



**LUNDS**  
UNIVERSITET  
Socialhögskolan

## **“Du måste lära dig om du ska överleva, annars har du ingen chans”**

En kvalitativ studie om ideella verksamheter och kommunala myndigheters  
arbete med ofrivilligt digitalt utanförskap.

Manuella Hochfellner  
Magdalena Zezovski Lind

Kandidatuppsats (SOPA 63)  
HT 2020  
Handledare: Johan Cronehed

# Abstract

Authors: Manuella Hochfellner and Magdalena Zezovski Lind

Title: “You have to learn to survive, otherwise you have no chance” A qualitative study about the way non-profit organizations and municipal administrations work with involuntary digital exclusion.

Supervisor: Johan Cronehed

Assessor: Malin Nilsson

The aim of this study has been to examine the way non-profit organizations and municipal administrations work with digital exclusion amongst their clients, what the factors for digital exclusion can be and what the digital development looks like. The study was performed using a qualitative method with semi structured interviews. In total six people were interviewed, three from non-profit organizations and three from municipal administrations. With the help of Pierre Bourdieu's theories, and Donald Broady's thesis, about cultural capital, social capital, habitus and field as well as Ole Petter Askheim and Magdalene Thomassen's explanation of the theory of empowerment we could analyze the empirical result. The result showed that factors for digital exclusion seem to be related to age, homelessness, lack of income, language difficulty and addiction. The result also showed that lack of knowledge about digital tools seemed to be a leading cause of digital exclusion. When it comes to how non-profit organizations and municipal administrations work with digital exclusion the result showed that it all depends on the resources, access and knowledge about the digitalization within the organizations and administrations. A commonality between all interviewees was the wish to collaborate between different organizations and administrations. The development of digitalization work with the clients varies depending on the resources. Some have plans to start up projects where they can help clients with basic technological problems and others have plans to continue and grow their collaboration projects.

*Keywords:* digital exclusion, digital divide, digital exclusion social work, non-profit organization, municipal administration

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

## INNEHÅLLSFÖRTECKNING

### FÖRORD

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Inledning.....</b>                            | <b>1</b>  |
| <b>1.1 Problemformulering .....</b>                 | <b>1</b>  |
| <b>1.2 Syfte.....</b>                               | <b>3</b>  |
| <b>1.3 Frågeställningar .....</b>                   | <b>3</b>  |
| <b>1.4 Begrepporientering .....</b>                 | <b>3</b>  |
| <b>2. Kunskapsläget.....</b>                        | <b>4</b>  |
| <b>2.1 Tidigare forskning .....</b>                 | <b>4</b>  |
| <b>2.2 Faktorer till digitalt utanförskap .....</b> | <b>4</b>  |
| <b>2.3 Arbete med digitalt utanförskap .....</b>    | <b>6</b>  |
| <b>2.4 Digitaliseringens utvecklingsarbete.....</b> | <b>7</b>  |
| <b>3. Teoretiska utgångspunkter .....</b>           | <b>8</b>  |
| <b>3.1 Habitus.....</b>                             | <b>8</b>  |
| <b>3.2 Fält .....</b>                               | <b>9</b>  |
| <b>3.3 Kapital .....</b>                            | <b>9</b>  |
| <b>3.3.1 Socialt kapital .....</b>                  | <b>9</b>  |
| <b>3.3.2 Kulturellt kapital.....</b>                | <b>10</b> |
| <b>3.4 Empowerment .....</b>                        | <b>11</b> |
| <b>4. Metod .....</b>                               | <b>12</b> |
| <b>4.1 Metodval .....</b>                           | <b>12</b> |
| <b>4.2 Kvalitativ metod.....</b>                    | <b>12</b> |
| <b>4.3 Semistrukturerad intervju.....</b>           | <b>13</b> |
| <b>4.4 Urval .....</b>                              | <b>14</b> |
| <b>5. Tillvägagångssätt.....</b>                    | <b>16</b> |
| <b>5.1 Från informationsmail till intervju.....</b> | <b>16</b> |
| <b>5.2 Bearbetning av materialet.....</b>           | <b>17</b> |
| <b>5.3 Litteratursökning.....</b>                   | <b>19</b> |
| <b>5.4 Arbetsfördelning .....</b>                   | <b>19</b> |
| <b>5.5 Förförståelse.....</b>                       | <b>19</b> |
| <b>5.6 Studiens tillförlitlighet.....</b>           | <b>20</b> |
| <b>5.7 Äkthet.....</b>                              | <b>21</b> |
| <b>5.8 Forskningsetiska övervägande.....</b>        | <b>21</b> |
| <b>6. Resultat och analys .....</b>                 | <b>22</b> |
| <b>6.1 Resultat .....</b>                           | <b>23</b> |

