bruger han primært til at spille computerspil, se film, høre musik eller være på Facebook.

Mark har flyttet 3-4 gange, så han har prøvet selvbetjeningsløsningen med flytning mange gange, derudover har han også søgt SU. Det er meget sandsynligt, at Mark også har prøvet at søge om boligstøtte, men har glemt at nævne det. Jeg synes det virker sandsynligt, fordi han er flyttet hjemmefra, og har, må man formode, en forholdsvis lav indtægt, derfor er det mest sandsynligt, at han er flyttet i en lejebolig han kan få støtte til. Han har altså brugt selvbetjeningsløsningerne mere end de mange andre respondenter. Han er naturligvis også lidt ældre, end de andre respondenter. Mark tør ikke rigtig rette i hans forskudsopgøre, da han er nervøs for, at han kommer til at gøre noget forkert, derfor er han ikke meget for at bruge SKATs selvbetjeningsløsninger.

Mark har den holdning, at han prøver som udgangspunkt selv at finde ud af løsningerne, før han spørger om hjælp. Hvis det så ikke lykkes for ham, så spørger han sin familie om hjælp. En af de udfordringer, Mark synes der er i forhold til selvbetjeningsløsningerne er, at man får mange flere informationer, end man har behov for. Altså vil han hellere have, at informationerne bliver sorteret, så man kun får, hvad der er behov for.

Mark synes til gengæld, at det er flytte fungerer ret let. Han synes det var lettere, end de andre løsninger. Dette kan måske skyldes, at Mark har prøvet at flytte nogle gange efterhånden. Desuden har han nok gjort sig nogle erfaringer fra gang til gang sådan, at det er blevet lettere for hver gang han har flyttet. Hvis han skal bruge hjælp til en løsning, læser han det enten en ekstra gang, spørger sin søster eller bruger den viden han har fået af familien. Derudover har han også fået hjælp på borgerservice. Så det kunne altså godt tyde på, at han har lært noget for, hver gang han har flyttet, hvis han den første gang har søgt hjælp i bor-

gerservice, eller hos familien, men i dag selv kan finde ud af at gøre det, uden problemer. Så kan man argumentere for, at det har hjulpet ham at bruge selvbetjeningsløsningen flere gange.

Mark har ikke hørt om borger.dk, hvilket synes underligt, når han som minimum har anvendt den tre gange, i forbindelse med sine flytninger. Det kan måske skyldes, at Mark ikke har været klar over, hvad borger.dk er, men bare har fundet informationerne omkring flytning hver gang og ikke har været klar over, at den hjemmeside hedder borger.dk. Det kunne tyde på, at Mark ikke ved, at langt de fleste offentlige selvbetjeningsløsninger ligger samlet dér, men han måske har brugt en søgemaskine til at finde frem til eksempelvis flytning hver gang.

Han har en e-boks, men han bruger den meget sjældent. Det kan måske skyldes, at han ikke har noget nævneværdigt at bruge den til. Det er muligvis sjældent, han får breve fra det offentlige eller banker. Det kan også være, at han ikke tænker over han har den, og simpelthen glemmer at tjekke den.

Han er glad for NemID. han synes det er let og lige til. Som han beskriver det, så kræver det kun at *"Man bruger det to gange, så er man ikke i tvivl om hvordan det fungerer"* (Mark, Bilag 4, 23:14 Minutter). Altså har det ikke været et noget Mark har problemer med. Hvilket han tilskriver, at det er så simpelt opbygget. Mark er klar over, at nøglekortet fornyer sig selv, men han er i tvivl om, hvornår det helt præcist sker.

Den gang Mark boede på Falster, supplerede han sine bedsteforældre i forbindelse med det digitale. Her kunne det tænkes, at Mark måske har stået for de mere tekniske opgaver, mens bedsteforældrene har hjulpet med det at forstå sproget.

Mark var godt klar over, at man kunne få hjælp til selvbetjeningsløsninger på biblioteket, men det var ikke noget, han ville benytte sig af. Det ville han ikke fordi han har hørt, at deres computere er meget udsatte for vira eller hackere, så han vil nødig have sine personlige oplysninger stjålet. Dette demonstrer en vis skepsis hos Mark, for at bruge det digitale. Som han også selv sagde, i starten af interviewet, så var han påpasselig med at bruge det offentliges løsninger.

Mark svarede rigtigt på det første spørgsmål omkring flytning. Det kan også forventes, da udsagn A er simple end Udsagn B, men samtidig kan det også forventes, at Mark grundet sin erfaring med flytning kunne svare på det. Udsagn B derimod viser, at Mark i mindre grad var i stand til at læse og forstå teksten og svarmulighederne. Det er interessant, at Mark ikke har udtalt, at han synes sprog var en væsentlig hindring fra det offentlige, som mange af de andre respondenter. Det kan sige noget om, at Mark ikke ser de sproglige udfordringer som et problem.

6.1.12. Mathias

Mathias er 17 år, han går til dagligt på Aalborg Produktionsskole. I hans fritid spiller han rollespil og skriver historier. Mathias bruger computeren omkring 6-7 timer om dagen. Når han bruger den spiller han enten computerspil, skriver historier eller er på sociale medier. Han bruger kun sin telefon til at se hvad klokken er. Her adskiller han sig fra en del fra de andre respondenter, da han ikke bruger den til at tjekke Facebook eller nyheder.

Til trods for at Mathias kun er 17, har han allerede benyttet sig af flere selvbetjeningsløsninger. Han har et ungdomskort, så har han meldt flytning, men også brugt SKATs selvbetjeningsløsninger.

Mathias havde ikke de helt store problemer med løsningerne. Han synes de var lidt svære at læse, men når han læste dem en ekstra gang, så gik det bedre. Han havde problemer med at få SKATs til at virke. Det Mathias synes er problematisk ved løsningerne er en blanding af opbygningen, mange valgmuligheder, men også et svært sprog. Han mener de burde bygges mere simpelt op sådan, at man ikke skulle forholde sig til alt for meget på én gang. Som udgangspunkt mener han ikke, det er problematisk, at man har mulighed for at læse alt informationen, men det bliver problematisk når man skal forholde sig til det hele på én gang.

Han synes ikke, at rejsekort eller flytning var så problematiske, men helt generelt, så efterspørger Mathias en meget simplere brugerflade på løsningerne. Som han selv formulerer det, vil han have "*Færre klik. [...] mere sprog som man selv ville sige det*" (Mathias, Bilag 4, 13:39 Minutter). Altså bemærker han også, at sprog er en forhindring. Dog har han også meget vægt på, at løsningerne skal være til at overskue.

Mathias er ikke helt inde i begreberne omkring SKAT, han kan ikke huske, hvilken en der er hvad af forskudsopgørelse og årsopgørelse. Det kan måske skyldes, at Mathias ikke har brugt løsningerne så meget, men også at begreberne ligger meget tæt op ad hinanden, og derfor kan han have svært ved at kende forskel på dem. Han kender dog hovedtrækkene i dem altså, at de handler om hvor meget man indbetaler i SKAT.

Mathias ved ikke, hvad borger.dk er. Ligeledes ved han heller ikke, hvad e-boks er. Det kan måske skyldes, at han ikke har haft brug for e-boksen, han har brugt borger.dk, men har måske ikke tænkt over det. Det antyder også, at Mathias måske ikke har haft, så meget kommunikation med kommune eller andre myndigheder.

Han synes til gengæld, at NemID er et udemærket system, fordi det fungerer meget simpelt. Man kan naturligvis også sige, at NemID er et mere simpelt system end mange af selvbetjeningsløsningerne, fordi det simpelthen bare er login muligheden.

Mathias mener, at mange af de offentlige hjemmesider, ville have godt af at blive gjort mere overskuelige. Det kunne man eventuelt gøre ved at udvide nogle menuer, eller lave nogle flere kategorier. Desuden mener han også, at sproget udgør en væsentlig hæmsko for hjemmesiderne. Han mener, at sproget er for kompliceret, og vil hellere have det skrevet i et klart og tydeligt sprog. En anden måde, man kan forbedre brugerfladen på, vil være ved at sætte en parentes ved siden af en forkortelse, hvori der står en forklaring til den, mener Mathias. Desuden mener han, at videoguides ville være et godt initiativ, her mener han, at det i særlig grad vil hjælpe de ordblinde.

Mathias mener helt grundlæggende, at alt hvad der ikke er digitaliseret endnu burde digitaliseres. Det tyder altså på, at han er enormt motiveret for at være digital, men samtidig kan det også sige noget om, at Mathias måske ser flere fordele end han ser ulemper ved, at det skal foregå digitalt. Han mener dog stadig, at man skal have muligheden for at få hjælp, hvis man er i tvivl om noget. Sådan at man sikrer, at alle kan følge med. Han kan altså se fordele ved digitalisering, men mener samtidig, det er vigtigt at få alle med.

Udover det, ser Mathias ikke de store problemer i forhold til prisen, for at komme på nettet, desuden mener han, at hvis man digitaliserer alt, så vil prisen på internet også falde. Han har ikke overvejet at fravælge nettet på grund af prisen. Det kan måske skyldes, at hans hverdag alligevel kræver, at han er i stand til at bruge nettet og derigennem ser det som en nødvendighed.

6.2. Diskussion af barriererne

I dette afsnit vil jeg, ud fra respondenternes historier, diskutere de enkelte barrierer. Jeg vil søge at diskutere, hvorvidt barriererne gør sig gældende for respondenterne samt, hvorfor eller hvorfor de ikke gør det og om der er forskel på, hvilke barriere der gør sig gældende for de enkelte grupper af respondenter.

6.2.1. Mangel på motivation

Det er få af respondenterne, som tilkendegiver, at de ikke er motiverede for digitalisering. Tværtimod mener flere, at jo mere der kan digitaliseres jo bedre er det. Der er dog nogen, som forholder sig lidt skeptiske mellem linjerne. Et eksempel på dette kunne være, som Mads udtrykker bekymring for, at han mormor har store problemer med det *"Fordi der er rigtig, rigtig mange ældre i dag, som ikke ved noget som helst om alt sådan noget her, jeg har en mormor, hun er ude af alt sådan noget, hun ved intet om det"* (Mads, Bilag 4, 28:02 Minutter). Der kan naturligvis være tale, om en bekymring for de ældre borgere, men man kunne også godt tolke det, som man selv har problemer med det, men måske ikke har lyst til at stå frem med det. Dette kan skyldes forventning om, at man skal være i stand til det. Også Helena fra Thisted Handelsskole er skeptisk. *"Jeg synes også stadigvæk også man burde have ventet en generation, med ligesom at udføre alt det her, så man som ældre også kunne vælge at få det hele på papir og gøre det på den gammeldags måde,*

det må de jo ikke mere" (Helena, Bilag 5, 20:29 Minutter). Citatet siger måske ikke direkte noget om, hvor motiveret Helena er, men det kan fortælle noget om, at hun synes det går for stærkt.

Der er dog også mange, som ikke mangler motivation for at blive digitale. Mathias fra Aalborg Produktions-skole udtrykker det således, da han bliver spurgt til, hvad han mener man skal digitalisere *"Alt, basicly"* (Mathias, Bilag 4, 30:05 Minutter). Mathias kan heller ikke komme på noget i dag, som ikke er digitaliseret. Dette korte citat viser dog, at det næppe skyldes en mangel på motivation. Mathias er også en af dem der bruger computeren meget, samtidig med, at han har forholdsvis lidt erfaring med de digitale selvbetejningsløsninger.

Det kan altså være svært, at sige, at respondenternes motivation udelukkende skyldes deres uddannelse, men det skyldes måske i højere grad personlige præferencer. Mathias bruger sin computer meget, det gør Helena også, men det er i højere grad til skolearbejde. Ligeledes kan deres familiemæssige forhold spille ind. Det kunne tænkes, at man var mere tilbøjelig til at være mindre skeptisk, hvis man selv har godt styr på det og man ikke oplever store problemer med digitalisering, i den nærmeste familie. Her giver Helena udtryk for, at hun er nødt til at hjælpe hendes mor med det tekniske ved computere, hvilke kunne give en antydning af, at moren ikke er stærk, når det kommer til computere. Mathias bruger computeren meget i hverdagen, da han skriver historier på den, han er altså vant til selv at bruge den, samtidig har hans bedste-forældre et abonnement hos et selskab der hjælper dem med det tekniske. Man kunne altså forstille sig, at forskellen ligger i, at Helena er nødt til at hjælpe hendes mor med computere, mens Mathias ikke oplever store problemer af den art.

6.2.1.1. Mangel på hjælp som demotiverende

En af grundene til, at de unge kan føle sig demotiverede er, at de ikke føler deres evner rækker til at kunne betjene sig selv. Dette har Mette flere gange oplevet, som det fremgår af citatet.

"Jamen jeg plejer nogen gange at klare det selv, men der er en gang imellem hvor jeg bliver nødt til at ringe ind til dem, sådan at man kan få hjælp den vej igennem, men hvor de så altid siger "Nå, det må du jo klare selv, det kan vi ikke hjælpe dig med" og så står man sådan lidt og ikke aner hvad pokker man lige gør"

(Mette, Bilag 4, 9:23 Minutter).

Som det fremgår af citatet blev Mette mødt med et krav om, at hun skulle betjene sig selv. Man kan argumentere for, at det skaber en "motivations-faktor", at man ikke giver personen andet valg end selv at kaste sig ud i det, men som det fremgår af citatet er det ikke altid Mette spørger om hjælp. Jeg vil dog mene, at denne tvang kan virke demotiverende, i stedet for motiverende. Det mener jeg den kan fordi, den unge vil

føle sine evner utilstrækkelige og det kan muligvis have en negativ effekt på hvor meget man senere vil bruge selvbetjeningsløsninger, omvendt kan det også give en positiv oplevelse til nogen unge, der selv finder ud af det. Det kan altså både fungere positivt og negativt. Det virker dog ikke til, at Mette opfatter det, som en god oplevelse.

Der kan imidlertid også være andre grunde end respondenterne ikke tror, de kan finde ud af det, flere af respondenter har tilkendegivet, at de er bange for at gøre noget forkert. Som det er udtryk i citatet fra Mark. *"Det har jeg ikke turde. Jeg tør ikke pille særlig meget ved SKAT, jeg tænker "Jeg får bare sådan 22.000 i minus" eller mere eller mindre, jeg tænker bare nej"* (Mark, Bilag 4, 17:55 Minutter). Mark er nervøs for at rette i sin forskudsopgørelse, fordi han ikke ved, hvordan han gør. Det kan altså være lige meget, hvor meget man afviser personer med problemer, som Mark, så vil det ikke hjælpe, da han er nervøs for at gøre det forkert. Der er naturligvis forskel på, hvilken selvbetjeningsløsning man skal bruge, men det illustrerer et grundlæggende problem, hvis unge er bange for at bruge løsningerne og ikke kan få hjælp til dem. En af grundene til, at det kan være svært at finde ud af, hvad man må og ikke må kan være, at respondenterne har svært ved at få overblik over informationerne.

Det kan altså virke demotiverende for de unge, hvis de ikke kan få den hjælp de har brug for. Det kan virke frustrerende for nogle unge, hvis de ikke kan få den hjælp de har brug for, men i stedet bliver mødt med uforståenhed fra det offentliges side.

6.2.1.2. Svært sprog og svære hjemmesider

Et af de helt store problemer mange af de unge oplevede ved selvbetjeningsløsningerne var enten, at sproget var meget sværere end, de var vant til eller, at de synes hjemmesiden var svær at finde ud af, hvis ikke de synes begge dele var et problem. Det kan virke demotiverende, hvis man ved, man skal bruge en løsning til, eksempelvis at rette i sin SKAT, men man ved, at løsningen er besværlig at bruge, fordi man skal læse en masse ord man ikke forstår, eller der står rigtig meget tekst på siderne. Som Mathias udtrykker det så skal man stræbe efter;

"Færre klik, mindre... mere sprog som man ville sige det. For eksempel, hvis der er sådan noget som, for eksempel der med SU så kan man sige... bare vinge nogle kriterier af og så sige du er hjemmeboende, og du er så og så gammel og du... for eksempel i stedet for at man får det hele kylet i ansigtet, at rode det hele igennem for at se om; "nej nå okay, så videre". Det tror jeg vil være nemmere, den nemmeste løsning er nok så få klik som muligt og så let sprog som muligt"

(Mathias, Bilag 4, 13:39 Minutter).

For ham vil en god løsning altså, som udgangspunkt være let i sproget og opbygget, så man ikke skal tage stilling til, så mange ting. Der kan dog være et problem ved en simpel opbygning, nemlig, at SKAT ikke er simpelt opbygget, og man er nødt til at tage stilling til mange ting. Dog er disse to ting noget, mere eller mindre alle respondenter mener er en stor barriere.

6.2.1.3. Motiverende faktorer

Noget af det der har fungeret, som motivation for respondenterne har været frihed. Frihed forstået på den måde, at de ikke er afhængige af åbningstider, eller lange ventetider. Amalie udtrykker det i forbindelse med årsopgørelsen.

"Det der med selv at tjekke SKAT. Hvor meget man får tilbage i SKAT. Det synes jeg egentlig det var rigtig rart, at kunne gå ind og se på forhånd hvor meget man får tilbage. Fordi nu er jeg en der godt kan lide at blive tatoveret så jeg kan bestille en tid og sige, jeg har pengene der og der så der kan vi lave en tid. Det synes jeg sku egentlig det var rart nok" (Amalie, Bilag 3, 11:53 Minutter).

Som det fremgår af citatet, så kan hun let se om hun får penge tilbage, hun kan se en fordel ved det da hun hurtigt får svar, det giver hende altså en frihed til at tjekke det når hun vil. Det kan være svært at sige, at ydelser har været den egentlige drivkraft her, selvom hun øjensynligt har håbet at få penge tilbage kan det være svært at vide, om hun vidste det for start af.

En del af motivationen kan også skyldes, hvor meget respondenterne interesserer sig for computere. Som Magnus udtrykker det, så synes han også det er smart, adspurgt til hvad han synes er smart man kan gøre digitalt. *"Nærmest alt. Det er smart nok at gøre over nettet, men det er bare ikke så smart når man ikke kan finde ud af det "* (Magnus, Bilag 4, 34:18 Minutter). Det er altså ikke motivationen der mangler, men han bemærker dog, at det smarte går af digitalisering, hvis det er for svært. Magnus deler altså samme holdning som Mathias på dette punkt, som bakker op om, at få så meget, som muligt digitaliseret.

6.2.1.4 Delkonklusion

Størstedelen af respondenterne mangler ikke motivation. Dog synes de, det er besværligt med uoverskuelige hjemmesider og svært sprog, samtidig virker det også demotiverende, at det forventes de kan betjene sig selv, selvom flere af dem har store problemer med det. Det tyder på, at meget af motivationen kommer fra de unges interesser og om de har oplevet store problemer med computere i den nærmeste familie. Motivation spiller måske ikke den største rolle i forhold til at motivere de unge, hvis de alligevel ikke får noget valg.

6.2.2. Mangel på relevans

Der har ikke været nogen unge, som identificerede sig som ikke værende computerbrugere på et eller andet plan. Der har været nogen som ikke brugte smartphones, men de havde dog stadig computere, som de brugte i deres fritid. Der har ikke været nogen respondenter, som ikke har fundet det meningsfuldt at bruge computere. De fleste af den opfattede det, som en del af deres hverdag. Særligt respondenterne fra Thisted Handelsskole så det, som helt naturligt, da de brugte dem i skolen. I forhold til hvorvidt de var brugere af selvbetjeningsløsninger havde alle respondenter i mere eller mindre udstrækning brugt dem, de var ikke alle lige gode til det, men de brugte dem.

Der var dog stor forskel på, hvor meget de enkelte respondenter brugte computeren i løbet af dagen. Særlig på Thisted Handelsskole brugte respondenterne computeren mange timer om dagen, men på Produktionsskolerne var tallet lavere. Dog er det værd at tage med, at på Handelsskolen brugte respondenterne computeren i en faglig sammenhæng, men også som underholdning, mens de på produktionsskolerne primært var underholdning.

