

Bliver dit it-projekt en succes eller en fiasko?

Viden om voksne og læring gør hele forskellen



Tju hej – Vil du lære et nyt ord?

Når vi forstår, *hvordan* voksne lærer, kan vi forklare, *hvorfor* det nogle gange går skævt, når fx nye it-løsninger skal implementeres.

I IntraNote vil vi så gerne hjælpe vores kunder med, at deres nye it-løsning bliver en succes. Et af de gode tricks til at skabe en god implementeringsproces og få brugerne til at benytte et nyt system, er det lidt underlige ord 'andragogik'. Det handler om at være bevidst om, hvordan voksne lærer – for det gør de nemlig på en helt anden måde, end børn gør. Og ofte tror vi, at læring er det samme, som vi kender fra vores skoletid.

Men sådan er det slet ikke. For en voksen har masser af erfaringer i sin rygsæk, som betyder, at læring skal foregå på en helt anden måde end tidligere i livet.

Vi har skrevet denne e-bog til dig, der vil øge chancen for, at din implementeringsproces lykkes, så du '*får brugerne med*'. Derfor bliver du på de næste sider klogere på andragogik og hvad der kendetegner voksne, når de lærer.

Hvordan lærer voksne?

Når en ny it-løsning skal implementeres og anvendes i din virksomhed, kræver det ikke blot et godt digitalt system. Det kræver også, at medarbejderne omlægger deres arbejdsgange. Det er nemlig ikke alene den gode it-løsning, som skaber effektivitet; det er de mennesker, som bruger den, der gør den store forskel. Men det lykkes ikke altid at få alle med på vognen, når en ny løsning skal implementeres. Måske bliver medarbejderne ved med at gøre, som de altid har gjort, eller måske anvender de andre platforme i stedet for den nyindkøbte it-løsning.

Hvis vi forstår, hvordan voksne lærer, kan vi forklare hvorfor implementeringsprocesser nogle gange går skævt og på den måde udvikle de bedste implementeringsprocesser. Har man fra starten øje på det særlige ved voksnes læring, er sandsynligheden for, at en implementeringsproces lykkes langt større. Derfor vil vi i denne e-bog se på, hvad der kendetegner voksne, når de lærer.

Lad os kigge på lidt teori: Voksnes læreprocesser adskiller sig, ifølge den amerikanske teoretiker Malcolm Knowles, fra børns læreprocesser på en række områder. Knowles skitserer det særlige ved voksnes læreprocesser i seks kendetegn:

- Behov for viden
- Selvforståelse
- Erfaring
- Læringsparathed
- Læringstilgang
- Motivation.

Samlet kaldes denne tilgang til voksnes læreproces for andragogik.

Ordet andragogik er sammensat af *andra*, som betyder mand, og *agogus*, som betyder at lede. Derfor handler andragogik om, hvordan voksne ledes eller undervises.

De seks kendetegn i andragogikken

1

Behovet for viden

Voksne har, i højere grad end børn, brug for at vide, hvorfor det de skal lære, er vigtigt. Mange børn kan sætte sig ned og lære meningsløse talrækker som tabeller eller kongerækken udenad, mens voksne har brug for en begrundelse for, hvorfor det er relevant at lære. Voksne vil i starten af deres læreproces overveje, hvad de vinder ved at lære, kontra hvad de taber ved ikke at lære. Som regel vil voksne kun lære det, de finder meningsfuldt.

2

Selvforståelse

I bevægelsen fra barn til voksen går man som person fra at være afhængig af andre til at se sig selv som selvstyrende og autonom. Derfor kan det være svært at lære nyt, hvis den voksne ikke selv har haft indflydelse og medbestemmelse. En barriere for læring kan dermed opstå, og det kan føre til læringsmodstand, hvis man ikke inddrager voksne i en implementeringsproces.

3

Erfaring

Den voksne adskiller sig fra barnet ved at have en større erfaringsmasse. Skal den voksne for eksempel lære at bruge et nyt it-system, vil vedkommende trække på allerede eksisterende viden omkring tidligere it-systemer. Denne viden, og forholdet til de tidligere erfaringer, kan være en vigtig ressource i læreprocessen. Men erfaring kan også være en barriere, for når den voksne allerede har dannet sig mentale skemaer for, hvordan for eksempel et it-system virker, kan det være svært at ændre disse skemaer og vaner.

4

Læringsparathed

Den voksnes læringsparathed afhænger af, om vedkommende står overfor nogle ydre omstændigheder, som gør det nødvendigt at lære noget nyt. Hvis den voksne oplever, at det er nødvendigt at vide noget bestemt for at kunne løse en opgave, vil han/hun være parat til at lære det, og også selv opsøge denne viden.