|   |    |
|---|----|
| 6.1.1 Presentation av intervjupersoner.....   | 23 |
| 6.1.2 Faktorer till digitalt utanförskap..... | 23 |
| 6.1.3 Arbetet mot digitalt utanförskap.....   | 25 |
| 6.1.4 Digitaliseringens utveckling.....       | 27 |
| 6.2 Analys.....                               | 29 |
| 6.2.1 Faktorer till digitalt utanförskap..... | 29 |
| 6.2.2 Arbetet mot digitalt utanförskap.....   | 31 |
| 6.2.3 Digitaliseringens utveckling.....       | 34 |
| 7. Avslutande diskussion.....                 | 36 |
| 8. Referenslista.....                         | 39 |
| 9. Bilagor.....                               | 42 |
| 9.1 Bilaga 1 Informationsmail.....            | 42 |
| 9.2 Bilaga 2 Intervjuguide.....               | 43 |
| 9.3 Bilaga 3 Muntligt samtycke.....           | 45 |

## **Förord**

Vi vill tacka samtliga respondenter som valt att ställa upp på vår intervju, varit tillgängliga vid ytterligare frågor och hjälpt oss på olika sätt under uppsatsens gång. Utan er skulle denna studie inte gått i hamn. Vi är evigt tacksamma för er tid, den gav oss denna uppsats och en utökad syn på det sociala arbetet i stort som smått. Vi vill även tacka vår handledare Johan Cronehed som gett oss mer kött på benen i uppsatsskrivande under de motgångar vi stött på under processens gång.

Stort tack till er alla som varit delaktiga i denna studie!

# 1. Inledning

## 1.1 Problemformulering

Definitionen av digitalt utanförskap är komplext, enligt Svenska stadsnätsföreningen (2016:13) kan det kännetecknas utifrån fem brister. Det gäller brist på utrustning, internet, kunskap, motivation och förmåga. Internetstiftelsen skriver i sin rapport, *Svenskarna och internet*, från 2019 att det digitala utanförskapet idag minskar men att det fortfarande är tydligt märkbart i samhället. År 2019 uppgav 95% av det svenska folket att de använder sig av internet och att 98% av befolkningen har tillgång till internet i hushållet (Internetstiftelsen 2019:3).

Mobilt BankID är en elektronisk resurs som används för att legitimera sig i en smartphone med hjälp av en app (Internetstiftelsen 2019:53). För personer som befinner sig i ett digitalt utanförskap är mobilt BankID och e-tjänster något som försvårar deras vardag (Internetstiftelsen 2019:3). Hur hanterar de individer som inte har kunskapen att använda en smartphone och mobilt BankID sin vardag? Eller de som har kunskap och smartphone men som saknar pengar till internet. Ingår dessa individer i ett digitalt utanförskap? Om inte, vart går gränsen innan individer hamnar i ett digitalt utanförskap?

“Ju mer digitaliserat vårt samhälle blir, desto viktigare är det att adressera det som upplevs som digitalt utanförskap. I ett demokratiskt samhälle handlar digital kompetens om möjligheterna att vara en del av ett samhälle och därmed blir det viktigt för demokratisk legitimitet. Särskilt viktigt är det att offentliga tjänster och information i digitala kanaler är tillgängliga för alla, vilket oftast behöver innebära att det är tillgängligt på flera sätt.” (Lacobaeus, et. al 2019:1)

Ovanstående citat från rapporten *Digitalt utanförskap, en forskningsöversikt* (2019) illustreras tydligt vikten av tillgängligheten på flera plattformar för att nå en hel

befolkning. Det anses vara av stor betydelse att offentliga tjänster har möjligheten att dela information på flera plan för att nå ut till alla som är i kontakt med offentliga verksamheter. Det finns de individer som självvalt väljer att vara i ett digitalt utanförskap och de som inte kan välja och hamnar där ofrivilligt. Detta gör att vi måste förhålla oss till att det finns två grupper inom det digitala utanförskapet: det frivilliga och det ofrivilliga. Vi har i vår studie valt att fokusera på det ofrivilliga utanförskapet med anledning av att denna grupp anses som mest påverkad då de inte självvalt tagit beslutet. Digitalisering har under de senaste åren ökat snabbt men framförallt det senaste året. Under Coronapandemin 2020 har vi kunnat se en ytterligare ökning gällande digitalisering, där även personer som inte varit så insatta i det sedan tidigare fått bli mer digitala. Ottosson (2020) skriver att undersökningar som gjorts tidigt under 2020 visar en kraftig ökning av digitala tjänster som kommer medföra stora konsekvenser för de grupper som sällan, eller inte alls använder digitala verktyg. Dessa individer saknar ofta både uppkoppling och kunskap. Hon menar även att Coronapandemin har gjort det uppenbart att digitalisering är ett stort samhällsfenomen som inte sker vid kanten av samhället, utan är redan en implementerad del av stora aspekter i samhället som till exempel arbete, skola och fritid.