Man kunne forstille sig, at en af grundene til, at respondenterne opfattede sig selv som brugere kunne være, at de er fra en generation hvor langt de fleste kan betjene en computer, derfor opfatter de det også naturligt, at man kan bruge selvbetjeningsløsningerne. De personer som havde kontakt med borgerservice eller andre myndigheder havde typisk kontakt for at søge hjælp, til at gøre det digitalt.

Et problem kan dog være, at de unge ikke har de samme muligheder som andre aldersgrupper, da de unge ikke i samme grad, har muligheden for at få hjælp i borgerservice. Det understreger Mette, da hun flere gange har spurgt om hjælp til flytning, men uden held.

"Eller de må ikke, ellers vil de bare ikke fordi de har aldrig nogensinde hjulpet mig, jeg har kommet derned tre gange nu, hvor at de simpelthen ikke har villet vise mig, hvordan man gør på internettet, og jeg selv skal finde ud af det"

(Mette, Bilag 4, 16:07 Minutter).

Det kan være problematisk, hvis de unge ikke har de samme muligheder som andre befolkningsgrupper, da det kan betyde, at svage unge, som i forvejen har svært ved at bruge de digitale løsninger ikke får den fornødne hjælp. Dette kan blive særligt problematisk, hvis der er tale om unge, som vokser op med ikke-digitale forældre. Grunden til, det er problematisk er, at man kunne forstille sig, at de unge ikke ville vokse op med computere eller lignende som en del af hverdagen. På den måde vil de også vokse op, som ikke-

digitale. Derved kan det altså gå i arv, hvis ikke man gør en indsats for at hjælpe de unge. Det skal dog bemærkes, at flere af respondenterne har fået hjælp i borgerservice, eksempelvis Mark. Det er dog stadig et problem, hvis man ikke tager hånd om de unge, som har problemer med løsningerne.

6.2.2.1. Delkonklusion

Generelt har der ikke været nogen af de unge, som ikke opfattede sig som brugere af hverken computere eller selvbetjeningsløsninger. De opfattede det tværtimod, som værende ganske naturligt at bruge computere i hverdagen, derfor kan man ikke konkludere, at de unge finder, computere irrelevante i forhold til deres hverdag. Der var dog en væsentlig forskel på, hvor meget de unge brugte computerne i løbet af dagen og hvad de brugte dem til. På Handelsskolen var det primært fagligt og underholdning, mens det på produktionsskolerne primært var underholdning. Det kan være problematisk, hvis de unge ikke er i stand til at få den fornødne hjælp, da man kan risikere at de svageste unge vil blive ekskluderet fra at bruge det offentlige digitalt.

6.2.3. Mangel på ressourcer

Det var de færreste af respondenterne, som synes det var for dyrt at komme på nettet. Der var ingen af dem, som havde fravalgt internettet fordi de synes, det var for dyrt. På Thisted Handelsskole lå computeren som en helt naturlig del af elevernes hverdag, så de kunne ikke se at det skulle være problematisk at få fat i. Henrik var af den holdning at; *"[...] de folk der lever uden smartphones eller tablets eller computere, det er også folk der ligesom ikke er fulgt med tiden"* (Henrik, Bilag 5, 20:03 Minutter). Mens Hanne beskrev dem som en *"uddøende race"* (Hanne, Bilag 5, 20:13 Minutter). Disse holdninger kan også skyldes, at der her er tale om en gruppe elever der er, så vant til brugen af computere, at det virker unaturligt for dem ikke at have adgang til en. Ligeledes på Aalborg Produktionsskole var der heller ingen af eleverne, som mente man kunne undvære sin computer. I Thisted mente de heller ikke, at det var det helt store problem. Dog mener Amanda at det kan være problematisk, hvis man flytter hjemmefra uden computer eller telefon kan det være problematisk. *"Men altså, hvis man skal til at starte op og flytter hjemmefra og man ikke rigtig har noget og skal til at have computer og så skal man jo også have en telefon oveni så bliver det jo svært at køre rundt med alle de der ting"* (Amanda, Bilag 3, 14:30 Minutter). Amanda ser det altså, som et problem, hvis man ikke på forhånd har en computer, at det så kan være dyrt. Selv har hun dog ingen problemer med at få råd til det.

Magnus har dog en søster som næsten har valgt nettet fra, dog har hun stadig internet på hendes smartphone, så hun har ikke valgt det helt fra. Udover dette var der ingen, som havde oplevet nogle unge der havde valgt internettet fra.

6.2.3.1. Delkonklusion

Der er ingen tegn på, at nogen af de unge, jeg har haft med i undersøgelsen ser det som et problem, at det er for dyrt at komme på nettet. Dog mener nogen, at nettet kan være dyrt at investere i, men i forhold til hvor meget respondenterne bruger det kan, de ikke se problemer med prisen. Heller ikke computere ser de som værende for dyre da det, som oftest, er noget "man har" og de ser det ikke som en ekstra udgift. Amanda, mener dog godt, at det kan blive dyrt, hvis man skal ud og købe det hele. Det tyder imidlertid ikke på, at det er et væsentligt problem i forhold til respondenterne.

6.2.4. Mangel på færdigheder

Mangel på færdigheder har været noget af det respondenterne har lagt meget vægt på. Det har særligt været de sproglige færdigheder, der har været problematiske. Derudover har de haft vanskeligheder ved at navigere på de offentlige hjemmesider.

6.2.4.1. Mangel på sproglige færdigheder

Mange af respondenterne gør opmærksom på, at det er svært at læse, hvad det offentlige skriver. Respondenterne er lidt uenige om, hvilke hjemmesider der fungerer godt og, hvilke der ikke gør. De er til gengæld enige om, at det der gør det svært at bruge hjemmesiderne er et kompliceret sprog. Heidi mener, at hjemmesidernes "[...] formuleringerne der er fuldstændig forskruet i forhold til hvad man er vant til" (Heidi, Bilag 5, 21:22 Minutter). Hun synes altså, at de er nogle tvetydige formuleringer, hvilket nok næppe har været intentionen fra myndighedernes side. Hun er ikke den eneste der mener formuleringerne kan være problematiske, det mener næsten alle respondenterne. Magnus mener også, at sproget er problematisk, men også teknisk synes han det er problematisk med søgefelter. Grunden til han synes, det er problematisk er, at det kan være svært at finde det man søger, hvis man selv skal stave til det.

"Og så igen et søgefelt der virker. Så må det, når man søger på et "S" for eksempel så må det komme med valgmuligheder hvad der hedder inde under "S" i stedet for at skrive hele ordet selv, og hvis man så ikke kan stave, så kommer der stavefejl og så er det klart man ikke kan finde det jo. Det er bare håbløst, jeg gider slet ikke bruge dem der"

(Magnus, Bilag 4, 14:16 Minutter).

Det er problematisk, fordi det kan udelukke nogen af de svage unge, eller i hvert fald gøre det sværere for denne gruppe at finde det rigtige. Dog kan man omvendt sige, at der på mange offentlige hjemmesider findes en mulighed for, at man kan få læst tekststykker op. Det er dog bemærkelsesværdigt, at så mange har problemer med at læse teksterne. Amalie mener, at det særligt kan være de lange sætning der er problematiske.

"Og så umådeligt lange sætninger for det, nu er jeg ikke den – Jo jeg er god til at læse det er ikke det, men jeg er ikke den der gider sidde og læse. Så er det rigtig irriterende, jeg kan bare springe det over og, det gjorde jeg også med dem her (Test af sprog), bare læse svarene først og så... Altså det er alt for langt det der til, at man gider sidde og læse det. Hvis man ikke er sådan en eller anden læseorm"

(Amalie, Bilag 3, 7:15 Minutter).

Amalie mener, altså, at det er de lange sætninger som udgør et problem. Ikke fordi hun ikke kan læse dem, men det er svært at holde koncentrationen for hende, derfor springer hun hen over dele af teksten. Det kan være problematisk hvis teksten indeholder vigtigt information, hvilket man må formode den gør. Det understreger altså en af de problematikker der er ved, at man bruger meget lange sætninger. Man kunne sagtens forstille sig, at personer som ikke er så stærke til, at læse hurtigt vil miste overblikket, hvis de blev sat over for en hjemmeside med komplekst sprog, meget tekst og lange sætninger. Derfor kan det virke problematisk, at man netop har disse hjemmesider.

Der er forskellige bud fra respondenter på, hvorfor det er så svært at forstå, hvad det offentlige skriver. Henrik mener, at sproget er svært at læse med vilje. Det mener han blandt andet fordi det offentlige har et monopol på de services det yder.

"Jeg tror det er fordi det offentlige de har monopol, du kan ikke gøre det andre steder end, når du skal melde flytning kan du gøre det, det ene sted. Så hvis man er inde på en hjemmeside hvor man skal købe noget og det er svært at finde rundt, så finder du en anden hjemmeside, og så taber de penge. Det offentlige de har det privilegie, at de kan være fuldstændig ligeglade med hvordan det rent faktisk er fordi, folk de kan kun gøre det her"

(Henrik, Bilag 5, 21:32 Minutter).

Denne holdning står Henrik dog alene med, flere andre respondenter mener, at det skyldes, at man ikke har tænkt de unge ind i det. Dette udtrykker Hanne også, hun mener man ikke tager hensyn fra det offentliges side.

"Jeg tror også bare grunden til at SKAT de formulerer sig som de gør, det er fordi de er sådan lidt gammeldags, altså de tænker at nå nu er de over 18, så kan de godt forstå det, man tager ikke rigtig hensyn til, at vi ved ingenting om det her"

(Hanne, Bilag 5, 22:57 Minutter).

Der er altså mange af de unge, som føler det problematisk, at det offentlige formulerer sig for kompliceret. Derfor er det interessant, at se om de unge har så svært ved at læse en tekst fra det offentlige. Derfor stillede jeg dem over for to udsagn med tre svarmuligheder til hver.

6.2.4.2. De unges sproglige kundskaber

Før jeg begyndte blev der uddelt et papir med to udsagn, til hvert udsagn var der tilknyttet tre svarmuligheder. Deltagerne skulle læse og tolke hvilke svar der passede til udsagnet.

	Thisted Produktionsskole	Thisted Handelsskole	Aalborg Produktionsskole
Udsagn A	2 (3)	5 (6)	5 (5)
Udsagn B	1 (3)	1 (6)	3 (5)

Tabel 2: Oversigt over rigtige besvarelser for den sproglige tekst

I tabel 2 er antallet af rigtige besvarelser fra den enkelte institution skrevet uden for parentes, mens antallet af respondenter er skrevet i parentes. Som det fremgår af tabellen er det spørgsmål som flest svarede rigtigt på udsagn A, som omhandler flytning. Der kan være flere grunde til, at flest har svaret rigtigt på dette. En kunne være, at en del af dem har prøvet at melde flytning. En anden grund kunne være, at teksten er simplere og der er forholdsvis få elementer i sætningen at tage stilling til. Hvis man derimod ser på udsagn B, så er der væsentligt færre, som har svaret rigtigt, til trods for, at flere af respondenterne har ungdomskort. I dette spørgsmål var der dog også flere elementer at tage stilling til. Her skulle de svare på, hvilke kriterier der lå til grund for om man kan få ungdomskort. Selvom sætningerne i gennemsnit er 4,5 ord kortere end sætningerne til udsagn A, så er der flere informationer i udsagn to, hvilket gør, at respondenterne skal tage stilling til flere ting. En anden forskel på udsagnene er, at udsagn A beskriver, hvad man konkret skal gøre, mens udsagn B beskriver nogle kriterier for, hvornår det er muligt at søge om ungdomskort. Det vil altså sige, at de unge skal forholde sig forskelligt til de to tekster. Da tekst A fokuserer på hvad man skal når man flytter, mens B fokuserer på, hvem der kan få ungdomskortet.

Hvis man ser på respondenternes besvarelser, kan man se, at på Thisted Produktionsskole har én elev svaret forkert på udsagn A, mens to har svaret forkert på udsagn B. Det interessante ved dette er, at den eneste som har svaret rigtigt på udsagn B, er Amalie som ikke har ungdomskort, det har de to andre. Det kunne altså tyde på, at det ikke har været deres tidligere erfaringer de i forbindelse med ungdomskort, de har

trukket på, ellers kan det skyldes, at de har læst kriterierne som de falder ind under og måske har misforstået nogen af de andre. Endeligt kan det også skyldes, at de har fået hjælp til det, forstået på den måde, at de ikke selv har sat sig ind i det, fordi det gjorde personen som hjalp dem. Hvis man ser på udsagn A er det kun Anita som har svaret forkert, hun svarede også forkert på udsagn A. Hun er den eneste af de tre, som ikke har prøvet at flytte, men det skyldes i højere grad nok, at hun ikke har været i stand til at læse hvad der stod.

På Thisted Handelsskole havde ingen af eleverne prøvet at flytte. Derfor kunne man forvente, at de ville have svært ved at svare rigtigt på spørgsmålet. Det havde de imidlertid ikke, da fem ud af seks svarede rigtigt på det. Det tegner altså et billede af, at det i højere grad afhænger af elevernes sproglige evner end, at de har prøvet løsningerne. Den eneste som svarede forkert var Hans, som også svarede forkert på udsagn B. Det kunne altså tyde på, at han ikke er den stærkeste. Den eneste som svarede rigtigt på udsagn B var Heidi som ikke tidligere har haft ungdomskort, det kunne altså igen tyde på, at det kommer mere an på læsefærdigheder end på tidligere erfaring, i dette tilfælde.

Aalborg Produktionsskoles elever var dem, der klarede sig bedst i forhold til at svare rigtigt, her svarede alle rigtigt på udsagn A. Det kan hænge sammen med, at de enten har gode læsefærdigheder, eller at de har prøvet at alle eleverne havde prøvet at flytte minimum én gang. Der er også tre ud af fem som svarer rigtigt på Udsagn B omkring ungdomskort. Af de to som svarede forkert på udsagn B havde Mathias tidligere brugt ungdomskort løsningen, mens Mark ikke havde. Det mærkværdige ved dette er, at Mathias bruger en del af sin fritid på at skrive historier, og man kunne derfor forvente, at han havde et udemærket sprog, mens han også har ansøgt om ungdomskort. Mark har ikke tidligere brugt løsningen, og det er derfor sandsynligt at det skyldes hans sproglige kundskaber. De øvrige respondenter fra Aalborg har alle ungdomskort. Dog virker det mest sandsynligt, at det ved dem også er et spørgsmål om deres sproglige kundskaber.

Det er interessant, at se forskellen på de tre institutioner. Ud fra en forventning om, at sproglige færdigheder spiller en stor rolle er det interessant, at Handelsskolen rangerer forholdsvist lavt. Aalborg Produktionsskole er den der klarer sig suverænt bedst. Det er svært at komme med en kvalificeret bud på hvorfor eleverne på Aalborg Produktionsskole svarede mere rigtigt end de andre, da en del af eleverne stammer fra oplandet til Aalborg, mens en enkelt stammer fra Falster. Det kan derfor ikke siges at det skyldes de bor i en større by. Derfor kan det være svært at komme med et kvalificeret bud på forskellene. Det virker dog til, at læsefærdigheder spiller en større rolle end erfaring. Det kan skyldes, at erfaringerne i flere tilfælde baserer sig på én gang, hvor man har brugt løsninger og derfor kan man forvente, at erfaringerne ikke står klart i hukommelsen.

6.2.4.3. Mangel på tekniske færdigheder

Manglen på færdigheder henvender sig primært til dem der, enten har svært ved at bruge computeren, eller dem der har svært ved at bruge selvbetjeningsløsninger, fordi de adskiller sig fra andre hjemmesider. Der har ikke været nogen af respondenterne, som har haft problemer med, generelt at anvende internettet. De opfatter det som en naturlig del af deres hverdag, hvad enten de anvender det på computere eller smartphones. Hvad de derimod ikke har så let ved, er at bruge selvbetjeningsløsningerne. Nogen af de udfordringer de har påpeget har været, at det layout det offentlige brugte ikke var hensigtsmæssigt, i forhold til de unge. Det ligger altså udover sproglige barrierer og handler i højere grad om, at det kan være svært at navigere rundt på hjemmesiderne/selvbetjeningsløsningerne. Noget at det respondenterne lægger vægt på i forbindelse med løsningerne er, at man skal tage stilling til mange forskellige informationer, hvilket kan virke uoverskueligt. De efterspørger en simplere løsning, hvor man bliver præsenteret for få informationer som er relevante. Desuden synes de også, at manglen på hjælp på siderne kunne forbedres.

Et af de problemer Henrik stødte på i forbindelse med SKAT var, at der ikke stod nogen steder, hvor det stod udspecificeret, hvad hoved- og bikort var. Her mener, han at SKAT burde have opbygget deres hjemmeside mere overskueligt, sådan at man kunne læse, hvad eksempelvis hovedkort betyder. Det tyder dog på, at Henrik har problemer med at bruge hjemmesiden, fordi der findes allerede en mulighed hos SKAT (jf. Bilag 6), hvor man kan få forklaret begreberne. Altså kunne det betyde, at Henrik har problemer med at anvende hjemmesiden ordenligt.

Magnus synes det er svært at finde rundt på hjemmesiderne, det kan skyldes at han ikke forstår sproget, men han mener, det skyldes dårlig opbygning af hjemmesiden. Som han udtrykket det i nedenstående citat.

"Altså mit problem med det det er når man kommer ind og skal, for eksempel søge noget SU derinde så kommer man ind, og så tror man, at man er kommet den rigtige vej og sådan noget, så ser det rigtigt ud det hele så klikker man ind på de forskellige ting og så kommer man bare igennem alle de samme ting en gang til. Så skal man sidde og trykke på de samme ting 100 gange før man kommer ind på det man egentlig skal ind på, i stedet for bare "SU" yes, ind på den og så lave nogen flere kategorier i stedet for"

(Magnus, Bilag 4, 11:20 Minutter).

Det kan altså sagtens skyldes, at det er sproget der er problemet. Magnus mener dog, at det skyldes at hjemmesiden er bygget for kompliceret op og han har problemer med at finde de rigtige informationer. Der er flere respondenter, som bemærker dette problem. Mathias, mener generelt, at man skal stilles over for færre irrelevante informationer, samt at man skal reducere antallet af klik der er behov for.

6.2.4.4. Delkonklusion

Det kan altså konkluderes, at der ikke var nogen af de unge, som havde generelle problemer med at bruge internettet, så dette lå ikke til hindring. Dog blev det problematisk med de offentlige hjemmesider. Problemet her opstod enten, fordi de var formuleret for svært. Flere mente at skyldes, at de unge ikke er tænkt ind i løsningerne. De fleste af respondenterne kunne svare på udsagn A. Det tyder ikke på, at det var tidligere erfaringer med flytteløsningen som spillede ind i forbindelse med besvarelsen af det, men nærmere deres læsefærdigheder. Der var noget færre, som kunne svare på udsagn B, heller ikke her kunne det siges, at tidligere erfaring spillede en afgørende rolle, men rettere læsefærdigheder. Det var bemærkelsesværdigt, at Aalborg Produktionsskole klarede sig bedst i forhold til begge udsagn, det kan dog ikke konkluderes, at det skyldes eleverne kommer fra en større by, da der også var elever fra oplandet.

Når de unge havde problemer med at anvende de offentlige hjemmesider skyldes det, at de er for kompliceret opbygget. Desuden vidste de unge ikke, at SKAT havde en af de hjælpefunktioner som blev efterspurgt, det tyder altså på at de har svært ved at bruge hjemmesiden. Desuden pegede flere unge på, at det var problematisk de fik for mange informationer ad gangen. Da det kunne blive for uoverskueligt, hvis de skal forholde sig til informationer der ikke er vedkommende. Til sidst pegede de på, at simplere hjemmesider ville gøre det lettere for dem.

6.2.5. Mangel på relevant indhold

Der er ikke nogen respondenter der mener, der mangler løsninger. Det kan hænge sammen med, at store dele af de offentlige løsninger allerede er digitaliseret. I forhold til de unge kan man sige, at sådan noget som SU, flytning, boligstøtte, ungdomskort og SKAT er det mest relevante. Der kan naturligvis være den

fejlkilde, at mine respondenter primært er tilknyttet skoler. Der hvor respondenterne dog peger på, at der mangler relevant indhold er i forhold til apps.

