

Hvordan hjælper vi 400.000 IT-analfabeter? 22. oktober 2009

Formanden for Dansk IT Klaus Kvorning Hansen har gjort opmærksom på (JP 5. okt.) at en stor gruppe er sat udenfor samfundet, da de ikke har lært at bruge en computer. Han tager fat i den misforståelse, at det især er ældre som ikke har lært at bruge en computer, så problemet vil dø af naturlige årsager i løbet af nogle år. Til gengæld undervurderer han problemerne på et andet punkt. Det vender jeg tilbage til.

I følge en undersøgelse som Danmarks Statistik har lavet for Ugebrevet A4, bor 12 procent af alle børn i familier *uden* adgang til Internet hjemme, og 37 procent af forældrene i lavindkomstfamilier må reelt betegnes som IT-analfabeter. De kan ikke hjælpe deres børn, hvis børnene får en hjemmeopgave hvor de skal finde en oplysning med Google.

Det er endda det mindste. Når forældrene ikke kan bruge en computer, er de afskåret fra en række offentlige services på Internettet. Som reglerne er i dag, kan dårligt få dagpenge, når de ikke kan logge på en computer og styre gennem menuerne. Måske bliver de henvist til kontanthjælp på grund af manglende IT-færdigheder.

Klaus Kvorning Hansen skriver at vi ikke kan blive ved med at tilbyde papirbaserede systemer, så det er nødvendigt med noget folkeoplysning overfor IT-analfabeterne. De digitale analfabeter skal lære at læse og skrive på en computer, og i det hele taget lære at bruge den. Det er overkommeligt. De fleste kan lære den grundlæggende brug af en PC på en eller to ugers kursus med noget efterfølgende træning. Det er ikke særlig meget i forhold til de ni års skolegang vi ellers mener er nødvendigt for at klare sig i det danske samfund.

Der kommer det store problem. En del af forældrene er ikke bare IT-analfabeter, men også almindelige eller funktionelle analfabeter. Der er forskellige undersøgelser som tyder på at 10 til 15 procent af dem der forlader skolen i praksis har meget svært ved at læse noget og anvende indholdet. Det svarer til at måske 400.000 voksne ikke vil have nok læsefærdigheder til at læse og udfylde de forskellige formularer på en computer. Endnu en gruppe kan måske forstå hvad de læser, men de må give op, når de skal bruge deres logiske evner til at finde ud af sammenhængen mellem det de læser og deres egen situation, og hvilke svar de skal skrive.

Derfor gør det i sig selv ikke den store forskel om man beholder de papirbaserede systemer, eller om det hele bliver digitalt. Den afgørende forskel er mellem systemer hvor borgeren selv skal udfylde papiret eller trykke på knapperne, og de systemer hvor han eller hun kan få en bekvem hjælp til det.

Skat er nok inde på noget af det rigtige med de ændringer, som de er i gang med. Den bedste service er, hvis mest muligt er pålideligt og automatisk, så brugeren ikke behøver at gøre noget.

Vi kan nok ikke undgå at der er en restgruppe, som har brug for adgang til de offentlige systemer, men som ikke kan finde ud af at betjene dem. Når man udformer nye offentlige IT-systemer, er det derfor nødvendigt at planlægge, hvordan restgruppen skal have adgang til hjælp - altså til en person som kan formidle kontakten til systemet.

Man skal så vidt muligt forhindre at tilfældige hjælpere kan misbruge passwords og adgang til systemerne. Desuden skal adgangen til den enkelte service være tilstrækkelig bekvem. Det nytter ikke, hvis den enlige mor skal ned på Borgerservice for at få at vide, hvad skolen har lagt ud på deres Intranet om idrætsdag, og hvilket tøj hendes børn skal have med.

Dette nyhedsbrev er baseret på praktiske erfaringer og resultater af forskning. Det kommer hver uge. Du må gerne sende det videre eller henvise til det. Skriv til mig, hvis du har fået det ad omveje og gerne vil have det direkte.

Georg Strøm HD, Ph.d. - nyhedsbrev@georg.dk - www.georg.dk

Jeg er specialist i undersøgelse af brugeres behov, formidling, kravarbejde og brugbarhed, og jeg har erfaring med IT-projekter, markedsføring og kundekontakt. Jeg søger arbejde. Skriv til mig, hvis du kender en konkret mulighed.