



Holberg i Cyberspace?

Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse	2
Indledning.....	3
Afgrænsning	3
<i>Den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi 2011 – 2015</i>	3
1. <i>Digital kommunikation i det offentlige</i>	4
2. <i>Ny digital velfærd</i>	5
3. <i>Tættere offentligt digitalt samarbejde</i>	5
Med GPS mod fremtiden.....	6
”Hvor skal vi hen, du?”	6
400.000 internet novicer.....	7
Netsikker nu?.....	7
Skattejagt som megafon	9
Tre aber i den virtuelle jungle	9
Pen, papir og cyberspace.....	11
LOL og Trojanske heste.....	12
Kan man brænde sig på en Firewall?	13
Debatten raser i medierne!	13
Værn om demokratiet!	14
”Senectus omnium maorum portus est”	15
Kan det gøres anderledes?.....	16
Konklusion	18
English Summary	19
Bilag:	20
Litteraturliste	21

Indledning

Med udgangen af 2015 er det slut med at slikke på frimærker, drikke kaffe i venteværelset hos lægen og lave papirflyvere af forkert udfyldte blanketter fra kommunen. Til den tid skal *Den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi 2011 – 2015* nemlig være fuldt implementeret.

Den ambitiøse og omfangsrige digitaliseringsstrategi er et meget spændende og i høj grad relevant emne, hvis konsekvenser vil kunne mærkes overalt i samfundet - ikke mindst indenfor ældresektoren.

For at redegøre for strategien benyttes i denne opgave ministeriernes egne udgivelser, og i analysen inddrages udgivelser og artikler både fra de kommunale organisationer, statistikker fra ministerierne og andet relevant materiale. I sproganalysen er der fortrinsvis brugt forskellige lærebøger og faglige artikler fra internettet.

Diskussionsdelen af opgaven er bygget op omkring relevante debatindlæg fra dagspressen og artikler fra borgerne på Internettet, suppleret med artikler og publikationer fra forskellige offentlige instansers samt egne meninger og erfaringer.

Afgrænsning

Da *Den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi 2011 – 2015* er rettet mod mange forskellige grupper af befolkningen, er der i analyse og diskussion fokus på borgere i aldersgruppen 60 – 65 år.

Den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi 2011 – 2015

Helt tilbage fra 2001 har Danmark haft en digitaliseringsstrategi for det offentlige. Denne strategi er blevet fornyet 3 gange og har udviklet sig gennem årene. I dag er den et stærkt værktøj, som de offentlige instanser arbejder målrettet ud fra. Det er digitaliseringsstrategien der refereres til, når der tales om det offentliges syn på brug af *Informations- og kommunikationsteknologi (IKT)*, ikke kun i det offentlige internt, men også den digitale kommunikation mellem det offentlige og borgeren i fremtiden.

Et samarbejde mellem den siddende *VKO regering* i 2010, *Kommunernes Landsforening (KL)* og *regionerne (det offentlige)*, har ført til at man i august 2011 fremlagde den nye, ambitiøse fælles digitaliseringsstrategi, hvori det offentlige ved hjælp af IKT effektiviserer, tilpasser lovgivning og regler den digitale tidsalder og stiler mod digital sammenhæng i den offentlige sektor. Denne nye digitaliseringsstrategi fik navnet "*Den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi 2011 – 2015*".¹

¹ Bilag 1 - "Den digitale vej til fremtidens velfærd"

I pjecen "*Den digitale vej til fremtidens velfærd*"² - udgivet af samarbejdspartnerne i fællesskab, fremlægges visionerne for det fremtidige digitale Danmark. Det offentlige har set i øjnene, at der ved hjælp af bedre udnyttelse af IKT kan spares penge, tid og hænder på næsten samtlige områder indenfor den offentlige sektor. Allerede i 2010, fremlagde *Ministeriet for videnskab og udvikling* en arbejdsplan for øget vækst³, baseret på bedre udnyttelse af de effektive digitale redskaber. Selvom fokus i pjecen er på erhvervslivet, fremgår det dog helt klart, at der er en enorm potentiel økonomisk gevinst ved at hele samfundet bliver mere digitaliseret. Man forventer, at digitalisering indenfor det offentlige i 2020 kan generere en besparelse ca. på 3 milliarder kr.⁴ Derfor skal alle borgere blive bedre til at bruge deres Smartphone⁵, Computer, Smart TV⁶ og Tablet⁷, ikke kun til at være online på de sociale medier som Facebook⁸ og Twitter⁹, men også til at være i digital dialog med det offentlig.

Den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi 2011 – 2015 vil blive implementeret i fire bølger, hvor ældreområdet er en del af fjerde bølge der implementeres i 2015. I Digitaliseringsstrategien er der 12 fokus områder, som overordnet er inddelt i tre hovedspor¹⁰. De vil blive belyst i det følgende:

1. *Digital kommunikation i det offentlige.*

Digital Kommunikation med borgerne og erhvervslivet er første spor¹¹, hvor det offentlige fokuserer på at lægge den konventionelle kommunikation med det offentlige som afsender om til digital kommunikation. For eksempel kan staten spare ca. 800 millioner kroner om året på porto ved at sende e-post eller bruge de personlige elektroniske postkasser¹², som et lovforslag der netop i øjeblikket behandles, sørger for bliver obligatoriske inden udgangen af 2014. Ved at omlægge til elektronisk behandling af post, vil der samtidig kunne spares menneskelige resurser, da håndteringen af traditionelle breve på papir er langt mere resursekrævende. Også den

² Bilag 1 - "*Den digitale vej til fremtidens velfærd*"

³ <http://fivu.dk/publikationer/2010/digitale-veje-til-vaekst> besøgt d. 25/1/12 kl. 10.13

⁴ bilag 1 - "*Den digitale vej til fremtidens velfærd*", side 4

⁵ en Smartphone er en mobil telefon, som trådløst kan kobles til internettet.

