Eldre og nettbank

En kvalitativ studie av fem eldres opplevelser av nettbanktjenester

Trine Sømo Solberg

Høgskolen i Hedmark

Master i språk, kultur og digital kommunikasjon

HØGSKOLEN I HEDMARK

2011
Forord

En rekke personen fortjener en stor takk for all hjelp og støtte under arbeidet med denne mastergradsoppgaven i studiet ”Språk, kultur og digital kommunikasjon” ved Høgskolen i Hedmark.

Først vil jeg takke veilederen min, professor Lars Anders Kulbrandstad, for solid faglig veiledning, grundige tilbakemeldinger og oppklarende svar til en tidvis forvirret student. Hans kompetanse og tro på prosjektet har vært verdifull! Takk til alle ansatte og medstudenter på ”dig.kom” for to lærerike og morsomme år. En spesiell takk til Jane, ”my study buddy”, for alle samtalene, e-postene, lunsjene og kaffepausene, både digitale og analoge.

Jeg vil også rette en stor takk til mine fem informanter som har gitt av seg selv og sin tid.

Sist, men ikke minst, vil jeg takke familie og venner for all støtte og oppmuntring underveis. En stor takk til Eivind som har holdt ut med at jeg har vært fraværende, opptatt og i min egen verden den siste tiden. Nå er jeg ferdig!

Oslo, mai 2011

Trine Sømo Solberg
# Innhold

INNHOLD .................................................................................................................................................. 4

NORSK SAMMENDRAG .................................................................................................................................. 8

ENGELESK SAMMENDRAG (ABSTRACT) ..................................................................................................... 9

1. INNLEDNING ........................................................................................................................................ 10

1.1 SAMFUNNET I DEN DIGITALE TIDSALDER ......................................................................................... 10

1.2 BAKGRUNN FOR VALG AV FORSKNINGSOBJEKT .............................................................................. 11

1.3 BEGREPSAVKLARING ............................................................................................................................ 11

1.3.1 Nettbank ........................................................................................................................................ 12

1.3.2 Eldre ............................................................................................................................................. 12

1.4 PROBLEMSTILLING ................................................................................................................................. 13

1.5 OPPGAVENS METODISKE OG TEORETISKE TILNÆRMING ................................................................ 15

1.6 GANGEN I OPPGAVEN .......................................................................................................................... 16

2 TIDLIGERE FORSKNING ............................................................................................................................ 17

2.1 DIGITALE SKILLER ................................................................................................................................. 17

2.2 DIGITAL KOMPETANSE OG LITERACY – BEGREPSAVKLARING .................................................. 20

2.3 ELDRE OG DIGITAL KOMPETANSE ..................................................................................................... 22

2.4 NETTBANKBRUK OG NETTBANKTJENESTER I FORSKNING ............................................................ 25

2.5 OPPSUMMERING .................................................................................................................................. 27

3. TEORI ....................................................................................................................................................... 28

3.1 SJANGERTEORI .................................................................................................................................. 28

3.1.1 En utvidet sjangermodellen for digitale sjangre ............................................................................ 29

3.1.1.1 Kommunikative formål ............................................................................................................... 31

3.1.1.2 Lenker og trekkstruktur ............................................................................................................ 31

3.1.1.3 Retoriske strategier .................................................................................................................... 32
3.2 DIFFUSSIONSTEORI ................................................................. 33

3.2.1 Beslutningsprosessens fem faser .............................................. 33

3.2.2 Ulike idealityper basert på adopsjonsvillighet .................................. 35

3.2.3 Karakteristiske trekk ved en innovasjon ....................................... 37

3.3 ANDRE VARIABLWER SOM ER AVGJØRENDE I ADOPSJONSPROSESSEN ........................................... 38

3.4 TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) ...................................... 39

3.5 OPPSUMMERING ........................................................................ 41

4. METODE ......................................................................................... 43

4.1 VALG AV METODE ........................................................................ 43

4.2 VITENSKAPSTEORETISKE PERSPEKTIVER – FENOMENOLOGI OG HERMENEUTIKK .............................................. 44

4.2.1 Kasusstudier ............................................................................. 45

4.2.1.1 Ulike typer kasusstudier ....................................................... 46

4.2.1.2 Triangulering ....................................................................... 46

4.3 DET KVALITATIVE FORSKNINGSINTERVJUET ...................................... 47

4.3.1 Intervju som metode .................................................................. 47

4.3.2 Informanter og rekruttering av disse ............................................ 48

4.3.3 Intervjuguide .......................................................................... 49

4.3.4 Gjennomføring av intervjuer ...................................................... 50

4.3.5 Transkribering ......................................................................... 51

4.3.6 Kategorisering og koding .......................................................... 52

4.3.7 Vurdering av reliabilitet ............................................................. 53

4.3.8 Vurdering av validitet .............................................................. 53

4.4 REFLEKSJON RUNDT EGEN ROLLE ............................................. 54

4.5 FORSKNINGSETIKK ..................................................................... 55
4.6 Oppsummering ............................................................................................................. 55

5. Digitale portretter ........................................................................................................ 56
  5.1 Solveig: “Når jeg er litt mer stø skal jeg få Internett hjemme” .......................... 56
  5.2 Harald: “Det er viktig å understreke at dette har kommet for å bli” ............. 58
  5.3 Maria: “Det er jo moro å få det til” ................................................................. 60
  5.4 Eldbjørg: “Jeg har ikke tid til å kaste bort så mye tid på å stå i kø” .......... 62
  5.5 Birgit: “Har ikke vært i banken på år og dag” ................................................ 65

6. Analyse av datamaterialet ....................................................................................... 68
  6.1 En kort presentasjon av informantene ............................................................... 68
    6.1.1 De sosioøkonomiske faktorene ................................................................. 68
  6.2 Å forstå nettbank som en digital sjanger ......................................................... 69
    6.2.1 Netbanksidens kommunikative formål ......................................................... 71
    6.2.2 Typiske trekker og lenker ved nettbank .................................................... 72
    6.2.3 Retoriske strategier ved nettbank .............................................................. 73
    6.2.4 Diskusjon om nettbank som digital sjanger .............................................. 75
  6.3 Oppleved nytteverdi og relative fordele med nettbank ..................................... 76
  6.4 Behovet for digital kompetanse ........................................................................ 79
  6.5 Sikkerhet ............................................................................................................... 82
  6.6 Nettbanken og brukerens forhold til banken ................................................... 84
  6.7 Informantenes refleksjoner ............................................................................... 88
  6.8 Oppsummering og drøfting .............................................................................. 91

7. Avslutning og veien videre ...................................................................................... 96

Litteraturliste .............................................................................................................. 98

Vedlegg 1 – Informasjonsskriv til informanter ......................................................... 102
Vedlegg 2 – Godkjenning fra NSD ............................................................................ 104
Norsk sammendrag

Oppgavens formål er å beskrive og diskutere hvordan fem eldre mennesker opplever nettbanktjenester. Jeg undersøker hvordan eldre opplever designet til tjenestene, hvilken type digital kompetanse og hvilke ferdigheter som ligger til grunn for å bruke tjenestene, og hvordan informantene opplever overgangen fra manuelle banktjenester til digitale nettbanktjenester. De teoretiske tilnærmingene til problemstillingen og forskningsspørsmålene er basert på teorier fra både det humanistiske fagfeltet og mer samfunnsvitenskapelige felt, og inkluderer sjangerteori, diffusjonsteori og modeller for teknologiskakseptering, i tillegg til litteratur om digitale skiller, literacy og forskning på elders bruk av IKT.

Oppgavens metodiske tilnærmning er kvalitativ. Datamaterialet som analyseres er kvalitative forskningsintervju av fem eldre nettbankbrukere over 67 år. Informantene er rekruttert gjennom eldresenter og ved å bruke snøballmetoden hvor informantene ble rekruttert gjennom bekjente.

Resultatene av undersøkelsen viser at elders bruk av nettbanktjenestene ikke skiller seg fra yngres bruk. De opplever nettbanktjenestenes design og hypertekststruktur som enkel å forholde seg til og som enkel i bruk. Tjenestenes opplevde nytteverdi er viktig for brukerne, og de vil ikke tilbake til de mer manuelle tjenestene de tidligere benyttet seg av. Frihet, selvstendighet og det å styre sin egen tid trekkes fram som positive sider ved nettbanktjenestene. Videre viser undersøkelsen at de eldre opplever et mindre behov for å gå i banken, og at forholdet til banken har endret seg i takt med nettbankbruken.
Engelsk sammendrag (abstract)

The purpose of this thesis is to describe and discuss how five elderly people experience the use of online banking services. The research project examines how the participants feel about the design, what kind of digital skills they need in order to make use of the services and what they think about the developments they have been part of when changing from manual services to online banking. The theoretical approaches are for the most part humanistic, but are also from social studies and include genre theory, diffusion theory and technological acceptance models, as well as literature concerning the digital divides, literacy and different aspects concerning elderly people and their use of ICT.

Using a qualitative research method I have interviewed five elderly online bank users over 67 years of age. The respondents were recruited via a service centre for the elderly and by use of the snowball method.

The results of this study show that the use of online banking services among elderly does not differ from how other groups use of these services. The interviewees find that the design and the hypertext structure are easy to understand and use. The perceived usefulness of the banking service is important to the elderly and they will not change back to the manual services they previously used. Other positive aspects of online banking services for the elderly are freedom, independence and the possibility to decide what to do in their own time. The analysis also shows that the elderly have more independence than when using a physical bank service and that the customer relationship with the bank has changed with the use of online banking services.
1. Innledning

1.1 Samfunnet i den digitale tidsalder


behersker teknologien og de som ikke gjør det. Disse skillene gjør seg særlig gjeldende mellom yngre og eldre, og mellom de med høy utdanning og inntekt og de med lav utdanning og inntekt. De digitale skillene blir gjort ytterligere rede for i kapittel 2.1.

1.2 Bakgrunn for valg av forskningsobjekt


1.3 Begrepsavklaring

Mange tjenester som tidligere var analoge er nå digitale. Ved å velge en bestemt type tjeneste som har blitt digitalisert de senere årene, og se på hvordan eldre opplever denne tjenesten, kan konkrete opplevelser fra en digital hverdag fortelles. I denne oppgaven har jeg
som nevnt valgt å se på de digitale banktjenestene. I det daglige brukes begrepet nettbank og eldre som to begrep vi ikke trenger nærmere forklaring for å forstå, men bruken av begrepene i denne oppgaven krever en avklaring. I de følgende avsnittene vil de to begrepene bli presentert og gjort rede for. Denne begrepsavklaringen vil ligge til grunn gjennom hele oppgaven.

1.3.1 Nettbank

Bankvesenet er en institusjon med lange tradisjoner. Helt tilbake til de greske templene har mennesker byttet penger mot tjenester og handlet med penger. Ordet bank kommer fra det italienske ordet ”banca”, som var navnet på den disken som ble brukt av pengevekslere i middelalderen (Johansen 2006). Bankvesenet har i takt med forandringene i samfunnet også forandret seg, men behovet for et bankvesen er i dag like sterkt som tidligere. Vi snakker om ”å gå i banken” som en selvfølgelighet, men i dag er det færre som fysisk går i banken enn noen gang før. Fire av fem voksne, eller 3,1 millioner personer, brukte nettbanktjenester i Norge i 2010 (Johansen, Håkonsen & Vedel 2010).


1.3.2 Eldre

Levealder, levevikår og helsesituasjonen til eldre har forandret seg betydelig de siste generasjonene. I dag er det ikke uvanlig at personer i 60-årene ikke bare er besteforeldre,

Ord som middelaldrende, gamle, seniorer og eldre brukes for å beskrive personer ut i fra alder. Ordene sier noe om hvor gammel man er, men ordene er også unyanserte og trenger nærmere presisering. I denne oppgaven er det opplevelsene til fem eldre som er i fokus. Eldre er et vidt begrep, og i bokmålsordboka er ordet eldre forklart som ”av høyere alder”. En slik forståelse av ordet er lite konkret, og vil ikke si så mye om hvem som passer inn i kategorien eldre. Jeg har derfor valgt å ta utgangspunkt i definisjonene som Statistisk sentralbyrå (SSB) har formulert. ”Seniorer” defineres som personer over 55 år. ”Middelaldrende” dekker aldersgruppen 50 til 66 år. Med ”elde” regnes personer som er 67 år eller eldre, og for å avgrense denne gruppen ytterligere, kan man bruke ”de eldste eldre” om personer over 80 år (Ugreninov 2005). I det følgende forholder jeg meg til eldre som personer over 67 år. Utvalgskriterier og nærmere informasjon om informantene er beskrevet i delkapittel 4.3.2.

1.4 Problemstilling

Eldre er som nevnt en gruppe som i mindre grad enn yngre benytter seg av digital teknologi. Dagens samfunn stiller høye krav til digital kompetanse og brukerdeltakelse, og vi møter behovet eller kravet om å være digitale daglig. Nyere forskning viser at det er behov for å redefinere begrepet ’digitale skiller’, og de skillene vi har i dag kan omtales som ”new digital divides” (Brandtzæg, Heim & Karahasanovic 2011). Brandtzæg et al. (2011) hevder at med lik internetttilgang er det fortsatt store forskjeller i bruk, og at forskning på feltet ikke bare bør undersøke hvem som bruker Internett, men også hvordan og i hvilke sammenhenger Internett blir brukt. Forandringerene som har skjedd i samfunnet når det gjelder digitalisering, er som vi har sett store. Det de eldre i dag kan og behersker innenfor digital teknologi, har de
lærte seg i voksen alder. De aller fleste har en bankkonto og et kundeforhold til en bank, likevel er det store forskjeller i hvordan man forholder seg til banken og hvilke tjenester man benytter seg av. Mange eldre har valgt å bruke det digitale alternativet i stedet for å gå til banken eller bruke telegiro og brevgiro.


Den overordnede problemstillingen for prosjektet er:

Hvordan oppleves nettbanktjenestene for fem eldre brukere?

Følgende forskningsspørsomål blir stilt for å belyse og avgrense problemstillingen:
- Hvilken kompetanse kreves av brukerne for å beherske tjenestene?
- Hvordan oppleves brukervennligheten og designet av de eldre brukerne?
- Hvordan opplever de eldre at tjenestene er lagt til rette for seg?

Formålet med oppgaven er altså å presentere og analysere fem eldres opplevelser av nettbanktjenestene de benytter seg av. Ved å se på opplevelsen de eldre har, ønsker jeg å få fram de fortellingene og tankene de har om nettbankbruk.

1.5 Oppgavens metodiske og teoretiske tilnærming


Oppgavens teoretiske tilnærming tar utgangspunkt i blant annet literacyteori og sjangerteori. 'Literacy' er et viktig begrep når man skal forstå hva slags kompetanse som kreves for beherske de nye, sammensatte kommunikasjonsformene. Begrepet er tett knyttet til kompetansebegrepet, og gjennom literacyteori kan man få innblikk i hva som kreves av brukeren av nettbanktjenester. David Bartons (2007) teorier om 'literacy' blir lagt til grunn for å forstå begrepet. Begrepet er omdiskutert som følge av den digitale utviklingen, og en videre forståelse av begrepet, samt den norske betegnelsen "digital kompetanse", er derfor et viktig fundament for oppgaven. I tillegg er forskning på digitale skiller et viktig bidrag for å forstå hvilken posisjon eldre har i den digitale hverdagen. 'Sjanger' er et annet begrep som utgjør deler av oppgavens teoretiske rammeverk. Begrepet var tidligere i stor grad forbeholdt litteraturvitenskapen, men en utvidet sjangerforståelse har gjort at begrepet blir brukt innenfor flere fagområder. Med den digitale utviklingen og nye digitale teksttyper vil derfor sjangerbegrepet og en analysemodell for digitale sjangre også utgjøre deler av teorigrunnlaget. For å se nærmere på den prosessen som skjer når en ny innovasjon tas i bruk, i denne oppgaven nettbanktjenestene, har jeg valgt å trekke inn både diffusjonsteori og
teknologiske aksepteringsmodeller. Dette er teorier som har sin opprinnelse i mer samfunnsvitenskaplige felt, men i kombinasjon med literacyteori og sjangerteori kan de belyse ulike sider ved nettbanksituasjonen til de eldre. En kombinasjon av ulike teorier kan også være et godt grunnlag for å få fram ulike aspekter ved opplevelsen av nettbanktjenestene.

1.6 Gangen i oppgaven

2 Tidligere forskning

Målet med oppgaven er å forstå hvordan nettbanktjenestene fungerer for eldre mennesker. I dette kapittelet vil jeg gjennomgå tidligere forskning som er relevant for oppgaven. Først vil jeg gjøre rede for begrepet 'digitale skiller' fordi dette er et begrep som er nødvendig for å forstå hvorfor noen bruker eller ikke bruker IKT. Samtidig sier forskning om digitale skiller også noe om konsekvensene ved det å være utenfor den digitale utviklingen. Deretter vil jeg gjennomgå relevant forskning om begrepene 'digital kompetanse' og 'literacy', som omhandler hvilke ferdigheter man behøver for å beherske IKT. Eldre og deres forhold til digital teknologi blir gjennomgått i delkapittel 2.3. Her blir det spesielt lagt vekt på forskning på eldre og IKT i Norge, men internasjonal forskning vil også bli kommentert. Forskning på nettbankbruk blir gjort rede for i delkapittel 2.4. Til slutt gis det en samlet oppsummering av forskningsfeltet.

2.1 Digitale skiller

I forbindelse med den økte bruken av informasjonsteknologi på 1990-tallet, ble det satt søkelys på de som ikke deltok i informasjonssamfunnet. I utgangspunktet refererte begrepet 'digitale skiller' primært til tilgang til informasjonsteknologi, enten dette dreide seg om PC eller Internett (Frønes 2002:28). En slik forståelse av begrepet er omdiskutert blant forskere, ikke bare fordi den gir et vidt begrepsinnhold, men også fordi begrepet i dag brukes om forskjeller som ikke tar utgangspunkt i tilgangen til teknologi.

Appu Kuttan & Laurence Peters omtaler også digitale skiller i vid forstand, ved å sette et skille mellom "the technology hases and have-nots" (Kuttan & Peters 2003:3). Når begrepet forstås slik blir begrepet mangelfullt, dersom man med de som har og de som ikke har kun sikter til tilgangen til teknologien. Det er andre elementer som er med på å skape digitale skiller. En utvidet definisjon av begrepet er et skille mellom og innad i bestemte befolkningsgrupper når det gjelder tilgangen til teknologi, utdannelse og teknologisk opplæring (Kuttan & Peters 2003:3). Denne definisjonen viser at begrepet ikke bare rommer det teknologiske aspektet, men også sosioøkonomiske forhold som utdannelse.

En annen forsker som diskuterer digitale skiller er Mark Warchauer (2003). Også han trekker fram andre elementer enn kun den fysiske tilgangen til informasjonsteknologien, deriblant
tilgangen til ulike ressurser som gjør at man kan benytte seg av teknologien på en hensiktsmessig måte. Å ha tilgang til en datamaskin innebærer ikke nødvendigvis at man kan bruke den på en meningsfull måte, og derfor må begrepet ’digitale skiller’ inkludere noe mer (Warschauer 2003:32). Mark Warschauer trekker fram fire ressurser som til sammen skaper effektiv bruk av IKT. ”Fysiske ressurser” viser til tilgangen til datamaskiner og tilkobling til telekommunikasjon. ”Digitale ressurser” er materiale som er gjort digitalt tilgjengelig på Internett. ”Menneskelige ressurser” viser til literacy (lese- og skriveferdigheter) og IKT-kompetanse. ”Sosiale ressurser” er samfunnet, institusjoner og sosiale strukturer (Warschauer 2003:47). Disse fire ressursene er gjensidige avhengige av hverandre, og alle fire må være til stede for at de digitale skillene skal reduseres. De menneskelige ressursene blir gjort nærmere rede for i kapittel 2.2, og viser at kognitive ferdigheter er avgjørende for bruk av digitale verktøy. Dette bildet forsterkes av forskning som viser at teknologiadopsjon har sammenheng med utdanningsnivået til brukeren, ved at høyt utdanningsnivå ofte henger sammen med økt teknologibruk (jf. kapittel 3.3, Davis 1993, Rogers 2003).

Det er store forskjeller når det gjelder hvor digitale skiller oppstår, og det kan være store skiller mellom og innad i nasjoner og verdensdeler. Pippa Norris (2001) beskriver disse forskjellene ved å skille mellom tre aspekter. ”Globale skiller” henviser til forskjellen i internetttilgang mellom industriland og utviklingsland. ”Sosiale skiller” er skiller mellom informasjonsrike og informasjonsfattige innad i samme land. Det siste skillet er ”demokratiske skiller”. Dette er et skille mellom de som er aktive deltakere og som bruker Internett til å engasjere seg og delta i det offentlige, og de som ikke er aktive (Norris 2001:3). I denne oppgaven vil det være naturlig å se på de sosiale skillene som mest relevante da de har sammenheng med literacy og digital kompetanse (kapittel 2.2.) og med de sosioøkonomiske faktorene som presenteres i teorikapittelet (kapittel 3). Globale og demokratiske skiller vil ikke bli gjort nærmere rede for i denne oppgaven.