Med detta går det att koppla att redan utsatta grupper i samhället riskerar att bli mer utsatta än tidigare. Digitaliseringen har blivit en del av vardagen på ett sätt som den inte varit tidigare. Digitala möten, betala räkningar, söka viktig samhällsinformation, beställa medicin, träffa läkare, träffa familj, hålla och öka befolkningens medvetenhet är bara en liten del av det vi idag gör med hjälp av digitala verktyg. Det är händelser som dessa som påverkar utvecklingen och dess konsekvenser för de som inte kan delta. Framtiden är oviss och digitaliseringen är i en ständig utveckling. Kriser som pandemin kommer förr eller senare bli historia och vad kommer näst? Världen är jämt under förändring och det kommer alltid komma nya fenomen som påverkar samhället i stort. Vad blir konsekvenserna av detta, vad hinner vi med och inte?

Vi vill med denna uppsats undersöka hur ideella och kommunala verksamheter arbetar med frågan om digitalt utanförskap. Vi har valt att undersöka detta ämne då det finns en möjlighet att den allt växande digitaliseringen i samhället kan riskera

att redan socialt utsatta grupper hamnar i ett djupare utanförskap, om de inte kan följa med i utvecklingen. Genom att ta reda på hur verksamheter ser på problemet kan också vi bilda oss en uppfattning om vad det är som redan görs och vad det är som kan tänkas saknas. Detta ämne är relevant till socialt arbete för att det handlar om utsatta grupper i samhället.

## 1.2 Syfte

Syftet med denna studie är att synliggöra hur myndigheter och ideella organisationer arbetar med ofrivilligt digitalt utanförskapet bland klienter, hur deras erfarenheter kring det ofrivilliga digitala utanförskapet ser ut samt vad det är som gör att individer kan hamna i ett digitalt utanförskap.

## 1.3 Frågeställningar

De frågeställningar vi valt för att undersöka området är följande:

1. Vilka faktorer är det som gör att människor hamnar i ett ofrivilligt digitalt utanförskap och hur uppfattar verksamheterna behoven?
2. Hur arbetar ideella organisationer och kommunala myndigheter med ofrivilligt digitalt utanförskap bland klienter?
3. Hur ser digitaliseringens utveckling ut inom de ideella och kommunala verksamheterna när det kommer till arbetet med klienterna?

## 1.4 Begreppsorientering

### *Digitala verktyg*

Digitala verktyg är tekniska föremål som kan användas som hjälpmedel, ofta behövs det en uppkoppling till internet för att föremålen ska gå att använda fullt ut. Smartphones, datorer, surfplattor och appar är typiska digitala verktyg.



### *Digitalisering*

Med digitalisering menas i denna uppsats allt som går att göra med digitala verktyg, till exempel använda e-tjänster, programvaror och appar.

### *Ideell verksamhet*

Ideell verksamhet är baserade på frivilliga verksamheter eller föreningar som finns i samhället för att stötta olika målgrupper som kan ha det svårt. Ideella verksamhet drivs inte utifrån vinstsyfte.

### *Kommunal myndighet*

Kommunal myndighet är en verksamhet som styrt och verkar från kommunen.

## **2.Kunskapsläget**

I detta avsnitt ska vi presentera tidigare forskning som ringar in viktiga delar i vår studie. Den tidigare forskning vi valt att framföra beskriver hur det digitala och dess konsekvenser på utanförskapet påverkar vissa samhällsgrupper. De valda artiklarna ger oss god kunskap kring digitaliseringen och dess problematik som är relevanta för vår studie.

### **2.1 Tidigare forskning**

Vi har valt att använda oss av några artiklar som är skrivna ett par år tillbaka och mycket har hänt sedan dess då utvecklingen av digitaliseringen går fort. Vi har tagit hänsyn till detta när vi läst artiklarna. Dock anser vi att det fortfarande finns en relevans i det som tas upp. De utsatta grupper som framkommer i artiklarna finns även idag och problematiken är densamma. Vi kommer presentera den tidigare forskningen med hjälp av teman som är utformade utifrån våra frågeställningar.