⁶ et Smart TV er et Interaktivt TV bl.a. med touch skærm som kan bruges til kommunikation over internettet

⁷ En Tablet er en digital kommunikations enhed; en mellemting mellem en PC og en Smartphone, dog uden den traditionelle telefondel men med en forholdsvis stor og hurtig skærm

⁸ Facebook er et socialt netværk hvor man kommunikerer og deler oplysninger over internettet

⁹ Twitter er et socialt netværk hvor man kommunikerer over internettet

¹⁰ "*Den digitale vej til fremtidens velfærd*", side 2

¹¹ "*Den digitale vej til fremtidens velfærd*", side 13

¹² <http://www.kl.dk/Dokumenter/Artikler/AKF/2011/12/Lovgrundlag-for-Obligatorisk-digital-service-pa-vej--for-savel-post-som-selvbetjening/> besøgt d. 25/1/12 kl. 11.16

modsatte vej, hvor borgerne skal kommunikere til det offentlige er målet, at alle borgere, inden udgangen af 2015, skal udfylde papirer og formularer digitalt online.

Det offentlige lægger op til, at der vil være hjælp at hente hvis nødvendigt, men at det offentlige ikke vil være i stand til at modtage og behandle sager der ikke er oprettet og indleveret digitalt. Kommunikationen mellem det offentlige og erhvervslivet vil allerede med udgangen af 2012 være næsten helt digitaliseret¹³. Alle obligatoriske indberetninger vil foregå digitalt, og det vil blive muligt at hente relevante oplysninger fra det offentlige digitalt. Den forbedrede IKT vil skabe øget effektivitet og dermed følgende øget økonomisk vækst.

2. *Ny digital velfærd*

Andet spor der fremlægges i digitaliseringsstrategien¹⁴, er *en ny digital velfærd*, med fokus på IKT i folkeskolen, på sundhedsområdet, ved brug i den sociale indsats, på beskæftigelsesområdet, på universiteterne og i miljøforvaltningen.

På disse områder er målsætningen, at man med forbedret IKT øger den individuelle service og individuelle ydelser, samtidig med at der spares menneskelige resurser. Folkeskolen skal ved hjælp af investeringer i IKT udstyr og grundig udannelse af lærerne i brug af denne, have IKT'en helt ind under huden og for at være godt rustet til fremtiden.

Hele sundhedssektoren skal IKT effektiviseres så man minimerer fejl, spildtid og misforståelser som typisk opstår ved feilkommunikation. Borgerne skal selv kunne bestille deres medicin online på deres Smartphone eller computer, de vil få tilbudt genoptræning gennem deres Smart TV eller computer og det skal blive nemmere for de ansatte i sektorerne med de nye digitale værktøjer, at kommunikere med hinanden på tværs af faggrupper og også borgerne imellem.

På universiteterne skal det blandt andet være muligt at aflægge eksamen digitalt, og man vil styrke og udbygge den digitale kommunikation omkring optagelse og SU.

3. *Tættere offentligt digitalt samarbejde.*

Det tredje spor der omtales i *Den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi*¹⁵, har fået overskriften *Tættere offentligt digitalt samarbejde* og har fokus på udvikling af en stærk IKT infrastruktur, som et uundværligt fundament for at kunne opfylde målene i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi.

¹³ bilag 1, "Den digitale vej til fremtidens velfærd" side 5, afsnit 5

¹⁴ bilag 1, "Den digitale vej til fremtidens velfærd" side 20

¹⁵ bilag 1, "Den digitale vej til fremtidens velfærd" side 35

I denne del af strategien, er målene at det offentlige skal udbygge og effektivisere eksisterende IT systemer, der allerede er i brug. Der vil for eksempel blive lagt vægt på, at man skal kunne logge på alle offentlige instanser hjemmesider ved at bruge NemId¹⁶.

Det offentlige vil inden udgangen af 2015, give alle borgere mulighed for at kommunikere, betale udeståender og udveksle informationer online via deres mobile enheder; Smartphones, Tablets, Smart TVs eller computere. Der vil også blive lagt vægt på implementering af "Open Source"¹⁷ programmer, og Cloud Computing¹⁸ vil blive prioriteret.

Med større mulighed for datadeling hos myndigheder, vil både erhvervslivet og borgerne få lettere ved at kommunikere med det offentlige. Lovgivning skal tilpasses IKT og bruges ved styring af det offentlige og give lovhjemmel for øget digital selvbetjening ved kommunikation mellem det offentlige og borgerne.

Med GPS¹⁹ mod fremtiden

Med implementeringen af *Den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi 2011 – 2015* hopper Danmark for alvor med på vognen og suser ind i den digitale fremtid.

Strategien har mange rigtig gode visioner og vil helt ned i det daglige liv, få stor betydning for os alle. Der vil kunne spares mange penge og digital velfærd er, set i lyset prognoserne for den globale økonomiske situation, måske endda den eneste måde velfærden kan overleve på.

Men der vil være store forhindringer på den digitale motorvej, hvor tågen ligger tæt, og hvor mange befolkningsgrupper vil blive tvunget til at køre langsomt på knallert eller som passager på bagsædet af en gammel folkevogn, i det inderste spor, mens store 4-hjulstrækkere med brede fælge og kraftige tågelygter drøner forbi i ydersporene.

I strategien indgår effektivisering af ældresektoren på flere forskellige områder. I det følgende vil der være fokus på kommunikationen mellem de ældre og det offentlige.

"Hvor skal vi hen, du?"

Der venter et større logistisk arbejde²⁰ med at få strategien kommunikeret ud til de ældre borgere for overhovedet at være sikker på, at alle forstår det vigtige budskab.

¹⁶ NemId er en juridisk bindende digital signatur, som bruges som et sikkert, fælles log-ind på sikrede hjemmesider på Internettet. NemId er udviklet til brug i det offentlige, på erhvervsmarkedet og i det private.

¹⁷ "Open Source" er gratis ITK programmer der hele tiden udvikles og vedligeholdes af frivillige, engagerede IT- udviklere. Open Source programmer bliver mere og mere populære og bliver brugt både indenfor erhvervslivet og i det private

¹⁸ Cloud Computing er fremtidens infrastruktur til digital kommunikation, baseret på at alle programmer, filer og systemer er tilgængelige online.