Selv om det legges til rette for at de sosiale skillene skal bli mindre, er det fortsatt grupper som deltar mindre i den digitale hverdagen enn andre. Appu Kuttan og Laurence Peters (2003:24) trekker fram seks spesifikke grupper i USA som ofte sammenfaller med digitale "have-nots" i større grad enn resten av befolkningen. Disse gruppende er lavtøtnede, ulike etniske majoriteter, befolkning i rurale områder, eldre, funksjonshemmede og kvinner. I Norge er det spesielt to grupper som trekkes fram som digitalt ekskluderte: de eldre, og grupper med lav inntekt, lav utdanning og lav utdanningsorientering. Ivar Frønes viser til at den digitale marginaliseringen ofte faller sammen med allmenn marginalisering som et resultat av en rekke forhold (Frønes 2002:54). Dette kan være faktorer som personlig økonomi eller utdanningsnivå.


2.2 Digital kompetanse og literacy – begrepsavklaring

I delkapittel 2.1 ble Mark Warschauers fire ressurser for skape effektiv bruk av IKT presentert, og som vi så var en av ressursene ”den menneskelige ressurs” som viser til individets lese- og skriveferdigheter og digitale kompetanse. Ved innføringen av reformen ”Kunnskapsløfte” (2006) i grunnskole og videregående opplæring i Norge, ble det å kunne bruke digitale verktøy definert som en av basisferdighetene på lik linje med å uttrykke seg muntlig, skriftlig, kunne lese og kunne regne. Elever i dagens skole får opplæring i å bruke digitale verktøy som et naturlig arbeidsverktøy, og tar med seg en kompetanse ut i arbeidslivet som tidligere generasjoner ikke har fått opplæring i i skolen.

Digital kompetanse er mer enn bare å beherske det tekniske, det handler også om en kritisk og kreativ bruk av verktøyet og den informasjonen man finner. Digital kompetanse kan forstås som en samlebetegnelse på den kompetansen som kreves av oss som deltakere i informasjonssamfunnet. På engelsk er det et praksis i hvilke betegnelser man bruker for å omtale ”digital kompetanse”. Begrepet 'literacy' knyttes ofte opp mot digital kompetanse, men brukes på ulike måter i forskningslitteraturen. I det følgende vil jeg gjøre rede for hva som ligger i begrepet 'literacy’ og hvordan det kan forstås når vi snakker om digital kompetanse, samt gi en framstilling av hvilke ferdigheter som er nødvendig for å beherske IKT i dag.


For å forstå 'literacy' mener David Barton (2007) at det er viktig at literacyforskningen går ut av klasserommet og undervisningssituasjoner, og også fokuserer på hvordan mennesker tilegner seg nye praksiser andre steder. Da vil forskere få personenes historie om de nye literacypraksisene de er involvert i, og dette vil gi en utvidet forståelse av literacybruk. I stedet for å se på om man er litterat eller ikke, bør man fokusere på hvordan man bruker literacy til å skape mening i sitt eget liv og bruker de ressursene man innehar på den måten man ønsker.

Forskere innenfor "New literacy studies" begynte på 1990-tallet å arbeide seg fram mot en ny forståelse av begrepet literacy. I takt med den digitale utviklingen ble det også behov for å definere den kompetansen digital kommunikasjon krever av brukeren. For å være digitalt kompetent må man også være litterat, det vil si at for å kunne bruke det digitale verktøyet må man ha et sett med lese- og skrivekunnskaper som en basiskompetanse. At de digitale skillene i samfunnet også sammenfaller med utdannelsesnivået til brukerne kan forklares på
denne måten. Hvis man ikke behersker å lese og skrive i særlig grad, vil terskelen for å ta i bruk datamaskiner være høyere enn hvis man har gode lese- og skriveferdigheter.

Sue Thomas (2009) bruker betegnelsen “transliteracy” om ”the ability to read, write and interact across a range of platforms, tools and media (...).” Med denne definisjonen trekker hun inn interaksjon som en faktor, noe som utvider kompetansen til å være mer enn bare å lese og skrive. Leseren av en tekst er aktiv i møtet med teksten. Ifølge Coiro, Knobel, Lankshear & Leu (2008) bør forståelsen av literacy bli vurdert ut fra situasjonalde faktorer, da disse forskerne mener det ikke er mulig å være litterat innenfor alle områder som er tilgjengelig gjennom Internett. Dette er en viktig påminnelse i arbeidet med å forstå eldre og deres opplevelser av nettbank, da det at de behersker nettbank ikke trenger å være synonymt med at de behersker alle sider ved internettbruk.

Ivar Frønes (2002:37) skiller mellom flere typer brukerkompetanse. ”Den digitale basiskompetansen” er den allmenne kompetansen som det forutsettes at man innehar for å kunne bruke digitale verktøy. Denne kompetansen baserer seg på andre basisferdigheter som å lese, skrive, evnen til refleksjon og en viss grad av engelskknunnkaper. ”Spesialbrukerkompetanse” er kompetanse innenfor spesielle områder, som for eksempel bruk av særegne programvarer i bibliotek- eller skolesammenheng. ”Superbrukerkompetanse” er når man har svært høy kompetanse innenfor et bestemt område. Unge som spiller dataspill regnes ofte som superbrukere fordi de behersker spillet svært godt, men kan mangle basiskompetanse på andre områder. ”Digitalt relatert kompetanse” er kompetanse som er drevet fram av digitaliseringen, og som kan endre krav til annen yrkeskompetanse. Dette kan for eksempel gjelde lærere som har fått et økt krav om å beherske digitale verktøy de tidligere ikke brukte i yrkesutføringen. Ved å skille mellom flere typer brukerkompetanse slik Frønes gjør, kan man få et nyansert bilde av den enkelte brukers kompetanse og behovet for økt kompetanse. Digitale skiller må forstås med utgangspunkt i de ulike kompetansene. Dette kan ses i sammenheng med uttalelsen til Coiro et al. (2008), hvor forskerne hevder at det ikke er mulig å være litterat innenfor alle områdene som er tilgjengelig gjennom Internett.

2.3 Eldre og digital kompetanse

I Norge har 93% av befolkningen tilgang til Internett hjemme. I aldersgruppen 67-79 år har 66% tilgang. Når det gjelder bruk av Internett på en gjennomsnittsdag, viser statistikken at
44% i aldersgruppen 67-79 år bruker Internett daglig (Vaage 2011). Eldre er en gruppe som i mindre grad enn resten av befolkningen har tilgang til og bruker Internett, og som nevnt i kapittel 2.1 er eldre en gruppe som er mindre deltakende i det digitale samfunnet enn andre aldersgrupper.

Dagens unge får som nevnt opplæring i skolen for å bli digitalt kompetente (jf. Kunnskapsloftet). De som er eldre i dag har lært å bruke digitale verktøy i voksen alder. Noen har fått opplæring gjennom tidligere arbeidsplasser eller på kurs de har deltatt på av eget initiativ. En veldig stor del av den datakunnskapen eldre sitter inne med er et resultat av uformell læring, det vil si læring som skjer i hverdagslivet (Ala-Mutka, Malanowski, Punie & Cabrera 2008). Hvis eldre ikke deltar i situasjoner hvor IKT brukes, vil det være få uformelle læringssituasjoner for IKT-bruk. Når eldre møter datamaskiner i bruk, for eksempel på eldresenteret, øker mulighetene for læring. Å legge til rette for økt bruk og mulighet for hjelp til å lære, er vesentlig for å få flest mulig til å ta i bruk IKT i hverdagen.

mobiltelefoner som resten av befolkningen gjør eldre til en interessant gruppe å se nærmere på.


Eldre som ikke bruker IKT har begrunnet dette ganske likt ovenfor forskerne. Eldre ser på seg selv som ”too old” (Dickinson & Hill 2007), ”for gammel til å lære” (Nørh 2007) eller ”It is too late” (Regec 2007). Manglende behov for datamaskin er også en viktig faktor. I undersøkelsen til Nørh (2006) svarte 52 % at de klarte seg godt uten datamaskin, og at det var den avgjørende grunnen til at de ikke brukte den. De som har gjort et bevisst valg om ikke å ta i bruk datamaskiner, er vanskelige å overtale til det motsatte. ”(...) indeed, there is no reason to try” (Dickinson & Hill 2007:17).


I delkapittel 2.1 ble det gjort rede for hvordan de som ikke deltar i den digitale hverdagen på mange måter er ekskludert fra en fullverdig deltagelse i samfunnet. Øyvind Nørh (2006)
nyanserer dette bildet ved å si at enkelte ikke er ekskludert, men kan være frivillige ikke-brukere, og viser til eksempler hvor eldre har brukt IKT aktivt i arbeidslivet, men har valgt å ikke bruke det privat og i pensjonisttilværelsen. Det er et viktig moment i forskningen på eldre og digital kompetanse at de som ikke bruker digital teknologi kan ha valgt det selv. Et slikt valg kan uttrykke en bevisst holdning til hva man ønsker å bruke tiden på i sin alderdom. Regjeringens mål om et 'eNorge’ fylt med 'eBorgere’ (Moderniseringsdepartementet 2005), vil derfor være delvis uoppnåelig, da det fortsatt vil være behov for at et digitalt og analogt "system” ligger parallelt, slik at alle har de samme rettighetene og tilgangene, enten det gjelder sykehusvalg eller å motta selvangivelsene.


2.4 Nettbankbruk ognettbanktjenester i forskning

I kapittel 1.2.2 ble begrepene nettbank ognettbanktjenester definert. I takt med den digitale utviklingen har bruken av såkalte automatiserte tjenester økt. Det er mange selskaper som tilbyr sine tjenester digitalt, ikke bare bankvesenet. I forbindelse med overgangen fra manuelle til automatiserte tjenester, har forskere sett på hvordan brukerne forholder seg til tjenestene. I Norge blir nettbankbruk forsket på av Finansnæringens Fellesorganisasjon hvert år, i det som blir kalt "Den store nettbankundersøkelsen". Dette er en kvantitativ spørreundersøkelse hvor om lag 1000 personer utgjør datagrunnlaget. Gjennom denne undersøkelsen skaffer organisasjonen seg en god oversikt over hvordan nettbanktjenester og
andre banktjenester blir brukt, og i hvilken grad brukerne benytter seg av tjenestene. Her har man gjennom flere år sett en økende vekst i bruken av nettstederer. Som nevnt tidligere bruker 44 % av de over 66 år nettbank, noe som er en økning fra 17 % i 2005 (Johansen, Håkonsen & Vedel 2010).

Hvordan nettstederer er akseptert og tatt i bruk av ulike brukere er forsket på av flere, og med sammenfallende resultater (Pikkarainen et al. 2004, Chandio s.a, Zahid, Mujtaba & Riaz 2010). Hvilke faktorer som spiller inn i en aksepteringsprosess viser seg å være ganske like, og den faktoren som er sterkest er den opplevde nytteverdien av tjenesten. Dette gjelder ikke bare for nettstederer, men for all ny teknologi. Brandtzæg & Lüders (2008:24) skriver om denne utfordringen i rapporten eBorger 2.0:

En av de mest relevante utfordringene i så måte er å inkludere folk med lavere utdanning og eldre befolkningssgrupper, som i dag ikke alltid opplever at den nye teknologien er tilpasset deres behov.

Behovet for informasjon og opplevelse av nytteverdi er derfor avgjørende for opplevelsen av nettstederer. Når kunden opplever at nytteverdien til tjenestene er stor, forsterkes den positive opplevelsen av tjenestene og man vil foretrekke nettstederer framfor andre banktjenester (Zahid, Mutjaba & Riaz 2010). En annen faktor som kundene opplever som viktig er informasjonen de får fra banken, både i forvekt av oppstart med nettbank, men også underveis om endringer i tjeneste tilbudet og lignende. Informasjonen kan dreie seg om hvordan man kommer i gang, om sikkerheten ved bruk av tjenestene og om nytteverdien av det å bruke nettbank. Hvis denne informasjonen er god, oppdatert og pålitelig, er det stor sannsynlighet for at brukeren vil være positivt innstilt til nettbank (Chando s.a.).

Tidsbesparing, lavere kostnader og stedsuavhengighet er tre grunner til at nettbank raskt har blitt populært (Pikkarainen et al. 2004). Kundene kan selv velge når og hvor de vil bruke tjenestene, samtidig som gebyrer på nettbanktjenestene ofte er lavere enn de manuelle banktjenestene. Ved å bruke nettbanktjenester mister man ansikt-til-ansikt situasjonene i banken, og det er denne sosiale dimensjonen ved å gå i banken og snakke med noen, brukere som er skeptiske til nettbank ikke vil miste (Pikkarainen et al. 2004). ”Nettbankundersøkelsen 2010” viser at stadig færre benytter seg av daglige tjenester i filialer, det vil si å betale regninger eller se på kontoinformasjon, men 18 % av bankkundene oppsøker fortsatt banken når de har behov for informasjon og rådgivning. Andelen som svarer de sjelden eller aldri oppsøker et bankkontor har økt fra 50 % til 75 % fra 2002 og til 2010 (Johansen, Håkonsen & Vedel 2010). Det viser at nettstederer er i ferd med å ta
over for de tjenestene bankfilialene tidligere utførte. Samtidig kan det se ut som om kommunikasjonen mellom kunde og bank i stor grad foregår digitalt når kun 18 % av kundene oppsøker banken fysisk for informasjon og rådgivning.

2.5 Oppsummering

I denne oppgaven skal jeg belyse hvordan eldre opplever nettbanktjenestene. Eldre er en av gruppane som nevnes av flere av forskerne som mindre deltakende i den digitale hverdagen enn andre grupper. Pippa Norris’ betegnelse "sosiale skiller" viser hvordan enkelte grupper i samfunnet skiller seg fra andre. Når det gjelder de eldre menneskene jeg omtaler i oppgaven, er dette eldre som har tilgang til datamaskin og nettbanktjenester. De passer altså ikke inn i den snevre definisjonen av digitale skiller som et skille mellom de som har tilgang til IKT og de som ikke har. Derfor vil det være mest fruktbart å gå nærmere inn på hvordan digital kompetanse, literacy og sosiale faktorer spiller inn på eldres opplevelser av nettbanktjenestene. "Digital kompetanse" forstås som den kompetansen og de ferdighetene som kreves av brukerne for å beherske digitale verktøy. Det handler ikke bare om de tekniske ferdighetene, men også hvordan vi bruker teknologien kritisk og kreativt og til å kommunisere. 'Literacy’ som lese- og skrivedyktighet er en viktig basiskompetanse som må ligge til grunn for å bli digitalt kompetent. Samtidig kan begrepet forstås i en videre definisjon, ved å både være en kompetanse og en sosial praksis hvor vi bruker dyktighetene i bestemte kontekster. I dagens samfunn er veldig mye av kommunikasjonen tekstbasert, men også multimodal, og det er derfor viktig å beherske de nye, sammensatte kommunikasjonsformene. Selv om tilgangen til datamaskiner og Internett er stor, er det fortsatt mange eldre som ikke deltar i det digitale samfunnet. Det er flere faktorer som spiller inn, som at man ikke ønsker eller at man opplever at det er for sent å lære noe nytt. De som likevel har tatt i bruk digitale verktøy opplever at det har en nyttverdi, og velger ofte de digitale løsningene framfor de manuelle. Det er forskjeller i hvilken brukerkompetanse man har, og et viktig moment er at selv om man behersker enkelte tjenester, kan man streve med andre. Eldre velger i stor grad selv hva de vil lære og hvilke tjenester de vil bruke, så informasjon om og den opplevde nyttverdien av tjenester vil derfor være viktig for å øke bruken.
3. Teori


3.1 Sjangerteori


3.1.1 En utvidet sjangermodellen for digitale sjangre

Askehave & Nielsen (2005:122) legger John Malcom Swales’ sjangermodell til grunn for sin utvidede modell. Swales’ modell tar utgangspunkt i tre bestanddeler som er essensielle i forståelsen av sjangerbegrepet. ”Kommunikative mål” (Communicative purpose) tar utgangspunkt i hva man ønsker å mene med en tekst. Tekstens kontekst, eller diskursen teksten er en del av, er viktig for å forstå det kommunikative målet. ”Trekkstruktur” (Move structure) viser til hvordan teksten bruker bestemte systematiske handlinger som er gjenkjenkelige for deltakerne i diskursen. En sjangers trekkstruktur består ofte av et sett med flere funksjonelle steg eller trinn som følges. ”Retoriske strategier” (Rhetorical strategies) er


Modellen viser hvordan det som nevnt konstant skjer et skifte mellom lesemodus og navigeringsmodus. Når leseren går inn i teksten i lesemodus leses teksten som en tradisjonell tekst, mens leseren zoomer ut og bruker hypertekstens muligheter som et medium i navigeringsmodus. Dette viser at skjermtrekkte med hypertekststruktur er todimensjonale og for å kunne gjøre en analyse av digitale sjangre må man ta utgangspunkt i begge modusene.

3.1.1.1 Kommunikative formål


3.1.1.2 Lenker og trekkstruktur

sammen, og ved å lenke to tekstdeler sammen sier eieren av teksten noe om fellesskapet mellom de to delene. Leseren får tilgang til informasjon som oppleves som relevant til den informasjonen han akkurat har lest, gjennom lenkene.

3.1.1.3 Retoriske strategier
En analyse av de retoriske strategiene til skjermtksten tar utgangspunkt i hvordan de ulike kjennetegnene og trekkene som ble nevnt over, er brukt i teksten. For eksempel hvordan sterk fargebruk, variasjoner i font og skriftstørrelse eller animasjoner brukes for å fange leserens oppmerksomhet. Her vil det være skjermtksten som avgjør hvilke trekk det vil være naturlig å ta utgangspunkt i, men på generelt grunnlag kan det sies at en slik analyse er en observasjon av de typiske strategiene som er i bruk i den aktuelle skjermtksten. Ved å se på de retoriske strategiene med utgangspunkt i navigeringsmodus er lenkene realisert gjennom enten skjulte eller synlige lenker. En skjult lenke kommer til syne ved at brukeren navigatorer på siden gjennom å flytte på markøren og lenken vil da dukke opp i form av en endring i markørens ikon eller ved at deler ved teksten endres. Det kan være et bilde som endres, en lyd som høres eller fargeforandring på tekst. En slik lenkebruk krever at leseren finner og aktiverer lenkene. En synlig lenke blir brukt for å skape brukervennlige sider. Lenkene er formet som kjente ikoner (konvolutt for e-post er vanlig), eller som understreking av tekst eller fargeskifte på tekst (Askeland & Nielsen 2005).

3.2 Diffusjonsteori

Hos Everett Rogers er 'diffusjon' definert som "the prosess in which an innovation is communicated through certain channels over time among the members of a social system" (Rogers 2003:5). Diffusjonsteori kan altså forklare en innovasjons spredning i samfunnet. En innovasjon er hos Rogers en betegnelse for nye ideer, handlemåter eller gjenstander. At en innovasjon er ny, vil si at den er ny for det enkelte individ. Det vil derfor være store forskjeller fra individ til individ hva som kan oppfattes som en innovasjon. Kunnskapen om innovasjonen kommuniseres gjennom et sosialt system, enten gjennom massemedia eller ved personlig kommunikasjon. Everett Rogers’ teorier som blir presentert i dette kapittelet er en av mange mulige diffusjonsteorier. Rogers’ diffusjonsteori ble første gang presentert i boka ”Diffusion of innovation” i 1962. Den siste utgaven av boka kom i 2003, hvor blant annet spredningen av Internett er gjort rede for med utgangspunkt i teoriene. Teorien er altså prøvd ut på ulike diffusjonsprosesser og kan være et godt utgangspunkt for å se på hvordan nettbanktjenestene er tatt i bruk av eldre i denne studien.

3.2.1 Beslutningsprosessens fem faser


"Kunnskap" (knowledge) er den første fasen, hvor man får kunnskap om innovasjonen og får forståelse for hvordan den fungerer. I denne fasen er behov en viktig faktor. Kunnskap om en ny innovasjon kan føre til nye behov, men et allerede eksisterende behov kan også føre til at man søker kunnskap om innovasjoner for å få dekket dette behovet. Denne første fasen er derfor ikke bare en passiv fase hvor man får kjennskap til en ny innovasjon, men er også en aktiv fase hvor man selv oppsøker ny informasjon. Å ha kunnskap om en innovasjon er langt fra det å faktisk ta en innovasjon i bruk. Hvis man ikke ser på innovasjonen som relevant for sine behov, er det lite trolig at man vil gå videre i prosessen.