I forbindelse med apps er det primært eleverne på Thisted Handelsskole som direkte efterspørger dem. Eleverne her er også mere "app-orienterede". De snakker meget om, hvilke apps der kan gøre hvad. Her snakker de eksempelvis om Danske banks MobilePay app, Post Danmarks porto app og e-boks. De foreslår også apps som løsningen på deres problemer med NemIDs nøglekort. Henrik mener, at SKAT burde lave en app. *"Har SKAT lavet en app? En skatte app, kunne det ikke være meget smart med sådan nogle informationer"* (Henrik, Bilag 5, 14:25 Minutter). Hanne tror allerede, at SKAT har lavet en app. Det fortæller noget om, hvor meget unge bruger apps i deres dagligdag og ser det, som en god måde at få informationer på. En af grundene til, at de fremhæver apps som noget positivt er, at man altid har telefonen med sig. Heidi mener derimod ikke, at det vil hjælpe, hun mener, det vil være for svært at forstå, hvad der står i appen, så den ikke har nogen effekt alligevel; *"Det tror jeg faktisk ikke. Jeg tror faktisk, at det bliver noget værre volapyk der kommer til at stå derinde. Sådan lige ud fra hvordan man læser ud fra deres hjemmeside af"* (Heidi, Bilag 5, 14:33 Minutter). Hun mener altså, at det er ligegyldigt med en app til SKAT. Hanne mener, at der er lavet en, men at der måske ikke var så mange, der havde brugt den. Dette fortæller noget om, at de unge ser apps som en del af det man kan kalde relevant indhold. Dog skal det være formuleret på en måde, så de er målrettet de unge.

6.2.5.1. Delkonklusion

Det kan ikke siges, at de unge mangler relevante selvbetjeningsløsninger, da de fleste services som berører dem allerede er digitale. Der er nogen af de unge, som efterspørger apps til løsningerne. Dette kan man dog ikke sige har forhindret de unge i at bruge de eksisterende løsninger, det har derfor ikke forhindret nogen af respondenterne i at bruge løsningerne, men det har heller ikke gjort det nemmere.

6.2.6. Mangel på sociale ressourcer

For at undersøge om de unge mangler sociale ressourcer, er det interessant at undersøge, hvilke ressourcer de unge typisk trækker på. Desuden er det interessant, at se om dem de unge får hjælp af rent faktisk kan hjælpe. Mange af de unge får hjælp af deres nærmeste familie, hvad enten det er mor, far eller ældre søskende, flere får også hjælp på skolerne. Hjælpen på skoler varierer dog lidt, på Thisted Handelsskole fik Hanne hjælp til hendes SU, det var der ikke andre af respondenter her som havde. På Thisted Produktions-skole så billede dog noget anderledes ud, her havde alle respondenterne fået hjælp på skolen. De fik hjælp til flere forskellige ting, eksempelvis SKAT og flytning. I Aalborg fik eleverne typisk hjælp af deres familie, der var ikke nogen, som havde fået hjælp på skolen. Mette fik hjælp af hendes mor til nogle af løsningerne,

efter at hun flere gange var blevet afvist i borgerservice. Som udgangspunkt prøvede de fleste af respondenterne dog selv før de spurgte om hjælp.

Anita havde problemer med hendes e-boks, hun ikke kunne finde ud af dem før end hun havde fået hjælp til at bruge den; *"Jeg skulle lige have hjælp til den i starten, fordi jeg kunne slet ikke finde ud af det, men nu kan jeg godt finde rundt nogenlunde"* (Anita, Bilag 3, 9:54 Minutter). Det har altså hjulpet for Anita at få hjælp. Det siger altså noget om, at det kan være rigtig vigtigt for de unge, at de har mulighed for at få hjælp. Dog er der mange som ikke er klar over, eller har overvejet at bruge bibliotekerne til netop det. Nogen af de respondenter som godt ved, at de kan hjælpe der, mener at deres hjælp er forbeholdt ældre mennesker. Det kan være problematisk, hvis unge generelt ikke bruger bibliotekerne, da det ikke er alle som har mulighed for at få hjælp af familie eller på skoler.

Det kan dog være problematisk, hvis respondenterne ikke har de fornødne sociale ressourcer, hvilket eksemplet med Mette tydeliggør, det det ellers kan være svært at få hjælp, og derfor risikerer at blive ekskluderet.

Da langt de fleste af respondenterne har fået hjælp af nogen i deres familie eller gennem skoler, så kan det være svært at sige noget om, hvad der var sket, hvis ikke de havde fået hjælp.

6.2.6.1. Delkonklusion

Det kan ikke siges, at manglen på sociale ressourcer har spillet en stor rolle hos respondenterne. Det kan derfor være svært at sige, om de ville klare sig lige så godt uden at have fået hjælp. Generelt virker det dog til, at respondenterne benytter sig af de sociale ressourcer, de har til rådighed. Dette indikerer, at der er behov for dem. Det kan være problematisk, hvis unge mennesker ikke ser biblioteker, som steder unge kan spørge om hjælp, da unge uden et netværk til at hjælpe dem kan få problemer. Det har dog ikke været noget problem for mine respondenter. Det kunne dog tænkes at blive et problem for unge mennesker uden et stærkt netværk, hvis de ikke er i stand til at få hjælp igennem borgerservice eller lignende.

7. Konklusion

Det kan ikke konkluderes, at de unge manglede motivation for, at kunne bruge selvbetjeningsløsningerne. Det kan dog virke demotiverende for de unge, hvis de bliver mødt med en forventning om, at de bør kunne finde ud af at anvende løsningerne. Desuden kan det virke demotiverende, at sproget i selvbetjeningsløsningerne er svært forståeligt, samt, at det er svært for unge mennesker at navigere rundt på hjemmesiderne. Det er dog tvivlsomt, hvor stor en faktor motivation er, da de unge i nogle tilfælde ikke har muligheden for, at fravælge at være digitale.

Der er desuden ingen af de unge, som har problemer med at anvende computere, desuden anvendte alle de unge computere, som en del af hverdagen. Det kan derfor ikke siges, at de unge mener at mangel på relevans spiller en stor rolle.

Ingen af respondenterne synes, at prisen på en computer og internetforbindelse er dyrere end de havde råd til. Derfor synes ingen af respondenterne, at der var et ressourcemæssigt problem i forhold til, at kunne bruge selvbetjeningsløsningerne. Der var dog en enkelt, som mente det kunne være problematisk, hvis man skulle investere i computer, telefon og internet når man flyttede hjemmefra, men i det store hele kan det ikke siges, at det ressourcemæssige aspekt har været et problem for respondenterne.

Manglen på basale internetfærdigheder viste sig ikke at være et problem. Det blev dog problematisk, at sproget i selvbetjeningsløsningerne var svært for de unge at læse og forstå. Det kan derfor konkluderes, at sproget fungerer som en barriere for unge, der skal bruge selvbetjeningsløsninger. Ligeledes kan det skyldes at hjemmesiderne var bygget for kompliceret op til, at de unge kunne finde rundt på dem. Desuden foreslår flere af respondenterne hjælpeløsninger, som allerede er implementeret, hvilket enten kan betyde respondenterne ikke kan huske hvordan hjemmesiderne er eller, at de ikke har opdaget hjælpemulighederne. Hvis det skyldes, at de ikke har været klar over hjælpemulighederne kan det være problematisk.

Manglen på relevant indhold viser sig ikke at være en barriere for de unge, da størstedelen af de løsninger respondenterne skulle bruge allerede er selvbetjeningsløsninger. De unge efterspurgte dog nogle relevante apps, som kunne gøre det lettere for de unge at bruge løsningerne. Dog brugte de løsningerne alligevel. Det kan altså ikke siges, at en mangel på relevant indhold har udgjort en væsentlig barriere for de unge.

Det tyder på, at en mangel på sociale ressourcer kan være skidt. Størstedelen af respondenterne havde benyttet sig af hjælp på den ene eller anden måde, det kan derfor tolkes som, at der er behov for enten familie eller andre steder de unge kan få hjælp. De færreste af de unge overvejede at bruge biblioteker til at få hjælp, hvilket kan være problematisk hvis det afspejler en generel holdning hos de unge, det har imid-

lertid ikke været problematisk for respondenterne. Det kan dog være problematisk for svage unge uden en familie eller venner som kan hjælpe dem. Da det kan digitalt svage forældre vil have svært ved at hjælpe deres børn bliver disse unge altså stillet dårligere, i forbindelse med brugen af selvbetjeningsløsninger. Det kan i særlig grad være problematisk, hvis de unge ikke kan få hjælp i borgerservice på lige fod med andre borgere.

Det tyder altså på, at barriererne i nogen grad spiller ind på, hvor godt de unge kan benytte sig af selvbetjeningsløsningerne. Det viste sig, at det særligt var de sproglige færdigheder, som gav de unge de største problemer, samt at navigere på hjemmesiderne. Et andet problem var, at det var svært for de unge at få hjælp fra det offentlige. Det betyder, at man kan risikere, at de unge som er børn af svage forældre også vil blive svage, da de ikke har det samme netværk, som andre unge til at hjælpe dem. Det er altså primært mangel på færdigheder, men også manglen på sociale ressourcer som udgør de største trusler for de unge. Det er altså særligt svage unge, som enten har svært ved at læse, eller ikke er vokset op med IKT-kyndige forældre, som er i risikozonen for at blive digitalt ekskluderet.

8. Diskussion

En af grundene til, at der satses stort på digitaliseringen er, at digitalisering indeholder et stort effektiviseringspotentiale. Det bliver dog sværere at høste effektiviseringsgevinsterne, hvis ikke man forbedrer løsningerne. Derfor kan det være relevant at diskutere de løsninger, som mine respondenter har foreslået, samt om de vil hjælpe. Desuden vil jeg også diskutere, hvad der allerede er gjort og, hvad man kan gøre i fremtiden.

For at kunne høste effektiviseringsgevinsterne tyder det på, at man fra det offentliges side er nødt til at tænke selvbetjeningsløsninger på en anden måde, end man hidtil har gjort. Man kan argumentere for, at hvis man skal have de unge til at føle sig trygge ved at bruge selvbetjeningsløsningerne kræver det, at man tager et større hensyn brugervenligheden af selvbetjeningsløsningerne end man hidtil har gjort. Noget af det, som man fra SKATs side har gjort er, man har oprettet en hjemmeside som specifikt omhandler unge (SKAT, 2014⁹). Det kan ses som et skridt i den rigtige retning for, at få unge til at kunne forstå hvad det sproget fra det offentlige. Der er dog stadig mange punkter hvor det forsat kan være problematisk. SKATs ungehjemmeside bidrager måske ikke helt i så høj grad til et nemmere sprog, som de unge efterspørger. Det gør den ikke fordi den har en række guides til, hvordan de unge skal forholde sig ved ændringer i deres indtægter. Det vil altså sige, at de unge skal være klar over, at hjemmesiden eksisterer og gå ind på den, uafhængigt af SKAT Omvendt kan man også sige, at hjemmesiden netop vil være en fordel, fordi den giver

⁹ <http://www.skat.dk/SKAT.aspx?old=2154145&vld=0>

de unge en "blød" indfasning til SKATs begreber. På den måde kan der være større sandsynlighed for, at de unge vil lære at forstå hvad de skal gøre, end hvis SKAT ændrede begreberne. Fordi hvis de unge er vant til én type af begreber vil det også være dem de er vant til når de bliver ældre. Derfor vil det være en dårlig idé, at lave nogle begreber som udelukkende henvender sig til unge.

Et andet af de problemer respondenterne fremhævede var, at man skulle forholde sig til information, som var irrelevant og indtaste mange oplysninger. En måde man kunne løse det fra offentlig hold var at lade systemerne integrere i højere grad end nu. Det ville hjælpe de unge på den måde, at de ikke var afhængige af, at skulle tage stilling til en masse information, som ikke umiddelbart vedrører løsningen. Omvendt kan det også være en ulempe, da det kan blive mindre gennemsigtigt, hvis selvbetjeningsløsningerne automatisk trækker på data, desuden kan man risikere at data er forældet. Det kan altså også give et bagslag.

Et eksempel på et sted i det offentlige, hvor man er i gang med at gøre det mere brugervenligt er på hospitaler. Her er man begyndt på nogle hospitaler at oversætte afdelingsnavnene, fra latin til dansk, for at gøre det lettere for borgerne. Det kan i nogen grad også anvendes på de offentlige selvbetjeningsløsninger, her er det dog ikke latin, men fagsprog som er problemet. Omvendt kan man også argumentere for, at fagsproget netop er nødvendigt, fordi det dækker over en række forhold, hvilket betyder, at hvis man erstatter et fagudtryk, vil det ikke gøre det simplere. Det der derimod vil ske, er at ordet bliver erstattet, men de begreber ordet dækker over vil stadig ikke fremgå klart for borgerne. Det er altså samme problematik, som i forbindelse med SKAT.

9. Litteraturliste

- Dahlgaard, M. (2014), "Unge har svært ved at tale digitalt med det offentlige", tilgængelig på <http://www.b.dk/nationalt/unge-har-svaert-ved-at-tale-digitalt-med-det-offentlige> tilgået d. 23. juni, 2014.
- Dansk statistik (2009), "It-færdigheder efter it-færdigheder, type og erfaring", tilgængelig på <http://www.statistikbanken.dk/statbank5a/default.asp?w=1366> tilgået d. 23. juni, 2014.
- de Vaus, D. A. (2009), *Research Design in Social Research*, Sage Publications, Wiltshire, GB.
- Digitaliseringsstyrelsen (2014), "Statistik over tilmeldte borgere" – Uge 8 2014, tilgængelig på <http://www.digst.dk/Loesninger-og-infrastruktur/Digital-Post/Kom-godt-i-gang/Organisation-og-kommunikation/Digital-Post-statistik.aspx> tilgået d. 23. juni, 2014.
- Ejersbo, N., Greve, C. (2008), *Moderniseringen af den offentlige sektor*, 2. udgave, Børsens forlag, København
- Ferro, E., Helbig, C.N. og Gil-Garcia, J.R. (2011), "The role of ICT literacy in defining digital divide policy needs", *Government information Quarterly*, Vol. 28, pp. 3-10.
- Finansministeriet (2011), "Finansministeriet rustet til fremtidens udfordringer", tilgængelig på <http://www.fm.dk/Nyheder/Pressemeddelelser/2011/10/20111027%20Finansministeriet%20rustet%20til%20fremtidens%20udfordringer.aspx> tilgået d. 23. juni, 2014.
- Højberg, H. (2009), "Hermeneutik – Forståelse og fortolkning i samfundsvidenskaberne", Fulgsang, L. og Olsen, P.B., *Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne*, 2. udgave, Roskilde universitetsforlag, Frederiksberg, pp. 309-347.
- Jæger, B. (2005), *Ældre tæmmer teknologien – og bliver borgere i informationssamfundet*, Forlaget Samfundslitteratur, Frederiksberg.
- Jæger, B. (2012), "New Frontiers in the Digital Divide : Revisiting Policy for Digital Inclusion", ved European Group for Public Administration Annual Conference, Bergen, pp. 1-24.
- Kommunernes Landsforening (2014), "Bølgeplan for overgang til obligatorisk digital selvbetjening på kommunale områder", tilgængelig på http://www.kl.dk/ImageVaultFiles/id_68406/cf_202/Opdateret_bølgeplan_juni_2014.PDF tilgået d. 23. juni, 2014.
- Kvale, S., Brinkmann, S. (2009), *InterView – Introduktion til et håndværk*, 2. udgave, Hans Reitzels forlag, København.

Van Dijk, J. A. G. M. (2006), "Digital divide research, achievements and shortcomings", *Poetics*, Vol. 34, nr. 4-5, pp. 221-235.

Van Dijk, J.A.G.M (2005), *The Deepening the Divide. Inequality in the information Society*, Sage Publications, London.

Van Dijk, J. A. G. M. og Hacker, K. (2003), "The Digital Divide as a Complex and Dynamic Phenomenon", *The information Society*, Vol. 19, pp. 315-326.

Norris, P. (2001), *Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide*, 2001, Cambridge University Press, NY, USA.

OECD (2001), "Understanding the Digital divide", tilgængelig på <http://www.oecd.org/internet/ieconomy/1888451.pdf> tilgået d. 23. juni, 2014.

Regeringen, Kommunernes Landsforening og Danske regioner (2011), "Den digitale vej til fremtidens velfærd – Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015", tilgængelig på http://www.digst.dk/~media/Files/Digitaliseringsstrategi/Digitale_vej_til_fremtidens_velf%C3%A6rd.pdf tilgået d. 23. juni, 2014.

SKAT, (2014), "Gør-det-selv guide til din SKAT", tilgængelig på <http://www.SKAT.dk/SKAT.aspx?old=2154145&vld=0> tilgået d. 23. juni, 2014.

Stanly, L.D. (2003), "Beyond Access: Psychological Barriers to Computer Literacy", *The Information Society*, Vol. 19, Pp. 407-416

Tassy, A. (2011), "Befolkningens brug af internet 2010", Dansk statistik, e-publikation tilgængelig på <http://www.dst.dk/pukora/epub/upload/15239/it.pdf> tilgået d. 23. juni, 2014.

Warschauer, M. (2003), *Technology and Social Inclusion. Rethinking the Digital Divide*, The MIT Press, Cambridge.

10. Bilagsoversigt

Bilag 1, Test af sprog

Bilag 2, Interviewguide

Bilag 3, Transskription af Thisted Produktionsskole

Bilag 4, Transskription af Aalborg Produktionsskole

Bilag 5, Transskription af Thisted Handelsskole

Bilag 6, Screenshot af SKAT

10.1. Bilag 1, Test af Sprog

Når du flytter hjemmefra, har du pligt til senest fem dage efter flytningen at flytte folkeregisteradresse. Desuden skal du melde flytning til Post Danmark, så din post bliver flyttet med til din nye postadresse.

Du kan sende flyttemeddelelse til folkeregistret via selvbetjeningsløsningen 'Anmeld flytning til folkeregistret' og til Post Danmark via Post Danmarks selvbetjening 'Anmeld flytning til Post Danmark'.

A) Man skal melde flytning senest fem dage efter flytningen, både til Folkeregistret og Post Danmark igennem én samlet selvbetjeningsløsning.

B) Man skal melde flytning senest fem dage efter flytningen, både til folkeregistret og Post Danmark igennem to forskellige selvbetjeningsløsninger.

C) Du kan melde flytning til enten Post Danmark eller folkeregistret, så klarer de resten.

Du kan få Ungdomskort, hvis du opfylder betingelserne: er 16-19 år, er elev på en ungdomsuddannelse eller studerende på en videregående uddannelse, der er godkendt til SU.

Ungdomskort giver dig rabat på din daglige transport fra din bopæl til dit uddannelsessted. Derudover er der en række andre fordele ved Ungdomskort. Du kan bruge Ungdomskortet til bus, tog og metro.

A) Kun unge mellem 16-19 år kan få ungdomskort.

B) Man kan få ungdomskort, hvis man er mellem 16-19 år, er elev på en ungdomsuddannelse eller er studerende på en videregående uddannelse, som er godkendt til SU.

C) Man kan kun få ungdomskortet, hvis man enten er 16-19 år og er elev på en ungdomsuddannelse eller hvis man er studerende på en videregående uddannelse, som er godkendt til SU

10.2. Bilag 2 - Interviewguide

Da jeg foretager fokusgruppeinterviews bærer min interviewguide også præg af dette. Det vil eksempelvis sige, at den adskiller sig fra mere strukturerede interviewguides ved, at spørgsmålene mere er emner der kan tales om, da det i højere grad handler om, at få respondenternes holdninger frem, samt at lade dem diskutere disse. Guiden er delt op i tre typer af spørgsmål, nogen som stilles til alle de forskellige grupper, samt en type som stilles til dem der ikke kan finde ud af selvbetjeningsløsningerne og dem der godt kan.