¹⁹ GPS er en forkortelse af Global Position System – et digitalt navigeringssystem som henter data fra satellitter

²⁰ Ældre Sagen Nyt Oktober 2011 – se bilag 3

Fra 2015 skal de ældre borgere vænne sig til, at den del af deres liv det offentlige er involveret i, vil skulle opleves gennem en skærm – det være sig på computer, Tablet, Smartphone eller andre eksisterende og fremtidige elektroniske værktøjer. Men inden denne vision kan virkeliggøres, er det stadig overvejende de ”gammeldags” kommunikationskanaler som breve, aviser, TV, blade og radio, som de ældre generationer bruger flittigt, der må bruges til at formidle budskabet om fornyelsen ud til de ældre borgere.

Denne første udfordring er ikke omtalt i strategien, men er vigtig og skal gribes fornuftigt an, for at det offentlige ikke mister sin troværdighed hos de ældre som i forvejen er meget usikre og skeptiske overfor den digitale fremtid.

400.000 internet novicer

Ifølge Danmarks Statistik 2009²¹, spiller alder en væsentlig rolle for brug af IKT. Man kan se en tydelig sammenhæng mellem alder og computerbrug. Det er kun 20 % af de 55-64-årige der bruger computeren mere end 90 minutter dagligt, mens hele 63 % af de 16-24-årige bruger den mere end 90 minutter dagligt.

Ifølge en nyere undersøgelse fra 2011 lavet af Danmarks Statistik for Ældresagen²², fremgår det at *400.000 borgere over 65 år aldrig været på internettet!*

Det er klokkeklart, at det offentlige for at føre digitaliseringsstrategien ud i det virkelige liv, må være meget opmærksom på at vælge de rigtige kommunikationskanaler for at nå ud til de respektive målgrupper, og på at kommunikere klart og tydeligt i et forståeligt sprog.

Netsikker nu?

Videnskabsministeriet har de sidste år, i samarbejde med relevante eksterne samarbejdspartnere, kørt en kampagne der har fokus på at komme helt ud til borgerne med budskabet om *Sikkert Internet*.

Kampagnen har ført til udgivelsen af bladet *netsikker nu!*²³; et magasin der generelt henvender sig til hele befolkningen, men som i 2007 havde fokus på de ældre.

I *netsikker Nu!* 2007²⁴ er det på rigtig mange områder lykkedes at kommunikere på en måde, der er får budskabet ud til målgruppen.

Forsiden viser et stort billede af en pæn, ældre og meget smilende dame. Størstedelen af de ældre der halter efter med internetbrug, er kvinder. På forsiden benyttes masser af redundans;

²¹ Danske virksomheders brug af it 2010, Danmarks Statistik, side 82

²² Ældre Sagen Nyt Oktober 2011 – se bilag 3

²³ bilag 4 og 5

²⁴ bilag 4

ordet "*nettet*" er nævnt ikke mindre end ni gange og ordet "*sikker*" hele fem gange på forsiden – de to ord bliver ofte nævnt i samme sætning generelt i hele magasinet, hvorved der helt bevidst fra udgivers side, bliver formidlet et link mellem de to ord hos læseren.

Det er også lykkedes at få plads på forsiden til en "*teaser*" for et interview med kendt skuespiller, blandt andet kendt fra sin rolle i Lise Nørgårds folkekære serie Matador. Denne konnotation formidler tryghed til de ældre.

Der er i *netsikker nu!* masser af patos i de små, personlige historier, som er skrevet i et let læseligt sprog og i klart adskilte afsnit, der er trykt på forskelligfarvet bund. Der er korte, relevante artikler, let læste og meget informative, skrevet af professionelle fagfolk fra forskellige dele af erhvervslivet.

Netsikker nu! 2007 er et godt og let læseligt magasin og en god måde at formidle viden på til de ældre. De kan godt lide at kunne mærke et trykt magasin i hånden, og at kunne læse i eget tempo.

Desværre har 2010 udgaven af *netsikker nu!*²⁵, hvor der ikke mere er fokus på de ældre, resulteret i et noget anderledes magasin. Hverken den grafiske opsætning eller indholdet er ældrevenligt.

I 2010 udgaven ligner forsiden nærmest en hjemmeside; med et hav af enkelte ord, mange af dem fremmedord fra cyberspace, alle skrevet med forskellige fonter. Der er ingen afgrænsninger mellem de forskellige temaer og nu er der på forsiden en yngre, storsmilende kvinde, der står med noget der ligner en glaskugle som viser logoerne for de 6 mest populære sociale netværkers platforme. Ældre borgere vil ikke alene finde denne forside særligt utiltrækkende; den vi tværtimod nok virke direkte afskrækkende, da de ældre ikke vil forstå halvdelen af de ord der er brugt.

Artiklerne i *netsikker nu!* 2010 er stadig korte og let læselige, men nu er de fleste uden nøjagtige signatur, da der kun er navn men ikke titel på forfatteren. Dette er tankevækkende, for ligegyldigt hvilken målgruppe magasinet er rettet mod, må man forvente, at udgivelser som et ministerium lægger navn til, kan henvise til sine kilder.

Som kommunikations-kanal er *netsikker nu!* et godt initiativ, også til de ældre borgere. Det yngre segment læser online og de ældre foretrækker tryksager. Hvis denne måde at kommunikere på skal være effektiv, bør man dog udgive bladet langt tiere end en gang om året, og i fremtidige

²⁵ bilag 5

udgivelser arbejde på at skrive bredere, med fokus på at skrive til hele befolkningen og ikke udvalgte grupper.

Skattejagt som megafon

Et anderledes initiativ til at tilbyde de ældre et kig ind i den digitale verden, kom fra IT- og Telestyrelsen i samarbejde med andre kommunale instanser og ældreorganisationerne i 2011, da de lancerede et fælles projekt kaldet *Seniorsurf-dagen 2011*²⁶.