"Påvirkning" (persuasion) er fase to, hvor man vurderer nytteverdien til innovasjonen. I forrige fase var det kunnskap om innovasjonen som var viktig, mens det i denne fasen er holdninger og følelser som er avgjørende. Man forsøker å gjøre seg opp en mening om
innovasjonen ved å se på de personlige konsekvensene av å ta innovasjonen i bruk. Hvilke fordeler eller ulemper følger en eventuell bruk av innovasjonen? I denne fasen er personlig kommunikasjon med andre som enten er i samme situasjon eller som har tatt i bruk innovasjonen viktig.


"Iverksettelse" (implementation) er fjerde fase. Fram til nå har ikke prosessen inkludert praktisk bruk av innovasjonen, annet enn en eventuelt utprøving. Det er først i denne fasen at man tar i bruk innovasjonen, og usikkerhet er ofte en faktor som spiller inn i denne fasen. Det er noe annet å ta i bruk en ny innovasjon selv enn det er å lese og lære om den. Spørsmålet "Hvordan virker den?" er ofte vanlig i denne fasen.

Den siste fasen er "bekreftelse" (confirmation). Her søker man bekreftelse på at avgjørelsen var riktig gjennom å innhente ny informasjon. Man søker ofte etter informasjon som kan gi økt kunnskap om innovasjonen. Det kan føre til at man revurderer beslutningen som ble tatt i tredje fase, men likevel fortsetter å bruke innovasjonen. Noen ganger hender det at man velger å avvise innovasjonen. De som slutter å bruke en innovasjon etter å ha tatt den i bruk, som tidligere nevnt en aktiv avvisning, er ofte personer som kom sent i gang med adopsjonsprosessen. Disse personene blir nærmere beskrevet i kapittel 3.2.2.

En slik inndeling av en prosess i fem deler som den vi møter hos Rogers, kan framstå som noe mekanisk og teoretisk. Det kan være at rekkefølgen ikke passer for alle typer beslutningsprosesser, som for eksempel at man hopper over fase to før man går til innkjøp av en ny innovasjon, uten å ha tenkt igjennom hvilke fordeler eller ulemper innovasjonen kan føre med seg. Det er heller ikke gitt at en beslutning om å adoptere eller avvise kommer i fase tre, man kan bestemme seg for dette allerede etter å ha fått kunnskap om innovasjonen,
eller etter at man har tatt den i bruk. Det kan også vise seg at det ikke vil være mulig å
identifisere de fem fasene i en aktuell situasjon. Likevel bruker jeg Rogers faseinndeling som
teorigrunnlag, fordi jeg mener den gir en god oversikt over de ulike fasene man ofte går
gjennom når en ny innovasjon blir implementert, og at den kan si noe om hvilke avgjørelser
som er tatt i løpet av en beslutningsprosess.

3.2.2 Ulike idealtyper basert på adopsjonsvillighet

Som nevnt i delkapittel 3.2.1 er det individuelle forskjeller i hvor lang tid man bruker på en
beslutningsprosess. Everett Rogers har beskrevet fem idealtyper basert på hvor raskt man tar
i bruk en ny innovasjon og hvilke holdninger man har til ny teknologi. I det følgende
presenteres disse fem idealtypene med utgangspunkt i Rogers teori (Rogers 2003:281pp).

"Innovatørene“ – de dristige og vågale. Personene i denne kategorien er tidlig ute med å
kaste seg over nye innovasjoner. De takler det å leve med høy usikkerhet rundt
innovasjonen, det vil si at de tar tidlig i bruk en innovasjon selv om de ikke vet
konsekvensene eller framtidsutsiktene til innovasjonen. En innovatør aksepterer at en tidlig
innovasjon kanskje ikke fungerer så godt. De blir ofte beskrevet som kosmopolitiske, det vil
si at de er internasjonale og har hele verden som sin inspirasjonskilde. Innovatørene tilsvarer
omtrent 2,5 % av befolkningen.

"Tidlige adoptører“ – de respektable. I motsetning til de kosmopolitiske innovatørene er
denne gruppen mer lokal. Det dreier seg om viktige personer i det lokale samfunnet, det vil
si at de blir sett opp til og er personer man søker til for å få råd og informasjon. De blir sett
på som rollemodeller fordi de ikke ligger så langt foran andre som ønsker å ta i bruk en ny
innovasjon. Når personene i denne gruppen tar i bruk en ny innovasjon, er det som om de
setter et godkjentstempel på innovasjonen, og dermed gjør det trygt for andre å følge etter.
Det vil være naturlig for nysgjerrige å henvende seg til de tidlige adoptørene for informasjon
når man er i fase to i beslutningsprosessen, som beskrevet i kapittel 3.2.1. Gruppen med de
tidlige adoptørene er mer diskret i sin bruk av nye innovasjoner enn innovatørene. Om lag
13,5 % av befolkningen tilhører denne kategorien.

"Tidlig majoritet“– de sindige. Denne gruppen er plassert midt mellom de tidlige brukerne
og de trege brukerne, noe som gir denne gruppen en viktig rolle. Det er denne gruppen som
er avgjørende for hvorvidt en innovasjon får fotfeste i befolkningen eller ikke. Personene i
denne gruppen bruker god tid på de tidlige fasene i beslutningsprosessen, og generelt tar hele
beslutningsprosessen deres lengre tid enn hos de to tidligere idealtypene. Denne idealtypen kan kjennetegnes ved at han eller hun gjerne vil være med, bare han slipper å gå i front. 34 % av befolkningen hører til denne gruppen.


"Etternølerne” – de tradisjonelle. Dette er den siste gruppen som adopterer nye innovasjoner. Etternølerne har sitt referansepunkt i fortiden og har verdier som oppfattes som veldig tradisjonelle. De er mistenksomme mot endringer, og beslutningsprosessen deres er ofte veldig lang. I mange tilfeller står etternølerne lenge stille i den første fasen, kunnskapsfasen, før de beveger seg sakre mot en adopsjon. Det er først når etternølerne er sikre på at en innovasjon er kommet for å bli at de beveger seg mot en adopsjon. Personer som passer inn i denne gruppen har ofte nesten bare omgang med andre etternølere. Deres økonomiske situasjon er ofte avgjørende i adopsjonsprosessen, de er varsomme når det gjelder pengebruk og sløser ikke bort pengene på noe som ikke er kommet for å bli. Som nevnt i delkapittel 3.2.1 er det enkelte som i bekreftelsesfasen velger å avslutte sin bruk av en innovasjon. Dette er ofte ”etternølere”, og de finner gjerne ut at bruken av innovasjonen ikkje var noe for dem, eller at de kom så sent i gang at de opplever det som ”for sent” eller at utviklingen av innovasjonen har gått for fort til at de klarer å ta igjen de andre brukerne. Etternølerne utgjør om lag 16 % av befolkningen.

Everett Rogers’ idealtyper er ikke absolutte, og det finnes ingen klare grenser mellom de ulike typene. De fungerer likevel godt som en praktisk inndeling av personer når det gjelder hvordan man forholder seg til innovasjoner. Kategoriene er et godt utgangspunkt for å forstå holdninger og å se hvordan en innovasjon sprer seg blant befolkningen. Som forsker vil det være avgjørende å stille spørsmålet ”Hvorfor?” til de ulike idealtypene, for å få en større forståelse av situasjonen til den enkelte. For eksempel kan etternølerne oppfattes som en negativ gruppe fordi de stiller seg negative til innovasjoner. Ved å stille spørsmålet om hvorfor de er negative, vil man se at det kan være mange faktorer som påvirker holdningen i
en diffusjonsprosess, for eksempel hvordan den økonomiske situasjonen kan holde igjen prosessen.

Everett Rogers (2003:287) har formulert et antall generaliseringer basert på sosioøkonomiske trekk, personlige egenskaper og kommunikasjonstilværelser med bakgrunn i idealtypene. Der trekker han fram at ”innovatørene” og ”de tidlige adoptørene” har lengre utdannelse, høyere sosial status, bedre empati, mer intelligens, er bedre til å takle endringer, er mer kosmopolitiske og har et større sosialt nettverk enn ”de sene adoptørene” og ”etternølerne”. Ut fra dette kan det forstås at det er noe positivt å være ”innovatør”, mens å være en ”etternøler” er noe de færreste kan tenke seg. Denne generaliseringen kan framstå som noe svart-hvitt, og det vil være nødvendig å nyansere den. Rogers’ idealtyper er generelle og gjelder for alle typer innovasjoner. Det er derfor viktig å presisere at det finnes tilfeller hvor diffusjon ikke nødvendigvis er noe positivt, og at ”etternølerne” kan være de mest kunnskapsrike. Eksempler på dette kan være spredningen av bestemte typer holdninger som nazisme eller fascisme.

I dagens digitale verden blir ”etternølere” sett på som noe negativt, fordi man regner med at digital teknologi og Internett har kommet for å bli, og digital kompetanse regnes som en av basiskompetanse man bør beherske (jf. Kunnskapsløftet, ’eNorge’ og kapittel 2). I Rogers’ framstilling av idealtypene legges det ensidig vekt på at det er individet selv som tar avgjørelsen i adopsjonsprosessen. Det er vesentlig å trekke fram de sosioøkonomiske sidene til brukerne for å nyansere idealtypene. En annen faktor som bør ses i sammenheng med idealtypene er innovasjonens egenskaper, det kan være karakteristiske trekk ved selve innovasjonen som er avgjørende for sen eller manglende adopsjon hos brukeren.

### 3.2.3 Karakteristiske trekk ved en innovasjon


”Relativ fordel” betegner om en innovasjon oppfattes som bedre enn det produktet eller ideen den er forespeilet å erstatte. Om den gir høyere sosial status, økonomiske fordeler eller om den oppleves som enklere eller bedre er viktige faktorer. Det er den subjektive fordel som er avgjørende. Spørsmålet er ofte ”Hva kan innovasjonen gjøre for meg?”
"Kompatibilitet" handler om i hvor stor grad innovasjonen oppleves som kompatibel med gjeldende verdier, holdninger og behov hos den enkelte brukeren. En innovasjon som er lite kompatibel bruker lengre tid på å bli adoptert enn en innovasjon som er kompatibel.

"Kompleksitet" betegner hvor vanskelig en innovasjon er å forstå eller å bruke. Innovaasjonen som oppleves som forståelige adopteres raskere enn de som krever mer av brukeren.

"Testbarhet" viser til mulighetene man har til å prøve ut en innovasjon før man adopterer den. Hvis det er mulig å teste en innovasjon over en kortere periode er det større sannsynlighet for at innovasjonen blir adoptert enn hvis man ikke har mulighet til å teste. En innovasjon som er testet ut oppleves også som tryggere å adoptere enn en innovasjon som ikke er testet ut.

"Observerbarhet" viser til om resultatet av en innovasjon er synlig for andre. Hvis innovasjonen er synlig, er det større sannsynlighet for at den vil bli tatt i bruk.

Disse fem trekkene ved en innovasjon som Everett Rogers (2003) presenterer er viktige for å forklare en innovasjons adopsjonshastighet. Kompleksitet er den eneste av de fem trekkene som er negativt ladet, det vil si at jo mer kompleks en innovasjon er, jo vanskeligere blir det å få den adoptert. En innovasjon som har høy grad av relative fordeler, kompatibilitet, testbarhet og observerbarhet vil ofte ha en rask adopsjonsprosess. Ved å ta utgangspunkt i Rogers teorier og se innovasjonens egenskaper i sammenheng med adopsjonsprosessen og idealtypene av brukere, får man et variert og sammensatt bilde av hvordan en innovasjon blir akseptert.

3.3 Andre variabler som er avgjørende i adopsjonsprosessen

I de foregående delkapitlene er noen av Everett Rogers’ (2003) kategoriseringer presentert for å vise hvilke faktorer som er til stede i en diffusjonsprosess. Hos Rogers er ikke de sosioøkonomiske faktorene trukket fram som avgjørende faktorer, men han viser til et skille i sosialøkonomisk situasjon mellom "innovatørene” og "etternølrene” gjennom en rekke generaliseringer. Disse generaliseringene kan, som nevnt i delkapittel 3.2.2, virke noe svart-hvitt i sin framstilling. Dutton, Rogers & Jun (1987) ser nærmere på hvordan sosioøkonomisk status er avgjørende for hvordan adopsjonsprosessen påvirkes når det
gjelder bruk av datamaskiner i hjemmet i USA. Der trekkes det fram flere personlige faktorer, og forskerne viser hvordan dette kan være med på å påvirke adopsjonsprosessen. Dutton et al. (1987) peker på hvordan faktorer som sosial status som utdannelse, lønn og yrke, kjønn og alder, personlige egenskaper som holdninger, verdier og vaner, sosiale nettverk og tekniske trekk ved datamaskinen som software og hardware, må ligge til grunn for å forstå adopsjonsprosessen.


3.4 Technology acceptance model (TAM)

For å forklare brukernes akseptering av teknologi finnes det mange teoretiske modeller som kan anvendes i en analyse. Disse modellene er resultatere av forskning innenfor fagfelt som informasjonsteknologi, psykologi og sosiologi, hvor formålet med forskningen har vært å forstå hvordan og hvorfor ny teknologi blir akseptert og tatt i bruk. Venkatesh et al. (2003)
gir en oversikt over de mest brukte modellene og diskuterer deres fordeler og ulemper. Jeg vil ikke gå nærmere inn på de ulike modellene Venkatesh et al. omtaler, men har valgt å konsentrere meg om den modellen som blir kalt The technology acceptance model, heretter forkortet som TAM, slik den er presentert av Fred D. Davis (1993). Denne modellen har blitt brukt av andre forskere for å forstå hvordan nettbank er akseptert av brukerne (Pikkarainen, Pikkarainen, Karajuluoto & Pahnila 2004 og Hai & Li 2005), og er derfor relevant å anvende med tanke på oppgavens problemstilling.


![Diagram av Technology acceptance model (Davis 1993:476)]
Opplevd nytteverdi og hvor enkel teknologien er i bruk kan ses i sammenheng med Rogers’ karakteristiske trekk "relativ fordel” og "kompleksitet” som ble omtalt i kapittel 3.2.3. Faktoren om hvor enkel teknologien oppleves i bruk har en påvirkningskraft på den opplevde nytteverdien. Hvis en bruker kan velge mellom to teknologier, velger han den som er enklest i bruk.


3.5 Oppsummering

I dette kapittelet er det teoretiske grunnlaget i oppgaven gjort rede for. Først ble Askehave & Nielsens utvidede sjangermodell for digitale tekster presentert. De to modusene som leseren
4. Metode


4.1 Valg av metode

Formålet med min analyse er å forstå hvordan nettbanktjenestene fungerer for noen eldre brukere. For å kunne besvare problemstillingen har jeg måtte gjøre noen metodiske valg og avgrensinger. Olav Dalland (2000) skriver at begrunnelsen for å velge en bestemt metode er at vi mener den vil gi oss gode data og belyse spørsmålet vårt på en faglig interessant måte. I problemstillingen stiller jeg spørsmålet hvordan nettbanktjenester fungerer for noen eldre brukere. For å finne svaret på hvordan noe fungerer for noen, er det en naturlig å bruke disse ”noen” som informanter. Det er viktig at valget av metode styres av hva man ønsker å finne ut. I dette prosjektet er ønsket altså å få innblikk i de eldres opplevelser av sine nettbanktjenester.

etter såkalte myke data, det vil si data i form av tekst, da jeg ønsker å forstå eldres erfaringer med nettbanktjenester.

4.2 Vitenskapsteoretiske perspektiver – fenomenologi og hermeneutikk

Fenomenologien er en tysk filosofisk retning som oppstod på begynnelsen av 1900-tallet som en kritikk mot den moderne naturvitenskapen. Kritikken gikk på at forskningen hadde flyttet seg for langt fra hverdagslivet, og at vanlige menneskers erfaringer ikke ble hørt. Parolen for fenomenologien ble «Zu den Sachen selbst», som betyr å gå til saken selv. Det er det erfarte, det som viser seg, som er i fokus. For å kunne sette seg inn i informantenes situasjon, er det viktig å beskrive det erfarte så nøyaktig som mulig.

Clifford Geertz (1973) bruker begrepet ’thick description’ for å illustrere hvordan beskrivelser av et fenomen bør gjøres. Begrepet blir oversatt av Barbara Gentikow til tykk, tett, detaljert og rik beskrivelse.

Beskrivelsen er tykk når man vil få frem motsetningene til et heller tynt materiale, og den er tett når den beskriver fenomenet med dens interne relasjoner og strukturer, i form av et nett av betydninger. Videre er beskrivelsen detaljert fordi den vektlegger nyanser og fasetter mer enn generelle utsagn, og ikke minst er den rik fordi den kan være både detaljert og inneholde interessante data som oppfordrer til ulike tolkninger (Gentikow 2005:28).

Det vil si at en slik beskrivelse av fenomenet får fram fenomenets ulike former, relasjoner og betydningspotensial. Gjennom tykke beskrivelser av fenomenet kan man få fram nye aspekter som man som forsker ikke kunne forutsi. Når man forsker på felt man selv er fortrolig med, som i dette tilfellet nettbanktjenestene, er det enda viktigere å få fram meningene til informantene så differensiert som mulig, slik at ikke min nærhet til feltet gjør meg blind for andre meninger eller oppfattelser. Gjennom tykke beskrivelser av informantene ønsker jeg å nå fram til ny erkjennelse om bruken av nettbank. ’Thick descriptions’ taler ikke for seg selv, men må fortolkes.

Innenfor kvalitativ forskning brukes ofte den hermeneutiske sirkelen i fortolkningsarbeidet. Hermeneutikken er en vitenskapsteoretisk tilnærming som opprinnelig ble brukt til å forske på tekster i Bibelen. I dag er tekstbegrepet utvidet, slik at intervjuene i denne oppgaven blir betegnet som tekster. I hermeneutisk forskning er forståelse og fortolking to viktige begrep.

4.2.1 Kasusstudier


En kasusstudie er ikke en forskningsmetode i seg selv, men en form for utgangspunkt for datainnsamling eller en tilnærming til analyse. En kasusstudie bruker ofte når fenomenet som skal studeres er samtidig, heller enn historisk (Myklebust 2002:424). Kasusstudie er også et godt utgangspunkt for å studere et fenomen når problemstilingen til prosjektet søker svar på et hvordan eller hvorfor-spørsmål.

En kasusstudie fokuserer på en bestemt analyseenhet, nemlig det spesifikke kasuset. Det gjelder derfor å velge riktig metode for best mulig å kunne beskrive, analysere og forstå
kasuset. I denne studien er det naturlig å ta utgangspunkt i en fenomenologisk tilnærming til kasuset.

**4.2.1.1 Ulike typer kasusstudier**


**4.2.1.2 Triangulering**

Et kjennetegn ved kasusstudier som ofte blir trukket fram, er bruken av triangulering. Man fordypes i et fenomen og samler mest mulig tilgjengelig informasjon om fenomenet for å forstå det i sin helhet. Ved å benytte seg av metodetriangulering kan man få en dypere forståelse av hele fenomenet. I denne studien kunne jeg valgt å kombinere de kvalitative intervjuene med for eksempel observasjon av informantenes nettbankbruk. Dette er ikke gjort, og begrunningen for dette ligger i problemstillingen til prosjektet. Dersom jeg hadde valgt å observere de eldre mens de bruker nettbank, ville det ikke gitt så mye innblikk i hvordan det oppleves for de eldre, men hvordan jeg som observatør opplevde situasjonen. Selv om det kun er intervjuer som er brukt som datagrunnlaget for undersøkelsen, er

En kritikk mot kasusstudier går på at det er vanskelig å trekke generelle slutninger ut ifra et lite kasus med få informanter. Men det er ikke alltid slik at å generalisere må være målet med forskning. I noen tilfeller kan en kasusstudie være med på å belyse allerede eksisterende teorier, belyse andre studier eller være med på å si noe om tendenser for framtiden. Å generalisere kan være vanskelig ut fra et så lite datamateriale som jeg har tilgang til gjennom de kvalitative intervjuene, men jeg kan se mitt datamateriale i lys av andre større, kvantitative undersøkelser som er mer generaliserbare.

4.3 Det kvalitative forskningsintervjuet

Jeg har som nevnt valgt å bruke det kvalitative forskningsintervjuet som metode i denne oppgaven. Det er nettbankbrukernes opplevelse av tjenestene jeg er interessert i, og opplevelsen kommer best fram gjennom brukernes egne fortellinger. Intervju er en metode som er spesielt egnet når målet med forskningen er å se på hvordan mennesker forstår sin egen verden, sin livsverden. Livsverden er den verden vi møter i dagliglivet, uavhengig og forut for alle forklaringer (Kvale & Brinkmann 2010:48).