Spørgsmål til respondenterne	Forskningsmæssigt formål/spørgsmål
Indledende snak. <i>Vi kan lige starte med en runde, hvor I alle lige fortæller lidt om jer selv, hvad hedder I, hvor gamle er I og hvad I laver i fritiden</i>	Formålet med dette er, at få nogle helt basale informationer omkring respondenterne, hvem er de og hvad laver de til hverdag, samtidig med at få dem til at føle sig godt tilpas med situationen.
<i>Hvor meget tid bruger I om dagen foran computere eller tablets, og hvad bruger I dem til?</i>	Stilles for at afdække hvor ofte respondenterne anvender deres computere.
<i>Har I prøvet at bruge en eller flere selvbetjeningsløsning?</i> - Hvilke nogen?	Spørgsmålet afklarer hvor meget erfaring respondenterne har med at bruge selvbetjeningsløsninger.
<i>Når I så har brugt løsningerne, har I så selv siddet med dem, eller har I fået nogen til at hjælpe jer eller hvordan har I gjort det?</i>	Afklarer hvorvidt respondenterne selv er i stand til at bruge løsningerne.
<i>Synes I så de er svære eller lette?</i>	Stilles for at afklare hvad respondenterne mener om løsningernes sværhedsgrader.
<i>Er der nogen løsninger som er lettere end andre?</i>	Stilles for at høre om respondenterne differentierer løsninger og om nogen er lettere end andre.
<i>Hvordan synes I de er svære, og hvordan mener I, at man kan forbedre løsningerne?</i>	Stilles for at undersøge, om gruppen har nogle ideer til hvordan personer kan lære, at bruge det. Det kan være interessant, da det kan forventes, at det ligger forholdsvis tæt op, af hvordan de

	selv lærte at bruge det.
Kender I forskellen på en forskudsopgørelse og en årsopgørelse?	Stilles for at undersøge om de unge er bekendt med nogen af fagbegreberne og kan finde ud af dem.
Hvis I skal have informationer omkring flytning, hvordan vil I så skaffe dem?	Stilles for at finde ud af, hvilke(n) kanal respondenterne vil bruge til at skaffe informationer.
Hvis ikke du har benyttet en hvorfor ikke?(Gruppe B)	Stilles for at undersøge om respondenterne identificerer en eller flere af Jægers seks barrierer.
Har I hørt om borger.dk?	Stilles for at undersøge om respondenterne kender til borger.dk, da siden fungerer som indgang til mange selvbetjeningsløsninger.
Har I en e-boks? - Hvad synes I om den?	Det kan sige noget om, hvor meget respondenterne er vant til at bruge computeren. Da det er mest naturligt at have den hvis man tjekker den med jævne mellemrum. Desuden kan det beskrive hvor godt de kan finde ud af at bruge dem.
Kender I forskel på den digitale postkasse og e-boks?	Kan demonstrere om respondenterne kender noget til den offentlige digitale postkasse.
Har I alle sammen NemID? - Hvad synes I om det?	Kan forklare om respondenterne benytter sig af NemID og om de kan finde ud af det.
Ved I hvad der sker når det løber tør for nøgler?	Kan forklare hvor meget respondenterne ved om NemID og hvor meget de har brugt det.
Har I nogen idéer til hvordan man kan forbedre løsningerne?	Stilles for at afklare hvordan respondenterne bedst mener man kan forbedre løsningerne.
<i>Føler I, at I har noget helt specielt hvor I tænker, jeg kan godt lide at bruge dem digitalt, fordi det er smart på en eller anden måde, eller hvad?</i>	Kan forklare om respondenterne kan se en fordel ved nogen af løsningerne.

<i>Er der nogen ting, hvor I tænker det burde man gøre digitalt eller?</i>	Fortæller noget om hvor motive-rede respondenterne er for at bruge den digitale kanal.
<i>Hvor I tænker, det vil være super smart, hvis man kunne gøre det her digitalt, et eller andet man ikke kan i dag.</i>	Det kan sige noget om respon-denterne mener der mangler relevant indhold for dem.
<i>Når I skal melde flytning vil I så helst, at man kan gøre det hjem-mefra, eller kan i godt lide at gå ned i borgerservice og få hjælp?</i>	Kan forklare hvorvidt responden-terne foretrækker at få personlig betjening eller gøre det på nettet.
<i>Synes I, at det er for dyrt at komme på nettet i forhold til skal være det med det offentlige?</i>	Kan sige noget om, hvorvidt de mener det er for dyrt at komme på nettet.
<i>Hvad tror I der gør, at det er svære at bruge de offentlige løsninger end eksempelvis Facebook eller andre sider?</i>	Kan sige noget om, hvor deres udfordringer ligger.
<i>Er det sådan, at I hjælper nogen med sådan nogen løsninger eller, der er mange der hjælper deres bedste forældre, eller sådan et eller andet.</i>	Kan forklare om de får hjælp, eller de hjælper andre. Det kan gå ind og sige noget om deres sociale ressourcer.
<i>Er der nogen offentlige steder hvor I tror man kan få hjælp, eller?</i>	Kan forklare om respondenterne kender til nogen af de muligheder der er på området og om de benytter sig af dem.
<i>Hvad med sådan noget som biblioteker, tror I man kan få hjælp der?</i>	Kan sige noget om, hvorvidt respondenterne kender til muligheden, samt om det er noget de ser som en reel mulighed for dem.

10.3. Bilag 3, Transskription af Thisted Produktionsskole

Mandag d. 28. april, 2014.

4:36 Tim: Hvor meget tid bruger i cirka om dagen på en computer eller tablet?

4:43 Amalie: En times tid.

4:43 Amanda: Maks en time.

4:44 Amalie: Ej okay, gælder telefoner med?

4:45 Tim: Ja altså...

4:45 Amanda: Facebook? – Så er det nok to timer

4:49 Amalie: fem timer.

4:51 Tim: Fem timer, to timer. Hvad med dig [Henvendt til Anita]

4:52 Anita: Jeg er begyndt at bruge snapchat konstant nu, så.

4:57 Amanda: Hele tiden [Griner]

4:58 Anita: Fem-seks-syv timer

5:00 Tim: Syv timer. Det var en del.

5:01 Anita: Ja.

5:03 Tim: Har I prøvet at bruge nogen af de her selvbetjeningsløsninger og hvilke nogen?

5:08 Amalie: SKAT, flytning

5:11 Anita: Ungdomskort.

5:18 Amanda: Ja, SKAT og Post Danmark, Borger og det der uddannelseskort og så, hvad fanden er det? Jeg brugte et eller andet mere.

5:28 Amalie: Jeg kan heller ikke huske det hele jeg har nok brugt noget mere, men – Jo også inde på det der... Hvad hedder det? Ens el-service

5:35 Tim: Ja.

5:39 Amanda: Er bank er det med i det? Netbank? Er det ikke også selvbetjeningsløsning

5:44 Amalie: Det ved jeg ikke det har jeg ikke.

5:45 Amanda: Det bruger jeg også, hvis det er med i det.

5:48 Tim: Det er i hvert fald okay at vide.

5:49 Anita: Det gør jeg også.

5:50 Tim: Ja, kan I selv finde ud af at bruge det, eller får I hjælp til det?

5:54 Amalie: Hvad for noget af det?

5:55 Tim: Bare generelt

5:55 Amanda: SKAT og borger får jeg hjælp til.

5:56 Amalie: Jeg får eddermame hjælp til det.

5:59 Amanda: Det andet det synes jeg er egentlig er okay nemt at finde rundt i.

6:01 Amalie: Jeg havde også egentlig brug for hjælp til den der... Hvad var det? Hvad er det det hedder? Ungdomskort, fordi jeg skulle ind og afmelde det her for et stykke tid siden hvor jeg ikke har brugt det længe. Der kunne jeg da godt nok ikke finde ud af det. Det tog mig en time for at finde ud af hvordan man afmeldte det. Så der kunne jeg da nok godt have brugt noget hjælp til det i hvert fald. Men jeg fandt da ud af det til allersidst.

6:16 Tim: Hvem får I så hjælp af?

6:19 Amanda: Svigermor, hun har styr på sådan noget.

6:25 Amalie: Min søster.

6:27 Anita: Jeg fik hjælp af hende det der er herude.

6:29 Amalie: Ja jeg også fået hjælp af Lena (Ansæt som sekretær, red.) mange gange.

6:32 Amanda: Ja jeg skal have Lotte (Ansæt som vejleder, red.) til, at med hensyn til SKAT og sådan noget, hende får jeg hjælp af her på fredag.

6:36 Amalie: Lena hun flyttede min adresse første gang.

6:41 Amanda: Så er det jo derfor det var nemt

6:42 Amalie: Og så flyttede jeg selv min adresse her sidste gang da jeg flyttede.

6:45 Tim: Hvad er det I synes der er svært ved dem? Er det opbygning eller hvordan?

6:48 Amanda: Ja og så står det, altså det er meget lange sætninger så man skal læse en hel masse for at finde rundt til det.

6:54 Amalie: For at forstå det også.

6:56 Amanda: Jeg synes det er nogen... Altså i stedet for der bare står for eksempel: Afmeld eller...

7:03 Amalie: Afmeld – Tilmeld

7:04 Amanda: At der står skatte-kort -frikort eller sådan?

7:09 Tim: Det er svært med alle de udtryk eller hvordan?

7:10 Amanda: De bruger mange forskellige ord for det som man ikke rigtigt...

7:15 Amalie: Og så umådeligt lange sætninger for det, nu er jeg ikke den – Jo jeg er god til at læse det er ikke det, men jeg er ikke den der gider sidde og læse. Så er det rigtig irriterende, jeg kan bare springe det over og, det gjorde jeg også med dem her (Den sproglige test, red.), bare læse svarene først og så... Altså det er alt for langt det der til, at man gider sidde og læse det. Hvis man ikke er sådan en eller anden læseorm.

7:30 Tim: Så det er sådan, man kunne gøre dem bedre ved at gøre dem mere simple og lettere læselige.

7:35 Amanda: Jeg tænker også på ældre mennesker, det må da også være træls.

7:39 Amalie: Ja, min mor for eksempel hun bruger det slet ikke. Hun bruger ikke computer overhovedet. Hun kan ikke finde ud af at tænde den, hun bliver nødt til at gå ned på kommunen for at få det gjort hver gang, det gjorde hun også med skattekort og sådan noget der. Hun går ned på kommunen så de kan forstå det bedre og forklare bedre hvad man skal.

7:56 Tim: Hvis I nu skulle bruge nogen informationer, for eksempel omkring flytning eller ungdomskort eller sådan et eller andet, hvor ville I så finde dem?

8:04 Amanda: Enten google det eller spørge dem man kender der ligesom bruger det.

(Afbrydelse)

9:14 Tim: Borger.dk har I prøvet det?

9:15 Amalie: Ja

9:15 Amanda: Ja.

9:17 Tim: Hvad synes I om det?

9:20 Amalie: Det er noget lort.

9:21 Amanda: Den er nemmere at finde rundt i end SKAT, synes jeg.

9:22 Amalie: Ja det er rigtig nok.

9:23 Amanda: Der er den lidt, det er lidt nemmere at læse, lidt mere overskueligt.

9:27 Amalie: Men det er stadig meget misvisende det der står der, synes jeg. Med at man skal virkelig læse det et par gange, jeg skal i hvert fald læse det et par gange.

9:33 Amanda: Det kan betyde mange ting, de ting der står. Sådan at der står flere ting og så i samme sætning som der egentlig betyder forskellige ting

9:40 Tim: Så den er meget uoverskuelig i sproget.

9:46 Tim: Har I en e-boks nogen af jer?

9:48 Anita: Ja.

9:49 Amalie: Nej.

9:49 Amanda: Nej.

9:51 Tim: [Henvendt til Anita] Hvad synes du om den?

9:54 Anita: Den er sådan.. Jeg skulle lige have hjælp til den i starten, fordi jeg kunne slet ikke finde ud af det, men nu kan jeg godt finde rundt nogenlunde. Det er lidt nemmere end alle de der ja.

10:9 Tim: Hvad bruger du den så til?

10:10 Anita: Bare til at se hvor meget jeg har fået i løn, det er det eneste, og så kan jeg ikke andet.

10:19 Tim: [Henvendt til Amanda] Hvad med dig har du en e-boks?

10:19 Amanda: Nej.

10:20 Tim: Nå, men så er det så let. NemID, det har I alle sammen går jeg så ud fra?

10:24 Amanda: Ja, det skal man nærmest bruge til alting nu om dage.

10:25 Tim: Ja. Hvis I nu skulle beskrive det med tre ord, hvad skulle det så være for nogen?

10:32 Amalie: Det er irriterende, at man konstant skal downloade den der Java for at komme ind på det.

10:35 Anita: Ja.

10:36 Amalie: Fordi den ligger bare ikke automatisk. Den skal bare hentes hver gang.

10:42 Tim: Så det er sådan besværligt.

10:42 Amalie: Det er træls.

10:44 Amanda: Jeg synes det er nemt og enkelt, men man skal altid have det der papir med sig. Det kan godt være træls, hvis man lige skal lave et eller andet, heroppe eller noget.

10:55 Anita: Eller man lige var gået ned på McDonalds eller et eller andet. Og så skal man lige være sikker på hvor mange penge man har og så har man glemt den der og så kan man ikke. Så skal man op til banken.

11:03 Amanda: Man skal have den med sig hele tiden. Det er lidt træls at man skal være afhængig af den.

11:08 Tim: Og så ellers Java, det er irriterende også?

11:09 Amalie: Det er bare træls, at man skal gøre det hver gang, det er jo ikke fordi det kræver særlig meget.

11:13 Amanda: Det skal jeg ikke på min computer.

11:14 Amalie: Skal du ikke det? Det er underligt fordi min der hjemme den skal jeg også gøre det med.

11:20 Tim: Ved I hvad der sker når man ikke har flere nøgler tilbage på sit nøglekort?

11:26 Amanda: Ja der kommer vel bare en ny en når der ikke er mange tilbage.

11:28 Amalie: Ja den kommer automatisk.

11:30 Anita: Jeg har faktisk undret mig over det. Om man skal bestille en ny eller der kommer en ny.

11:33 Amalie: Nej der kommer en ny, fordi de kan jo se hvor mange nøgler du har tilbage og så bliver der tilsendt et nyt når du har et vist antal nøgler tilbage.

11:40 Amanda: Men det vidste du jo så ikke.

11:42 Amalie: Nej det ved du nu.

11:43 Anita: Ja.

11:46 Tim: Er der nogen løsninger hvor I tænker det er dælm smart man kan det på nettet eller nogen hvor I tænker..

11:53 Amalie: Det der med selv at tjekke SKAT. Hvor meget man får tilbage i SKAT. Det synes jeg egentlig det var rigtig rart, at kunne gå ind og se på forhånd hvor meget man får tilbage. Fordi nu er jeg en der godt kan lide at blive tatoveret så jeg kan bestille en tid og sige, jeg har pengene der og der så der kan vi lave en tid. Det synes jeg sgu egentlig det var rart nok.

12:08 Tim: Hvad med den synes I den var let nok så?

12:10: Amalie: Ja der var bare utroligt meget ventetid. Men det var egentlig nemt nok at gå ind og kigge.

12:14 Amanda: Jeg fik ikke rigtig gjort det så jeg fik bare et brev et par uger senere, med at jeg skal betale en krone, men ellers så synes jeg det nemt, at skulle tjekke løn og sådan nogen ting. Det synes jeg da er nemt at gå ind og gøre.

12:29 Tim: Du bruger e-boks eller hvad?

12:31 Amanda: Nej jeg bruger netbank. Jeg ved ikke om det er det samme.

12:34 Tim: Nej det er ikke det samme.

12:37 Anita: Jeg har faktisk også et spørgsmål. Jeg har fået sådan et brev hvor at jeg får 44 kroner fra SKAT, kommer det så bare i min konto eller skal jeg gøre et eller andet for at det kommer.

12:46 Tim: De kommer ind på din Nemkonto.

12:51 Amalie: Jeg har simpelthen bare hævet mine, for de kom ind på min budgetkonto.

(Afbrydelse)

13:51 Tim: Synes I at det er for dyrt sådan at man skal have en internetforbindelse, en computer og alt sådan noget?

13:57 Amanda: Ja... Jeg der hvor jeg bor så kan jeg kun vælge et sted at have tv fra og jeg synes det var rigtig besværligt synes jeg.

13:58 Amalie: Det er primært besværligt

14:07 Amalie: Tænker du på det der med at bruge selvbetjenings mulighederne eller hvad?

14:09 Tim: Ja altså om det er for dyrt og skal man ofre for mange penge for at komme i stand til det eller?

14:13 Amalie: Altså nu for eksempel min mor, hun er sådan lidt hun er 60 ikke. Hun er sådan hun gider ingen gang have internet for hun bruger det ikke, så hun har meget svært ved det der med og kan ikke bruge de samme muligheder som jeg kan. Så det er besværligt for hende, men altså for mig? Nej jeg har fundet en billig løsning på internettet og jeg havde en computer i forvejen.

14:30 Amanda: Men altså, hvis man skal til at starte op og flytter hjemmefra og man ikke rigtig har noget og skal til at have computer og så skal man jo også have en telefon oveni så bliver det jo svært at køre rundt med alle de der ting.

14:40 Amalie: Det er også vanskeligt at få det til at køre rundt nu. Altså vi får den løn herude fra, jeg får 5000 udbetalt om måneden, det ville jeg ikke kunne hvis ikke jeg havde et arbejde ved siden af.

14:50 Amanda: Så det tager meget synes jeg .

15:14 Tim: Når I får hjælp til det så får I hjælp her? Ved I om der er andre steder hvor man kan få hjælp til sådan noget?

15:17 Amalie: Kommunen.

15:20 Amanda: Ellers så ved jeg ikke rigtig hvor man kan få hjælp.

15:23 Amalie: Eller ud over ens bekendte og venner.

15:25 Amanda: Jo jeg har en gang fået hjælp hos min U-vejleder (Ungdomsvejleder). Der har jeg en gang fået hjælp. Jeg ved ikke om det er noget de gør sådan, men der fik jeg en gang hjælp.

15:38 Tim: Vidste I, at man kan få hjælp på biblioteker?

15:42 Amalie:Amanda:Anita: Nej

15:58 Tim: Er der nogen i hjælper med sådan noget, for eksempel, bedste forældre eller sådan noget?

16:09 Amanda: Altså kun med sociale medier ikke sådan noget selvbetjening. Det tror jeg de tager ned og ordner på kommunen faktisk, det er nemmeste.

10.4. Bilag 4, Transskription af Aalborg Produktionsskole

Tirsdag d. 6. maj, 2014.

2:22 Tim: Hvis vi lige tager en runde, hvor I fortæller hvad I hedder, hvor gamle I er og hvad I laver i fritiden.

2:28 Mathias: Jeg hedder Mathias og jeg kommer fra Sønderholm, det er mellem Nibe og Aalborg, så et sted mellem der. Jeg laver rimeligt mange ting i min fritid, jeg er rollespiller, jeg skriver historier og jeg er god med børn.

2:50 Tim: Hvor gammel er du?

2:51 Mathias: Jeg er 17 år.

2:55 Mark: Jeg hedder Mark, jeg er 22 og ja i fritiden der hygger jeg med vennerne tager ud og skralder, så jeg lever rimeligt billigt kan man sige, prøver at undgå at bruge det offentlige lidt, altså med databaser og sådan noget, jeg synes det er meget kryptisk. Ellers så spiller jeg computer, hører musik, ser film downloader serier. Jeg bor her i Aalborg nu, men jeg kommer fra Falster af.

3:35 Magnus: Jeg hedder Magnus jeg er 20, bor i Nørresundby, i min fritid der spiller jeg meget fodbold og jeg er fodboldtræner ellers er det meget sådan nogle standart ting som at være sammen med sine venner, det man nu laver.

3:50 Mette: Jeg hedder Mette og jeg er 20 år gammel, jeg kommer fra Mou og jeg bor nu i min egen lejlighed her i Aalborg. Jeg træner meget i min fritid, men ellers er jeg også meget sammen med mine venner og min familie.

4:05 Mads: Jeg hedder Mads, jeg er 18 år. Jeg bor her i Aalborg. Jeg er lige flyttet her til Aalborg for et par dage siden. Jeg har ikke det helt store, jeg sidder og spiller lidt, når jeg kan være sammen med nogen er jeg sammen med nogen af mine venner, familie.