Denne dag fik de ældre mulighed for at besøge et bibliotek eller en data-stue, hvor der blev stillet udstyr til rådighed, og hvor de så kunne deltage i en digital skattejagt. Det var en stor og sikkert også dyr kampagne, som i virkeligheden var ganske ineffektiv. Der var ikke særlig meget omtale af projektet i medierne og man nåede ikke ud til de ældre med opfordringen om at møde op. De ældre skulle selv komme ifølge med en bekendt der kunne hjælpe og guide rundt på nettet. Der var ikke kalkuleret med professionelle undervisere til at undervise og vejlede mens skattejagten der var arrangeret, nærmest var en fornærmelse mod alle voksne mennesker - med eller uden IT erfaring²⁷.

Ideen med at invitere de ældre til tasterne er faktisk god nok, men hvis det er den vej det offentlig vil formidle sine budskaber, må der investeres langt mere på PR for at nå ud til alle og bruges professionelle eller trænede undervisere til at instruere de ældre ved maskinerne.

Tre aber i den virtuelle jungle

De ældre har gennem deres skoleforløb, der som regel ligger en del år tilbage, lært at kommunikere på traditionel vis, såvel mundtligt som skriftligt. Den mundtlige kommunikation vil altid være mindst tovejs, der vil altså være både en afsender og mindst en modtager; dette giver mulighed for dialog og samarbejde med et andet menneske. Man kan se, høre, føle og aflæse kropssprog.

Denne form for dialog med det offentlige forsvinder med digitaliseringsstrategien. Vel har de ældre altid brugt telefon til mundtlig kommunikation, men en telefonsamtale er stadig en tovejs kommunikation og i virkeligheden ikke langt fra en samtale, hvor man sidder overfor hinanden. De ældre har også lært og har livet igennem brugt skriftlig kommunikation i større eller mindre omfang. I skriftlig kommunikation kan man som afsender formulere et spørgsmål til en

²⁶ <http://www.itst.dk/ferdigheder/aktiviteter/kampagner/seniorsurf-dagen2011> set d. 26/1/ kl. 13.28

²⁷ <http://politiken.dk/debat/ECE1444500/it-danmark-er-det-arrogante-danmark/> set d. 26/1/12 kl. 11.32

modtager. Afhængig af spørgsmålets udformning, modtagers situation og modtagers kultur²⁸, vil modtager så reagere på den skriftlige henvendelse. I skriftlig kommunikation er der større chance for støj mellem afsender og modtager end ved mundtlig kommunikation, men der er stadig mulighed for at uddybe, "læse mellem linjerne" og stille spørgsmål.

Den form for kommunikation hvor det offentlige formidler viden ud til borgerne, vil som regel være informativ; den lokale kommune skal informere borgeren om nye tiltag, ændringer i ydelser, eller opdatere informationer. De ældre må i fremtiden lære at forholde sig til envejs kommunikation, som de først kan modtage når de selv har gjort noget aktivt for at få kommunikationen i gang ved at logge ind på en hjemmeside.

På det enorme netværk af hjemmesider internettet består af, skal de selv navigere rundt i den virtuelle jungle og ikke bare vænne sig til at det er en envejskommunikation, hvor ord mange gange er skiftet ud med ikoner og grafik, men også at mulighederne for at finde frem til den information man søger, er uoverskueligt mange; antallet af søgemaskiner er enormt, og der vil altid være informationen i uendelige mængder, som man selv har ansvaret for at filtrere og hvor man er nødt til kun at vælge det bedst egnede til formålet, uden at have ambitioner om at alt skal læses først.

Hvis man sammenligner en helt enkel, traditionel kommunikationsmodel²⁹ hvor man har en afsender, et signal og en modtager med en model for netværkskommunikation i fremtiden, udviklet af Anna Ebbesen og Astrid Haug³⁰, vil man bemærke at det er helt andre, diffuse afsendere, signaler og modtagere der figurerer. Der er i netværkskommunikation enorme mængder materiale ved bare en enkelt søgning og det kræver en habil læser med evnen til at skille skidt fra kanel. Ved en enkelt søgning på ordet "kommunikation" leverer Google³¹ 119 millioner resultater på 0,32 sekunder!

I en artikel på Kommunikationsforeningens hjemmeside den 12. august 2010

"Informationskløfter – Kommunikationsstyrke"³² af Preben Sepstrup, medie- og

kommunikationsforsker og Pernille Fruensgaard, direktør i Carat Deep Blue, skriver forfatterne:"

Computere og Internet ændrer ikke i sig selv på det helt afgørende, nemlig

kommunikationsstyrken. Informationssamfundet er fundamentalt krævende i forhold til at finde,

²⁸ "Det sproglige i dansk", side 15

²⁹ <http://ibog.kommunikationitc.systeme.dk/index.php?id=73> set d. 26/1/12 kl. 14.07

³⁰ <http://kommunikationita.systeme.dk/index.php?id=310> set d. 26/1/12 kl. 15.10

³¹ Google er pt. den mest populære søgemaskine på internettet

³² <http://www.kommunikationsforening.dk/Menu/Fagligt+nyt/Artikler/Informationskl%C3%B8fter+-+kommunikationsstyrke> set d. 26/1/12 kl. 15.30

sortere, læse og forstå information og gennem sit store udbud af billeder måske også hæmmende for læseudfoldelsen”.

Det er vigtigt at det offentlige sørger for, ikke alene at fokusere på oplæring i brug af hardware/software, men mindst lige så meget på generel sprogforståelse og evnen til at sortere i Internettets enorme mængder information med åbne øjne og bruge sund kritik i udvælgelsesprocessen.

Denne kommunikationsstyrke er grundlæggende for at digital kommunikation skal fungere, ikke kun i forhold til den ældre befolkning, men så sandelig også hos alle andre grupper af borgere.

Pen, papir og cyberspace

De traditionelle kommunikationskanaler som papir og pen, telefon og personligt fremmøde, hører en verden til, som man kan sætte billeder på.