4.3.1 Intervju som metode

Steinar Kvale & Svend Brinkmann (2010:19) skriver at det er ”(...) gjennom samtaler vi lærer å kjenne folk, får vite noe om deres opplevelser, fôlser, holdninger og den verden de lever i.” Problemstillingen ønsker som nevnt å forstå hvordan eldre opplever nettbanktjenestene. Gjennom å intervjuje eldre mennesker vil jeg få innsikt i deres opplevelser og erfaringer fra bruk av nettbanktjenester og deres forståelse av digital kompetanse. Det empiriske materialet vil derfor bestå av enkeltpersonenes fortellinger, en fortelling om deres livsverden. Et forskningsintervju er en samtale mellom informanten og intervjueren, men det er også en faglig samtale hvor forskeren styrer samtalen gjennom valg
tema og hvilke spørsmål som stilles. Forholdet mellom informantene og forskeren er kommentert i kapittel 4.4.

4.3.2 Informanter og rekruttering av disse


”Eldre” har jeg som tidligere nevnt avgrenset til å være personer over 67 år. Denne nedre aldersgrensen er satt av to grunner. Den ene er at etter fylte 67 år får man alderspensjon, og er ikke nødvendigvis en del av arbeidslivet lengre. Derfor vil sannsynligvis disse personenes bruk av data være av egen interesse og på eget initiativ. Den andre grunnen er at Statistisk Sentralbyrå samler personer i alderen 67-79 år i en egen gruppe i sine statistiske publikasjoner om databruk i befolkningen, som for eksempel i publikasjonen ”Norsk Mediebarometer” fra 2010. Ved å sette 67 år som nedre aldersgrense vil det altså være mulig å se mine funn i lys av mer kvantitative data hos Statistisk Sentralbyrå.


Arbeidet med å rekruttere informanter tok lengre tid enn jeg hadde trodd, slik at jeg valgte å intervjuer informanterne fortløpende etter hvert som de meldte sin interesse til meg. Dette førte til at jeg har valgt å bruke de fem første som meldte sin interesse, og har ikke gjort et utvalg fra en mengde mulige informanter. Hvis jeg hadde valgt ut informanterne, ville det kunne påvirket datamaterialet i større grad ved at jeg da kunne velge de informanterne jeg trodde kunne ha noe interessant å si. Slik det ble, hadde jeg ingen mulighet til å velge personer ut i fra bakgrunn eller kompetanse, informanterne var helt ukjente og tilfeldige for meg. I ettertid ser jeg at fordelingen mellom kjønnene er noe ujevn, med fire damer og en mann, men i og med at jeg ikke hadde lagt noen føringer eller kriterier for dette, mener jeg at det ikke utgjør noen stor forskjell for resultatet.

4.3.3 Intervjuguide
Jeg utformet en intervjuguide (vedlegg 3) som strukturerete intervjuene mer eller mindre stramt. Den samme intervjuguiden ble benyttet for alle informanterne, men rekkefølgen på tema og spørsmål har variert ut fra intervjusituasjonen. Ved å bruke en delvis struktureret intervjuguide, åpnet jeg også for at informanterne kunne trekke inn fortellinger eller tema som jeg ikke hadde forberedt på forhånd. Samtidig sørget guiden for at jeg kom gjennom de samme temaene med alle informanterne. Hvis jeg hadde valgt et stramt intervju med helt konkrete spørsmål som måtte følges i bestemt rekkefølge, kan det hende jeg ville ha gått glipp av viktig informasjon informanterne sitter inne med. Et helt løst intervju ville ha gjort intervjuet til en løs samtale rundt temaet, og det er ikke sikkert jeg ville ha kommet inn på alt

4.3.4 Gjennomføring av intervjuer

Omfanget på intervjuene har vært på 35-80 minutter. I utgangspunktet regnet jeg med å bruke ca. 60 minutter per intervju. Jeg gjennomførte individuelle intervjuer. Bakgrunnen for at jeg ikke gjennomførte gruppeintervjuer, er blant annet at informantene ikke kjente hverandre, de ble rekruttert fra ulike steder. En annen grunn er at ved individuelle intervjuer trenger intervjugruppen kun å forholde seg til meg som intervjuer. I en gruppeintervjusituasjon kan det være at noen personer er mer dominante enn andre, og jeg ønsket å få flest mulig fortellinger og beskrivelser av enkeltpersonens opplevelser med netbanktjenestene.


Jeg startet intervjuene med å snakke med dem om informasjonsskrivet og ta inn de underskrevne samtykkeerklæringene. På den måten var jeg sikker på at de hadde fått med seg hva intervjuet handlet om, og hva det skulle brukes til. I tillegg informerte jeg om at det ikke var noe fasitsvar på spørsmålene jeg skulle stille, slik at de ikke ville kunne svare feil. Jeg sa dette for å minske følelsen av å være opp til muntlig eksamen, samtidig som jeg
gjorde det tydelig for informantene at det var deres historier og opplevelser jeg var interesseret i. Intervjuene ble tatt opp på digital opptaker som jeg la på bordet mellom meg og intervjupersonen. Det ble ikke notert noe underveis i intervjuet, og dette var et bevisst valg, da jeg ønsket å være mest mulig til stede i intervjuet. Jeg ønsket at samtalen skulle være fri, og jeg tror at hvis jeg skulle notert ved siden av ville samtalen stoppet lettere opp.

Som beskrevet tidligere brukte jeg en halvstrukturert intervjuguide som var felles for alle intervjuene (vedlegg 3). I løpet av intervjuene var jeg innom alle spørsmålene, men rekkefølgen fulgte samtalens naturlige forløp. Min rolle var å være en aktiv lytter slik at informantene skulle føle at de ble hørt. Jeg lot informantene snakke mest mulig fritt og ga dem rom til å fortelle sine historier, samtidig var det innimellom nødvendig å styre samtalen tilbake til temaet. I slutten av intervjuet spurt jeg om det var noe de ønsket å snakke om som ikke hadde blitt nevnt, og om de hadde noe å forandre på eller tilføye til det de allerede hadde sagt. Dette var nyttig, for noen av informantene hadde undertøys i intervjuet kommet på mer de ville si om tidligere tema. Jeg lot dem også få si noe om hvordan de opplevde å bli intervjuet og situasjonen rundt det å bli "forsket på", noe som bekreftet min opplevelse av intervjusituasjonen som en god samtale. I etterkant av intervjuet, etter at opptakeren var slått av, tok jeg meg tid til å småprate litt med informantene om hverdagslige ting. Dette gjorde at avslutningen ikke ble så brå.

4.3.5 Transkribering

I transkripsjonsarbeidet brukte jeg et enkelt skjema for å få system på hvem som sa hva, samtidig som jeg nummererte hver ytring. En slik nummerering gjorde det lettere å kode og kategorisere i ettertid, og jeg kunne finne tilbake til ytringene uten å måtte lese gjennom hele materialet.

Jeg transkriberte intervjuene fortløpende etter at intervjuene var gjennomført. En av fordelene med å transkribere nært opp til at intervjuet har blitt gjennomført, er at intervjuet er friskt i minnet. Det er også lettere å huske hvordan ytringer ble uttalt, og i noen tilfeller opplevde jeg at intervjupersonene gjorde bevegelser og lagde lyder, heller enn å bruke ord for å besvare spørsmål. For å kunne inkludere dette i transkripsjonen var det viktig for meg å transkribere mens jeg ennå husket bevegelsene og konteksten. Jeg valgte å transkribere alt som ble sagt. Det vil si at jeg brukte vanlige bokstaver og konsentrerte meg om det som ble sagt, ikke hvordan det ble sagt. Jeg har for eksempel ikke tatt hensyn til informantenes
dialekter. Det er innholdet i ytringene jeg har fokusert på i transkriberingen av intervjuene. Jeg la inn egne kommentarer i transkripsjonen for å få med stedene hvor personen ler, gjør noe spesielt eller der hvor det oppstod pauser som var unaturlig lange. Dette er tatt med fordi jeg mener det er med på å forsterke det som er blitt sagt. Doble parenteser ble brukt for å markere non-verbare ytringer. Det er en viktig del av samtalen som ville blitt borte og dermed fjernet noe fra konteksten, hvis slike non-verbare ytringer ikke var en del av datamaterialet.

4.3.6 Kategorisering og koding


Utgangspunktet for å starte analysearbeidet tok jeg i problemstillingen og forskningsspørsmålene. Jeg valgte å ta starte med ti kategorier som dekker problemstillingen og forskningsspørsmålene, i tillegg valgte jeg å ta med en kategori som dukket opp som tema i de fleste intervjuene uten at jeg hadde forberedt det som samtaleemne i intervjuguiden. Det er derfor brukt både datastyrt og begrepsstyrt koding. Thomas Lindlof sier at klassifiseringen har to trinn, den første spontane og intuitive med mange kategorier og den andre som er mer systematisk og reflektert, med færre og større kategorier (Gentikow 2005: 121). De elleve kategoriene var som nevnt resultatet av en gjennomgang av intervjuguidens tema som var basert på problemstilling, forskningsspørsmål og hva som hadde blitt snakket om underveis i intervjuene.

Jeg startet analysearbeidet med å kode intervjutekstene. Det vil si at jeg leste gjennom alle tekstene og markerte de elleve kategoriene. Jeg valgte å gjøre dette på papir i første omgang, derfor ble alle tekstene skrevet ut i A3-format, og jeg brukte fargede tusjer til å markere de elleve ulike kategoriene. På den måten fikk jeg oversikten over hvert enkelt intervju.

Etter at den første kategoriseringen var gjort, lagde jeg færre kategorier (jf. Lindlofs mer systematiske klassifisering), som fungerte i større grad som sekkebetegnelser. Det vil si at de dekker over flere av de elleve kategoriene. Her valgte jeg å samle alle ytringene i en datamatrise i Word, slik at jeg hadde alt digitalt. På denne måten fikk jeg en oversikt over

For å få fram den enkelte informants livsverden er hver enkelt informant presentert gjennom et portrett. I portrettene er informantene fortellinger deskriptivt gjendelt for å gi en så tykk beskrivelse som mulig av informantenes livsverden. Portrettene er samlet i kapittel 5.

4.3.7 Vurdering av reliabilitet


4.3.8 Vurdering av validitet

Validitet betyr bekreftbarhet og gyldighet. Har det som blir undersøkt, relevans i forhold til problemstillingen? I denne oppgaven har jeg gjort rede for prosessen, fra intervjuer og rekruttering av informanter til de endelige resultatene. En slik redegjørelse gjør det mulig for
andre å vurdere i hvilken grad forskningen svarer på problemstillingen og forskningsspørsmålene. Jeg har gjort prosessen gjennomsiktig og vist til de valgene som er gjort. Jeg har også tatt utgangspunkt i relevant forskning på feltet for å støtte opp om mine funn, og der hvor mine funn ikke støtter annen forskning, har jeg forsøkt å begrunne hvorfor det er forskjeller.

4.4 Refleksjon rundt egen rolle

Det er viktig å være bevisst forskerens rolle ved bruk av kvalitative forskningsintervju. Forskeren er til stede i samtalen og kan på den måten være med på å påvirke svarene intervjupersonen gir. I avsnittet om intervjuguiden har jeg gjort rede for hvordan ulike spørsmålstyper kan være med på å forhindre at forskeren stiller ledende spørsmål. I dette avsnittet kommenterer jeg to andre forhold som jeg mener kan være med på å påvirke intervjusituasjonen.

Barbara Gentikow trekker fram maktforskluet mellom forskeren og intervjupersonen som et ikke upproblematisert forhold. Forskeren er ofte den dominerende parten i en intervjusituasjon, fordi han eller hun representerer en akademisk verden og dermed står i en maktposisjon (Gentikow 2005:49). Men det blir også presisert at dette ikke like stor grad gel det for studier som er forskere. I mitt tilfelle velger jeg å kommentere dette maktforskellet nærmere. De fleste av informanterne har utdannelse på høgskole eller universitetsnivå, og derfor så de nok ikke på meg som en person med høyere kulturell kapital i forhold til dem selv. Jeg har også tenkt at alderen kan spille inn på forholdet mellom meg og informantene, det er rundt 40 års aldersforskjell mellom meg og informantene. Dette kan ha vært med på å jevne ut maktforskellet mellom oss ved at jeg har en iboende forståelse (eller fordøm) om at fordi de er eldre enn meg så har de også mer erfaring og kunnskap, og at de ser tilsvarende på meg som ung selv om jeg er i en forskerrolle.

I en fenomenologisk tilnærming til et felt er det viktig at forskeren er bevisst sine fordommer og forståelsen av emnet. Jeg opplevde ganske tidlig i intervjuprosessen at jeg gjennom intervjuguiden hadde et bilde av de eldre som mindre kompetente databrukere enn det de faktisk var. Spørsmålene var basert på en fordøm om at data er vanskelig å forholde seg til hvis man er en eldre bruker. Eldre er på ingen måte en så homogen gruppe som jeg hadde forestilt meg. Dette opplevde jeg som nesten litt flaut, fordi enkelte av spørsmålene jeg hadde tenkt å stille, var ikke fordømsfrie i forhold til mitt syn på eldre databrukere. Jeg
valgte derfor å ikke stille disse spørsmålene der det kom fram at spørsmålene kunne oppfattes som en undervurdering av kompetansenivået til informantene. Dette påvirket ikke intervjues form, men det endret mitt syn på datamaterialet. Jeg ble bevisst på min oppfatning av eldre og prøvde å legge vekk dette synet i møtet med informantene, og derfor mener jeg at forståelseshorisonten min har endret seg fra prosjektets planleggingsprosess og fram til analyseprosessen.

4.5 Forskningsetikk

Når man bruker mennesker som informanter, kommer man tett inn på menneskene og deres fortellinger. Det er derfor viktig å være klar over de forskningsetiske kravene som stilles for å gjennomføre en slik type kvalitativ forskningsoppgave. Prosjektet er meldt til Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (NSD), og er godkjent med tanke på innhenting av persondata (Vedlegg 2). Lydopptakene fra intervjuet og de transkriberte intervjuene vil bli slettet når prosjektet er avsluttet, i henhold til retningslinjene gitt fra Personvernombudet for forskning (NSD).

Informantene er anonymisert i oppgaven, slik at det ikke skal være mulig å identifisere dem. Alle informantene er gitt nye navn som ikke har forbindelse med deres egentlige navn. Dette er informantene blitt informert om skriftlig i forbindelse med intervjuene (se vedlegg 1), og de har hele tiden hatt mulighet til å trekke seg fra prosjektet uten å oppgi grunn. Alle informantene har skrevet under på en bekreftelse på at informasjonen er lest, og at de samtykker til å delta i prosjektet. Det har vært viktig at informantene har vært klar over at jeg som forsker har taushetsplikt og at de vil bli anonymisert, slik at de har kunnet uttrykke seg mest mulig ærlig og oppriktig i intervjuet.

4.6 Oppsummering

I dette kapittelet har jeg redegjort for hvordan jeg har gått fram for å rekruttere informanter, og for hvordan intervjueene er gjennomført. Videre har jeg forklart hvilke metodiske valg som er gjort for best å kunne besvare problemstillingen. Jeg har tatt utgangspunkt i vitenskapsteoretiske perspektiver og metodelitteratur, og vist hvordan dette er brukt praktisk i eget arbeid.
5. Digitale portretter


5.1 Solveig: “Når jeg er litt mer stø skal jeg få Internett hjemme”

Solveig er 67 år, skilt og bor alene. Hun er pensjonist og det er mange år siden hun var i arbeid. Hun er utdannet hjelpepleier, men sluttet å arbeide som det da helsen ikke holdt lenger. Hun omskolerte seg for å slippe den fysiske belastningen i arbeidet, og begynte på voksenopplæring for å få studiekompetanse, men har ikke vært i annet arbeid etterpå. I dag er hun en aktiv pensjonist som deltar på ulike arrangement i regi av eldresenteret, og hun reiser mye, spesielt i vinterhalvåret.

hun er på eldresenteret. Hun ønsker å få Internett hjemme, men hun vil ha mer kompetanse om Internett før hun anskaffer seg det. Hun forteller også at hun er usikker på om hun har nok selvkontroll til å skru av maskinen når hun får nettet inn i stua. Da er alt tilgjengelig for henne hele døgnet, og hun tror kanskje hun kan bli hektet. Hun vet ikke om hun har karakter til ")(..) å trykke på riktig knapp når det er stengetid".

Selv om Solveig ikke oppfatter seg selv som så veldig kompetent eller har Internett hjemme, har hun valgt å gå over til nettbank. For å få tilgang til nettbanktjenestene går hun til banken hvor hun bruker bankens datamaskiner og tilkobling. Selv om hun fortsatt må gå fysisk til banken for å få brukt nettbanktjenestene, så opplever hun det som en større frihet enn å måttestå i kø og få hjelp i skranken. Hun har prøvd å bruke nettbanken på sin egen maskin med internetttilkobling på eldresenteret, men har ikke fått det til å fungere.

I banken kan hun få hjelp hvis hun trenger det, men hun er ikke alltid like imponert over kompetansen til de ansatte. En gang endte hun opp med å betale dobbel husleie for en periode fordi hun ba en bankansatt se om hun hadde fått til å legge inn regninger med forfall framover i tid. Det hadde hun klart, men den bankansatte la også inn alle en gang til. Solveig omtaler hele episoden som en arbeidsulykke, og har ikke opplevd lignende situasjoner med de bankansatte i ettertid. Selv om hun selv har gjort noen feil, opplever hun ikke nettbanken som utrygg. Den gangen hun tastet feil sum på en innbetaling og endte opp med å betale over 7000 kr i stedet for 300 kroner, så var det ikke vanskelig å finne ut av det, og hun fikk pengene tilbake. Hun opplever det som en trygghet å ha noen i nærheten å spørre hvis det oppstår problemer. En gang trodde hun at hun hadde gjort noe feil, for hun fikk ikke logget seg inn, men så viste det seg at internetttilkoblingen var nede på grunn av veiarbeid i området rundt bankfilialen, og at ingen hadde internetttilgang.

Solveig overlater banktjenestene til sønnen når hun skal utenlands, slik at hun er sikker på at regninger blir betalt i tide. På spørsmål om hun ikke bruker nettbanken når hun er ute og reiser, svarer hun at da er hun på ferie. I startet gikk hun i banken to ganger i måneden for å betale regninger som hadde kommet, men etter en tid fant hun ut at det var ikke nødvendig å samle opp regningene. Nå går hun i banken etter hvert som regningene kommer og legger dem inn med riktig forfallsdato fram i tid.

Solveig liker best å se folk i øynene når hun skal kommunisere med noen, derfor tror hun ikke at hun i framtiden kommer til å sende e-post til banken hvis det er noe hun lurer på. Hun
sier at hvis hun hadde vært trettå år yngre, hadde hun kanske prøvd å kommunisere gjennom e-post, men at hun nok vil fortsette å gå i banken hvis det er noe. Av tjenestene som finnes i nettbanken til Solveig, er det kun å overføre penger og betale regninger hun benytter seg av. Hun tror ikke at hun kommer til å utforske alle mulighetene som ligger i systemet, for hun "(...) må jo ha behov for det."

5.2 Harald: "Det er viktig å understreke at dette har kommet for å bli"

Harald er 74 år gammel. Han er gift for andre gang, og har to voksne barn. Harald pensjonerte seg da han var 65 år, men han forteller at han gjerne skulle fortsatt lengre hvis han hadde fått muligheten til det. Harald er utdannet ingeniør, men før det jobbet han som mekaniker til sjøs, og han beskriver seg selv som en praktiker heller enn en teoretiker. Han har arbeidet mange år i industrien, og har reist mye i arbeidet. Han har vært både salgssjef og innkjøpssjef i firmaet han jobbet i. I dag er han en aktiv pensjonist som bruker mye tid på å hjelpe familie og venner med praktiske gjøremål. Han er også styreleder i borettslaget han og kona bor i. Det er et verv som er utfordrende fordi det bor en del eldre i borettslaget som ikke kan delta i vedlikeholdsarbeidet i den gamle bygården. Harald har en svigermor i nittiårnes som trenger en del hjelp med praktiske gjøremål, og han er innom henne nesten hver dag. Han hjelper henne blant annet med alt som har med banktjenester å gjøre, og siden svigermoren ikke bruker nettbank, må han forholde seg til brevgirosystemet hun bruker. Haralds søster i midten av åttiårene får også hjelp av ham når det gjelder å betale regninger, men heller ikke hun bruker nettbank.

Haralds første møte med datamaskiner var i jobbsammenheng. Han forteller at det raskt ble et skilleblant de ansatte når det gjaldt digitale ferdigheter. De som hadde kontorjobb behersket mange funksjoner og kunne mye, mens de som jobbet en del ute i feltet og reiste mye kunne det de måtte kunne. Harald tilhørte selv den siste gruppen. Firmaet holdt en del kurs for å lære opp de ansatte, men Harald opplevde disse kursene som for lite tilpasset de ulike gruppende. Derfor var det lite han fikk ut av kursene, da de startet på et høyere nivå enn der han selv var. I dag ser han på seg selv som mest selvlært, og kona og den yngste datteren er viktige personer han kan spørre om hjelp hvis noe er vanskelig. Han sier det er stor forskjell i den kompetansen som kreves i dag og den han selv har. Han tok et kurs i
touchmetoden da han var i militæret for over femti år siden, riktignok på skrivemaskin, men han klarer likevel ikke se på tv og skrive på pc samtidig, slik som den yngste datteren klarer.