4:27 Tim: Hvis I selv skulle vurdere, hvor meget tid bruger i så om dagen foran computere eller tablets?

4:34 Magnus: Tæller mobilen med?

4:34 Tim: Ja det gør den, altså med internet. Hvis vi kan prøve uden mobil og hvor meget i bruger med mobil

4:46 Magnus: Skal jeg starte eller hvad?

4:47 Tim: Det må du gerne.

4:48 Magnus: Jamen uden min mobil så er det maks en time om dagen, men med min mobil så er det svært at sige, men mere eller mindre hele tiden. Jeg har den på mig hele tiden.

5:02 Tim: Så mere eller mindre hele tiden. Hvad med dig?

5:09 Mathias: Med eller uden min mobil gør ingen forskel, jeg bruger den næsten kun til at se hvad klokken er. Men jeg sidder nok foran computeren det meste af dagen, hvis jeg ikke laver noget andet, men generelt.

5:27 Tim: Så en seks-syv timer?

5:28 Mathias: Noget i den stil.

5:30 Mark: Ja altså nu har jeg ikke nogen smartphone, så gammeldags er jeg. Jeg bruger også bare min telefon til at se klokken og sende en sms når det er, så jeg bruger den ufatteligt lidt. Men computeren det er nok en fem timer eller sådan noget.

5:45 Tim: Hvad med dig?

5:46 Mette: Min computer den bruger jeg maks en time om dagen, og min mobil den har jeg også altid på mig.

5:57 Mads: Jeg har altid min mobil på mig, jeg sidder kun ved min computer om aftenen. Sammen med fjernsynet, jeg laver ikke sådan fra klokken 20 af og så til 23-24, så det er det.

6:09 Tim: Hvad bruger I det så mest til? Bare lige kort altså jeres computere når I så sidder ved dem. Bare Facebook eller hvad?

6:17 Mark: Blandt andet.

6:19 Mathias: Spil, serier, skrive, sociale medier

6:24 Mark: Ja... BT.

6:29 Magnus: Jamen det er mest bare når man er træt af sin mobil, jamen så går man lige på Facebook på computeren i stedet for eller, se resultater eller, det samme som man bruger sin mobil til. Hører noget musik på den.

6:44 Tim: Hvad med dig?

6:45 Mette: Jamen jeg hører mest musik på min og så søger jeg meget inde på Google. Ellers så bruger jeg den egentlig ikke til andet.

6:53 Mads: Jeg sidder.... Jeg sidder og kigger inde på lidt af hvert, lidt inde på youtube finder nogen film, spiller lidt på min telefon der er det sådan mere nyheder og skriver med vennerne.

7:07 Tim: Har I prøvet at bruge nogen af de her selv betjeningsløsninger?

7:11 Mathias + Mark: Ja.

7:12 Tim: Hvilke nogen?

7:14 Mathias: Da jeg skulle have ungdomskort og da jeg skulle flytte, fra min mors adresse til min fars.

7:20 Tim: Okay, hvad med dig?

7:22 Mark: Jeg er flyttet tre-fire gange eller sådan noget, så det har jeg brugt en del, både med post og selvfølgelig med folkeregister adresse flytning, så søge SU, så tror jeg ikke jeg har brugt det så meget mere.

7:35 Magnus: Jamen jeg har brugt det til, at få et rejsekort og til at få det der periodekort hedder det ikke det?

7:42 Tim: Ungdomskort?

7:42 Magnus: Ja, det hedder det nu, og så til at flytte min adresse og til at komme ind og se skats årsopgørelse.

7:51 Mathias: Nå jo det har jeg også brugt

7:54 Tim: Hvad med dig?

7:55 Mette: Jeg havde meget, meget store problemer da jeg flyttede fra Mou og så på et skolehjem og så fra skolehjemmet op i min lejlighed med folkeregisteret.

8:05 Tim: Så du har brugt flytning?

8:06 Mette: Ja det har jeg og det havde jeg også store problemer med.

8:09 Mads: Jamen jeg har brugt ungdomskort og så det med Post Danmark, flyttemeddelelse og så boligindskud, det har jeg haft problemer med.

8:25 Tim: Når I så har brugt dem (løsningerne, red.) har I så selv siddet med dem, eller har I fået nogen til at hjælpe jer eller hvordan har I gjort det?

8:32 Mathias: Nok en blanding, det kommer an på hvad det var? Altså jeg havde lidt problemer med SKAT, men udover det kunne jeg det meste efter jeg havde læst det igennem en gang til.

8:44 Tim: Så du klarede det mest selv?

8:45 Mathias: Ja, men jeg synes stadigvæk at det kunne optimeres lidt.

8:49 Mark: Jeg vil sige det samme, altså jeg prøver altid selv, og så kan det være jeg skal læse det igennem et par gange og hvis jeg virkelig ikke kan finde ud af det så spørger jeg om hjælp, så er det enten min mor eller en eller anden.

9:01 Magnus: Altså som udgangspunkt så starter jeg altid selv med det, men inden på sådan nogen hjemmesider som SKAT, så tænker jeg bare på det og tænker "Nej overhovedet ikke, det kommer ikke til at ske". Så hjælper min mor mig så også har hun det samme, og så må jeg så lige læse den igennem selv og så hvis det ikke fungerer så får jeg hjælp ved hende, men generelt så kan jeg godt selv finde ud af det. Men der er lige den der med SKAT, der driller mig hver eneste gang.

9:23 Mette: Jamen jeg plejer nogen gange at klare det selv, men der er en gang imellem hvor jeg bliver nødt til at ringe ind til dem, sådan at man kan få hjælp den vej igennem, men hvor de så altid siger "Nå, men det må du jo klare selv, det kan vi ikke hjælpe dig med". Og så står man sådan lidt og ikke aner hvad pokker man lige gør.

9:40 Tim: Hvad gør du så? Så prøver du bare eller?

9:42 Mette: Jamen så har jeg min mor til at hjælpe mig og så prøver vi at finde ud af det sådan. Og det plejer at lykkes efter et godt stykke tid.

9:51 Tim: Det var da heldigt. Får du hjælp eller?

9:54 Mads: Jamen, ja jeg får hjælp til det med SKAT, for jeg kan ikke finde ud af det på den måde det hele står på, der bruger vi gerne nogen timer på at finde rundt i hvad der er hvad. Det samme med boligindskud eller støtte til boligen og når jeg skal ind på de sociale medier, eller hvad de hedder, jamen vi sad og fumlede med det i flere timer, for bare at finde ud af hvad der er hvad.

10:20 Tim: Når I så bruger dem så kan jeg næsten gætte på at I synes de er lidt svære i hvert fald. Hvad er det I synes der er svært ved dem? Altså hvad er det der gør det svært, er det opbygningen eller er det?

10:30 Mathias: Jeg tror det er en blanding med opbygningen og vi blev også meget enige om, at lige før du kom ind så var vi meget enige om, at det var meget kryptisk sprog og, at der var for mange gange du skulle klikke igennem et ton af ting, hvor der... Vi synes det vil give mere mening at det var sådan "Hvis du møder de og de kriterier klik her" eller sådan et eller andet i stedet for at du skal gå det hele igennem for at komme til noget som er noget helt tredje.

10:55 Tim: Er det noget i alle sammen tænker?

10:56 Mark + Mads: Ja.

10:56 Mark: Man får alt for meget information smidt i hovedet. Hellere at man bare kunne indsnævre det.

11:01 Tim: Så man fik det man ligesom kun skulle bruge

11:03 Mark: Ja nemlig.

11:04 Mathias: Selvfølgelig skal man kunne have adgang til den information, hvis det er man har... hvis man ikke er sikker på sådan noget, så er det jo fint nok, men det skal ikke være som udgangspunkt at man skal have det hele af vide, for at for at man kan bare skrive sit navn og krydse af eller hvad det er.

11:20 Magnus: Altså mit problem med det det er når man kommer ind og skal, for eksempel søge noget SU derinde så kommer man ind, og så tror man, at man er kommet den rigtige vej og sådan noget, så ser det rigtigt ud det hele så klikker man ind på de forskellige ting og så kommer man bare igennem alle de samme ting en gang til. Så skal man sidde og trykke på de samme ting 100 gange før man kommer ind på det man egentlig skal ind på, i stedet for bare "SU" yes, ind på den og så lave nogen flere kategorier i stedet for

11:45 Tim: Er der nogen løsninger som I synes har været lettere end andre?

11:50 Magnus: Et søgefelt der virker

11:52 Magnus: Det virker bare aldrig

11:51 Tim: Ja, men jeg tænkte på...

11:56 Magnus: Man søger og så får man bare afvide, at det eksisterer ikke

11:57 Tim: Nej, men jeg tænkte sådan nogen af de løsninger for eksempel SKAT, eller SU eller flytning er der så noget af det I synes der var lettere at finde ud af end nogen af de andre?

12:06 Mark: Jeg synes faktisk flytning, det var rimeligt nemt, i forhold til det andet.

12:12 Tim: men søgefelt der virker det er også noteret.

12:15 Magnus: Det er lige meget hvad man søger, hvis bare man søger SU så kommer der 1000 forskellige valgmuligheder, så står der bare "ikke tilgængelig" eller et eller andet. Man får aldrig et brugbart svar ud af det.

12:21 Mark: Man kan slet ikke bruge det.

12:24 Tim: Men du synes flytning, det var sådan okay let.

12:27 Mark: Ja, men nu er det lige et stykke tid siden jo, men jeg synes det gik rimelig smooth

12:32 Mads: Det går hurtigt og nemt, det er lidt nemmere at finde ud af det med SKAT og flyt... boligstøtte og alt sådan noget

12:38 Tim: Altså det med om man får penge tilbage i SKAT?

12:40 Mads: Ja, det er lidt nemmere end det andet synes jeg.

12:44 Magnus: Jeg synes, at bestille det rejsekort, det var nemt. Der var bare tre muligheder så bare ind og tryk på den man skal og så bare indtaste navn og billede og så bare. Simpelt og nemt.

12:55 Mette: Jeg synes bare det var latterligt med rejsekort det er, at man kan ikke betale med mastercard

12:59 Mark: Kan man ikke? Hvorfor har de ikke gjort det endnu? Der er så mange der bruger mastercard.

13:02 Mark: Hvad skulle du betale? ... Hvorfor?

13:05 Mette: Det ved jeg ikke... Jeg skulle betale for rejsekort... For at få tanket den op med det samme.

13:11 Mark: Ja okay..

13:13 Mette: Og det kan man ikke betale med mastercard, så det vil sige, at alle unge der har mastercard, de skal have hjælp af deres forældre eller noget, for at de kan få et rejsekort, og det synes jeg, det er så åndsvagt lavet.

13:24 Tim: Det kan jeg godt forstå. Har du noget du synes der er?

13:29 Mathias: Jeg tror egentlig de andre har opsummeret det rimelig godt.

13:33 Tim: Hvordan synes I så dem der ikke er så gode, hvordan kan man gøre dem bedre?

13:39 Mathias: Færre klik, mindre... mere sprog som man ville sige det. For eksempel, hvis der er sådan noget som, for eksempel der med SU så kan man sige... bare vinge nogle kriterier af og så sige du er hjemmeboende, og du er så og så gammel og du... for eksempel i stedet for at man får det hele kylet i ansigtet,

at rode det hele igennem for at se om; "nej nå okay, så videre". Det tror jeg vil være nemmere, den nemmeste løsning er nok så få klik som muligt og så let sprog som muligt.

14:16 Magnus: Dagligdags sprog og, som han siger, mindre klik. Og så igen et søgefelt der virker. Så må det, når man søger på et "S" for eksempel så må det komme med valgmuligheder hvad der hedder inde under "S" i stedet for at skrive hele ordet selv, og hvis man så ikke kan stave, så kommer der stavefejl og så er det klart man ikke kan finde det jo. Det er bare håbløst, jeg gider slet ikke bruge dem der.

14:45 Tim: Kender I forskellen på forskudsopgørelsen og så årsopgørelsen?

(afbrydelse)

15:06 Mette: Det er så forvirrende, jeg har aldrig fundet ud af det det har jeg ikke.

15:16 Mathias: Jeg kan ikke huske hvaffor en der er hvad, jeg kan bare huske den ene af dem, det er den du skal lige ind og sørge for, at du ikke kommer til at betale for meget i SKAT.

15:27 Tim: Det er heller ikke vigtigt.

15:28 Mark: Det piller jeg heller ikke så meget ved. Så får mit skattekort sig lidt svingture.

15:34 Tim: Når I har meldt flytning har I så... hvordan har I så fundet alt det informationer omkring det og?

15:39 Mark: Spurgt min søster. Brugt den viden jeg har fået af familien. Spurgt dem.

15:49 Mette: Jeg var meget ind på borgerservice, tror jeg det hedder.

15:52 Mark: Ja det brugte jeg også.

15:52 Tim: Nede på kommunen eller hvad?

15:53 Mette: Ja der var jeg meget nede, men det var altid sådan, at når man kom derned og havde brug for hjælp så siger de, jamen det skal I selv gøre på internettet, og de må ikke vise os hvordan man gør på internettet, og sådan noget der.

16:05 Mathias: Wait... De må ikke?

16:07 Mette: Eller de må ikke, ellers vil de bare ikke fordi de har aldrig nogensinde hjulpet mig, jeg har kommet derned tre gange nu, hvor at de simpelthen ikke har villet vise mig, hvordan man gør på internettet, og jeg selv skal finde ud af det.

16:18 Tim: Så det kan godt være lidt op ad bakke?

16:20 Mette: Så jeg synes borgerservice, de hjælper ikke en pind.

16:21 Mark: Man skulle da tro de havde en computer til rådighed.

16:26 Mathias: "Kan vi hjælpe dig på nogen måde, nej desværre vi kan ikke hjælpe dig"

16:31 Magnus: Jamen jeg har en kammerat der flyttede i går faktisk, og der har vi hele sidste uge været nede på AKU og, jamen måske borgerservice, tror jeg og det er så blevet ved med at stille os frem og tilbage mellem de steder, fordi de ved slet ikke hvad de laver dernede, så kommer man ned til AKU og de siger, det skal i ned til borgerservice, og vi siger nå, men det er fint så går vi derned, så spørger vi, hvad skal vi så gøre nu, fordi vi blev sendt herved? ”nå men bare gå tilbage igen”. Fedt, så blev vi sendt et helt andet sted hen. Vi har kørt Aalborg rundt ti gange eller sådan noget for at få lov til at bo i en lejlighed. Så de der offentligt ansatte der, der burde kunne hjælpe en, de skal lige stramme sig lidt an. Og så gøre det de får besked på i stedet for, bare at sende videre og holde fri resten af dagen.

17:11 Mathias: Eller give klar besked om hvad det er I skal, i stedet for bare at sende jer ned til de andre.

17:17 Tim: Hvad med dig har du...

17:17 Mads: Jeg har sådan også oppe på det borgerservice, da vi skulle flytte ind og alt sådan noget, det er vel, du kunne simpelthen ikke der hvor jeg var, jeg havde hjælp af mine bedste forældre der hvor jeg boede før, og de havde svært ved sådan noget de er ikke lige så meget inden for det offentlige som det var i gamle dage så de var også meget forvirrede og hvad det er der skulle ske, de kunne heller ikke forstå det. Og det kunne jeg heller ikke på det tidspunkt, så det var irriterende, at de ikke bare lige forklarede os hvordan vi skulle gøre i stedet for at sige, vi skulle gå ind på nettet og gøre det.

17:52 Er der nogen af jer, der har prøvet at rette i jeres forskudsopgørelse?

17:55 Mark: Det har jeg ikke turde. Jeg tror ikke pille særlig meget ved SKAT, jeg tænker ”Jeg får bare sådan 22.000 i minus” eller mere eller mindre, jeg tænker bare nej.

18:05 Magnus: Ja det er offentlige det kommer bare lige tilbage i hovedet på en.

18:08 Mathias: Jeg har glemt hvilken en af dem det er jeg har pillet ved, forskudsopgørelsen og årsopgørelsen, jeg kan ikke huske det. Jeg kan bare huske jeg pillede ved den ene af dem, det var fordi jeg havde frikort så skulle jeg sådan opgive meget det var jeg havde, for at jeg ikke skulle betale 55% i SKAT. Og det var fordi skolen kom til, at glemme jeg havde frikort og bagefter jeg havde frikort så (nej-lyd). Så jeg kommer til at få penge tilbage i SKAT alligevel

18:40 Tim: Hvordan gjorde du det, kan du huske det? Eller bare overordnet.

18:48 Mathias: Jeg tror bare, at jeg gik ind på SKAT hvor jeg loggede ind med uni-login, eller hvad snakker jeg om, NemID. Og så jeg kan ikke huske hvordan, men jeg kom ind på en eller anden side hvor der stod sådan noget med de forskellige slags indkomster, om det var overførsels, indtjening og så kunne man så skrive

19:18 Tim: Har I hørt om borger.dk?

19:20: Mathias + Mads: Ja

19:21 Mark: Hvad er det?

19:24 Tim: En hjemmeside.

19:26 Mathias: Jeg har hørt det sagt før, men jeg ved ikke hvad det er.

19:28 Tim: I har ikke... eller du har ikke brugt den i hvert fald.

19:32 Magnus: Jeg har fået af vide jeg skal oprette mig derinde, for måske et halvt år siden, så jeg har været inde på den et par gange og bare tænkt; "Det gider jeg slet ikke bruge tid på". Så jeg har ikke fået gjort det. Og det samme med e-boks.

19:48 Tim: Nå, men så kan jeg så gætte, at du ikke har e-boks. Hvor mange af jer andre har så en e-boks? – Det har du.

19:52 Mette: Jeg har e-boks, men det er fordi jeg gik på hovedforløb, så der fik jeg min løn fra kommunen, som skulle gå derind på så derfor var det vigtigt jeg havde den. Nu der bruger jeg den ikke.

20:03 Mark: Jeg bruger den heller ikke rigtig. Jeg har den, men det er sådan hvis der går et eller andet helt galt så "nå jeg har sgu da også en e-boks" – lige ind og kig.

20:10 Mette: Men det er vigtigt at kigge derinde, for du kan jo se hvis der kommer nogle breve fra kommunen.

20:15 Magnus: I får da også bare svar på jeres mobil når I får dem.

20:18 Mette: Nej jeg gør ikke.

20:20 Mathias: Jeg ved ikke hvad en e-boks er, så det er nemt nok at sige hvad jeg ved om det.

20:28 Tim: Du har den heller ikke eller hvad?

20:30 Mads: Nej, det er fordi jeg føler det er nemmere at, i stedet for at have så mange forskellige ting, vi har en e-mail og alt sådan noget så synes jeg det er lidt nemmere at have den e-mail, hotmail eller hvad man har at kommunikere over i stedet for e-boks, så skal du over i det ene, så skal du over i det andet, borger.dk. Du skal alverdens ting i dag for bare at kunne få en lille kontakt til kommunen eller noget andet.

20:49 Mathias: Det kunne være nemt, hvis det er man bare kunne bruge sit... en eller anden form for... sådan noget som NemID eller sådan noget, hvis man bare kunne bruge det som en eller anden form for login, eller man bare kunne som sagt tage det over sin egen mail eller sådan et eller andet, så man havde det samlet et sted i stedet for, at man skal kigge på tre forskellige ting, for bare at få den samme viden, som man lige så godt kunne få over en ting.

21:11 Tim: Nå, men jer der så har den...

21:13 Magnus: Nej men det er bare, når han siger man kan samle det hele på en hjemmeside, altså både sin mail e-boks og borger og alle de der steder man nu får informationer fra, samle dem på én hjemmeside og så gøre sådan, i stedet for at logge ind på, hvad er der, ti forskellige sider efterhånden.

21:31 Mathias: Det skader ikke at gøre en menu større eller et eller andet, så kan man bare sige, at hvis det er noget med SKAT eller SU bolig... flytning eller hvis du skal have styr på nogen lån eller et eller andet have info om et eller andet så kan man bare det hele der så bare have en menu der folder sig ud.

21:48 Mark: Det er nemmest hvis man deler det op i nogen kriterier eller sådan så det bliver nemmere at komme ind på.