Fysiske objekter som netop papir og pen og telefon kan alle forholde sig til. De kan ses og mærkes, modsat en virtuel prik der afsættes i en dertil indrettet cirkel og sendes af sted i cyberspace, for at blive lagret i det offentliges enorme digitale arkiver, - hvor man ikke bare kan finde en kartonmappe på hylden sit navn på - og samtidig dukke op på en skærm hos en kommunal sagsbehandler uden ansigt.

Denne verden er helt og aldeles abstrakt og det abstrakte som begreb i forhold til kommunikation, hører de unge generationer til. Det er ikke ”bare lige” at lægge sin tankegang om fra konkret til abstrakt. Det kræver oplæring og træning, men det kræver først og fremmest forståelse og accept.

Det er altså ikke nok at tilbyde de ældre IT- caféer, hvor man sammen med andre ældre kan hygge, drikke kaffe og samtidig lære at gå på nettet. At lære at tænde en computer og bruge mus og tastatur er i virkeligheden den mindste af udfordringerne for at kunne udnytte mulighederne i IKT. Hvis man ikke er indstillet på at skulle være fleksibel og arbejde på og med vekslende både hardware og software, vil man alligevel være bagud i løbet af ganske kort tid, da hastigheden for udvikling af nyt IKT udstyr og programmer er eksplosiv og formentlig kun vil blive endnu hurtigere i fremtiden. Som eksempel får de ældre som endnu ikke har lært at bruge et tastatur sandsynligvis slet ikke brug for det, da både tastatur og mus i den digitale virkelighed allerede er overhalet af Touch skærme³³!

³³ En Touch skærm er en varmfølsom skærm, som ved kontakt med varmen i huden aktiveres digitalt

Der kræves altså i højere grad en mental tilvænning til at tænke IKT og end en konkret oplæring i brug af hardware og software.

Den mentale tilvænning er en proces der skal indlæres over tid, og den har de ældre ikke fået gennem deres opvækst. De er ikke, som de yngre generationer, vokset op med den lynhurtige udvikling af IKT og globaliseringen, som har været medvirkende til at udvikle evne og vilje til hurtig omstilling. De unge finder det helt naturligt, at acceptere ændringer og tilpasse sig hele tiden. De har ikke samme behov for faste og sikre rammer i deres brug af kommunikationsmidler, som de ældre har.

LOL og Trojanske heste

Endnu en udfordring er, at mange af de systemer det offentlige bruger digitalt, er forældede og sprogbruget i dem er grundlæggende "internt" fagsprog. Dette kan i øvrigt også siges om mange af ministeriernes egne pjecer, som er beregnet til brug for både offentligt ansatte og almindelige borgere.

På mange af de offentliges hjemmesider er det svært forståelige paragrafsprog, som det offentlige altid har været eksperter i at bruge i deres korrespondance, blevet overført direkte til den digitale platform, hvortil dette sprog absolut ikke passer.

Skærmlæsning skal være simpel, let forståelig og gerne med billeder til at uddybe og forklare. Hvis der er for meget tekst på en hjemmeside, bliver det ikke læst. Der vil i stedet være fokus på de første linjer og herefter vil det være svært at holde læseren fanget. Denne udfordring er det offentlige selv opmærksom på³⁴ og er klar over at kvaliteten af de digitale selvbetjeningsløsninger skal gøres lettere tilgængelige og mere brugervenlige, før digitaliseringsstrategien kan føres ud i livet.

Det er en forudsætning for al kommunikation og forståelse, at afsender og modtager taler samme sprog. Den ældre generation vil skulle sætte sig ind i "det digitale sprog", som godt nok på mange områder er forenklet – i nogle tilfælde til uigenkendelighed – men som også indeholder et ocean af forkortelser, danske og udenlandske fagudtryk, nye ord og ikke mindst ord som har fået en helt ny og meget anderledes betydning, end den de ældre umiddelbart tillægger dem.

Man skal ikke have farvet tænderne blå for at kunne anvende "bluetooth" og en "Trojansk Hest" er ikke en stor træfigur fra den Græske Mytologi, men er ved association blevet til navnet på et

³⁴ Debatpjece om den nye fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015" s. 17, afs. 3

lille stykke kode der lægger sig i computerens hukommelse og giver uønskede adgang til private informationer.

Der er også helt nye ord som "LOL" som stammer fra engelsk og direkte oversat betyder "griner højlydt"

Sproget de unge bruger når de chatter³⁵ på de sociale netværk som Facebook og Messenger er nærmest forsimplet, dagligdags talesprog og størstedelen af det vil sandsynligvis være lige så uforståeligt som kinesisk for en person uden kendskab til Internettet.

Kan man brænde sig på en Firewall?

En anden og måske endda en af de største udfordringer, ligger i at mennesker der er ældre end 60 år, ikke er vokset op med den digitale kommunikation og derfor allerede er bagud i brugen af IKT.

Mange i aldersgruppen 60 til 65 år, har sandsynligvis en mobiltelefon og har muligvis også været vant til at bruge PC på deres arbejde. Men herfra og til selv at skulle gå i krig med det offentliges selvbetjeningstjenester er stor.

Det offentliges målsætning om at nå fuld digital kommunikation mellem borgere og den offentlige sektor kræver at tilgængeligheden og brugervenligheden af de digitale løsninger bliver et vigtigt indsatsområde³⁶.

Om det offentlige indtil videre har levet op til deres ambitioner om at tilbyde brugervenlige og stabile selvbetjeningsløsninger, er der delte meninger om.

Debatten raser i medierne!

Det offentlige sender en lind strøm af debatoplæg, inspirationsmagasiner og undervisningspjecer ud til sine ansatte og man kan læse artikler i dagspressen af ledende lokalpolitikere, som med et væld af superlativer, roser digitaliseringsstrategien til skyerne. På den modsatte front finder vi læserbreve fra bekymrede borgere, skarpe analyser fra TV- journalister som stiller kloge spørgsmål og lange udredninger fra akademikere og fagfolk, som prøver at forstå og forklare hvad det hele drejer sig om.