Han hjelper både svigermoren og søsteren sin med mange tekniske ting, og har fått begge to til å ta i bruk telefoner med store taster som er enkle å beherske. Men han må fortsatt forklare gang på gang at det er den grønne knappen som gjør det mulig å ringe ut. Han sier at det ikke kan være lett å bli gammel her i landet hvis man ikke klarer å henge med på den digitale utviklingen. Han trekker spesielt fram hvordan NRK henviser til nettsidene sine i nyhetsendinger. Han synes det er brutalt hvordan de som ikke har datatilgang blir stengt ute. "De har vært med på å bygge landet, og det er takka altså, utmeldt." Samtidig mener han at det kanskje har vært for lett å ikke ta i bruk data og Internett. Han vet om flere både som er yngre og eldre enn han selv som sier at de er blitt for gamle for å lære noe nytt. Harald mener også at bankene kunne vært mer "på" eldre kunder og tilbudt kurs i bruk av nettbanktjenestene. Han mener at hvis bankene ikke tar et nei for et nei, men maser litt på de eldre, så ville kanskje flere kommet i gang med nettbank og sett hvor enkelt det egentlig er.

Tidligere i år opplevde han at internettilkoblingen forsvant, og forsto etter hvert at det var noe galt med ruteren. Da den nye ruteren ble leveret, ringte Harald etter den yngste datteren for å få den opp å gå. Selv om han har brukt datautstyr i snart tretti år, føler han at han har kommet seint på banen, og at det er mye han ikke behersker like godt som han kanskje burde. Men han bruker data og Internett i det daglige til det han har behov for. Han skriver dokumenter til møter i borettslagsstyret og lignende på datamaskinen, og noen av dokumentene sender han med e-post. Noen av styremedlemmene har ikke e-post, slik at Harald uansett må skrive ut dokumenter og levere fra seg på papir.

Banken Harald bruker har han valgt fordi det var den banken som arbeidsgiveren brukte. Gjennom arbeidsgiveren fikk de ansatte et godt tilbud på banktjenester. Siden han har vært fornøyd med banken, har han heller ikke hatt noe behov for å bytte. Banken samarbeidet med arbeidsgiveren for å gi de ansatte opplæring i bruk av nettbanktjenestene da tjenestene ble lansert.

Harald opplever det å bruke nettbank som en frihet i forhold de tidligere systemene med brevgiro og telegiro. Han bruker brevgiro når han hjelper søster og svigermor med banktjenester, men han omtaler det som "noe dritt" i forhold til nettbank. Brevgirosystemet er for dyrt og tungvint, mener han, men sier at han kan si det fordi han er blitt vant til
nettbanken og dermed har et sammenligningsgrunnlag. Han trekker fram oversikten og tilgjengeligheten som de to største fordelene med nettbanktjenestene. Han er ikke avhengig av noe annet enn en fungerende datamaskin og en internetttilkobling for å benytte dem. Da han fikk tilsendt siste strømregning var det greit å ha nettbanken. Regningen han mottok hadde et så høyt beløp at han raskt forsto at noe var galt. Han gikk inn i nettbanken og så over tidligere transaksjoner for å være sikker på at han ikke hadde gjort noe feil med innbetalingene. Noe senere fikk han brev fra strømleverandøren som beklaget at det var de som hadde gjort en feil.

Han har ingen faste rutiner for når han bruker nettbank, men etter hvert som han får regninger i posten legger han dem inn i nettbanksystemet slik at de blir betalt til forfallsdatoen. Han sier selv at han tror det er fordi han er redd for å miste kontrollen at han ikke har tatt i bruk e-faktura. Han vet ikke om det er en begrunnet frykt, men føler at så lenge han har en viss hold om regningene fysisk, så har han en annen type kontroll enn hvis han overlater alt til banken. Harald ønsker fortsatt å motta kontoutskrift fra banken på papir hver måned.


5.3 Maria: “Det er jo moro å få det til”

Maria er 68 år og skilt. Hun har variert yrkesbakgrunn både fra mediebransjen der hun har vært i både radio og tv, og fra forlagsbransjen der hun har jobbet som konsulent. I dag jobber hun som lærer ved en videregående skole.

Maria har vært trofast til den banken hun er kunde i helt siden hun ble introdusert for den gjennom en tidligere arbeidsgiver. Selv mener hun at hun har vært kunde der for lenge, og er kritisk til bankens gebyr på alle tjenester. Alle gebyrene var også det som fikk henne til å gå over til å bruke nettbank. Da det kostet syv kroner for hver brevgiro bestemte hun seg for å prøve ut nettbanktjenestene. Hun mener at det fortsatt er for høye gebyr på banktjenester, men at det ikke bare er bankene som opprettholder gebyrene. Hun opplever det som en
generell tendens i samfunnet at gebyr opprettholdes, mens det er brukerne som må gjøre jobben.

Det at det er Maria som selv utfører tjenestene, har også resultert i at hun har litt bedre oversikt enn for over hva som går inn og ut av kontoen. Hun får fortsatt kontoutskriften tilsendt i posten, det samme med regninger. Hun sier at hun nok er litt gammeldags der, men at hun vil ha oversikten selv.

Maria foretrekker å snakke direkte med bankens ansatte hvis det er noe hun lurer på, og har derfor aldri prøvd å sende e-post til banken. Hun hadde en fast filial som hun pleide å oppsøke hvis det var noe, og det var også der hun fikk opplæring i å bruke nettbanktjenestene. Den filialen er nå nedlagt, og hvis hun opplever vanskeligheter med det tekniske spør hun som regel en kollega.

Maria sier at hun har mye igjen å lære før hun kan kalle seg digital kompetent. Hun har deltatt på flere kurs, men opplever at når hun ikke bruker funksjonene så ofte, glemmer hun dem lett. Hun ønsker å bli flinkere til å finne ut av ting på Internett, enten det har med steder i verden å gjøre eller reisebestillinger, men også rent ferdighetsmessig føler hun at hun har mer å lære. Da hun klarte å bestille billetter til en teaterforestilling i Paris på en fransk nettside og fikk opp beskjeden om at billettene var hennes, ble hun kjempestolt. Maria synes den "nye verdenen" på Internett er fantastisk, og hun skulle ønske at hun hadde vært yngre og mer smidig i hodet, slik at det hadde vært ennå lettere å følge med. For å følge med, "det er et must".


Maria er fortrolig med nettbanken i dag, selv om hun beskriver det første møtet som forferdelig. Hun måtte ha mye hjelp for å komme i gang. I dag går det greit "bare datadyret funker.” Det er i hovedsak KID-numrene som irriterer henne. Hun kan ikke forstå at det må være så mange siffer, og det er vanskelig å taste alle riktig. Det er noen elementer ved nettbankens design som også irriterer Maria, spesielt gjelder dette animasjoner som hun opplever som forstyrrende. Hun liker heller ikke når det har skjedd forandringer i designet på
bankens forside. Hun mener at det må være mulig å ha en ryddig og enkel side uten de store forandringene, og ikke så rotete som hun opplever at sidene er i dag. Hun trekker fram "Java Kaffe", blinkende reklamefelt og snertne ting som beveger seg som forstyrrende elementer som unødvendige i nettbanken. Men hun tror kanskje at hun mener dette fordi hun er gammel, og at ungdommen synes at det er snertent.


5.4 Eldbjørg: “Jeg har ikke tid til å kaste bort så mye tid på å stå i kø”


Eldbjørg var tidlig ute med å ta i bruk data, men sier at den kunnskapen hun har fra tidligere ikke er så nyttig i dag. Hun har blant annet tatt eksamen i programmeringsspråkene BASIC og PASCAL for mange år siden, så hun kan programmere, men det er det jo ingen som har behov for å kunne lenger. Den første datamaskinen Eldbjørg og mannen kjøpte kostet over førti tusen kroner, og det var viktig at det gikk an å spille sjakk på den. Eldbjørg husker at de egentlig trengte ny sofa, for det var hull i den de hadde, men så la de et teppe over sofaen og kjøpte den dyre datamaskinen. Hun anser seg som selværter når det gjelder de nye tingene, men nå synes hun at det tar lang tid å lese seg til ny kunnskap i forhold til før, så nå vil hun helst gå på kurs for å lære. Hun holder på å lære seg bildebehandling, og målet er å få system på alle bildene ved å redigere, lagre og plassere dem i mapper. Seniornett har holdt kurs i akkurat dette, så hun prøver å skrive en bruksanvisning som hun kan bruke på eldresenteret
slik at andre også kan lære det samme. Hun har forsøkt å sette seg inn i slektsgranskning på Internett, men hun har ikke tid til alt og ønsker heller å lære seg en ting ordentlig først. Eldbjørg regner med at hun vil få bedre tid når hun blir 80-90 år, for da tror hun at hun blir mer stillesittende enn i dag. Og når hun blir stillesittende må hun holde seg oppdatert via Internett, for da tror hun ikke at hun vil være like mye ute i samfunnet som nå.

Mannen til Eldbjørg er ikke like datakyndig som henne, så det er hun som har ansvaret for nettbanktjenestene til begge. Spøkefullt forteller hun at mannen må spørre henne hvor mange penger han har på kontoen, for ”han har ikke peiling”. Eldbjørg har prøvd ut de fleste av funksjonene som nettbanken har å tilby, hun har både solgt aksjene sine og overført penger til utlandet. Den gangen hun skulle overføre penger til utlandet gikk hun først i banken for å få hjelp da hun ikke visste hvordan det skulle gjøres. Det var så mange skjemaer hun måtte fylle ut at hun spurtte om hun ikke kunne gjøre dette selv gjennom nettbanken. Den bankansatte sa at det var så enkelt at selv mor kunne klare det, så Eldbjørg bestemte seg for å prøve. Hun hadde litt problemer med hvor hun skulle plassere noen siffer, men etter en telefon til banken fant hun ut av det. Hun ser at det var mye enklere med nettbank enn å gjøre det i banken, og så slapp hun både kø og papir.

Eldbjørg har flere ganger hjulpet andre eldre med å lære å bruke nettbank på eldresenteret. Hun sier at det er viktig at brukerne er trygge på maskinen før de setter i gang med nettbank. Hvis de ikke klarer å flytte på musa, så klarer de ingenting. Selv synes Eldbjørg at det å bruke mus er umoderne, og synes det er enklere å bruke touchpad på selve datamaskinen. Når brukerne behersker musa, så setter Eldbjørg av tid til å lære dem nettbankens innloggingsprosedyre. Hun sier at det må gjøres veldig grundig, for hvis brukerne ikke er trygge på brukernavn og passord, så tror de at de skal miste hele formuen sin. Hun bruker mye tid på å lære bort dette, slik at det sitter. Deretter går hun ofte over til å bruke bankenes demonstrasjonsprogrammer. Der kan man øve seg på å bruke nettbank, men Eldbjørg mener at disse programmene ikke alltid er like gode. Derfor hender det at hun samler opp egne regninger og bruker sin egen nettbank som øvingsarena for andre eldre. ”For det er mye mer virkelig, og så kan vi gjøre det sammen, på ordentlig.” Eldbjørg lærer også bort at det ikke er farlig å gjøre feil, så hun pleier å skrive inn feil tall eller la felter stå blanke slik at de ser hvilken respons nettbanktjenestene gir på feil.

Eldbjørg mottar regningene sine på papir i posten, men dette ønsker hun ikke å fortsette med. Hun er interessert i å ta i bruk e-faktura og avtalegiro, og en av grunnene er blant annet at en
del firma krever ekstra gebyr hvis man skal fortsette å få regningene på papir. Slike gebyr er ikke Eldbjørg interessert i å betale.

Fordelen med å bruke nettbank er at Eldbjørg slipper å stresse til banken. Hun har logget seg på nettbanken på ferie, fra fjellet, fra eldresenteret og hjemmefra, men hun har ennå ikke prøvd å bruke nettbank i utlandet. Hun er ikke bekymret for sikkerheten til nettbanktjenestene, og mener at det er kundens ansvar å passe på kodene slik at ingen andre får tilgang til kontoen. Selv om Eldbjørg mestrer mange tjenester, har hun ikke tatt i bruk kredittkortbetaling på Internett. Hun tenker at akkurat det trenger hun å lære mer om, slik at hun for eksempel kan betale en flyreise med kredittkort. Hun tror ikke det vil være så vanskelig å lære seg. ”Det er jo bare å betale.”

Siden mannen til Eldbjørg ikke kan bruke nettbanktjenestene, må Eldbjørg, når hun skal legges inn på sykehuset om noen måneder, for første gang overlate tilgangen til kontoen til noen andre. Da er det sønnene som får ansvaret for at regningene blir betalt. Hun har aldri gitt fra seg brukernavn og passord før, men hun stoler på sønnene sine og er helt avhengig av deres hjelp mens hun er borte.

Eldbjørg tenker at de datakunnskapene hun har i dag og tilgangen til tjenester på Internett, som for eksempel nettbank, vil gjøre alderdommen enklere. Hun er dårlig til beins, og sier at hun nok ikke tørr å gå ut på glattisen når hun blir eldre. Hun kan ikke skjønne annet enn at hun vil være mye mer selvstendig og kan ordne det meste selv med nettbanken hjemmefra, i stedet for å være avhengig av andres hjelp for å komme seg til banken. Det eneste hun tror kan hindre henne i å bruke nettbanktjenester og datamaskin i framtiden, må være hvis hun får Alzheimers eller blir dement. Da ser hun for seg at hun må overlate ansvaret for økonomien til sønnene.

Hun skjønner seg seg ikke på alle de gamle som ikke giddet å lære seg å bruke datamaskiner. Eldbjørg sammenligner de som er skeptiske i dag med sine egne besteforeldres skepsis til elektrisitet. Hun husker at besteforeldrene var redd for elektrisiteten, og at de alltid sjekket nøye alle ledninger og kontakter, slik at ingenting farlig kunne skje. Eldbjørg er oppvokst i en stor by, og hadde et naturlig forhold til elektrisiteten som noe som alltid hadde vært der, i motsetning til besteforeldrene som bodde på gård på bygda og hadde levd lenge uten elektrisitet. I dag tenker hun at en del eldre er redde for datamaskiner og ny teknologi på samme måte som hennes besteforeldre var. De blir holdt utenfor samfunnet. Eldbjørg forstår
at noen kanskje har kommet for sent i gang og dermed er for gamle, men hun mener at alt for mange har valgt å ikke ta i bruk datamaskiner. Hun mener at det er mye man kan lære seg når man har fylt 70 år, og veldig mange går av med pensjon tidlig og har all verdens tid til å lære seg nye ting. Både NRK sine henvisninger til nyhetssaker på Internett og at telefonkatalogen ikke lenger kommer på døra, er emner det snakkes om på eldresenteret. Eldbjørg sier at hun ikke kan forstå at noen synes det er så vanskelig å ta i bruk data eller mobiltelefoner, men legger til at det helt sikkert er visse ting hun ikke gidder å lære seg når hun blir 90 år også.

5.5 Birgit: “Har ikke vært i banken på år og dag”

Birgit er 69 år, enke og har tre voksne barn. Hun har en lang karriere bak seg i høgskolesystemet, og har utdannelse innen idrett og pedagogikk. I dag har hun eget firma og jobber med det hun synes er morsomst, nemlig friluftsliv og fysisk aktivitet. Hun er en aktiv dame som gjerne reiser rundt i verden for å delta på ulike mosjonsløp. I tillegg er hun med i forskjellige lag og foreninger knyttet til friluftsliv, og bruker mye tid på å holde seg i aktivitet.


Birgit valgte bort sin bank gjennom mange år da det ble dyrt å bruke den. Hun fant ut at hun fikk mer for pengene andre steder, og har nå flyttet sitt kundeforhold til en ren nettbank. I tillegg har hun valgt å ha bankkort fra en annen bank med bedre betingelser. Hun forteller at


Birgit ønsket å legge inn alle innbetalinger av husleia for et helt år inn i nettbanken med automatisk trekk hver måned, men det gikk ikke fordi forretningsføreren i sameiet ikke kunne se hvem som hadde betalt og ikke. Så nå legger hun inn alle regningene hver måned, slik at de ligger klare til å betales ved forfallsdato. Hun tror hun er inne på nettbanktjenestene ca. en gang i uka, litt avhengig av hvor mange regninger som skal betales.

Birgit opplever nettbanken som sikker, men synes det er kronglete å logge seg inn med kodebrikke og passord. Hun sjekker alltid at oversikten stemmer med hennes faktiske forbruk og det virker ryddig og fint, så hun har ingen grunn til ikke å stole på nettbanktjenestene. Hun synes det er trygt at banken også har lagt inn at hun må bekrefte hver enkelt betaling. Hvis man bommer på en null i en betaling kan det fort bli mange penger som går ut av kontoen, så hun synes det er greit å kontrollere en ekstra gang.

Birgit sier at det er stor forskjell på å gå i banken og snakke med en person, kontra det å sitte på nettet. Hun sier at bankene også har endret seg etter at nettbanken kom. Den lokale
bankfilialen er nedlagt, og hun opplever at avstanden til banken har økt etter at hun tok i bruk nettbank. Hun vet om eldre som savner filialen, for da hadde de et sted å gå og noen å snakke med, men selv har hun ikke kommet dit i livet at hun har behov for å gå i banken for å få dekket sosiale behov.


Designtil nettbanktjenestene har forandret seg fra slik de var utformet de første årene Birgit brukte nettbank. Hun opplever ikke endringene som problematiske, men ser på de som forandringer for å bedre brukervennligheten for kundene. Birgit er ikke så glad i animasjoner som ruller over skjermen og forstyrer synsfeltet. "Plutselig har en bil kjørt over skjermen eller et hus har flydd forbi.” Hun opplevde slike animasjoner i større grad i den gamle banken, og er stort sett fornøyd med designet til banken hun bruker i dag. Når det gjelder framtiden og bruk av nettbank når hun blir eldre, er hun ikke bekymret. Hun tenker at hvis synet svikter, så kan man regulere ganske mye med skriftstørrelse og briller.
6. Analyse av datamaterialet


6.1 En kort presentasjon av informantene

Informantene er fem eldre personer i alderen 67 til 74 år. Fire av dem er damer, en er mann. To av informantene møtes jevnlig på et lokalt eldresenter, ut over det er det ikke noe bekjent om informantene. Felles for alle fem er at de er nettbankbrukere. Informantene bruker ikke samme bank, slik at opplevelsen av nettbanktjenestene representerer ulike bankers tjenester.

6.1.1 De sosioøkonomiske faktorene

Informantenes utdannelse og yrke er presentert i tabellen på neste side. Der kommer det også fram hvor lenge de har brukt datamaskiner og hvor lenge de har hatt nettbank. To av informantene er fortsatt i arbeid, de tre andre er pensjonister. Alle fem har brukt datamaskinen i mange år, men har ulik digital kompetanse. Det varierer en del når det gjelder hvor lenge informantene har vært nettbankkunder, fra Solveig som bare har brukt tjenestene et par år til Birgit som har hatt nettbank nesten siden tjenestene ble lansert på slutten av 1990-tallet. Tabellen viser at utdanningsnivået er høyt blant informantene. Det ble
ikke spurt om informantenes økonomiske situasjon, slik at det er utdannelse og yrkeserfaring som vil være de sosioøkonomiske faktorene det er relevant å legge til grunn i den videre analysen.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Navn</th>
<th>Alder</th>
<th>Sivilstatus</th>
<th>Utdannelse</th>
<th>Yrkesbakgrunn</th>
<th>Antall år som databruker</th>
<th>Antall år som nettbankbruker</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Solveig</td>
<td>67</td>
<td>Skilt</td>
<td>Hjelpepleier</td>
<td>Hjelpepleier. I dag pensjonist</td>
<td>Ca. 25 år.</td>
<td>Et par år</td>
</tr>
<tr>
<td>Harald</td>
<td>74</td>
<td>Gift</td>
<td>Ingeniør</td>
<td>Mekaniker, salgs- og innkjøps sjef i industri. I dag pensjonist.</td>
<td>Ca. 30 år.</td>
<td>Ca. ti år</td>
</tr>
<tr>
<td>Eldbjørg</td>
<td>73</td>
<td>Gift</td>
<td>Ingeniør, deretter hovedfag pedagogikk.</td>
<td>Kjemiker, deretter over tjué år som lærer i videregående skole. I dag pensjonist</td>
<td>Husker ikke eksakt, men i ca. 25 år.</td>
<td>Rundt 12 år</td>
</tr>
<tr>
<td>Birgit</td>
<td>69</td>
<td>Enke</td>
<td>Lærer med hovedfag i idrettspedagogikk videreutdannet innen kommunikasjon og ledelse.</td>
<td>Har arbeidet ved høgskoler, vært trener og skrevet bøker. Driver i dag eget firma.</td>
<td>I ca. 30 år.</td>
<td>Ca. 14 år</td>
</tr>
</tbody>
</table>

6.2 Å forstå nettbank som en digital sjanger

I kapittel 3.1 ble sjangerbegrepet og den utvidede sjangermodellen til Askehave & Nielsen (2005) gjort rede for. For å vise hvordan en analyse av digitale sjangre kan gjøres, eksemplifiserer Askehave & Nielsen dette gjennom en analyse av nettsiden til et dansk
firma. Modellen er ikke brukt til å analysere nettbank og nettbanktjenester, men den følgende analysen vil likevel ta utgangspunkt i modellen for å se hvordan nettbank og nettbanktjenestene kan forstås som en digital sjanger, eventuelt digitale sjangre.