5

Læringstilgang – orienteringen mod læring

Voksne er orienteret mod, hvordan ny læring bidrager til deres liv, mens børn er orienteret mod den specifikke opgave, som skal læres. Derfor bliver voksne først orienteret mod læringen, når de kan se den nye viden ind i en større kontekst. Voksne har desuden brug for at anvende den nye viden umiddelbart efter, at den er tillært. Den umiddelbare anvendelse af det lærte gør, at det bliver sat i kontekst og lagres i den eksisterende erfaringsmasse.

6

Motivation for læring

Alle voksne har grundlæggende behov for at udvikle sig, og dette behov er drevet af en indre motivation for eksempelvis øget jobtilfredshed, selvværd eller livskvalitet. Hvis den voksne klart kan se, hvordan det nye system fører til, at vedkommende bliver mere tilfreds med sin egen præstation på jobbet, kan der opstå en indre motivation. Modsat den ydre motivation, vil den indre motivation holde længe, fordi den stimulerer en indre tilfredshed.

Pædagogik vs. Andragogik

I pædagogik beskæftiger man sig med børns udviklings- og læreprocesser, mens man i andragogik beskæftiger sig med, hvordan voksne lærer. I andragogikken forstår man den lærende som selvstændig og læring opstår ved, at den voksne selv erfarer. I pædagogikken antager man i højere grad, at viden kan overføres, og det er læreren frem for eleven som bestemmer, hvad der er relevant at vide, og hvornår den rette viden er opnået. Mange pædagoger anvender dog principperne fra andragogikken, fordi nogle af de samme kendetegn kan være tilstede hos børn, mens nogle voksenundervisere ligeledes anvender principper fra pædagogikken. Forskellene mellem børns og voksnes læreprocesser er dermed ikke altid så skarpe, som de fremstår her, men er tegnet skarpt op for forståelsens skyld.

Inddrag kollegerne i forberedelserne til det nye it-system

Der er dermed en række barrierer, som kan opstå når voksne skal lære nyt – men heldigvis også en masse, man kan gøre for at få medarbejdere gjort interesserede i at lære om det nye it-system. For voksne vil være orienteret mod den læring, som giver (arbejds-)livet som en helhed, og interesserede i at bakke et nyt it-system op, hvis de kan se, at det bidrager til en større jobtilfredshed.

Sørg for, at alle kan forstå, hvorfor de skal lære noget nyt. For eksempel ved at den nye viden aktualiseres og sættes ind i en konkret (arbejds-)kontekst. Inddrag folk, så de ikke føler, at de mister autonomi, men derimod oplever, at de har medbestemmelse

og kan påvirke processen. Det gælder om at lytte og inddrage medarbejderne i deres egen læreproces.

Erfaring kan udgøre en barriere, fordi vaner kan være svære at ændre. Hvis medarbejderen samtidig ikke er parat til at lære, fordi de ydre omstændigheder ikke motiverer læringen, kan det være en barriere. Derfor kan man arbejde med at ændre de ydre omstændigheder, så det bliver nødvendigt at lære at bruge det nye system. For eksempel kan man rykke den interne kommunikation fra mail til intranet eller gøre videndelingen let via et godt struktureret ESDH-system.

Stort kendskab til voksnes læring

I IntraNote gennemsyrrer andagogikkens tanker vores arbejde med produkterne. Vi har stort kendskab til, og opmærksomhed på, hvordan voksne lærer og et målrettet blik for de mennesker, som skal anvende vores produkter – lige fra softwareudviklingen til implementeringsprocessen. Vi tilrettelægger værdifulde læreprocesser ud fra de barrierer, som kan opstå, når voksne skal lære nyt. Blandt andet derfor har vi udviklet flere måder at implementere vores løsninger på, så vi kan tage højde for medarbejderne i netop din virksomhed. Samtidig har vores udviklere skabt intuitive løsninger, så dine medarbejdere hurtigt kan se, hvordan it-løsningerne bidrager til en mere effektiv hverdag, hvilket kan øge læringsparatheden og skabe et behov blandt medarbejderne for at

lære mere. Dermed arbejder vi med udgangspunkt i andragogikken for at kunne ramme så præcist som muligt, når vi udvikler digitalisering med afsæt i kundernes hverdag. Det skaber øget værdi for din virksomhed.

Du kan finde inspiration til, hvordan andre skaber aktivitet på intranettet, ved at downloade e-bogen **Sådan skabte vi et intranet, som brugerne sætter pris på**. I denne e-bog kan du læse om, hvordan tre andre virksomheder har skabt brugerinddragelse på deres Intranet.

Kilde: Malcolm Knowles (1990) *The adult learner* – *A Neglected Species*, 4. udgave

RETURN ON KNOWLEDGE

Digitalisering skabt til hverdagen

IntraNote a/s

Papirfabrikken 20a, Silkeborg

Njalsgade 23, 2. th., København

Tlf: 7026 9500

info@intranote.dk

CVR 25797620