Blandt andre skriver en frustreret pensionist – bare en blandt mange - Bettan Sandstrøm i et læserbrev i Politikens netavis d. 8. november 2011³⁷, at beslutningen om at kommunerne ikke vil modtage eller sende breve med frimærker om fire år fra kommunernes side er: "*arrogance uden*

³⁵ "Chat" er en direkte, to- eller flervejs online kommunikationsform

³⁶ <http://fivu.dk/publikationer/2010/digitale-veje-til-vaekst> set d 25/1/12 kl. 20.10

³⁷ <http://politiken.dk/debat/ECE1444500/it-danmark-er-det-arrogante-danmark/> set d. 26/1/12 kl. 11.32

sidestykke”, og at det offentlige ikke kan være sig selv bekendt i forhold til deres håndtering af de ældres vanskeligheder med at bruge digital kommunikation.

I oktober 2011 havde ”Ældre Sagen Nyt”³⁸ et tillæg, hvor digitaliseringsstrategien er tema. Artiklen kommer, i et sprog de ældre kan forstå, godt rundt om emnet og har blandt andet egne statistikker med³⁹. I artiklen giver flere af de ældre udtryk for, at de er usikre og nervøse, nogen måske ligefrem bange for Internettet.

I samme tillæg er der også en klar indikation af, at der i de fleste ældres økonomi ikke er plads til at skulle investere i hverken computer, Smartphone eller bredbånd.

Hele problematikken omkring denne del af de økonomiske udfordringer i digitaliseringsprocessen, er ikke et område der er omtalt i digitaliseringsstrategien. Den økonomiske indflydelse digitaliseringen sandsynligvis vil få på de ældres privatøkonomi, er helt sikkert også medvirkende til at øge bekymringen for fremtiden.

Den store interesse i medierne om de ældre og digitalisering indenfor det offentlige, må være et vink med en vognstang til det offentlige om, at de ældre føler, at digitaliseringsstrategien har revet tæppet væk under fødderne på dem. De kræver at blive hørt og have indflydelse.

Det fremgår tydeligt i ”*Debatpjece om den nye fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015*”, at det offentlige med sin ambition om større datadeling de offentlige instanser imellem, vil være meget opmærksomme på, at Danmark ikke bliver et ”Big brother is watching you”-samfund⁴⁰. Men er dette budskab nået ud til de ældre? Også dette område er vigtigt at få formidlet ud til borgerne og ikke mindst til de ældre, har brug for denne information for at føle sig trygge omkring kommunikation via IKT.

Værn om demokratiet!

Det danske samfund er som resten af verden, allerede et godt stykke ude af den digitale motorvej – og med eller uden Digitaliseringsstrategien er alle nødt til at gøre sit personligt bedste for at holde fast og følge med. Den digitale motorvej fører ind i fremtiden og ingen er klar over hvad der ligger for enden af den brede vej eller om den måske endda fortætter i det uendelige. Men det er jo ikke første gang i historien mennesket er hoppet med på en vogn, uden at vide hvor den kører hen. I oplysningstiden steg man også ombord – måske ikke på en Ferrari, men så

³⁸ ”Ældre Sagen Nyt” er Ældresagens medlemsblad, som udkommer hver anden måned og som i oktober 2011 blev runddelt gratis til Ældresagens 586.000 medlemmer

³⁹ Ældre Sagen Nyt Oktober 2011 – se bilag 3

⁴⁰ bilag 2, ”Debatpjece om den nye fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015” s. 12, afs. 5

ombord på et damplokomotiv, som også var medvirkende til den rivende udvikling der er kendetegnet for de sidste par hundrede år.

Menneskets naturlige nysgerrighed og evnen til at tænke og drage konklusioner af sine handlinger, har bragt samfundet til hvor det er i dag. Sådan vil det formodentlig fortsætte fremover en tid endnu og undervejs må man så prøve at navigere bedst muligt.

Da det moderne demokrati har overladt til det offentlige at varetage en del af de funktioner der er nødvendige for at samfundet hænger sammen, må man selvfølgelig også respektere de tiltag samfundets styrende instanser sætter i gang, og som de mener, kan yde borgerne bedst mulig service.

Det må dog være en forudsætning for at demokratiet fungerer, at alle grupper af borgere får mulighed for at ytre sig og blive hørt. Og netop her kan man være en anelse nervøs over den ambitiøse digitaliseringsstrategi; for hvis det ikke lykkes at få alle til at føle sig trygge ved IKT og ikke alle vil kunne afkode de informationer de offentlige instanser formidler og ikke alle vil kunne komme igennem med deres kommunikation til det offentlige, så foreligger muligheden, at samfundet bliver delt op i klasser, alt efter hvor meget forståelse for IKT man er i besiddelse af.

I denne situation er de ældre borgere meget udsatte.

På Kommunernes Landsforenings hjemmeside skriver kommunikationskonsulent Ane Eggert, KL⁴¹ blandt andet følgende: *"Udviklingen på internettet giver unikke muligheder for at styrke demokratiet"*. Javel, - men hvad hvis man ikke har adgang til eller ikke kan bruge internettet? Hvis de ældre hver gang de skal i forbindelse med det offentlige, bliver nødt til at ringe til et familiemedlem som har fået fuldmagt til at kommunikere på deres vegne – dette er jo en af de muligheder det offentlige foreslår som løsning på problemet – vil mange ældre, retmæssigt, føle sig umyndiggjorte og over et længere tidsrum, måske endda fremmedgjorte og dermed ensomme. Måske vender de sig i stedet mod demokratiet, som jo ikke formår at inddrage dem. Det må helt klart være en af det offentliges fornemste opgaver, at værne om demokratiet og at sørge for at dette ikke sker!