Askehave & Nielsens modell kan altså brukes for å si noe om hvilke egenskaper nettbankteksten har, samtidig som noen av de typiske trekkene ved nettbanktjenestene kan kommenteres. I og med at informantene ikke bruker samme bank, er det vanskelig å gi en detaljert analyse av sidene. Likevel sier informantene noe om hvordan de opplever møtet med sidene og hvilke trekk sidene har, som gjør det mulig å diskutere om nettbank er en ny digital sjanger eller ikke.


Som nevnt i kapittel 3.1 viser sjangerbegrepet hvordan vi kan forstå bruk av tekster i en bestemt kultur. Carolyn Miller (2001) argumenterer for at handlingen sjangeren blir brukt til å utføre er avgjørende for å skape en gyldig sjangerdefinisjon, ikke tekstens innhold eller form. Vi kan derfor tenke oss at det å gå i banken og betale en regning er en handling med bestemte trekk som gjør at vi kan kalle det en sjanger. Van Leuwen (2005) hevder at...
vellykket kommunikasjon krever at deltakerne er enige om og kjenner til de samme typiske sjangertrekkene i hver enkelt situasjon. Eksempelvis som å betale regninger i banken kan fore eksempel foregå etter et slikt mønster: Man trekker en kølapp, venter på sin tur, går bort til skranken, hilser på personen bak skranken som hilser tilbake, sier hva man ønsker å få utført, venter mens dette blir gjort, blir spurt om det er noe mer man ønsker å få utført, takker for hjelpen og avslutter med en avskjedshilsen. I en nettbank vil denne handlingen ha helt andre trekk, fordi kommunikasjonen ikke skjer mellom mennesker, men er en interaksjon mellom brukeren og et digitalt grensesnitt. Formålet med handlingen, det å få betalt en regning, er den samme enten man gjør det i banken eller i nettbanken, men måten handlingen gjennomføres på, tekstens form, er forskjellig. I tillegg til lesekompetanse, krever digitale tekster en kompetanse i navigering i en hypertekst (jf. lesemodus og navigeringsmodus, kapittel 3.1.1). I det følgende vil jeg gjøre en generell analyse av nettbanken som digital sjanger med utgangspunkt i Askehave & Nielsens utvidede sjangermodell (jf. kapittel 3.1.1). De tre faktorene kommunikative formål, trekkstruktur og retoriske strategier blir kommentert og analysert hver for seg med utgangspunkt i informantenes ytringer i de følgende delkapitlene. Sjangeranalysen avsluttes med en diskusjon av nettbank som digital sjanger.

6.2.1 Nettbanksidens kommunikative formål

Utgangspunktet for å logge inn i en nettbank er som oftest bankens egen hovedside. Brukeren av nettbanken møter denne hovedsiden først, deretter kan man logge seg inn for å utføre banktjenester. En nettbankforsides kommunikative formål er det samme som vi finner hos Askehave & Nielsen (2005) for generelle websider. Forskerne mener som nevnt tidligere at det kommunikative formålet er å introdusere teksten for leseren. Det samme formålet må forstås om nettbankens hovedside. Banken presenterer seg og sine tjenester for leseren, og bankens hovedside fungerer som en startside for videre utforskning i navigeringsmodus. Samtidig vil mange av brukere være faste brukere som stadig er innom siden, og som har som formål med besøket å få utført nettbanktjenester. Presentasjonen og den første siden kunden møter vil kanske derfor ikke være så viktig for en nettbankbruker. For nettbankbrukere vil gjerne det kommunikative formålet med skjermeteksten være å få tilgang til sine egne banktjenester, det vil si at brukeren må navigere på siden heller enn å lese. Man ønsker å komme til innloggingssiden og videre i systemet, slik at man får gjort det man skal. Som svar på spørsmål om hvordan Harald synes nettbanksiden er utformet svarer han:
Nei, du går jo inn på handelsbanken.no da, og så får du opp et åpningsbilde og da må du gå inn da med personlige data og så har du en sånn kodenøkkel i tillegg da (...)

(Harald)

Han sier ingenting om hvordan møtet med førstesiden er, men det er tydelig at han møter siden i navigatoringsmodus. Han vil videre til nettbanktjenestene. Askehave & Nielsen (2005) bruker som nevnt dørmetaforen for å beskrive de to dimensjonene ved en skjermtekst. I Haralds tilfelle kan det se ut som han er interessert i å komme inn døren, han har vært der før og vet hvor han skal, og er ikke så opptatt av hva som står på dørsiklet. En lignende uttalelse finner vi hos Birgit som omtaler nettbanktjenestene som noe hun ”kommer inn i” etter å ha vært på førstesiden.

6.2.2 Typiske trek og lenker ved nettbank

Askehave & Nielsen presenterer en rekke trek ved en nettside som de mener er karakteristiske ved en digital sjanger (jf. kapittel 3.1.1.2). De trekker blant annet fram hvordan eieren av skjermteksten prøver å tiltrekke seg oppmerksomheten til leseren som et typisk trek. Informantene beskrev ingen typiske trek ved nettbanken, noe som gjør det vanskelig å analysere nettbanksiden på dette punktet. For å kunne kommentere slike trek ville det vært naturlig å ta utgangspunkt i en bestemt nettbank og kommentert trekkene som eventuelt gjør seg gjeldende. Enkelte av informantene har kommentert hvordan de opplever animasjoner på websiden, noe som kan støtte Askehave & Nielsens forslag til typiske trek om å tiltreke seg leserens oppmerksomhet. Ytringene om animasjoner blir gjort nærmere rede for under de retoriske strategiene i kapittel 6.2.3.

Ved å se på nettbanken med utgangspunkt i hvordan lenker og hypertextstruktur er brukt, kan man si noe om hva som er typisk for nettbanken som sjanger. Bruk av generelle lenker som er deskriptive, det vil si lenker som viser veien til akkurat det man er ute etter, gjør at man leder leseren til riktig sted. Ved å ha en lenke som heter ”Innlogging” bruker man en generell lenke for å vise en rask vei til innloggingssiden. Slike lenker har ofte en fast plassering, og gjør at brukeren raskere kan navigere seg dit han eller hun skal. I og med at formålet med å besøke en nettbankside ofte er å få tilgang til tjenestene, er det nok også oftest slike generelle lenker som brukes.

Men poenget er jo at sidene skal være lette å finne fram i, og jeg synes jo at det er greit avmerket hvor du må klikke for å få til det eller det (...) (Birgit)
Spesifikke lenker brukes oftere i nyhetssaker i for eksempel nettavis for å få leseren nysgjerrig, for eksempel som en "les mer-lenke", og har mindre betydning i nettbanksammenheng når formålet er å utføre nettbanktjenester. Her kan man også se på hvordan tekstens funksjon kan være avgjørende for hvilke typer lenker som brukes. En nettbanktjeneste har mange brukere med ulik kompetanse, og det vil være viktig for banken å skape en tjeneste som er brukervennlig for alle kundegruppene. Som Birgit poengterer i uttalelsen over, må sidene være enkle å finne fram i, altså de må være enkle å navigere i. Nettbanktekster ser ut til å ha det typiske trekket at de bestreber å være brukervennlige, og at nettbankens lenker og hypertekststruktur er designet for netttopp å være enkle å bruke. Dette er trekk ved nettbanktekster som bør undersøkes nærmere før man kan avgjøre om det er et typisk sjangerkjennetegn.

6.2.3 Retoriske strategier ved nettbank

Typiske, retoriske strategier ved en nettbankside kan blant annet være hvordan karakteristiske trekk brukes for å tiltrekker seg leserens oppmerksomhet. Som nevnt bruker informantene animasjoner som eksempel når de blir spurt om hvordan de opplever designet til nettbanktjenestene. Maria synes utformingen er rotete, og at det brukes mange elementer for å tiltrekke seg oppmerksomhet.

Det var da de skiftet den nye siden nå, hvor det kom litt sånn småreklame og det synes jeg er helt unødvendig. Jeg vil vite nøyaktig hvor jeg skal plotte inn og alt mulig sånn. Men det er sikkert sånn fordi jeg er gammel. Og ungdommen synes sikkert det er veldig snertent. Men det viktigste er jo at det er klart og lesbart, at det er tydelig utformet. Det synes jeg må være den overordnede målsettingen. Og det synes jeg ikke alltid at det er. (Maria)

Birgit har byttet mellom flere banker, og er derfor kjent med ulike nettbankers design.

som dæsjer hit og dit. (...) Men det er jo mest på førstesiden, så når du først har kommet inn og begynner, så er det ikke mye flash. Da er det mer ro og fred. (Birgit)

Harald opplever ikke skjermtksten som rotete eller forstyrrende. Han sier det er ytterst lite som oppleves som forstyrrende ved sin banks utforming. Eldbjørg har godtatt at hun møter animasjoner i skjermtkster, og sier hun ikke lenger lar seg forstyrre av det.

Informantenes ytringer viser at noen opplever bankens forsøk på å tiltrekke seg oppmerksomheten deres ved bruk av animasjoner og reklameelementer som forstyrrende og feilplassert. Det kan forstås på to måter; at informantene ser på nettsiden som en portal inn til nettbanktjenestene og derfor ikke er interessert i de nyhetene, reklamene eller tilbudene banken fremmer på sin forside, eller at de oppfatter animasjoner generelt som elementer som er forstyrrende, uavhengig av hva slags type skjermtkst de besøker. At enkelte av informantene ikke opplever nettbankens design som rotete, eller ikke lar seg forstyrre av animasjoner, kan være fordi de anser animasjoner som et vanlig trekk ved en skjermtkst og at det er naturlig å se animasjoner også når de besøker nettbanken. Birgit ytret at også nettavisen VG har animasjoner, noe som viser at animasjoner er noe hun er vant til å møte på Internett. Askehave & Nielsen (2005) viser også til animasjoner som et typisk trekk ved nettsiden de analyserer i sin artikkel. Ut fra informantenes ytringer ser det ut som om animasjoner er trekk ved utgangsnoden til nettbankene, og at det er mindre animasjoner når informantene har logget seg inn til tjenestene. Dette er noe en grundigere sjangeranalyse av en bestemt nettbank (eller flere) kunne gitt svar på.

6.2.4 Diskusjon om nettbank som digital sjanger


Et annet aspekt som bør kommenteres hvis vi skal definere nettbank som en sjanger, er den store forskjellen mellom forsiden til banken, innloggingsprosedyren og det å utføre en regningsbetaling. Dette medfører ulike skjermbilder for brukeren, og krever ulik kompetanse i navigering. Innloggingsprosedyren har egne typiske trekk ved seg som gjør den gjenkjennbar, det samme har det å betale en regning. Spørsmålet som kan stilles er om vi har med flere ”undersjanger” å gjøre, hvor man kan si at nettbanken er en oversjanger som definerer sjangerens deltakere, form og innhold, mens de ulike handlingene som utføres har karakteristiske trekk som skiller dem fra hverandre når det gjelder funksjon. Som nevnt viser Theo Van Leeuwen (2005) hvordan innhold, form og funksjon er tre typiske trekk ved en sjanger. I og med at de ulike tjenestene man kan utføre gjennom en nettbankside har ulik funksjon for brukeren, fra å logge inn og betale en regning til å kjøpe aksjer, kan det være
interessant å se nærmere på hvordan man eventuelt kan definere nettbanktjenestene som ulike sjangertype. Dette sier ikke datamaterialet nok om til at det er aktuelt i denne oppgaven. En brukerobservasjon eller en sosialsemitisk analyse av en bestemt nettbank og de tjenestene den tilbyr, kunne gitt et bedre datagrunnlag for en videre diskusjon om nettbanken som sjanger enn det som er gjort her. En slik analyse kunne også gitt sjangerdiskusjonen verdifulle innspill for å i større grad kunne definere nettbank som en digital sjanger enn det som er gjort i denne studien.

6.3 Opplevd nytteverdi og relative fordeler med nettbank

Som nevnt i kapittel 6.2 erstatter nettbanktjenestene i stor grad de manuelle banktjenestene man kan få utført ved å gå i banken, men de erstatter også andre banktjenester hvor kunden selv utfører tjenestene som kontofon eller papirbaserte brevgiroavtaler. Både Everett Rogers (2003), Fred D. Davis (1993) og Pikkarainen et al. (2004), trekker fram nytteverdien til innovasjonen som en viktig faktor for at den skal tas i bruk. Begrepsene ’relativ fordel’ og ’opplevd nytteverdi’ (jf. kapittel 3, Rogers 2005 og Davis 1993) viser til om innovasjonen oppfattes som bedre enn det produktet den er forespeilet å erstatte, og hvorvidt brukeren opplever teknologien som nyttig. Hvordan oppleves nettbanktjenestene i forhold til de andre banktjenester som bankene tilbyr, og har nettbanken en nytteverdi for informantene?

Birgit opplever at med nettbanken har hun oversikt over alle tjenestene hun trenger, og at det derfor ikke er behov for å bruke andre tjenester. Selv om Harald bruker nettbanktjenester, må han fortsatt forholde seg til brevgirosystemet når han hjelper familiemedlemmer. Brevgirosystemet fungerer godt, men Harald opplever at det tar for mye tid og arbeid i forhold til nettbanktjenestene han selv benytter. Informantene forteller om fordelene nettbanktjenestene har som ikke de andre banktjenestene har, som for eksempel at brukerne sparer både tid og arbeid, og at de disponerer sin egen tid ved at de slipper å forholde seg til bankenes åpningstider.

Det har jo vært en lettelse å kunne ta det når det passer deg, og ikke i bankens åpningstid som er litt sånn firkantet. (Birgit)

Jeg tar det når jeg har tid. Det er fordel, vet du, at du slipper å stresse. (Eldbjørg)
Jeg betaler etter hvert, hele tiden, med en gang regningene kommer, så er det gjort.
(Solveig)

Det kan altså se ut som om de relative fordelene til nettbanktjenestene er store. Likevel benytter ikke informantene seg av alle tjenestene banken tilbyr gjennom sin nettbank. De forholder seg kun til de tjenestene de har behov for å bruke. Som Solveig sier: ”Å benytte de mulighetene som er der, er jo en ting, men jeg må jo ha behov for det.” De fleste informantene oppgir at det å betale regninger og få oversikt over kontoen er tjenestene de benytter seg mest av, selv om de er klar over at banken tilbyr flere tjenester som aksjesparing, sikker e-post-kommunikasjon og låneinformasjon. Den opplevde nytteverdien med nettbanktjenestene er derfor sterk når det gjelder konkrete tjenester brukerne enkelt kan utføre selv, og som er av betydning i hverdagen.

Noen av informantene besøker fortsatt bankfilialer hvis de har behov for å kommunisere med banken, og velger dette framfor kommunikasjon via e-post eller telefon, noe flere av informantene begrunner med at de liker å se personene de snakker med.

Jeg er så gammeldags at jeg liker å se personen i øya, personen jeg snakker med.
(Solveig)

Harald fikk spørsmålet om han kunne tenke seg å gå over til å kommunisere med sin kunderådgiver per e-post.

Ja, det kunne jeg. Men jeg vil gjerne møte vedkommende og se vedkommende dypt inn i øynene. ((latter)) Neida, det er det at selv om jeg stoler på banken som bank, og at det systemet fungerer, og alt det der, så er den personlige kontakten viktig likevel.

Den er nødvendig. (Harald)

Maria opplyser at hun går til banken hvis hun har noe hun lurer på, for da kan banken hjelpe henne med å løse det der og da. Hun foretrekker ikke å ringe, for da opplever hun å bli sittende i telefonkø og at ting tar tid. Både Eldbjørg og Birgit forteller derimot at de sjelden oppsøker banken, og at de heller ringer eller sender e-post hvis de lurer på noe.

Jeg har ikke vært der på år og dag. Jeg ser ikke noe poeng i det. (Birgit)

Birgit forteller at hun vet om eldre som går i banken for å få utført tjenester, men at de også gjør det for å ha noen å snakke med den dagen. Nettbanktjenestene fjerner den sosiale
dimensjonen ved banktjenestene, og nytteverdien ved tjenestene er derfor liten for de som har behov for sosial omgang. Resultatet fra Nettbankundersøkelsen viser at 18 % av kundene oppgir at de oppsøker banken for råd og veiledning, mens 41 % av kundene tar kontakt med banken per telefon (Johansen, Håkonsen & Vedel 2010). Informantenes ytringer antyder at nettbanktjenestene har fjernet behovet for å oppsøke banken.

Tidligere pleide flere av informantene å lage en oversikt i en bok over pengene som gikk inn og ut av kontoen, og hvor hver transaksjon ble skrevet inn. Solveig er glad den tiden er forbi, for hun brukte mye tid på å skrive ned alle transaksjonene for å holde oversikten. Birgit opplever at hun har god oversikt med nettbanken, men vet ikke om hun har bedre oversikt enn tidligere. For henne er den store forskjellen hvor mye mindre tid hun bruker på å få oversikt over kontoinformasjonen. Med nettbanktjenestene får hun opp detaljerte kontoutskrifter med bare et par tastetrykk. Maria mener hun kanskje har enda bedre oversikt i dag enn tidligere, fordi hun ”gjør arbeidet selv” med å betale regninger, overføre penger og se over kontobeholdningen. Eldbjørg opplever også at nettbanken gir henne bedre oversikt over egen økonomi. Harald opplever at nettbanken er mer oversiktlig enn for eksempel brevgiro, for med nettbank får han fullstendig oversikt over alle konti og ser hva han har og ikke har. Birgit sier det slik:

    Jeg synes det er et framskritt i forhold til det å fly til banken i åpningstiden og enten ta ut penger eller betale penger, eller brevgiro og alt det der som var før. Så jeg synes jo det er en tidsbesparende, effektiv måte å kunne ordne økonomiske sider på. (Birgit)


Nytteverdien ved nettbanktjenestene er sterk, og fordelene ved å bruke nettbank er mange for informantene. Dette er sammenfallende med resultatene til Pikkarainen et al. (2004),
Chandio (s.a) og Zahid, Mujtaba & Riaz (2010), som alle trekker fram nytteverdien ved nettbank som den faktoren som er viktigst for at tjenestene skal aksepteres av brukerne. I og med at informantene i denne studien allerede er nettbankbrukere, er det naturlig å vise til at den opplevde nytteverdien kan ha vært avgjørende i adopsjons- og beslutningsprosessen hos informantene. Ytringene deres viser også at de anser det som enklere å være nettbankkunde enn å benytte de mer manuelle banktjenestene de benyttet seg av tidligere. Informantene mener at innovasjonen nettbank er bedre og den erstatter tidligere tjenester (jf. Rogers 'relative fordel’, kapittel 3.2.3)

6.4 Behovet for digital kompetanse

'Kompleksitet' ble hos Everett Rogers (2003) brukt som en betegnelse på hvor vanskelig en innovasjon er å forstå eller bruke. I den teknologiske aksepteringsmodellen (TAM) blir betegnelsen 'perceived ease of use' brukt for å si noe om hvor enkel brukeren oppfatter innovasjonen i bruk (Davis 1993). Hvis nettbanktjenesten oppleves som enkel, vil det påvirke nytteverdien på den måten at en tjeneste som er lite kompleks i bruk vil bli foretrukket framfor en tjeneste som krever mye av brukeren.