21:55 Tim: Jer der har e-boks, hvad synes I om den, i bruger den måske ikke så meget eller?

21:59 Mette: Altså jeg har været glad for min der er styr på alt det som, med min praktikplads fra kommunen og alt sådan noget, så jeg har haft stor glæde af den.

22:08 Tim: Hvad med dig du har ikke

22:09 Mark: Jeg bruger den ikke sindssygt tit. Det skal jeg ikke være bleg for at indrømme.

22:15 Tim: Kender I så forskellen på denne her digitale postkasse, man snakker om eller hvad? Der er nogen der snakker om, at der kommer sådan en digital postkasse her til november.

22:26 Magnus: Hvad er det?

22:26 Mads: Jeg har ikke hørt om den

22:27 Mathias: Hvad hedder den? Bare en digital postkasse?

22:27 Mette: Hvad er det?

22:30 Tim: Det er lidt lige som en e-boks, bare hvor man så får det fra det offentlige, den bliver ikke ny, den kører over det samme. Men jeg gætter på, at I ikke har hørt om den.

22:39 Alle: Nej.

22:42 Tim: Nå, men NemID det har I alle sammen eller hvad?

22:46 Alle: Ja.

22:46 Magnus: Godt system.

22:46 Tim: Hvad synes I om det?

22:49 Mads: Sådan lige til at overskue, når man først bruger det så er det meget dejligt.

22:53 Mette: Det er ikke forvirrende, der er ikke for mange ord, som man ikke rigtig forstår, det er meget sådan, at også at os mennesker vi kan forstå det.

23:04 Tim: Det er sådan lige til?

23:05 Mark + Mette + Mads: Ja.

23:06 Mathias: Sådan det siger bare et "Brugernavn – kode" Og så find koden der ved de der tal fint, og så er det bare det.

23:14 Mark: Man bruger det to gange, så er man ikke i tvivl om hvordan det fungerer.

23:17 Tim: Så det er godt overskueligt

23:18 Magnus: Det er meget simpelt sådan selv den dumme dansker er med, ej men der kan man næsten ikke gøre noget forkert. Det eneste er hvis man lige glemmer sin kode eller sådan noget, men så er man også selv ude om det.

23:32 Mathias: Det er jo så noget andet.

23:33 Tim: Ved I hvad der sker når nøglekortet det løber tør for nøgler?

23:35 Mads: Så får man et nyt nøglekort...

23:39 Mark: Hvornår er det man får det?

23:40 Magnus: De sender et nyt når der er 50 nøgler tilbage, tror jeg det er.

23:42 Mads: Ja så sender de et nyt og så bruger du så det, når du er færdig med det andet.

23:47 Magnus: Så skal du lige gå ind og registrere det.

23:48 Mette: Er det 60?

23:48 Mark: Så vil jeg godt vide hvornår jeg får mit, fordi jeg er på 19 og jeg...

23:51 Magnus: Nå men det kan også være det er 20.

23:51 Mette: Jeg er nede på fem.

23:54 Mark: Og jeg har ikke fået noget

23:55 Mads: Du får når du har udløb, mener jeg. Det er hvad jeg har hørt fra min familie, som er inde på SKAT hver dag. Og bruger nøglekort hver dag så...

24:06 Magnus: Du kan bare skrive derind og få et nyt. Det har jeg også gjort. Så skriver de, at de sender et, det kom aldrig, så skrev jeg derind så kom det med det samme.

24:15 Tim: Man kan også gå ind og bestille det hvis kommer lige lidt for lavt ned i hvert fald.

24:19 Mark: Det bliver nok nødvendigt lige pludselig.

24:23 Tim: Idéer til hvordan man kunne forbedre løsningerne, så de blev lettere. Et søgefelt der virkede og så et tydeligere sprog eller hvad?

24:29 Mads: Ja, så de unge også kan forstå i stedet for, at man skal igennem alle mulige ting, som man ikke ved noget som helst om, som ikke har noget med det at gøre, også.

24:38 Mathias: Det vil være fint med kategorisering, hvad kan man sige, kategorisere det meget mere. Går du ind under det her, så klik her, sådan noget.

24:45 Magnus: Jamen det var også egentlig det samme, bare med at have færre valgmuligheder i de store emner, og så gå ind og lave nogen flere fininddelinger, så man kommer lidt mere ind på det rette, i stedet for der kommer alt muligt ind fra højre og venstre hele tiden.

25:02 Mette: Jeg synes folk det skal passe på med, at det ikke bliver for professor-sprog, fordi dem som der sidder derinde, de er jo rigtig, rigtig dygtige til, at finde ud af ting, men det er vi andre jo ikke, det er jo derfor vi har brug for hjælp en gang imellem. Og jeg synes ikke det er sprog på niveau med os, og det synes jeg er forkert, det skal de lave om, så vi kan forstå det også og ikke kun dem.

25:26 Mathias: Alt respekt til rigsdansk og, at de har godt sprog, men jeg tror også det vil være nemmere, at skrive det som man vil forklare folk det. Som du sagde med, ikke for meget professor sprog ind over det. Bare det er klart og tydeligt.

25:43 Magnus: Eventuelt gå ind og... Det er fint de skriver på rigsdansk, men så hvis de gider knytte en forklaring til, hvad det egentlig betyder.

25:49 Mads: I stedet for de der forkortelser der er på nogen få ord, så er det et mega langt ord som vi ikke ved noget om.

25:56 Magnus: Alle de der sindssyge ord der, som man ikke har en chance for at udtale og man kan slet ikke læse hvad der står.

26:00 Mathias: Det kunne være så nemt, som bare at sætte en parentes ved siden af og så kan du bare slå det... Lige som forkortelsen og så i parentesen så slå hvad forkortelsen står for.

26:08 Magnus: Bare skriv "dette betyder", og så fortælle det på en ordentlig måde i stedet for.

26:11 Tim: Hvad tænker I om sådan nogen videoguides?

26:14 Mads: Faktisk har jeg ikke noget imod, det synes jeg også kunne være meget rart man lige laver sådan en lille videoguide.

26:19 Mathias: Det kunne være nemt nok i forhold til... hjælp til SU så kan du bare se, jamen okay så er der en video med en tutorial til hvordan du kan få SU, det kan være. Jeg tror også det vil være nemt for dem som er ordblinde. Det vil være bedre for dem også.

26:35 Magnus: Ja, helt 100. Jeg synes det er en god idé med de der video guides der, de skal så bare holde dem nede på et niveau, hvor vi andre kan være med, altså fint, at de har videoen, men hvis de lige gider forklare hvad der sker også, så at det ikke bare bliver tryk, tryk, tryk. Så kan man ikke følge med alligevel, hvis de gider fortælle i videoen, hvad det er der foregår.

26:55 Tim: Der er nogen steder hvor man har prøvet sig med, så er der sådan et lille spørgsmålstegn ud fra et eller andet, jeg tror det er inde på SKAT, hvor man har det når man har hele den der liste med sin opgørelse, hvor man så siger, for eksempel brutto-indkomst, så trykker man på den så kan der stå: "Brutto-indkomsten er alt det her". Jeg kan ikke huske om det er inde på SKAT.

27:16 Mads: Jeg har i hvert fald ikke hørt om det før.

27:17 Mark: Jeg har ikke set det, jeg har ikke lagt mærke til det.

27:19 Tim: Der er i hvert fald nogen steder hvor man har prøvet sig med sådan nogen bokse, hvor man lige kan trykke på dem og så kan man få en forklaring til det.

27:25 Mathias: Jeg tror måske et design system, som måske kunne være nemmere, som man bruger mange andre steder ved bare for eksempel, at highlighte ordet for eksempel, og så kan du bare klikke der, så kommer du til "Hvad er et-eller-andet" Så står der en forklaring om, hvad det betyder og hvad du kan bruge det til i denne her sammenhæng.

27:46 Mette: Jeg synes måske de videoer der, de kan godt lave det på den der måde, at de selv er inde på en computer skærm, hvor når man skal søge SU så går de ind og klikker så man kan følge med i hvor man skal klikke.

27:57 Mathias: Så tutorialen går ud på, at man bare ser det fra skærmen af.

28:02 Mads: Fordi der er rigtig, rigtig mange ældre i dag, som ikke ved noget som helst om alt sådan noget her, jeg har en mormor, hun er ude af alt sådan noget, hun ved intet om det.

28:11 Mathias: Så vil det være fint nok, hvis de så har videoen ved siden af, så kan de jo følge musen eller sådan noget. "Og så klikker du hernede", og så kan du bare skrive hvad din indkomst er, og vinge af hvis du er hjemmeboende et eller andet og så, kan du sådan noget. Sådan i et tempo, hvor det selvfølgelig ikke er for langsomt, men ideen er bare, at man kan følge med.

28:33 Tim: Hvor mange af jer har prøvet at søge om SU?

28:36 Mark: Det tror jeg vi alle sammen har.

28:37 Mads: Nej jeg har ikke.

28:38 Mathias: Jeg kan ikke rigtig endnu.

28:41 Mark: Nå du er kun 17... Jeg sidder her som 22 årig og føler mig som en gammel mand.

28:49 Magnus: Det gør jeg altså også.

28:42 Mathias: Ja lige pludselig føler man sig...

28:57 Tim: Føler I, at I har noget helt specielt hvor I tænker, jeg kan godt lide at bruge dem digitalt, fordi det er smart på en eller anden måde, eller hvad?

29:07 Magnus: Altså jeg kan bedst lide, at bruge en hjemmeside som SKAT, hvor de har sat det op på en overskuelig måde, altså, der skal man ikke til at lede helt vildt lang tid efter alting. Så det er et fint design der er derinde i stedet for, hvad hedder den, den der borger der, jeg synes ikke den.. Det ligner bare lort, det ligner bare noget der er kastet ind, det gider man slet ikke arbejde med, så hvis de gider sætte ordentlig og overskueligt design op på det.

29:31 Mathias: Den nemmeste løsning er nok bare at highlighte, de forskellige ord og sætte en ordentlig menu ind, og kategorisere de forskellige ting, og som sagt, bruge sprog som er lige til at forstå. Og hvis det er, det der med video tutorials, eller et eller andet, hvad end man vil kalde dem, så kan være rigtig godt, som sagt, for dem som jeg nævnte før, de ordblinde og dem som måske ikke er så gode computere, til at have ved siden af og køre, så man kan blive guidet igennem det.

30: Tim: Er der nogen ting, hvor I tænker det burde man gøre digitalt eller?

30:05 Mathias: Alt, basicly. Det kommer an på hvad du mener med.

30:10 Tim: Hvor I tænker, det vil være super smart, hvis man kunne gøre det her digitalt, et eller andet man ikke kan i dag.

30:19 Mathias: Hvilken service, har vi i dag som ikke er digital, udover

30:23 Mette: Ja det vil jeg også gerne have afvide.

30:24 Mark: Indkøbt.

30:25 Magnus: Det er lige kommet, hvad er det det hedder det program der?

30:29 Mark: Det vil jeg ikke bruge, jeg vil godt ned og se min vare, fysisk

30:34 Magnus: Så på for gammel mad, altså.

30:37 Mathias: Whatever.

30:37 Mark: Et billede af en steg det er jo ikke det samme som en steg.

30:43 Tim: Så der er ikke rigtig.

30:45 Magnus: Nej.

30:45 Mathias: Hvis vi kunne komme på noget, så kunne vi sikkert nævne noget.

30:50 Magnus: Hvis vi havde vist hvad der manglede så havde vi jo lavet det og tjent mange penge.

30:52 Tim: Det er selvfølgelig rigtigt.

30:58 Tim: Når I nu har meldt flytning så har mange af jer været på besøg nede i borgerservice, eller hvordan?

31:03 Mette + Mads: Ja.

31:04 Tim: Ville I helst, hvis man kunne gå derned og så få hjælp til det eller bare sidde med det derhjemme når I vil?

31:09 Mette: Det er da helt klart nemmere selv at kunne klare ting. Men det kan man bare ikke.

31:14 Mathias: Men hvis det er man har problemer så skal man nærmest kunne have en eller anden mulighed for at få hjælp, hvis man ikke har guidevideoer til det eller hvad end det nu er. Så burde man have en eller anden man kan få til, at sige "Jeg ved ikke hvordan jeg gør, kan du lige hjælpe mig". Og så skal de sige ja, eller ja lige om lidt. De skal ikke bare sige, jamen du skal gå ned til ham der, for at få af vide du skal gå ned til ham der igen.

31:43 Tim: Synes I, at det er for dyrt at komme på nettet i forhold til skal være det med det offentlige? [Hovedrysten fra alle] nej, det er ikke noget.

31:51 Magnus: ikke i forhold til hvor meget man bruger det. For sådan en som min mormor som bruger nettet én gang om hvert kvartal, der er det jo selvfølgelig dyrt for hende, men sådan en som den normale gennemsnitsdansker, eller en teenager eller et eller andet, der er det jo ikke dyrt.

32:05 Mathias: Og jo mere digitaliseret alt bliver så er det ikke noget der kommer til at være dyrt. Ikke rigtigt.

32:13 Magnus: Personligt synes jeg man skal gå ind og sætte prisen efter hvor meget man bruger det. Så er der ingen der bliver snydt.

32:17 Mark + Mette + Mads: ja.

32:19 Mathias: Og så er det også lidt nemmere bare at sige, hvis du bruger det mere end det, så betaler du bare for det.

32:27 Mathias: Så kommer der også mere i statskassen, yay.

32:30 Tim: Der er ikke nogen af jer der har overvejet at fravælge det, fordi det er for dyrt med et internet abonnement, computer og alt sådan noget, eller hvad?

32:36 Mads: Nej det...

32:36 Mathias: Nej.

32:37 Magnus: Altså jeg har ikke, men jeg ved, min søster hun valgte det fra, hun bruger bare sin mobil, og sætter noget internetdeling op der. Fordi det er hurtigere end det normale internet er så.

32:46 Mads: Det er det som regel også, hvis plus at det er ikke lige så kompliceret, som det er hvis du skal have noget internet derhjemme, så skal du ringe til dem her, så skal de lige komme ordne det og sådan noget. Og så har du bare lige din mobil, hvor der alle gB'erne er på, så kan du bare overføre det til computeren så er det... Det er lidt nemmere.

33:05 Tim: Når I nu bruger det her på nettet, hvad er det så, det var sproget og alt sådan noget, og opbygningen af det der gjorde sværere end at bruge for eksempel Facebook, når de ændrer layout eller sådan et eller andet.

33:18 Magnus: Nu er vi alle sammen vant til at bruge Facebook, går jeg ud fra, så det er det ligger bare altså.

33:21 Tim: Så det er også lidt med at man ikke har rutinen i, at bruge det offentlige.

33:24 Magnus: Ja lige præcis, hvis man brugte det mere så ville det også være nemmere for en.

33:26 Mads: Det er heller ikke lige så svært at finde rundt i Facebook, mere det er...

33:32 Mark: Det er ikke fordi man kigger inde på skats hjemmeside, hver anden dag.

33:34 Mathias: Idéen er jo også med sådan noget som Facebook.. Bare generelt sociale medier er jo også, det er overskueligt og det skal være sådan at du hurtigt kan komme til de forskellige ting og det er, at de

har fået så meget ind på så lidt plads som muligt og stadigvæk sørge for at det er overskueligt. Det er lidt det..

33:53 Mark: Det er det vi mangler på de andre.

33:56 Mathias: Så hvis man kunne tage et tip eller to fra for eksempel ved at kigge på Facebook, hvordan de har gjort det, så ikke for at kopiere det, for så bliver man nok lidt sagsøgt, men udover det...

34:07 Tim: Er der noget hvor I så tænker, det var egentlig smart jeg kunne gøre det over nettet, det var dejlig let, jeg behøvede jeg ikke at gå ned i borgerservice, eller sådan et eller andet.

34:16 Mads: Ja.

34:18 Magnus: Nærmest alt. Det er smart nok at gøre over nettet, men det er bare ikke så smart når man ikke kan finde ud af det.

34:23 Mathias: Det skal være lettere at, hvis man så er en af de personer som ikke kan finde ud af det, eller har svært ved det eller begge dele, et eller andet. Så skal man kunne få hjælp et sted.

34:34 Magnus: Jeg tænker sådan noget med at tjekke sin netbank, det er jo pisse smart man kan gøre det over alt, i stedet for at man skal gå ned i banken og få udskrevet sådan en saldo, så kan man smide den og ud så gå 10 minutter og så tænke "Hvad var det der stod?"

34:44 Tim: Du havde også noget..

34:45 Mads: Ja, men det er noget af det samme som han sagde.

34:49 Tim: Så det er lidt det der med, at man kan gøre det når man har tid, eller hvordan?

34:53 Mathias: Ja det gør det hele lidt nemmere, så har man lidt mere kontrol over det. Fremfor, at man som du nævnte skal helt ned til banken bare for at finde ud af hvad det er man har, for at finde ud af om man har råd til den eller så man kan få styr på sit budget. Så er det meget nemmere bare lige hurtigt at tjekke det, når det er man lige kommer i tanke om det.

35:08 Tim: Er det sådan, at I hjælper nogen med sådan nogen løsninger eller, der er mange der hjælper deres bedste forældre, eller sådan et eller andet?

35:19 Mathias: Mine bedsteforældre har ikke rigtig brug for hjælp, fordi de har computer et eller andet, bestemt firma som hjælper dem, det er sådan noget firma som er lavet til at hjælpe gamle mennesker igennem hverdagen basicly, så de har det fint med det.

35:34 Magnus: Jeg hjælper både min mor og min far rigtig meget.

35:36 Tim: Også med...

35:37 Magnus: Alt. Alt elektronik. Bare sådan noget som at indstille kanalerne i fjernsynet.

35:44 Tim: Så det er dig de ringer til.

35:46 Magnus: Ja de henter mig. Men ja.

35:49 Mette: Jeg hjælper mine forældre meget derhjemme med deres ting, når de ikke kan finde ud af det. Og min bedstemor hun er begyndt på et kursus, med computere for ældre mennesker, helt fra børnehavniveau og så også så de kan finde ud af det.

36:06 Mads: Ja jeg hjælper sådan mere mine bedsteforældre, men jeg får ligeså meget hjælp af dem, så det er sådan mere kvitte-kvit.

36:13 Tim: så I bytter lidt.

36:13 Mads: ja.

36:15 Tim: Du har selvfølgelig langt til Falster, men...

36:18 Mark: Jamen da jeg boede på Falster, så er der nogen ting de er gode til, og så er der nogen ting de ikke er særligt gode til og så supplerer vi bare hinanden hvor vi kan.

36:33 Tim: Er der nogen offentlige steder hvor I tror man så rent faktisk kan få hjælp, eller?

36:37 Mathias: Forhåbentlig borgerservice.

36:39 Mads: Det kommer an på hvad det er vi taler om.

36:40 Tim: Bare generelt til digitale løsninger, det kunne eksempelvis være flytning eller SU eller sådan et eller andet.

36:47 Mads: Der er sådan noget flytning og SU, jamen der skal synes jeg godt man skal kunne gå ned til borgerservice og få hjælp dernede, i stedet for bare at sige, jamen I kan gå på internettet at gøre det, nej hvis nu vi har svært ved det, vi har prøvet det gentagne gange at finde ud af det, vi kan bare ikke.

37:00 Mark: Det kunne også bare være man ikke har internet.

37:01 Mathias: Det kunne også være.

37:07 Magnus: Banker, de hjælper med at oprette netbank og hvad man nu ellers lige skal have brugt. Det er både over telefonen og gå derned og få hjælp. Det fungerer bare.

37:16 Tim: Hvad tænker I med biblioteker?

37:17 Mads: Det synes jeg faktisk, som jeg har hørt mange unge når de skal have indflytning, SKAT og sådan noget. At de lige hurtigt får hjælp dernede, det har jeg hørt i hvert fald, at der er mange der gør. Fordi de kan ikke selv finde ud af det her, på grund af at det er for svært.

37:35 Mark: Jeg har hørt at... selvfølgelig det er smart og man har muligheden for det, men jeg har også hørt at de computere de har oppe på bibliotekerne det er bare fyldt med virusser, så dem holder jeg mig lidt fra. Fordi jeg vil ikke have der kommer en eller anden bob der tager alle mine penge eller et eller andet...