"Senectus omnium maorum portus est"

I Holbergs Epistola 505 "Alderdommen er skrøbelighedernes tid"⁴² som Holberg skriver da han nærmer sig de 70 år, fordyber han sig i filosofen Ciceros tanker om alderdommen. Cicero

⁴¹ <http://www.kommunikationsforening.dk/Menu/Fagligt+nyt/Artikler/Kommunerne+godt+i+gang+med+den+digitale+dialog>, set d. 28/1/12 kl 11

⁴² <http://gandalf.uib.no/Holberg/tekster/epistler/tomus-v-447-539/epistel-505> set d. 28/1/12, kl. 10.44

argumenterer for, at selv om kroppen er blevet gammel og skrøbelig, kan ånden stadig trives i bedste velgående. Holberg er ikke helt enig med Cicero, men hvad mon Holberg selv ville have sagt, hvis han skulle til at lære at begå sig på Twitter eller Facebook, bruge Google Platformen til opbevaring af sine dokumenter eller skanne en QR kode⁴³ for at downloade en App⁴⁴ til sin Android⁴⁵ telefon for at kunne slå op i et leksikon? Her er jo netop muligheden for at blive ved med at være åndelig aktiv. Ville han ikke være hoppet på vognen? Holberg havde tillært sig syv forskellige sprog og vil formodentlig ikke have haft problemer med at sortere og forstå kommunikation på nettet.

Ville han ikke have set fordelene ved at kunne få sine tanker og anskuelser formidlet ud til alverden?

Det var Holberg, der begyndte at skrive sine komedier på Dansk i stedet for på Latin, som havde været det skriftlige sprog op til da, for han ville, at alle skulle have muligheden for at læse og gøre sig klogere. Han ville bestemt have været fortaler for brug af internettet.

Man kunne sammenligne digitaliseringen i det offentlige med processen hvor Holbergs værker blev skrevet på dansk i stedet for Latin: Her så Holberg muligheden for at formidle budskaber og informationer ud til det jævne folk og herved øge folkets forståelse for samtidens samfundsforhold, ligesom man ved hjælp af IKT brugt med fornuft og omtanke, har mulighed for at nå helt ud i alle hjørner af samfundet.

Man må dog hele tiden være opmærksom på, at hvis man, ved overgangen til digital kommunikation ikke passer gevaldigt på og hele tiden sørger for at alle er med, kan risikere at det modsatte sker og at vores samfund i stedet bliver kastet tilbage til tiden som Holberg kæmpede imod, hvor kun det velstående borgerskab og magthaverne havde adgang til at dygtiggøre sig og opnå forståelse for samfundet omkring sig.

Kan det gøres anderledes?

Det er svært at finde alternativer på ældreområdet til Den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi. Der er områder i forhold til kommunikationen med de ældre borgere, der måske kunne gribes anderledes an, end der umiddelbart er lagt op til i strategien.

⁴³ En QR kode er en digital streg/punkt kode der kan læses af en skanner fra en Smartphone

⁴⁴ En App er en forkortelse af applikation som er et lille program men kan hente fra internettet til en Smartphone og som har forskellige interaktive muligheder.

⁴⁵ Android er Googles styresystem til Smartphones

Fremtidens digitale kommunikationsværktøjer vil være designet til Cloud Computing⁴⁶. I strategien bliver "skysten" ganske kort nævnt⁴⁷ i forbindelse med ændret, mere fleksibel lovgivning og man har da fra det offentlige også været opmærksom på, at "skysten" er vejen frem. Med mulighed for langt lettere tilgængelige programmer og langt billigere, langt mere brugervenlige og langt mere effektivt hardware, giver "skysten" os alle og måske ikke mindst de ældre, en platform - en redningsplanke vi alle kan finde ud af at kravle op på.

At være med på "skysten" kræver selvfølgelig, at man tør tage første skridt – at man er åben overfor og klar til at tage imod de nye måder at gøre tingene på, og her kunne det offentlige sætte ind. Det offentlige kunne fokusere på at forberede sig på netop denne løsning i forhold til infrastruktur, og blandt andet begynde træningen af de offentligt ansatte i at håndtere netop denne løsning, som er fantastisk brugervenlig og udviklet netop til de formål de ældre skal bruge IKT til.

Det offentlige kunne fokusere mere på selv, internt, at bruge de gratis Open Source programmer, hvoraf de fleste vil kunne bruges i forbindelse med "skysten" og de fremtidige billige Tablets⁴⁸. Det vil dels være en økonomisk fordel for de ældre, og dels vil det lette kommunikationen med de ældre, som så ville have nemmere ved at vælge gratisprogrammer som "snakker" sammen med både det offentliges systemer og de fleste af erhvervslivets systemer.

Der kunne oprettes udlejnings/bytte centraler for Tablets og andet hardware, hvor de ældre altid ville have mulighed for, online eller ved at møde op, at bestille udstyr i tidssvarende hardware. Her ville man kunne tilbyde vejledning, så de ældre ikke behøver at være alene om at træffe en masse, svære beslutninger om hvad og hvor. De ældre behøver så heller ikke at skulle investere mange penge i udstyr der mister sin værdi og er forældet, så snart det er ude af butikken.

Et andet tiltag kunne være at tilbyde fjern- og telefonsupport til alle ældre. Fjernsupport er effektiv og billig i drift og vil give de ældre en tryghed i brugen af IKT. Det vil være nemmere at give sig i kast med IKT opgaver når man ved, at man ikke er helt alene, og at der altid er hjælp at hente, ved at en vejleder kan overtage styringen af mus eller andet og redde trådene ud, hvis knuden er blevet for stram. Samme "servicecenter" kunne tilbyde de ældre at lære mere teori om hvad internettet er for en størrelse og hvordan det hænger sammen.

⁴⁶ Cloud computing – også kaldet "Skysten", er digital IKT baseret på deling af programmer og filer over internettet.

⁴⁷ Bilag 1, "Den digitale vej til fremtidens velfærd", side 41 afsnit 11.4

⁴⁸ Der blev i 2011 globalt solgt over 50 millioner Tablets. Den eksplosive vækst vil i fremtiden være medvirkende til bedre og langt billigere produkter i den genre fremover.- Interview med Googles Nordiske entreprise chef Jesper Ritsmer - <http://www.digital.dk/dk/Web-TV-programmer-988.asp> set 28/1/12 kl 22.30

Man kunne eventuelt overveje at give alle lige, økonomisk mulighed for adgang til internettet, ved at alle borgere betaler bredbåndsafgiften over skatten, ligesom man gør med sundhedsvæsnet, renovation, og lignende.