Maria opplevde at det første møtet med nettbank var vanskelig, og at hun ikke klarte noen ting til å begynne med. Den opplevelsen beskriver hun som negativ. “(...) jeg følte meg som en fullstendig imbesil som ikke klarte dette her.” I dag opplever hun at hun behersker de tjenestene hun har behov for i nettbanken, og det er takket være god hjelp i bankfilialen hun brukte. De ansatte var tålmodige og hjalp henne til å forstå systemet. Birgit opplever ikke nettbanken som komplisert, selv om hun ser at systemet har blitt litt mer krevende i forhold til sikkerhet ved innlogging. Vanskkelig vil hun heller ikke si at det er. ”For å finne fram der, det er jo bare å klikke på det du skal gjøre det. Så det anser jeg som enkelt.” Harald opplever også nettbanken som enkel, men har kun tatt i bruk de tjenestene han mener han har behov for. I tillegg bruker han som nevnt fortsatt andre tjenester når han hjelper svigermoren og søsteren, men han foretrekker nettbank. Han er interessert i å lære mer om mulighetene som ligger i nettbanksystemet, og tror ikke de andre tjenestene er mer kompliserte enn de han bruker i dag. Eldbjørg har aldri opplevd at nettbanken har vært vanskelig, ikke en gang i starten, og hun forstår ikke helt at andre opplever nettbanken som komplisert. Solveig erfager at nettbanktjenestene fungerer godt når hun gjør ting riktig, men at hun er avhengig av å kunne ta den tiden hun trenger for å få utført tjenestene riktig. I starten opplevde hun at hun

Inntrykket av kompleksiteten til en nettbank er at det er en relativt enkel tjeneste. Informantene opplever ikke at den er vanskelig i bruk, selv om både Maria og Solveig opplevde at de hadde behov for å få hjelp til å lære seg tjenestene. At man har behov for hjelp når man lærer noe nytt er ganske vanlig, så i denne sammenhengen er det viktigere å fokusere på hvordan de eldre opplever tjenestenes kompleksitet i daglig bruk. Igjen kan det se ut som om det at tjenestene er enkle og forståelige er en av grunnene til at informantene bruker tjenestene. Everett Rogers (2003) sier at en del brukere velger å slutte å bruke en innovasjon i 'bekreftelsesfasen', som ble gjort rede for i kapittel 3.2.1. Innovasjonens kompleksitet, eller hvor vanskelig den er i bruk, kan være årsaker til at noen velger å ikke bruke innovasjonen lenger. Det samme kan gjelde nettbankbrukere, altså at de brukerne som opplevere tjenestene som komplekse eller vanskelige, velger å ikke fortsette. Informantene i denne oppgaven bruker tjenestene og opplever få problemer med dem. I tillegg påvirker opplevelsen av enkel bruk den opplevde nytteverdien til tjenestene, ifølge Davis (1993). Her ser vi at kompleksiteten oppleves som liten, og i og med at informantene opplever nettbanktjenestene som nyttige, kan det være en sammenheng mellom disse to faktorene.

Testbarheten til en innovasjon trekker Rogers fram som en viktig faktor for å fremme adopsjonsprosessen (jf. kapittel 3.2.3). Mange av dagens nettbanker tilbyr demonstrasjonsprogrammer hvor man kan øve seg og prøve ut tjenestene. Eldbjørg er den eneste av informantene som nevner disse programmene i løpet av intervjuet, nevnt som en kommentar til sin egen lærerrolle for eldre databrukere. Hun opplever disse programmene som ganske dårlige og vanskelige, og de er også for lite 'virkelige', noe som har fått henne til heller å bruke sin egen nettbank som øvingsarena for elevene. Hun tar med seg regninger hun skal betale, og lar elevene gjøre det sammen med henne. Eldbjørg legger vekt på at elevene skal bli trygge på nettbanktjenestene når hun lærer det bort, derfor øver de også på hva som kan skje hvis man trykker feil eller skriver på feil sted. Hun opplever at demonstrasjonsprogrammene er lekeprogrammer, og skulle ønske at bankene kunne legge litt mer arbeid i demoene.

Jeg synes det er rart siden de kan så mye annet. Hvorfor kan de ikke lage gode sånne programmer som er mer virkelighetsnære? At du kan velge personer og økonomi,
sånn som du selv omtrent ville tenkt deg det. Men det er ikke sikkert at de gidd er å bruke penger på det. (Eldbjør) Ut i fra Eldbjørgs ytringer kan det se ut som om bankene har en utfordring med å legge til rette for å få eldre brukere i gang med nettsteder.

Den tredje fasen i adopsjonsprosessen hos Everett Rogers (2003, jf. kapittel 3.2.1) er ’beslutningsfasen’, hvor brukeren bestemmer om innovasjonen skal tas i bruk eller ikke. Ofte tester man ut innovasjonen i denne fasen. Ut i fra Eldbjørgs ytringer kan det forstås slik at hun mener at demonstrasjonsprogrammene ikke gir det godt nok bilde av fordelene med nettsteder eller viser hvor lite kompleks tjenestene er. Som nevnt velger hun derfor å bruke sin egen nettbank for å la de eldre få øve og prøve, slik at beslutningen om å ta i bruk nettsteder eller ikke skal være tatt med utgangspunkt i et realistisk bilde av tjenestene. Selv om demonstrasjonsprogrammene i seg selv kan være en fin start, viser Eldbjørgs uttalelser at det kan være forbedringspotensial i bankens opplæringsprogram.


Men jeg vet at i markedet ligger det mange ubrukte ressurser, og det er ikke alle som er 95 år, altså. Jeg mener at en person på 70-80 år kan bruke dette her, for all del, men da må noen ta seg tid til å gjøre det. Så der synes jeg det ligger et ubrukt potensial til nettsystemene. (Harald)

Å legge til rette for opplæring av nettbankbruk for eldre vil kreve et annet opplegg enn generell opplæring. Her kan bankene med fordel tenke alternativt for å motivere og engasjere eldre til å bli nettbankbrukere. Selv om resultater fra Nettbankundersøkelsen 2010 viser at stadig flere eldre blir nettbankbrukere, er det fortsatt en stor gruppe som ikke benytter seg av
tjenestene når bare 44 % av de over 66 år bruker nettbank (Johansen, Håkonsen & Vedel 2010).

6.5 Sikkerhet


Innloggingsprosedyren i nettbankene beskriver informantene som ganske lik, selv om de bruker forskjellige banker. De bruker personnummeret sitt, et selvbestemt passord og en sikkerhetskode de har fått fra banken. De fleste har en ekstern 'kodebrikke' som de bruker for å få fram sikkerhetskoden fra banken.

Ja, det blir bare mer og mer av det. Og det er vel et økende spørsmål om sikkerhet. Og det får man bare si til seg selv at sånn er det. Det er vel stort sett til vårt eget beste. Men man vet aldri.. (Maria)

Men når du går inn så kommer du rett inn i et sikkert system som er kun for meg da, ikke sant. Og for å komme inn der så må jeg ha kodenøkkel som jeg har fått av banken, i tillegg til at jeg legger inn mine egne data, det er jo fødselsdata, personnummer og så er det en tallkode som vi har blitt enige om oss i mellom. (Harald)

Birgit mener at innloggingsprosedyren har endret seg veldig fra hun begynte å bruke nettbank, og at det blir stadig flere operasjoner som hun må gjennom før hun er 'inne' i nettbanken sin.

Jeg forstår at innloggingen må gjøres sånn, for hvis den var for lettvint, så var den ikke sikker nok. Det er klart at når du skal taste det, så det, og så er det jammen meg en ting til, for at du skal komme inn, men jeg ser det som nødvendig for å sikre
kontoen. For hvis det var bare å slå på maskina, og så to bokstaver, og så var du inne, så er jo det mer lettvint, men det er jo også mer utrygt. (Birgit)

Ja, og med den kunnskapen jeg har om sikkerhet så er det jo det. Men det er jo sikkert noen glupinger, men altså, jeg regner med at jeg har så lite penger at ingen gider å ta så alt for mye ut av meg, ikke sant. (Eldbjørg)

Ja, så lenge det fungerer så er det jo trygt. Men man hører jo og leser om mye rart. (Solveig)

Medias fokus på sikkerhet på nett og historier om identitetstyverier har informantene fanget opp. Maria stoler ikke alltid på at nettbanktjenestene er trygge. Hun sier at det er så mye som skrives i avisene om hacking og datainnbrudd at man aldri kan være sikker. Selv om informantene hevder at de i stor grad stoler på tjenestene, viser ytringene deres at de også har tenkt tanken "Hva om...". Ingen av informantene har opplevd noe som svekker den opplevde sikkerheten ved nettbanktjenestene de bruker. Det at informantene benytter seg av tjenestene kan tolkes som en godkjenning av de sikkerhetsprosedyrene bankene har på tjenestene sine. En av faktorene i TAM (Davis 1993) er som nevnt opplevelsen av at teknologien er enkelt å bruke. Det økte behovet for sikkerhet har gjort at innloggingen til nettbankene er blitt mer omfattende enn tidligere. Eldbjørg har, gjennom dataklubben hun er leder for, ledet kurs i nettbankbruk blant eldre. Hun forteller at noe av det viktigste og første hun lærer bort, er innloggingsprosedyrene.

Ja, nei, vi må jo ha lært dem forskjellen på brukernavn og koder og alt det der da, og at de skal ha personlig kode. Det der må vi jo gjøre veldig grundig, slik at de skjønner forskjellen på det, ellers er de så nervøse for at de skal miste hele formuen sin altså. (Eldbjørg)


Det er jo selvfølget for security at du må skifte passord og alt sånn, men det er mye når hjernen er litt mer stivbeint, som den nå er når man er kommet opp i min alder. (Maria)

Sikkerhetstiltakene er viktige for informantene, men ikke like viktige som den opplevde nytteverdien og de relative fordelene som beskrevet i kapittel 6.4. Det er mulig at sikkerhetsspørsmål og bankenes tiltak for å sikre kundenes sikkerhet, er noe man i større grad vurderer før man tar i bruk tjenestene, og altså ikke spiller en like viktig rolle når tjenestene er i bruk. Da ser det ut som informantene tar til seg de prosedyrene og endringene som banken legger fram for å sikre en trygg nettbanktjeneste. De godtar at det er mange operasjoner og ulike passord for å få tilgang til kontoinformasjonen sin. Solveig opplevde å taste feil sum ved en regningsbetaling, men fikk uten problemer tilbake pengene hun hadde betalt inn for mye, selv om det var hennes egen feil. Tilliten til systemet er stor, og informantene stoler på at de tiltakene bankene setter inn er til deres eget beste. Informantenes ytringer samsvarer i stor grad med resultatene til ”Nettbankundersøkelsen 2010”, hvor 87% av bankkundene opplever sikkerheten i egen bank som god eller svært god (Johansen, Håkonsen & Vedel 2010). Det kan altså se ut som om bankenes informasjon til potensielle kunder om sikkerheten ved nettbanktjenestene kan være av avgjørende betydning for å nå nye kunder i den eldre aldersgruppen.

6.6 Nettbanken og brukerens forhold til banken

I kapittel 6.3 om nettbanktjenestens nytteverdi, kom det fram at informantene ikke lenger har det samme behovet for å oppsøke banken. Nettbanktjenestene har et alternativ til de fleste av
tjenestene filialene tilbyr. I dette delkapittelet skal vi se nærmere på hvordan informantene opplever banken og forholdet til banken etter at de begynte med nettbank.

Maria gikk over til å bruke nettbanktjenestene da hun syntes at gebyrene for å bruke brevgiro ble for høye. Selv om hun ikke betaler like mye i gebyr ved å bruke nettbanktjenestene, så synes hun at banken har opprettholdt en del unødvendige gebyr når det er hun som må utføre tjenestene.

Jeg tenker kanskje, at du får jo høre det i banken at det ikke er gratis å drive bank, men jeg synes jo at kanskje disse gebyrene de tar, eller generelt er de jo ganske fete da. Og dette med bankene som skal sko seg, stor sett, samtidig som at vi nå gjør jobben. Det synes jeg de kunne gjøre litt annerledes. (Maria)

Marias avgjørelse i beslutningsfasen (jf. kapittel 3.2.1) er i hovedsak basert på at hun opplevde prisene til de gamle tjenestene som så høye at det var riktig å ta i bruk nettbanktjenester i stedet. Birgit har også tatt bevisste valg som følge av økte gebyr og prisnivået til bankene. Hun har byttet bank til den banken som har de laveste gebyrene, samtidig som hun har valgt å ha bankkort og kredittkort fra andre tilbydere som har bedre tilbud enn hovedbanken. Hun følger med på prisene på tjenestene hun trenger, og er ikke interessert i å betale mer enn hun må. Ved å bytte bank, valgte Birgit å gå over til en ren nettbank uten filialer. I adopsjonsprosessen til Rogers er kunnskap den første fasen (jf. kapittel 3.2.1), og Birgit har vært en aktiv kunnskapssøker i denne fasen for å finne ut hvilken bank som har det beste tilbudet. Hun har tatt utgangspunktet i hvilke behov hun har, og kommet fram til at hun ikke trenger en bank med mange kundeprogram, bankkortavtaler og lignende, men at en ren nettbank kan utføre alle de tjenestene hun har behov for.

Maria opplevde at den bankfilialen hun benyttet ble nedlagt. Etter det har hun fått hjelp av kollegaer hvis hun har opplevd problemer med nettbanktjenestene. Harald oppsøker sjelden bankfilialer, men har en fast filial hvis han først skal i banken. Han opplever det som trygt å ha en bank hvor han kjenner de ansatte. Harald er veldig positiv til kunnskapen de ansatte i banken sitter inne med, og han får alltid den hjelpen han trenger når han først er i banken. Solveig har ikke internetttilgang hjemme, slik at hun går til den nærmeste filialen og bruker datamaskinen der for å utføre nettbanktjenestene. Dermed har hun i utgangspunktet alltid noen ansatte å spørre hvis hun opplever problemer. Det var slik det ble presentert for henne.
fra bankens side da hun tok i bruk nettbanktjenestene i bankens lokaler. Opplevelsen er litt annerledes.

Og jeg må vente, det er nå en ting, men når jeg da kommer tilbake så har jo bildet gått ut av skjermen, og så må jeg begynne forfra. Og da står de der og triper for de har ikke tid til det her. Så det er ikke helt sånn som det het seg i utgangspunktet. (Solveig)


Flere av informantene trakk fram den øktede oversikten over økonomien som en fordel med nettbanktjenestene. De får oversikt over alle konti, betalinger og innskudd når de logger seg på nettbanktjenestene. Likevel velger fortsatt flere av dem å få tilsendt månedlige kontoutdrag på papir fra banken. Maria er en av dem som får kontoutdrag tilsendt hver måned fra banken på papir. Hun ønsker å fortsette med dette, for hun kan da kontrollere at informasjonen stemmer med transaksjonene hun har utført. Harald får både regninger og kontoutdrag tilsendt på papir, og han har ikke noe ønske om å gå over til kun å ha det digitalt med det første.

Nei, jeg har vel ikke benyttet meg noe særlig av det ennå. Men jeg har tenkt tanken, altså. Men jeg tror at det ikke har skjedd noe mer der, rett og slett fordi jeg er redd for å miste litt av kontrollen. (...) Så lenge jeg har en viss hold om det fysisk, så klart det er en helt annen type kontroll enn om jeg overlater alt til banken. (Harald)

Rogers’ beslutningsprosess (jf. kapittel 3.2.1) viste til at mange brukere må være sikre på at innovasjonen er kommet for å bli før den tas i bruk. At ikke alle informantene har tatt i bruk de papirløse tjenestene nettbanken tilbyr, kan ses i sammenheng med beslutningsprosessen. De vil være sikre på at tjenestene ikke vil endre seg, og at de digitale tjenestene er bedre eller at de har en større nytteverdi enn de gamle. Dette viser igjen til det utvidede literacybegrepet hvor Coiro et al. (2008) viste at det ikke er mulig å beherske alle sider ved Internett da det er et mangfoldig og stort område hvor de situasjonelle kontekstene er med på å avgjøre hva man behersker og ikke (jf. kapittel 2.2). I Øyvind Nøhres (2006) forskningsrapport kom det fram at eldre oppga at de gjerne ville gjøre ting slik de alltid har gjort det, og derfor ikke hadde noe ønske om å ta i bruk datamaskiner eller Internett. Det kan være en av grunnene til at enkelte av informantene fortsatt mottar papirutskrifter, selv om det finnes digitale løsninger, altså at de fortsatt ønsker å ha kontroll over økonomien på samme måte som de alltid har gjort det.

Selv om nettbanktjenestene gir en økt oversikt, viser informantenes ytringer at de opplever en større kontroll ved å ha kontoversikten fysisk på papir foran seg. Birgits ytringer viser at det hun før opplevde som et behov og en nødvendighet, det å sette papirene inn i perm for å

6.7 Informantenes refleksjoner


Maria mener at det må være vanskelig å ikke kunne følge med i den digitale utviklingen. Hun mener at prisen på for eksempel det å ringe opplysningstjenester er fryktelig høy, men at mange eldre ikke har noe alternativ, siden de ikke får telefonkatalogen levert på døren
lenger. Hun beskriver eldre som ikke bruker Internett som en gruppe som holdes delvis utenfor samfunnet.

Det er klart at hvis du ikke er på nettet og følger med, så er du satt litt på sidelinjen. Det er sikkert og visst. (Maria)

Det irriterer meg noe så grådig, at det er jo aviser og fjernsyn, NRK framfor alt, de er så brutale. De sender et program og så sier de ”Vil du vite mer om dette, dott dott sånn og sånn,” og da vet jeg at det er helt kjørt, altså. (Harald)

Flere av informantene har lignende ytringer som Harald når det gjelder NRKs henvisninger til Internett i blant annet Dagsrevyen. Informantene mener det skapes et skille mellom de som har tilgang til netttryheterne og de som ikke har det. Harald har de sterkeste ytringen når det gjelder hvordan eldre som ikke bruker data og Internett blir behandlet. Han mener samfunnet stenger ikke-brukerne ute, og at de ikke får mulighet til å delta på lik linje med de som behersker teknologien. Øyvind Nøhr (2006) presiserer at det vil være behov for to eksisterende systemer, hvor de som av ulike grunner ikke bruker IKT ikke skal oppleve at de holdes utenfor. Haralds ytringer viser at han opplever at de ikke-digitale blir holdt utenfor.

Der Øyvind Nøhr trekker inn at det er en del eldre som bevisst har valgt å ikke bruke datamaskiner og Internett, viser Haralds ytringer at han opplever at ikke-brukerne er holdt utenfor uavhengig av grunnen til ikke-bruken. Tendensen i samfunnet er at de manuelle, eller ikke-digitale, tjenestene som tilbys ofte er dyrere enn de digitale, slik at det straffes økonomisk å ikke være digital. Ivar Frønes (2001) viste til at de digitale skillene ofte sammenfaller med marginaliseringen ellers i samfunnet, og de ikke-digitale som rammes av høyere gebyrer ofte er mennesker med svakere økonomi. Maria oppga at hun sluttet å bruke brevgiro og begynte med nettbank da banken skulle ha et gebyr på syv kroner per brevgiro, mens det var gratis å betale regninger gjennom nettbanksystemet. Eldbjørgs oppfatning av ikke-brukerne sammenfaller med Nøhrs (2006) om at det er et valg å ikke ta i bruk IKT, men hun trekker også inn at for noen er det ”for sent.”


Birgit har forståelsen for at personer som har hatt et langt yrkesliv innenfor et praktisk yrke, for eksempel bønder, kan oppleve det som vanskelig å ta i bruk digital teknologi. Hun mener
slike grupper kan føle at terskelen for å ta i bruk digitale tjenester og datamaskin er høyere enn det den kanskje er for de eldre som har fulgt den digitale utviklingen fra skrivemaskin til datamaskin i sin yrkesaktive karriere. Denne ytringen viser at hun har en oppfatning om at de sosioøkonomiske faktorene, som ble gjort rede for i kapittel 3.2.4, er avgjørende for bruken av datamaskiner blant eldre. Av de fem informantene i denne studien har fire utdannelse på høgskole- eller universitetsnivå, og har brukt datamaskin og nettbank gjennom flere år. Rogers (2003) viste til at 'innovatører' og 'tidlige adoptører' oftere har høyere utdannelse enn det vi finner hos 'etternølrene'. Informantene oppgir også at de i stor grad har møtt datamaskiner og Internett gjennom yrkene sine, og at det har gjort at de har vært med på den digitale utviklingen de siste tiåren. Det kan tenkes at eldre som ikke har deltatt i arbeidslivet på lik linje med informantene i denne studien vil ha et annet forhold til og andre forutsetninger for å beherske datamaskiner og digitale tjenester.

6.8 Oppsummering og drøfting

I denne avsluttende drøftingen vil jeg gå tilbake til problemstillingen som ble presentert i kapittel 1.

Hvordan oppleves nettbanktjenestene for fem eldre brukere?

Følgende forskningsspørsmal ble stilt for å besvare og avgrense problemstillingen ytterligere:

- Hvilken kompetanse kreves av brukerne for å beherske tjenestene?
- Hvordan oppleves brukervennligheten og designet av de eldre brukerne?
- Hvordan opplever de eldre at tjenestene er lagt til rette for seg?

Selve opplevelsen hver enkelt informant har av nettbanktjenestene er gjort rede for på to måter. Jeg har gjort en deskriptiv presentasjon av hver enkelt informant gjennom de digitale portrettene i kapittel 5. Den deskriptive framstillingen viser både informantenes digitale kompetanse og informantenes opplevelse av nettbanktjenestene gjennom det han eller hun forteller. I dette kapittelet har jeg gått nærmere inn på enkeltpersonens ytringer knyttet til de ulike kategoriene, og har også knyttet ytringer om selve skjermeteksten de møter i nettbanken til en enkel sjangeranalyse med utgangspunkt i Askehave & Nielsens utvide sjangermodell for digitale sjangre (2005).