37:52 Mathias: Så står der -5000 på din konto.

37:54 Mark: så tænker jeg "nå yes, super..."

37:57 Tim: Så I vidste godt, man kunne få hjælp der?

38:00 Mads + Mark: Ja.

38:01 Mette: Det anede jeg faktisk ikke.

38:03 Magnus: Jeg vidste ikke vi havde et bibliotek i Aalborg.

38:07 Mathias: Jeg vidste der var bibliotek, jeg vidste bare ikke man kunne få hjælp der.

38:09 Mads: Jeg synes det er lidt ringe, at hvorfor det er bibliotekaren der skal hjælpe en? Det er jo lige så meget dem som opretter der skal hjælpe en. I stedet for at man skal gå til alle mulige andre, som blandt andet ikke kender sådan noget, og sige; "ved I hvordan man skal gøre det her?" Det synes jeg, det er ringe, at de laver sådan noget

38:28 Tim: At det er bibliotekerne der har det ansvar eller hvad?

38:30 Mads: At de hjælper når de andre ikke gider hjælpe dig. Det er lidt ringe, når det ikke er dem der har lavet det.

38:35 Mathias: Selvbetjening er fair nok, så længe at det er klart og tydeligt. Eller så kan det måske være lidt unfair at kræve at man skal kunne finde rundt i det, hvis det som vi snakkede om var lidt for kryptisk. Også med at få samlet det hele et sted, så vil du også være nemmere at finde ud af at få hjælp, så kan man bare sige, jeg skal have hjælp til SU eller bolig eller netbank, hvordan gør jeg? Og så hvis de bare har styr på det, eller kan finde en der har styr på det.

39:09 Afsluttet.

10.5. Bilag 5, Transskription af Thisted Handelsskole

Mandag d. 28. april, 2014.

2:17 Tim: Hvis vi lige kunne starte med at tage en runde, hvor I fortæller hvor gamle I er og lidt om hvad I laver i fritiden.

2:28 Hanne: Jeg hedder Hanne jeg er 18 år gammel, og jeg går her på Thisted Handelsskole og i min fritid der dyrker jeg gymnastik.

2:37 Henriette: Jeg hedder Henriette, jeg er 19, jeg laver ikke rigtig så meget.

2:41 Heidi: Jeg hedder Heidi jeg er 18 og jeg arbejder.

2:44 Helena: Jeg hedder Helena, jeg er 18. Jeg spiller fodbold og træner.

2:49 Hans: Jeg hedder Hans, jeg er 18 jeg og jeg arbejder.

2:52 Henrik: Jeg hedder Henrik, jeg er 18 og jeg arbejder og laver ingen ting samtidig.

2:59 Tim: Hvor meget tid bruger i cirka om dagen på computere og på tablets?

3:06 Helena: En fire-fem timer?

3:07 Heidi: Ja det tror jeg også

3:08 Henrik: Hvis ikke mere?

3:13 Henrik: Gælder det også med hvad vi bruger i skolen og sådan?

3:15 Tim: Ja også sådan, bare i det hele

3:16 Heidi: Nå, men så er det jo faktisk en del.

3:18 Hanne: Så er fire fem timer i hvert fald slet ikke nok.

3:21 Henrik: Nej, for hvor lang tid er vi heroppe? Fra klokken otte til

3:25 Hanne: Kvart over tre tror jeg

3:26 Henrik: Ja, det er jo der... Det er jo syv timer

3:29 Hanne: Så kommer man hjem og skal lave lektier.

3:32 Henriette: Facebook...

3:32 Henrik: Så er vi nok over de ti timer.

3:33 Henriette: Tæller telefonen på Facebook?

3:37 Tim: Hvad bruger i dem så til når I ikke er i skole, altså i fritiden.

3:41 Hanne: Facebook.

3:41 Helena: Ser film.

3:42 Hanne: Ja viaplay

3:44 Henrik: Spiller spil

3:44 Hans: Netflix

3:48 Henriette: Kattegalleri

3:50 Heidi: Jeg tror kun det er dig der gør det.

3:50 Henrik: Jeg tror primært det er dig, Henriette

3:51 Heidi: Det er kun dig der gør det.

3:52 Hanne: Kun Henriette

3:54 Tim: Og I får alle sammen SU?

3:55 Alle: Ja.

3:56 Tim: Har I prøvet at bruge nogen af de her selvbetjeningsløsninger?

4:02 Heidi: Jeg har ansøgt om SU.

4:04 Hanne: Det tror jeg også det er det eneste. Og så tjekke SKAT

4:05 Heidi: Og så har jeg også, ja tjekket SKAT.

4:06 Henrik: Var det ikke på papirform man egentlig gjorde det?

4:09 Tim: SU? Det kommer an på hvornår du gjorde det, jeg tror du skal gøre det på nettet.

4:10 Heidi: Det gjorde jeg ikke. (På papir, red.)

4:11 Helena: Nej jeg gjorde det også på computeren. Også den gang jeg skulle lave NemID, der var det også selvbetjenings-et-eller-andet.

4:19 Hanne: Der er min far sød, at hjælpe.

4:21 Henriette: Ja, det var fandme svært.

4:22 Heidi: Jeg tror også bare jeg kiggede og så tænkte jeg, niks det bliver ikke det her, det kommer ikke til, at ske.

4:26 Tim: Får I hjælp til når I skal bruge sådan nogle selvbetjeningsløsninger?

4:31 Hanne: Altså første gang.

4:33 Heidi: Nej, der læste jeg mig frem.

4:33 Helena: Nej.

4:35 Hanne: Det er bare mig, der er lidt træls åbenbart.

4:37 Tim: Også sådan noget med SKAT og sådan, det kan I også selv?

4:40 Hanne +Helena: Nej

4:41 Henrik: Så ville jeg kontakte nogen fra SKAT og håbe på, at de ved noget

4:45 Heidi: - Eller mine forældre for den sags skyld

4:54 Tim: Hvad er det I synes der er udfordrende ved dem, for eksempel SKAT?

5:00 Helena: Jeg synes bare det er svært at vide, altså det er jo lidt noget baggrundsviden, det der med at man skal ind og tjekke om man får noget tilbage i SKAT, eksempelvis.

5:07 Heidi: Men også hvilket kort man skal bruge til SU og arbejde og sådan nogle ting, fordi om det er bi-kort, hovedkort eller frikort eller hvad fanden det er.

5:14 Helena: Det er mega svært at vide, det er jo ikke sådan noget man bare ved.

5:16 Tim: De der begreber der ligger I det.

5:18 Hanne: Ja.

5:18 Henriette: Og det er jo heller ikke helt ligegyldigt hvad man gør for man kan jo ende med at gøre et eller andet der ikke er helt lovligt.

5:23 Tim: Så man er bange for at gøre det forkert?

5:24 Henriette: Ja også det.

5:25 Henrik: Jo men det er lidt som om det ikke er udtænkt af folk der rent faktisk skulle bruge det. Fordi det er ikke bare sådan, at det er: Skal du have SU – Ja, men vil du smide det på dit ene skattekort hvor du så får...

5:35 Heidi: Ja der står nemlig ikke noget om hvad kortene er til.

5:37 Henrik: Du ved bare der... Altså hvis man ikke vidste at skattekort A, det var der hvor man havde sit frikort på og B det var der hvor man ikke havde, jamen så kunne man jo lige så godt sige, så kan det jo bare være B. Og så anbefaler de, nå men så skal du sætte den der hvor... du skal putte... Et eller andet.. Det hvor du tjener mest skal du putte på A og der hvor du tjener mindst skal du putte på B.

5:57 Hanne: Det er jo også sådan noget med, at man har jo ikke haft brug for det før man er blevet 18 og derover. Man vidste jo ikke rigtig hvad man skulle bruge det til.

6:05 Henrik: Jeg kunne forestille mig, at folk der brugte det meget altså sådan at man ligesom var vant til at skulle ind gennem SKAT og tjekke årsopgørelse eller rette selvangivelser, at så er det nemt nok, men når man lige gør det sådan første gang, så er det sådan lidt...

6:20 Heidi: Det er totalt uoverskueligt faktisk, tror jeg.

6:25 Tim: Hvordan tror I så, har I nogle ideer til hvordan man kunne gøre det lidt lettere at bruge?

6:29 Hanne: Lave en vejledning.

6:31 Heidi: Jeg tror også under hvert...

6:32 Helena: Man får af vide, at man faktisk skal gå ind og gøre det.

6:37 Heidi: Men også, at der måske er en forklaring under de begreber som man har...

6:38 Hanne: Ja hvad det betyder

6:39 Heidi: Ja også i forhold til hvilket kort man anbefaler man putter det på, jeg læste nemlig, bi-kort og frikort og sådan nogen ting der, der var forklaring til to af dem, hvor jeg bare sad og tænkte det fatter jeg hat af det der, det er fuldstændigt ligegyldigt.

6:51 Tim: Men er det også fordi sproget i det er besværligt?

6:54 Heidi: Jamen det ved jeg ikke, men jeg synes bare formuleringen er et eller andet sted...

6:57 Hanne: Ja det er træls formuleret

6:58 Tim: Det er træls formuleret?

6:59 Hanne + Heidi: ja det er det.

7:00 Henrik: De bruger ord man ikke selv kunne finde på at bruge i nogen som helst sammenhæng, synes jeg i hvert fald da jeg var derinde.

7:05 Hanne: Det er ikke tænkt til unge i hvert fald.

7:08 Henrik: Nej.

7:11 Heidi: Det er lige som om unge skal lige have det totalt skåret ud i pap for, at man ligesom har den der...

7:15 Henrik: Jeg tænker det er lidt sådan en gammel løsning, altså det er sådan man tænker sådan gjorde vi for lang tid siden, der skulle det helst gerne være lidt indviklet, fordi det var SKAT. Det skulle gerne være sådan lidt eksklusivt, men man kunne lige så godt tænkte, jamen hvad hvis man lige tog nogen unge med ind og sagde "forstår I hvad det her betyder?". Og så kunne de sige "nej det gør vi ikke, vi ved ikke rigtig hvad vi skal bruge den her til, eller hvorfor det er, eller hvordan jeg retter min selvangivelse, hvor det er jeg skal skrive... Og hvad alle de der afdrag er..."

7:51 Heidi: Jeg synes også det er åndssvagt, at den gang jeg ansøgte om SU, at der var SU og lån i samme længde, i stedet for at man så kan gå ind "jamen jeg vil også gerne ansøge om SU-lån" så kommer du ind på en helt ny side i stedet for, at alt bare er i én køre.

8:04 Helena: Ja det var mega forvirrende, bare søg om SU.

8:07 Heidi: Og så hvis du trykker ja til den her, jamen så skal du ikke bruge de næste punkter, hvilke punkter skal jeg så bruge i forhold til... Så det synes jeg også det var bare pisse irriterende.

8:24 Tim: Sådan noget som SKAT. Kender i forskellen på en forskudsopgørelse og en årsopgørelse? Igen begreberne i det eller.

8:35 Henrik: Nu har vi vel gået ind... Man skal gå ind og rette i sin, hvis jeg får nyt job så skal jeg ude i min forskudsopgørelse, så jeg inden for det næste skatteår, hvad jeg regner med at tjene og hvis jeg får to jobs skal jeg gå ind og rette igen, fordi det er hvad jeg regner med. Og en årsopgørelse, det er vel så, hvad man har tjent for det seneste år. Det er jo så der, hvis man har sat forskudsopgørelsen højere end årsopgørelsen, så får man penge tilbage i SKAT, og hvis man har sat den lavere så skal man betale i SKAT.

8:59 Heidi: Okay, det har jeg slet ikke styr på det der. Det har jeg slet ikke styr på det der.

9:01 Hanne: Altså, jeg kender kun ordet fra handelsskolen det er sådan set det eneste jeg kender ordet fra.

9:05 Henrik: Men det er primært så arbejdsgiveren der står for...

9:09 Tim: - At indberette det.

9:10 Henrik: Ja præcis.

9:11 Heidi: Nå, så er det derfor jeg ikke selv har gjort det fordi, det kan jeg sgu slet ikke det der.

9:15 Hanne: Jeg har da også været oppe på kontoret flere gange der hvor jeg arbejder for at få det rettet.

9:15 Henrik: Jo altså, når jeg har arbejdet i Fona, så er det dem der har smidt det ind på min forskudsopgørelse, tror jeg

9:20 Helena: Ja det er rigtig nok.

9:24 Hans: Jeg fik opdaget det efter jeg blev 18.

9:27 Henrik: Nej det kan godt være det er noget andet noget, det ved jeg ikke

9:31 Tim: Nå, men så noget lidt andet. Hvis I nu skulle flytte eller et eller andet og så skulle bruge nogen informationer om det, hvordan ville I så finde dem?

9:40 Heidi: Google.

9:40 Helena: Snakke med mine forældre omkring det.

9:41 Hanne: Jeg ville også snakke med mine forældre om det.

9:44 Heidi: Jeg ville bruge Google.

9:45 Henriette: Jeg ville slet ikke vide hvad jeg skulle gøre, jeg flytter da bare.

9:49 Hanne: Man tænker ikke rigtig over det, det skifter da selv adresse, gør det ikke eller hvad?

9:55 Tim: Har I hørt om den hjemmeside der hedder Borger.dk?

9:59 Alle: Ja.

10:01 Tim: Det var ikke et sted I ville søge efter informationer?

10:03 Heidi: Jo det tror jeg da, det ville nok komme frem når man googlede det.

10:07 Hanne: Ja det første på Google.

10:09 Heidi: Ja jeg tror jeg ville tage den første og tænke, så håber vi på, at det er rigtigt.

10:12 Henrik: Der var sådan en eller anden reklame i fjernsynet på et tidspunkt med alle de der ting, sådan noget med at så, hvor at man bliver født og alle mulige ting og sådan noget til du dør, så stopper alt det kan du opnå inde på..

10:23 Heidi: borger.dk

10:24 Henrik: Borger.dk, hvor de fik det til at lyde som om, man også kunne dø derinde, det tror jeg, det er derfor jeg kan huske den.

10:30 Hanne: Vi dør når vi forlader hjemmesiden.

10:31 Tim: Har I alle sammen en e-boks?

10:32 Alle: Ja.

10:35 Tim: Hvad synes I om den?

10:36 Hanne: Jeg bruger den ikke rigtig.

10:37 Heidi: Jeg bruger den til løn og det synes jeg fungerer skide godt.

10:39 Helena: Jeg oprettede også kun en fordi jeg fik af vide, at det vil senere det kommer til at foregå ind over e-boks

10:46 Alle: synes det fungerer godt

10:49 Hanne: Ja det fungerer fint, jeg bruger det bare ikke. Kigger ikke rigtig der

10:51 Henriette: Fik den kun fordi jeg skulle have

10:52 Tim: Kender I forskellen på den og så den digitale postkasse man snakker om?

10:58 Helena: Nej jeg har bare fået af vide, at hvis man har en e-boks så skal man oprette det der digitale postkasse gennem e-boks

10:59 Hans: Jeg har hørt den ikke er særlig god.

11:05 Heidi: Nå, men så har jeg sikkert gjort det.

11:10 Tim: Nej, men det er også svært at kende forskel på dem, fordi de kører lidt over det samme, men det var bare hvis I havde. Nå men I har alle sammen NemID så?

11:16 Alle: Ja

11:17 Tim: Hvis I nu skulle beskrive det med tre ord, sådan essensen af det, hvad synes I så om det?

11:22 Helena: Fucking irriterende

11:23 Henriette: Praktisk og upraktisk.

11:25 Heidi: jeg synes, jeg kan faktisk godt lide NemID.

11:29 Helena: Jeg synes bare det er irriterende, man altid skal have de der fucking koder med over alt, og så hvis man ikke har dem, nå men så kan jeg ikke tjekke min konto.

11:32 Hanne: Nå så kan man ikke komme ind.

11:34 Heidi: Det synes jeg da, når jeg skal ind på min netbank, så skal jeg da ikke have bruge kortet. Andet end hvis jeg skal overføre penge, så bruger jeg min app på telefonen.

11:43 Henriette: Eller hvis man skal bestille en vare på internettet så er der nogen af gangene hvor man skal bruge NemID og så har man det ikke lige på sig og så...

11:50 Hanne: Så kommer man fra det og så

11:52 Henriette: så bliver den udsolgt den vare og så var det det... nå.

11:54 Hanne: Det var bare ærgerligt.

11:57 Heidi: Det har jeg så aldrig prøvet

11:57 Hanne: Orh du lyver.

11:58 Tim: Så d er træls med det der kort.

11:59 Hans: Jeg synes det fungerer godt nok. Jeg har ingen problemer med det. Jeg har smidt kortet væk, det var lidt træls.

12:03 Henrik: Ja det har jeg også gjort, så lå det i min jakkelomme.

12:06 Heidi: Altså jeg har det altid i min pung, den har jeg næsten altid med.

12:06 Henriette: Altså det er mere det, at man har det der fysiske kort der er lidt træls.

12:08 Hanne: Jamen det er jo en god idé, det er bare sådan lidt med alle de der nøgler der er sådan upraktisk i det, så kunne man have det på sin telefon i stedet for.

12:10 Helena: Jeg synes også det er mega smart, men altså jeg synes bare det er fucking upraktisk med de der fucking lorte nøgler.

12:18 Tim: Ved I hvad der sker når kortet løber tørt, om man selv skal bestille et nyt eller?

12:24 Henriette: Nej der kommer et nyt af sig selv.

12:25 Henrik: Der kommer vist et

12:26 Heidi: Du kan også godt, så står der også nederunder, at du skal bestille et nyt kort.

12:29 Hanne: Nej det er hvis det er bleven væk.

12:32 Heidi: Der står også, for eksempel hvis du har 20 nøgler igen så kan du klikke på bestil et nyt. Det har jeg nemlig gjort.

12:39 Henriette: Men det kommer også automatisk

12:40 Henrik: Man kan også... Så sender den automatisk. Det står der i den der det brev man får fra dem, når det begynder at løbe ud så kommer det vist selv.

12:44 Helena: Jeg tror også de skriver, at det er bedst man bestiller inden man har brugt den sidste nøgle.

12:51 Henrik: Bestiller i god tid.

12:54 Tim: Er der nogen af løsningerne som I synes fungerer godt, som I synes var lette at bruge eller?

13:01 Helena: Det er ikke fordi jeg synes den var svær at bruge

13:02 Hanne: Nej.

13:04 Henrik: Feriepenge.

13:07 Helena: Ja det er fucking forvirrende.

13:08 Heidi: Jeg får...

13:08 Henrik: Det var super enkelt fordi skulle bare logge ind på, der stod sådan en eller anden vejledning så skulle jeg bare logge ind på borger.dk og så noget feriepenge og så skulle jeg vælge, hvilken dag min ferie den startede og så var det det. Så sagde den; "Nå så får du dem en måned før". Det var... Det tog et minut og der var ikke alle mulige mærkelige formularer, jeg skulle ikke ind og taste alle mulige ting ind. Den vidste hvor meget jeg skulle have i feriepenge, jeg skulle bare vælge en dato fra hvornår jeg havde ferie.

13:34 Tim: Så den var meget simpel at bruge?

13:35 Henrik: Det synes jeg.

13:35 Helena: Sådan fungerer mit overhovedet ikke.

13:36 Heidi: Altså jeg får...

13:37 Helena: Jeg får feriekort tilsendt

13:38 Heidi: Ja jeg får også.. Det gør jeg også

13:39 Hanne: Ja.

13:41 Heidi: Det synes jeg fungerer skide godt, det er sgu nemt.

13:43 Henrik: Jeg skulle bare gøre det inde på... jeg tror det var borger.dk, det kom derinde i min e-boks. Med vejledning til hvordan man skulle gøre.

13:49 Heidi: Jeg får sådan en fin blanket tilsendt som jeg skal sende videre

13:52 Hanne: Det har jeg også fået.

13:56 Tim: Det er lidt forskelligt kan jeg høre. Føler I, at der er sådan nogle løsninger hvor I tænker; "Det ville være smart hvis det lige var på" hvis det var noget man kunne gøre over nettet?

14:06 Hanne: Meget af det det er over nettet.