Der er mange muligheder for at indføre IKT i hverdagen. Der er mindst lige så mange forskellige måder at gøre det på. Det offentlige burde opfordre til at få endnu mere gang i debatten og alle til at give sin mening til kende, så det kan blive nemmere at målrette den fællesoffentlige digitalisering og tage hensyn til alle samfundslag.

Konklusion

”Den offentlige Digitaliseringsstrategi 2011 – 2015” er et meget stort, omfattende og modigt tiltag fra det offentlige. At få strategien succesfuldt ført ud i livet, kræver stor indsats, indsigt, forståelse, samarbejde og tålmodighed; Ikke kun fra det offentlige, men i lige så høj grad fra borgerne.

IKT er kommet for at blive. Der er ingen alternativer. IKT er værktøjet, der kan bruges til at holde fast i vore velfærdssamfund på.

De ældre i samfundet hælder mere end de yngre til det sikre og velkendte. Men kun fortiden er helt sikker - ingen ved hvad fremtiden bringer. Ved hjælp af IKT kan mennesket blive klogere på sig selv og være med til at påvirke udviklingen så alle, unge som gamle, kan opnå større tryghed. Hvis der sættes nok resurser af til at lære at bruge IKT rigtigt, investere og forske løbende i den digitale infrastruktur og sørge for at alle samfundsgrupper har adgang til og kan håndtere IKT, vil man få et værktøj, som kan bruges til at styrke og udbrede de demokratiske tanker.

IKT kan, brugt med omtanke, være med til at forbedre de ældres livskvalitet og bruges til at holde fast på en fremtid baseret på personlig frihed og demokrati, også for de ældre.

Den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi 2011 – 2015 er en god, solid strategi men den kræver, at det offentlige magter og opnår at få den til at lykkes, på en måde så det ikke bare bliver nogle få udvalgte, men hele befolkningen som får glæde af at kunne benytte IKT i fremtiden.

Der skal arbejdes hårdt, tænkes kreativt og ud af boksen, hvis vi vil have alle med på de hurtige biler med tågelygterne. Det vil tage lang tid, før vi kan læne os tilbage og nyde turen, men når det engang lykkes, er der ingen tvivl om, at vi sammen kan få nogle fantastiske oplevelser på vores livs køretur!

English Summary

"The Joint Public Digitization Strategy 2011 - 2015" is a very large, comprehensive and courageous strategy presented by the Danish government in August 2011.

The goal is to increase efficiency, strengthen democracy and gain economical progress in society in general.

The focus on the elder segment of the population is a very important issue in the strategy, as more than 4000.000 citizens over the age of 65 years, as of now, has never been on the Internet.

Getting the strategy successfully implemented, especially for the elders, requires great effort, insight, understanding, cooperation and patience, not only from the Government Offices, but equally from the Danish citizens. Concerning the elder segment it means not only by teaching them to use the hardware and software, but just as important, to teach the elders to "think" digitally and understand how to communicate and get along in Cyberspace.

The Joint Public Digitization Strategy 2011 - 2015 is a good, solid strategy but to gain success it is required that it will not be just a select few, but all people who have access to Digital Information and communication in the future.

Bilag:

Bilag 1: "Den digitale vej til fremtidens velfærd" - Den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi 2011 - 2015

Bilag 2: "Debatpjece om den nye fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015"

Bilag 3: "Ældre Sagen Nyt Oktober 2011"

Bilag 4: "netsikker nu!" 2007

Bilag 5: "netsikker nu!" 2010

Bilag 6: Netværkskommunikationsmodel

Litteraturliste

Bøger:

Finansministeriet, KL og Danske Regioner, "Den digitale vej til fremtidens velfærd", Økonomistyrelsen, august 2011

Heltberg, Eva og Kock Christian, "Skrivehåndbogen", Gyldendals Boghandel, Nordisk Forlag 1997

Hansen, I., Jørgensen J. A., Michelsen, K., Sørensen J. og Tonnesen L. "Litteraturhåndbogen 2", Gyldendals Boghandel, Nordisk forlag 1981

IT- og Telestyrelsen "Det digitale Samfund 2010" Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling, april 2011

Lützen, Peter Heller, "Det sproglige i dansk", Dansk læreforening 2005

Regeringen, Danske Regioner, KL, "Debatpjece om den nye fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015", Finansministeriet, januar 2011

Videnskabsministeriet, "Digitale Veje til Vækst", Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling, Juni 2010

Internet:

Uddannelsesministeriet hjemmeside:

<http://fivu.dk/publikationer/2010/digitale-veje-til-vaekst> set d. 25/1/12 kl. 10.13

Kommunernes landsforenings hjemmeside:

<http://www.kl.dk/Dokumenter/Artikler/AKF/2011/12/Lovgrundlag-for-Obligatorisk-digital-service-pa-vej-for-savel-post-som-selvbetjening/> set d. 25/1/12 kl. 11.16

Stanford universitets hjemmeside:

<http://plato.stanford.edu/entries/aristotle-rhetoric/> set d. 26/1/12 kl. 8.30

IT- og Telestyrelsens hjemmeside:

<http://www.itst.dk/ferdigheder/aktiviteter/kampagner/seniorsurf-dagen2011> set d. 26/1/12 kl. 12.07

Systemes hjemmeside

<http://ibog.kommunikationitc.systeme.dk/index.php?id=73> set d. 26/1/12 kl. 14.07

Systemes hjemmeside:

<http://kommunikationita.systeme.dk/index.php?id=310> set d. 26/1/12 kl. 15.10

Kommunikationsforeningens hjemmeside:

<http://www.kommunikationsforening.dk/Menu/Fagligt+nyt/Artikler/Kommunerne+godt+i+gang+med+den+digitale+dialog>, set d. 28/1/12 kl 11

Universitetet i Bergens hjemmeside: <http://gandalf.uib.no/Holberg/tekster/epistler/tomus-v-447-539/epistel-505>
set d. 28/1/12 kl. 10.44

Digital's hjemmeside: <http://www.digital.dk/dk/Web-TV-programmer-988.asp> set d. 27/1/12 kl. 22.30