Informantene er fem ulike personer, med ulik bakgrunn, yrkeserfaring og forskjellig digital kompetanse. Det eneste som binder dem sammen er at de er over 67 år, og derfor omtales som eldre i denne studien. Deres opplevelser av nettbanktjenestene er ulike. Som vist i analysen i dette kapittelet, finnes det likevel en del fellestrekk ved hvordan informantene bruker nettbanktjenestene. Selv om Solveig går i banken for å utføre nettbanktjenestene på bankens datamaskiner, opplever hun den samme friheten som Eldbjørg ved at de begge slipper å stå i kø for å få utført banktjenester.

Informantene viser at de har ulik kompetanse og at de alle har ønske om å bli bedre på ulike felt. Men når det kommer til selve nettbanktjenesten, virker det som alle føler at de mestrer tjenestene. Tjenestene omtales som enkle, noe som kan tolkes som at det ikke kreves så mye av brukerne. At informantene samtidig opplevde det å lære tjenestene som ikke så vanskelig,
kan støtte forestillingen om at man ikke må ha så høy kompetanse for å bruke tjenestene. Informantene mener nettbanktjenestene er enkle og at de ikke trenger å kunne noe spesielt for å bruke dem. Flere av informantene uttalte at så lenge de vet hvor de skal trykke, så går det bra. Kanskje opplever ikke informantene at de trenger å ha noen spesifikke kunnskaper for å bruke nettbank, fordi de allerede behersker å bruke nettsider generelt? Dette gjelder ikke Solveig, som ønsker å lære seg å bruke Internett og e-post, så denne slutteningen er ikke gjeldende for alle informantene, men heller ikke Solveig beskriver nettbanktjenestene som vanskelige. De fleste av informantene har brukt datamaskiner i yrkeslivet, noe som gjør at de har videreført bruken over til privatlivet. Bildet som informantene skaper av eldre nettbankbrukere og deres behov for kompetanse kan derfor diskuteres ytterligere. Det kan være at informanter med mer ulik bakgrunn enn de som er brukt i denne studien ville gitt et annet bilde av hvilken kompetanse som kreves for å bruke nettbanktjenestene. Det viser blant annet Eldbjørgs ytringer om hvordan hun lærer opp andre eldre i databruk, hvor hun må lære bort helt grunnleggende ferdigheter som for eksempel det å manøvrere musepekeren. Som nevnt i kapittel 2.2 dreier digital kompetanse seg om mer enn å bare beherske det tekniske. Det handler også om å bruke verktøyet kritisk og kreativt. Informantene i denne studien behersker det tekniske, noe som gjør at de kan konsentrere seg om bruken av nettbanktjenestene. Det kunne vært interessant å se mer på hvordan eldre som både må lære seg det tekniske og bruken av tjenestene opplever nettbanktjenestene i forhold til informantene i denne studien.

Informantene opplever i stor grad at nettbanksidene er brukervennlige, og designet er ikke noe de har tenkt særlig over. I sjangeranalysen kom det fram at noen så på animasjoner som forstyrrende elementer. Men bruk av animasjoner for å vekke leserens oppmerksomhet er et typisk trekk ved websider, ifølge Askehave & Nielsen (2005). Når det kommer til om informanten mener at nettbanktjenestene er tilpasset seg som bruker, er det lite som tyder på at informantene ser på seg selv som tilhørende en bestemt brukergruppe. De oppgir ingen spesielle behov knyttet til alderen som gjør seg gjeldende når de bruker nettbanktjenestene. I og med at nettbanktjenestene brukes av en stor og sammensatt brukergruppe er oppfatningen av designet at det er gjort mest mulig brukervennlig og allment. Informantene opplever ikke at de har andre behov enn yngre brukere når det kommer til utformingen av tjenestene. Informantene i denne studien tilhører som nevnt 'den tredje alder' (Romøren 2001), og er oppgående eldre som er selvhjulpne i hverdagen. Informantene har få problemer med nettbanktjenestene. De klarer seg i stor grad selv, de har ikke lenger behov for å oppsøke
banken og flere sier at de har bedre oversikt over egen økonomi enn tidligere. Det kan dermed se ut som de eldre opplever at nettbanktjenestene er lagt til rette for seg, både når det gjelder designet og det å få dekket banktjenestebehovet. På spørsmål om hvordan de ser for seg framtiden som nettbankbrukere, mener de fleste at det er nye som kan løses med briller, større skriftstørrelse eller med større skjerm. Eldbjørg og Solveig tenker at de vil overlate ansvaret for nettbanktjenestene til barna når de ikke lenger klarer det selv. Tanken om en ’fj erde alder’ (Romøren 2001), den egentlige alderdommen hvor man opplever kroppslig svekkelse og blir avhengig av hjelp, blir ikke nevnt ytterligere av informantene.

Ut fra informantenes bakgrunn som nettbankbrukere, sett i forhold til når nettbanktjenestene ble lansert, har de fleste vært tidlig ute med å ta i bruk den nye teknologien. Birgit oppgir som nevnt at hun tok i bruk nettbanktjenestene nesten med en gang de ble lansert og har vist seg å være endringsvillig og ikke redd for å prøve ut nye tjenester. Dette viser hun gjennom at hun blant annet har byttet banker for å få de tjenestene hun har behov for. Hun kan som tidligere nevnt på mange måter passe inn i Rogers’ beskrivelse av en ”innovatør”. Rogers’ idealtyper (jf. kapittel 3.2.2) viste også til at de ”tidlige adoptørene” ofte var forbilde for de andre idealtypene, ved at de var personer man kan søke informasjon og råd hos. Når de ”tidlige adoptørene” tar i bruk en ny innovasjon, er innovasjonen ”godkjent”. Spesielt Eldbjørg, gjennom sitt engasjement i dataklubben, passer godt inn i Rogers’ beskrivelse av en ”tidlig adoptør”. Hun er en ressursperson for andre eldre gjennom sitt engasjement i dataklubben på eldresenteret, og hun er samtidig en person andre som er nysgjerrige på nettbanktjenester søker råd og informasjon hos. De andre informantene har ikke like tydelige trekk når det gjelder råd og informasjon, men de har kjennetegn fra Rogers’ idealtyp ”tidlig majoritet”, som kjennetegnes som den gruppen som søker for at innovasjonen får fotfeste ”blant folk flest.”

Solveig skiller seg mest ut fra de andre informantene, ved at hun har brukt nettbanktjenestene kortest, samtidig som hun ikke er en like sikker inter nettbruker som de andre oppgir at de er. Som nevnt tidligere har hun trekk som passer inn i kategorien ”etternøler”, kanskje mest i forhold til internettbruk generelt. Når det gjelder nettbankbruk vil det være mest riktig å plassere henne i gruppen ”sen majoritet”. Det kan begrunnes med at hun har hatt en skeptisk holdning til nettbank og avventet bruken til hun var sikker på at det var noe hun hadde behov for og kunne mestre. Hun viser også at hun er villig til å endre vaner (jf. kontoutskrift på papir). Den store utfordringen for bankene i tiden framover vil være å få de resterende kundene som ikke bruker nettbank til å ta i bruk tjenestene. Rogers’
idealtyper sier noe om hvordan ”tidlige adoptører” spiller en viktig rolle for å få andre til å ta i bruk innovasjonen. Informantenes opplevelser av nettbanktjenestene viser at de ikke vil tilbake til tiden hvor de brukte sjekkeheste, brevgiro eller gikk i banken. Med nettbanktjenestene kan de eldre være selvstendige og utføre sine tjenester selv om de kanskje ikke er like fysisk mobile som tidligere.

Hvis bankene ønsker å nå ut til eldre som ikke allerede er nettbankbrukere, vil det være smart å gå veien om eldre som allerede er brukere av tjenestene. De vil være de beste ambassadørene for å vise at eldre kan lære seg og dra nytte av nettbanktjenester. I tillegg bør bankene fokusere på den opplevde nytteverdien og sikkerheten ved tjenestene for å vise at tjenestene dekker et faktisk behov og er trygge også for eldre brukere som kanskje ikke opplever at de er digitalt kompetente.


De digitale portrettene (jf. kapittel 5) viser et bredt spekter av bruk, kompetanse og refleksjoner knyttet til det å være eldre og digital bruker av nettbanktjenestene. Det oppleves som viktig å ha gitt plass til de eldres livsverden gjennom denne oppgaven. Studien er som nevnt tidligere gjort ut fra humanistiske perspektiver. Der hvor samfunnsvitenskapelig forskning på feltet gjerne er større kvalitative prosjekter som er opptatt av å måle og registrere, er en humanistisk tilnærming i større grad opptatt av å tolke og forstå menneskers tanker og opplevelser. Opplevelsene og historiene til informantene viser at deres bruk av nettbanktjenestene ikke skiller seg nevneverdig fra min egen bruk. Informantene viser at de behersker nettbanktjenestene, og de benytter seg av de tjenestene som de opplever som nyttige ut fra sine behov. I tillegg har de få utfordringer knyttet til bruken av tjenestene. Det at de er eldre spiller i liten grad inn på bruken av tjenestene, og denne oppgaven kan derfor være med på å vise et nyansert bilde av dagens eldre.
7. Avslutning og veien videre

Som nevnt i innledningen er teknologien i stadig utvikling, og det gjelder å følge med for å holde seg oppdatert. Denne masteroppgaven er skrevet 15 år etter at nettbanken ble lansert i Norge, og i vurderingen av resultatene fra Nettbankundersøkelsen 2010 stiller analytikene spørsmålet: ”Har nettbankbruken nådd sin topp?” Økningen i antall nettbankbrukere har stagnert de siste årene og analytikene lurer på om det er mulig å få enda flere til å ta i bruk tjenestene de neste årene. Informantene som er eldre i dag, har en annen bakgrunn og erfaring med datamaskiner og Internett enn de som vil være eldre om 15 år. Når man forsker på et felt i stadig endring, kan det hende at det som oppleves som nytt og utdøende i dag, allerede om et par år kan regnes som gammelt og utdatert.

Analysen som er utført i denne analysen er basert på intervju med fem eldre nettbankbrukere. Det er ikke sikkert at mine funn sier så mye mer enn hvordan nettbanktjenestene oppleves for akkurat de fem eldre som er intervjuet. Mine funn støtter og viderefører annen forskning, både når det gjelder eldre og deres bruk av Internett, men også når det gjelder aksepteringsfaktorer ved nettbankbruk. Likevel sitter jeg igjen med flere spørsmål som kan danne grunnlaget for videre forskning.

De fem informantene i denne studien tilhører som nevnt aldersgruppen SSB (Ugreninov 2005) omtaler som ”yngre eldre”. Et nyttig bidrag til forskningsfeltet kan være å se hvordan ”eldre eldre” opplever nettbanktjenestene. Som nevnt tidligere har informantene i denne studien et høyt utdanningsnivå og relativt lik yrkeserfaring. En større og mer variert informantgruppe kunne kanskje kastet lys over andre opplevelser ved nettbanktjenestene enn det som er kommet fram i denne studien. Når det gjelder nettbank som digital sjanger er det behov for en grundigere og mer konkret analyse enn den som er gjort i denne sammenheng. Nettbanktjenestene har flere sjangertypiske trekker ved seg, som gjennom en nærmere analyse kan være med på å definere nettbank som sjanger. Videre dukker det opp nye digitale sjanger i takt med den digitale utviklingen, og det vil være spennende å se nærmere på både remedingersperspektiv og nye sjangertyper for å forstå hvordan, med hvem og på hvilken måte vi bruker Internett til å kommunisere og utføre tjenester. Hvilke konsekvenser får det for utforming og språkvalg ved tjenestene og hvilken kompetanse kreves av brukerne når alt fra fastlegebytte, sykehusvalg og søknad om barnehageplass skjer digitalt?
I dette prosjektet har jeg sett på de eldre som har tatt i bruk nettbanktjenestene og deres opplevelser av dette. For å få en enda dypere forståelse av hvordan eldre har det i en digital hverdag er det flere mulige tilnærminger. Hvordan bruker eldre sosiale medier som Facebook og Twitter, hvor den opplevde nytteverdien ikke er like tydelig som hos nettbanktjenestene? Hvorfor velger noen eldre å ikke bruke digital teknologi? Det kan også være interessant å se på hvordan nye, eldre nettbankbrukere opplever overgangen fra manuelle tjenester til digitale, da dette ikke kom tydelig fram i denne oppgaven fordi informantene allerede var erfarne nettbankbrukere.
Litteraturliste


Vedlegg 1 – Informasjonsskriv til informanter

Trine Sømo Solberg

E-post: trine@soemosolberg.net
Tlf.: 950 54 410

ORIENTERING OM FORSKNINGSPROSJEKT

Jeg er masterstudent i ”Språk, kultur og digital kommunikasjon” ved Høgskolen i Hedmark. I den forbindelse skriver jeg en masteroppgave om eldre og bruk av nettbanktjenester. Jeg vil her informere om hva dette prosjektet går ut på.


Dersom du har noen spørsøml angående prosjektet eller intervjuene, ta kontakt med meg på e-post eller telefon. På neste side er en skriftlig samtykkeerklæring som jeg ber deg skrive under på og ta med på intervjuet, hvis du ønsker å delta i prosjektet.

Med hilsen

Trine Sømo Solberg
Skriftlig samtykke

Jeg har mottatt skriftlig informasjon om prosjektet ”Eldre og nettbanktjenester”, og er villig til å delta i studien.

____________________________________

______________________

Sted og dato                                        Navn
Vedlegg 2 – Godkjenning fra NSD

Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS
NORWEGIAN SOCIAL SCIENCE DATA SERVICES

Lars Anders Kullbrandstad
Avdeling for lærerutdanning og naturvitenskap
Høgskolen i Hedmark
Postboks 400
2418 ELVEERUM

Vår dato: 15.11.2010
Vår ref: 25404 / 11 / 01
Døres dato: Døres ref:

KVIDTERING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 29.10.2010. Meldingen gjelder prosjektet:

25404
Behandlingsansvarlig
Casimir Fjeld 
Høgskolen i Hedmark, ved institusjonens øverste led

Dørelig ansvarlig
Lars Anders Kullbrandstad
Trine Sømo Solberg

Personvernområdet har vurdert prosjektet og finner at behandlingen av personopplysninger er meldepliktig i henhold til personopplysningsloven § 31. Behandlingen tilfredsstiller kravene i personopplysningsloven.

Personvernområdet vurderer at prosjektet gjennomføres i samsvar med opplysningene i meldingen, med tilhørende ansvarlige og ombudsmenn, eventuelle kommentarer samt personvernslovens/ -helsetilsynslovens med forskrifter. Behandlingen av personopplysningene kan settes i gang.


Personvernområdet vil ved prosjektets avsluttning, 30.06.2011, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Ventlig hilse

{

Kjersti Håvardstun

Kjersti Håvardstun

Kontaktperson: Kjersti Håvardstun tlf: 55 58 29 53
Vedlegg: Prosjektvurdering
Kapi: Trine Sømo Solberg, Fjellgata 55, 0566 OSLO

Avdikleplasser / Database Offices:
OSLO: NSD, Universitetet i Oslo, Postboks 1053 Blindern, 0316 Oslo. Tel. +47-22 85 52 11. nsdlub.no
TRONDHEIM: NSD, DVF, Universitetet i Trondheim, 9037 Trondheim. Tel. +47-73 74 43 36. rdslub.no
Personvernombudet for forskning

Prosjektvurdering - Kommentar

Prosjekt: 25404

Formålet med prosjektet er å undersøke hvordan eldre klarer seg i en digital verden, med fokus på nettbank.

Dersom en bank sier seg villig til å rekrutere utvalget, forutsetter ombudet at det er banken som trekker utvalget og oppretter førstegangskontakten.

Ombudet finner informasjonsskrivet til utvalget tilfredsstillende.

Vedlegg 3 – Intervjuguide

Intervjuguide

Problemstilling: Hvordan oppleves nettbanktjenestene for fem eldre brukere?

For å besvare problemstillingen har jeg laget noen forskningsspørsmål som kan være med på å belyse problemstillingen ytterligere:

- **Hvilken kompetanse kreves av brukerne for å beherske tjenestene?**
  (Digital kompetanse, lese- og skrivekompetanse, nye lesemåter, interaktivitet osv.)
- **Hvordan oppleves brukervennligheten og designet til tjenestene av de eldre brukerne?**
  (brukervennlighet, trygghet, lesbarhet, klikkbarhet osv.)
- **Hvordan er tjenestene lagt til rette for eldre brukere?**
  (design, hypertext, lesbarhet, informasjon, språkbruk/ordvalg, mulighet for hjelp osv.)

Innledningsspørsmål om intervjupersonens bakgrunn

  o Alder
  o Utdannelse
  o Yrkesbakgrunn
  o Daglig virke
  o Sivilstatus

Forholdet til banken

  o Er det du som er hovedansvaret for å bruke banktjenestene? (Betaler regninger, overføre osv.)
  o Hvor lenge har du vært kunde i banken?
  o Hva gjorde at du valgte denne banken?
  o Hvilke banktjenester benytter du deg av og hvordan?
    (oppsøker banken personlig, autogiro, telegiro, nettbank, e-faktura, kontofon, mobilbank...) Kan du legge inn regninger slik at de betales fast eller legger de inn fram i tid?
  o Hvordan vil du beskrive ditt forhold til nettbanken?
  o Hvilke nettbanktjenester bruker du? (betalte regninger, sparing, ta opp lån, følge med på aksjer, sende mail til banken, opprette nye kontoer.) Er det noen tjenester du føler at du må fysisk reise til banken for å utføre?

Digital kompetanse og nettbanktjenester

  o Hva legger du i digitale ferdigheter?
  o Hvordan vil du beskrive dine egne digitale ferdigheter?
o Hva må du kunne for å kunne bruke nettbanktjenestene? (Hva må du gjøre for å komme inn i nettbanken, innlogging?)
o Hvor er du når du bruker nettbanktjenestene? Kan du si noe om situasjonen rundt en typisk økt på nettbanken. (Når, hvor lang tid, i forbindelse med andre ting, faste dager osv.)
o Kan du fortelle om første gang du brukte Internett?
o Når begynte du å bruke Internett i forbindelse med banktjenester? Hvorfor?
o Kan du fortelle hvordan ditt første møte med nettbanktjenestene var?
o Hvem lærte deg å bruke nettbanken?
o Hvilken rolle har banken hatt i forhold til opplæringen av nettbanktjenestene for deg?
o Hvordan oppleves nettbanktjenestene for deg?
o Stoler du på at nettbanktjenestene er trygge? (“Like sikkert som banken”)
o Når du bruker nettbanktjenestene, gjør du dette alene eller er det noen andre sammen med deg? Hvem? (Hvis du ikke gjør det alene, hvorfor har du noen med deg?)
o Har du noen gang sett noen andre logge seg inn på din nettbank uten at du har vært til stede? Hvem og hvorfor?
o Har du opplevd at nettbanktjenestene ikke har fungert slik de skal? Hva gjorde du da?
o Hvis du opplever at noe ikke fungerer, hvem vil du be om hjelp?
o Opplever du at du kan nok for å bruke nettbanktjenestene?
o Er det noe du tenker du burde være bedre til for å utnytte tjenestene til nettbanken i større grad?
o Opplever du at det er noen fysiske begrensninger som gir utfordringer i forhold til å bruke nettbanken?

Forholdet til banken etter bruk av nettbanktjenestene

o Hvordan vil du si at nettbanktjenestene har forandret ditt forhold til banken? Evnt. ikke forandret?
o Opplever du at nettbanken har forandret noen vaner i hverdagen, i så fall hvordan?
o Opplever du at du har mer oversikt over økonomien i dag?
o Hvordan ville du stilt deg til å bytte bank, hvis du tenker på det å lære seg å bruke en ny nettbanktjeneste?
o Hvor viktig for deg er det at banken har en nettbanktjeneste du behersker?
o Hvordan kommuniserer banken med deg? Får du brev/kontoutskrift i banken eller får du det elektronisk?
o Hvor ofte oppsøker du bankens lokaler eller snakker med en kunderådgiver i banken i dag i forhold til for ti år siden? Hva har (evnt.ikke) endret dette?

Design på nettbanktjenestene

o Hvordan synes du nettbanktjenesten er utformet?
o Er det noe ved nettbankens utseende du skulle ønske var annerledes?
o Hvordan oppleves innloggingen til selve nettbanken?
o Hvordan opplever du skriftstørrelsen, fargebruk og bildebruk?
o Opplever du at det er forstyrrende elementer på bankens nettsider? Som for eksempel animasjoner, sterk fargebruk o.l.
Føler du at nettbanktjenestene er lagt til rette for deg? På hvilken måte/hva kunne vært gjort annerledes?

Når det gjelder din egen bruk av nettbanktjenestene, er det noe som oppleves som vanskelig eller utfordrende? Hva vil gjøre det enklere?

Avslutning

Hva vil du si har vært hovedemnet for intervjuet?

Hvordan synes du det var å bli intervjuet?

Er det noe du ønsker å utdype eller si noe mer om?