14:11 Helena: Jeg synes heller ikke der er så meget tilbage man ikke kan gøre over nettet.

14:13 Heidi: Så skulle det være de der nøglekort

14:15 Hanne: Så skulle det være en app eller et eller andet.

14:16 Heidi: Ja.

14:17 Helena: Jamen det har Mobile-Pay jo egentlig klaret fint nok, det der med at overføre penge.

14:21 Heidi: Det har også min netbank, den der mobilbank den er også

14:25 Hanne: Det er også mega rart at have den.

14:25 Henrik: Har SKAT lavet en app? En skatte app, kunne det ikke være meget smart med sådan nogle informationer.

14:31 Hanne: Jeg tror faktisk de har lavet en.

14:32 Henrik: Det har de altid

14:33 Heidi: Det tror jeg faktisk ikke. Jeg tror faktisk, at det bliver noget værre volapyk der kommer til at stå derinde. Sådan lige ud fra hvordan man læser ud fra deres hjemmeside af.

14:39 Hanne: Det kan godt være de har lavet en, men det kan være der ikke er særligt mange der har brugt den så.

14:42 Heidi: Jeg har ikke hørt om den.

14:43 Henrik: Det er der ingen der ved noget om.

14:46 Tim: Har I nogen hvor I tænker, det burde man kunne gøre på nettet eller?

14:53: Henriette: Man burde kunne tjekke sin e-boks igennem sin almindelige e-mail, det er så træls når man får en e-mail om at man har e-mail i sin e-boks.

15:00 Hans: Ja det er lidt mærkeligt.

15:01 Hanne: Det giver ikke rigtig nogen mening.

15:02 Henrik: Så kunne det være man skulle logge ind med sit NemID for at se den eller sådan noget fordi sådan at andre ikke kunne se den

15:07 Helena: Det gør de vel også for at beskytte den fordi der kan være alt muligt spam og lort på ens e-mail, det er derfor de gør det.

15:14 Hanne: Så er der måske e-boks som app.

15:17 Henrik: Udsendelse af værnepligt

15:20 Helena: Du kan sgu da få e-boks som app.

15:20 Hanne: Det har jeg også

15:21 Henrik: ... Fordi det har jeg lige modtaget et brev om og der skal man så ind og udfylde sådan en, så kan man blive indkaldt med to ugers ud kald eller hvad hedder det? Og så melde det fra eller søge om udsættelse og der skal man så skrive sit, så skal man så gå ind og finde sådan en eller anden blanket som man så skal have med op og få nogen heroppe på skolen til at skrive under og så skal man sende den fysisk ind til dem.

15:47 Tim: Så det ville være smart hvis din session eller...

15:50 Henrik: Det kunne være super fint, hvis man bare kunne komme ind med sin, altså logge ind med sit NemID eller et eller andet og så stod ens oplysninger og så, fordi de ved jo også, at jeg går heroppe og så skulle de ikke have en eller anden underskrift derfra, så kunne det være de skulle kontakte dem i forhold til om jeg er her og ikke har 50 % fravær, men det kunne bare være smart, fordi jeg ved ikke, altså vi har aldrig frimærker derhjemme. Vi bruger ikke fysiske breve.

16:18 Heidi: Det har vi sgu heller ikke.

16:18 Henriette: Det er derfor du skal have den der frimærke app

16:21 Henrik: Jamen der kan man bare sende det der porto til 19-et-eller andet.

16:21 Heidi: Hvad kan man der?

16:22 Henriette: Købe et frimærke og så bare skrive de der bogstaver på brevet der står på din app

16:26 Heidi: Ej hvor smart!

16:28 Hanne: Det skal vi have.

16:29 Heidi: Det tror jeg i hvert fald.

16:30 Henrik: Det kan man bare skrive en sms til sådan noget porto

16:33 Helena: et eller andet 19...

16:33 Heidi: Så skulle det også være skade-andmeldelser og forsikring... tegne forsikringer, for det får du jo altid tilsendt papirer du skal skrive under. Så kan det foregå der.

16:42 Helena: Jeg har fået sådan en stak papirer med sådan noget forsikringslort.

16:45 Heidi: Så skulle det også foregå over nettet.

16:47 Tim: Det ville også være smart.

16:50 Heidi: Fordi det er noget bøvl, jeg smider dem altid væk og så gælder tilbuddet ikke mere.

16:54 Hanne +Henriette: Betaling af buskort.

16:56 Henrik: Nå ja.

16:57 Hanne + Henriette: Man skal betale nede på posthuset

16:58 Heidi: Gør de stadigvæk det?

16:59 Henriette: Ja det kan man ikke gøre.

16:59 Henrik: Det er vel også NT der er det.

17:00 Hanne: Der står på den: Må ikke betales via netbank. Man skal ind på posthuset.

17:05 Henriette: Det er fordi vi skal have en underskrift på den, men det kunne det lige så godt bare komme, vente med at sende buskortet til at man rent faktisk har betalt.

17:07 Heidi: Er det rigtigt?

17:13 Hanne: Ja, mit det bliver sgu aldrig underskrevet den får et stempel så er det det.

17:17 Henriette: De har ikke stempler derude på landet der hvor jeg bor.

17:18 Henrik: Det tror jeg det er primært NT så får man sådan et plastik kort

17:22 Hanne: Sådan et har jeg fået nu, fordi jeg ikke gider det der andet noget

17:24 Henrik: Som du vil have i hånden eller i pungen.

17:27 Hanne: Det er et rejsekort, det er noget helt andet

17:29 Henrik: Nej det kan man også andre steder, jeg snakkede med nogen, fordi der var en her i weekenden der havde en ven på besøg der glemte sit buskort, og han sagde, at han havde været i København og

alle dem derovre de havde bare sådan nogen... De havde også et buskort, men det var så bare en man rent faktisk kunne putte ned i sin pung, som ikke var en eller anden stor åndssvag en der skulle pakkes op og den kunne man betale via nettet eller sådan et eller andet, det er bare lige NT der har den der ...

17:48 Henriette: Det kunne være nemt hvis man kunne have rejsekort som ungkort

17:52 Hanne: Ja.

17:54 Tim: Som sådan et ungdomskort?

17:56 Henriette: Så man sådan tjekker ind, men betaler ikke noget på den måde, men den trækker så automatisk de der 400 hver måned, det kunne være smart.

18:02 Hanne: Ja det er jo 1000 kroner... Nej hvert kvartal

18:06 Henriette: Hver tredje måned.

18:07 Tim: Har I ungdomskort nogen af jer?

18:11 Henriette: Ja, altså det der rejsekort, ungdoms-noget

18:13 Heidi: Wildcard?

18:14 Tim: Nej jeg tænkte ungdomskort

18:15 Heidi: Nå, ungdomskort nå det ungdomskort, nej det har jeg ikke

18:17 Helena: Hvad tænker du på ungdomskort?

18:19 Heidi: Bus... og tog og

18:19 Tim: Det der hedder ungdomskort, det er sådan, ja lige præcis (Henvendt til Cs kommentar). Det hvor du kan rejse i Nordjylland for.

18:27 Hanne: Den har jeg haft den gider jeg ikke have mere. Jeg har fået rejsekort i stedet for

18:32 Tim: Okay.

18:32 Henriette: Ungdomskortet kunne være smart hvis det blev lavet om til rejsekort

18:34 Tim: Synes du det er besværligt at bestille det første gang?

18:39 Henriette: Ja for man skulle både oprette... Man så kommer der og man ingen gang er 18 endnu og så skal man oprette en NemKonto og skidt og møg fordi man skal have det der kort, jeg har fået det væk tre gange nu, fordi den er så stor og klumpet man glemmer at få den ned i lommen og så bliver det væk

18:56 Tim: Hvis I nu skulle melde flytning, når I en gang skal flytte hjemmefra. Ville I så helst gøre det over nettet eller ville I gå ned på kommunen og gøre det?

19:07 Heidi: Nettet. Men det er da rimeligt simpelt i dag at gøre det. Det er da bare at udfylde nogen ting. Jeg tror at sidste gang jeg så nogen flytte, det tog to minutter at flytte adresse og bestille nyt sygesikring

19:23 Helena: Min storebror skulle flytte til Aarhus, det er snart ved at være to år siden, men der skulle han ned på kommunen og melde hans flytning, hvor han skulle udfylde en stak papirer med alt muligt. Hvor han så også fik svar på nogen af de spørgsmål der var med flytning. Det er bare svært at få den information man skal have via nettet, hvis man har nogen lidt tekniske spørgsmål som måske ikke er besvaret.

19:47 Tim: Synes I det er for dyrt at man bliver tvunget på nettet, eller hvad man skal sige, altså er der for mange investeringer i, at man skal ud og have en computer, eller det er ikke noget i har problemer med?

19:57 Hanne + Helena: Nej.

19:57 Heidi: Jeg tror du bruger den til din uddannelse

20:00 Hanne: Man har den jo.

20:01 Tim: Så det er ikke det der er det store problem?

20:03 Henrik: Jeg vil sige de folk der lever uden smartphones eller tablets eller computere, det er også folk der ligesom ikke er fulgt med tiden

20:13 Hanne: Det er en uddøende race.

20:14 Heidi: Jeg synes også... altså min mormor, der er nogen ting hun stadig har besvær med...

20:18 Henrik: Jo, men man kan sige, at den generation den, men bare hvis man går tilbage til folk, altså vores forældres generation, jamen så de fleste de kan alligevel godt håndtere en computer

20:27 Henriette: Ja ellers så har de nogle børn der kan hjælpe

20:28 Henrik: Præcis

20:29 Helena: Jeg synes også stadigvæk også man burde have ventet en generation, med ligesom at udføre alt det her, så man som ældre også kunne vælge at få det hele på papir og gøre det på den gammeldags måde, det må de jo ikke mere.

20:37 Henrik: Nej det kommer her fra, er det i år, nej det er fra næste år, der kommer alt offentlig post.

20:44 Tim: Ja det er fra november af.

20:45 Henrik: Ja.

20:46 Heidi: Mener du det? Kommer det over E-boks?

20:47 Henrik: Ja der er ikke nogen ældre, får ikke tilsendt breve længere.

20:50 Helena: Nej det kan de ikke, der er nogen få der kan vælge mellem at få det tilsendt

20:52 Heidi: Okay så er min mormor screwed.

20:54 Hanne: Det er min bedstefar også. Han har ingen computer

20:54 Tim: Man kan godt blive fritaget.

20:59 Helena: Men er der ikke, det er fra en eller anden generation, et eller andet årstal, der kan få lov til det?

21:02 Tim: Nej det er alle, som udgangspunkt. Så kan man blive fritaget, hvis man opfylder nogle krav.

21:08 Helena: Sådan har jeg bare ikke forstået det, jeg har forstået det, at alle skal bare være...

21:11 Tim: Ja det er også ideen, med det, at alle der kan de skal. Hvorfor synes I, at det bliver meget svære-re lige så snart det bliver offentlige, end alt det andet man bruger på nettet.

21:22 Heidi: Jeg tror det er formuleringerne der er fuldstændig forskruet i forhold til hvad man er vant til.

21:29 Tim: Så det er fordi de ikke er gode nok til at formulere sig?

21:32 Heidi: Det tror jeg.

21:32 Henrik: Jeg tror det er fordi det offentlige de har monopol, du kan ikke gøre det andre steder end, når du skal melde flytning kan du gøre det, det ene sted. Så hvis man er inde på en hjemmeside hvor man skal købe noget og det er svært at finde rundt, så finder du en anden hjemmeside, og så taber de penge. Det offentlige de har det privilegie, at de kan være fuldstændig ligeglade med hvordan det rent faktisk er fordi, folk de kan kun gøre det her. De kan ikke gå ind og melde flytning...

21:54 Heidi: Og man skal finde ud af det, der er ingenting at gøre.

21:57 Helena: Der er bare nogen hjemmesider der skal være mere enkle end andre, ellers så mister de bare penge på det.

22:02 Tim: Så lige så snart der kommer konkurrence ind over det..

22:05 Henrik: Så hvis man ligesom sagde, at... Nu ville det være et mærkeligt område at have konkurrence på, men hvis der var konkurrence. Jeg ved faktisk der er steder i USA, fandt jeg ud af, når folk skal indsende deres selvangivelser så skal de indsende dem i papirformat, men de kan også betale private virksomheder, for at de kan gå ind og udfylde det på deres hjemmeside og så printer de det ud og sender det ind for dem. Det er der hele virksomheder der gør, altså det blev lovligt og den bruger alle folk, så betaler de lidt ekstra, men til gengæld så skal de ikke til at have korrespondancen men fysiske breve og det nægter skattevæsenet i USA at de vil gøre det elektronisk.

22:48 Helena: Men igen jeg ville heller ikke have lyst til at der er andre folk der sidder og fumler med alle mine personlige papirer og sådan noget og så skal sende dem ind, det vil jeg heller ikke have det godt med.

22:57 Hanne: Jeg tror også bare grunden til at SKAT de formulerer sig som de gør, det er fordi de er sådan lidt gammeldags, altså de tænker at nå nu er de over 18, så kan de godt forstå det, man tager ikke rigtig hensyn til, at vi ved ingenting om det her.

23:09 Heidi: Men jeg tror heller ikke det nytter noget at få en eller anden man fra SKAT af til at prøve at forklare os det, fordi så flyver det ind af det ene øre og ud af det andet øre igen.

23:16 Hanne: Der er jo ingen der forstår det

23:18 Heidi: Det er også en mærkelig måde at gøre det på.

23:20 Hanne: De forventer lidt at vi ved det uden at vi egentlig gør det.

23:24 Tim: Tror I det ville hjælpe med sådan noget undervisning i skolen eller?

23:27 Helena: Det ved jeg ikke, de kunne bare have en ungdomsafdeling

23:30 Hans: Eller de kunne skrive det lettere på hjemmesiden. En lille pil ude i hjørnet hvor man lige kunne trykke, hvad er det eller sådan noget.

23:24 Heidi: Fordi jeg tror at folk her i skolen (lyd som i noget der fiser ud), for det er jo lige som IT, det var også bare sådan noget ting man egentlig godt vidste, men der måske bare skulle formuleres på en anden måde.

23:44 Helena: Jeg tænker også bare, det ville være fint med en ungdomsafdeling, eller sådan et eller andet man kunne kontakte eller skrive til, så man egentlig får det formuleret på en anden måde end den voksen snak.

23:50 Heidi: Ja det nytter ikke noget at ringe til SKAT, fordi det er bare fuldstændig åndssvagt.

23:56 Henriette: Der er ikke så meget hjælp der.

23:58 Henrik: Ja, altså når man har prøvet at købe noget med sit kort inde på nettet så står der også altid et eller andet, altså de der tre cifre der står og så sådan, så hvis folk ikke ved hvad de er så er der lige sådan et "i" man kan holde musen hen over

24:10 Helena: Et billede

24:11 Heidi: Ja der kommer et billede

24:11 Henrik: Og så kommer der et billede med en rød ring, så du ved præcis hvad det er, jamen så kan man ikke være i tvivl om at man skal vende kortet om så står der de tre cifre, altså hvis man kunne gøre det på samme måde, at den beder om en eller anden

24:21 Tim: Så nogle vejledninger eller sådan noget?

24:22 Heidi: Ja man skal godt nok skære tingene ud i pap, men jeg tror virkelig at det vil fungere og man ikke vil synes det er uoverskueligt og bare tænker

24:27 Henrik: Jeg tror også SKAT kunne spare nogle penge på det, så kunne de effektivisere, at i stedet for de skal hjælpe folk der ikke aner hvordan de skal gøre jamen så...

24:37 Heidi: Som egentlig er rimeligt simpelt bare lige at lave en formulering

24:41 Tim: Er det sådan at I hjælper, for eksempel bedsteforældre med ting på nettet.

24:47 Heidi: Ja

24:47 Henrik: Ja

24:50 Tim: Er det... Ja det gør I?

24:52 Hanne: Jeg tror mere det er mine forældre, min bedstefar har ikke nogen computer så...

24:57 Helena: Der er sådan nogen små teknologiske ting min mor hun ikke kan finde ud af, hvorimod hun har en bedre baggrundsviden omkring det med SKAT og sådan noget, så det bliver hun nødt til at forklare mig, men det er stadig mig der skal kunne finde rundt på hjemmesiden og sådan noget.

25:06 Tim: Så du har sådan den tekniske viden..

25:16 Tim: Har I fået hjælp... I havde fået hjælp af jeres forældre eller hvordan, til for eksempel at søge SU?

25:20 Heidi: Nej det gjorde jeg selv, jeg satsede på at det var rigtig det jeg kikkede, og ellers må jeg lave det om.

25:25 Hanne: Jeg fik hjælp her oppe på skolen

25:27 Tim: På skolen?

25:28 Hanne: Fordi jeg ikke vidste hvad det var jeg skulle overhovedet

25:30 Heidi: Og så googlede jeg hvad SU-stipendier var og hvornår man skulle tage det fra og sådan nogen ting og så kørte det.

25:35 Helena: Jeg vidste også bare jeg skulle søge før min fødselsdag eller sådan noget, fordi ellers så gik der tre måneder før jeg kunne få det.

25:39 Heidi: Det værste var, at så lavede den... Jeg tror at det var sådan den 12. eller sådan noget jeg har først fødselsdag den 13. så står der sådan noget med at "Du må først ansøge en måned inden", så jeg skulle vente til dagen efter for at udfylde hele lortet igen. Det var sgu åndssvagt.

25:52 Helena: Jeg har heller ikke det der med frikort og sådan noget det har jeg heller ikke gjort, jeg har bare søgt SU, så regner jeg med, at det var sådan det skulle være

25:58 Heidi: Min den trækker både SKAT og alting fra min SU af, fordi jeg bare satte dem på mit bi-kort, tror jeg. Så det er skide godt.

26:04 Hans: Jeg fik hjælp af mine søskende, min storebror han er et par år ældre end mig, så han havde prøvet det før.

26:11 Tim: Ved I om der er nogen offentlige steder hvor man kan få hjælp til sådan noget?

26:16 Heidi: Kommunen.

26:18 Henriette: Studievejledningen

26:19 Hanne: Ja jeg tænker også skolen

26:20 Helena: Ja jeg tænker også nede på det der... Ja borgerservice

26:21 Henrik: Borgerservice. Der har de sådan en stor fin skærm og så skal man vælge hvis man vil have flytning så skal man trykke på en speciel knap.

26:29 Heidi: Det er også forvirrende

26:29 Henrik: Ja det fungerer så heller ikke rigtig, så trykker man bare altid på andet, fordi så skal man nok komme hen det rigtige sted

26:36 Heidi: "Ja du går bare lige herover i stedet for her ved mig"

26:40 Tim: Har I overvejet biblioteker, tror I man kan få hjælp der?

26:43 Helena: Jeg tror godt man kan

26:43 Heidi: Så får du en bog og så står der i bogen hvad det er

26:45 Hanne: Det ville overraske mig meget, hvis man fik relevant hjælp

26:48 Henrik: Det er faktisk rigtigt, man kan vist blive undervist i sådan noget brug... Altså biblioteker underviser også ældre i brug af NemID brug af computere

26:55 Men ikke almindelige bibliotekarere dem kan man ikke spørge.

27:59 Heidi: Så får du en ordbog i hvad SU-stipendie betyder

27:00 Henrik: Jeg tror de kan hjælpe med NemID og borger.dk og her kan du tjekke din selvangivelse eller spørge, der står sådan noget med spørg din bibliotekar om hjælp til selvangivelsen eller, det ved de vidst også noget om.

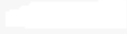
27:16 Tim: Det kan man også, men det var det jeg havde.

27:16 (Afsluttet)

10.6. Bilag 6, Screenshot fra SKAT.dk

Indkomster og fradrag

► [Vis øvrige rubrikker](#)

Personlig indkomst - hvoraf der skal betales AM-bidrag	Rubrik	Fortrykt	2014	2015
Lønindkomst mv.	 10			

Viser vindue med hjælp

Personlig indkomst - hvoraf der ikke skal betales AM-bidrag	Rubrik	Fortrykt	2014	2015
Stipendier fra SU	 306			
Sygedagpenge og arbejdsløshedsdagpenge	 13			