### **2.2 Faktorer till digitalt utanförskap**

Liubiniené och Thunqvist (2015) har gjort en studie där de jämför den digitala fördelningen och mediakunnigheten bland invånarna i Sverige och Litauen. Med studien vill de undersöka karakteristiska drag hos den digitala generationen, vilka faktorer på landsnivå som kan påverka det digitala glappet; till exempel social

stratifikation, teknologisk infrastruktur, skolsystem och kulturella värderingar samt likheter och skillnader mellan länderna. Pensionärer i Litauen är den grupp som är minst digitalt kunniga vilket relaterar till deras ekonomiska och socio-kulturella värden. Mubarak, Suomi och Kantola (2020) har statistiskt verifierat länken mellan inkomst och utbildning med spridning av information- och kommunikationsteknologi och kunnat klargöra att det finns ett samband mellan inkomst och tillgång till teknologi. Resultatet visade att inkomst och utbildning har en positiv inverkan på information- och kommunikationsteknik samt att fattigdom visat sig vara den ledande orsaken till digitalt utanförskap världen över. Liubiniené och Thunqvist (2015) menar att Sveriges pensionärer överlag engagerar sig i ett livslångt lärande, även gällande hantering av digitala verktyg, och är därmed inte är den grupp som befinner sig i det största utanförskapet. I Sverige kunde författarna istället klargöra att de som var mest utsatta när det kom till digitalt utanförskap i Sverige, under tiden forskningen gjordes år 2015, var de som befann sig i ogynnsamma ekonomiska och sociala förhållanden. Helsper och Reisdorf (2016) har dock kunnat komma fram till att äldre personer tycks utgöra en större del av det digitala utanförskapet i Sverige. Genom att undersöka den gruppen av populationen, som finns i både Sverige och Storbritannien, som inte använder internet kunde de redogöra att hög ålder är en stor faktor till att personer är icke-användare av internet i Sverige. Forskarna kunde även se att lågutbildade personer med större sannolikhet befinner sig i gruppen icke-användare än de med högre utbildning. När det kommer till Storbritannien visade resultatet väldigt likt det svenska, där icke-användare av internet är äldre personer, lågutbildade, arbetslösa, funktionsnedsatta och redan socialt isolerade personer. Forskarna kunde även se att en grupp av icke-användare är personer som inte har ett intresse av internet (ibid). Något som också tas upp av Lacobaeus et al. (2019) är att individens egen motivation och attityd påverkar omfånget på digitalt utanförskap. Det har en lika stor betydelse som de socioekonomiska faktorerna när det kommer till sannolikheten att individer som tillhör en viss utsatt grupp som använder eller inte använder digitala redskap. De som inte använder digitala redskap har ofta en sämre inställning till digitaliseringen och motivationen saknas, något som också bör påverka förståelsen kring digitaliseringens utanförskap. Till skillnad från tidigare forskning som gjorts om ämnet digitalt utanförskap vill inte forskarna Schou och Svejgaard (2018) använda sig av begreppet 'digital underklass', då de inte anser att

det är en homogen grupp som lider av digitalt utanförskap. De ser snarare att invånarna är marginaliserade och exkluderade på många olika vis. Schou och Svejgaard (2018) visar att redan sårbara delar av den danska populationen, såsom hemlösa, missbrukare, pensionärer, arbetslösa och funktionsnedsatta riskerar att bli ytterligare exkluderade på grund av digitalisering i välfärden.

## 2.3 Arbete med digitalt utanförskap

Utifrån vad vi har hittat i tidigare forskningen verkar det finnas en kunskapslucka angående hur arbetet med digitalt utanförskap kan se ut. Riesdorf och Groselj (2017) menar dock att det finns många viktiga aspekter med att försöka stärka medborgarnas digitala färdigheter och kunskaper. Genom centrala delar i samhället såsom inom skolan och vuxenutbildningar men också föreningsliv, bibliotek och olika kontaktcenter skulle dra nytta av det, då arbetslivet har börjat se digitaliseringen som en merit av betydelse. I en fallstudie av Bernhard et.al (2019) framgår det att invandrare, migranter och flyktingar behöver mer stöd gällande det digitala men att myndigheter saknar riktlinjer och policyer för att kunna se användarnas mångfald gällande tillgång och den kompetens som krävs av det digitala användandet. Det hade gjort att arbetet mot digitalt utanförskap hade blivit enklare att åstadkomma om det funnits tydliga riktlinjer för att kunna se användarnas alla delar som krävs av det digitala användandet. Schou och Svejgaard Pors (2018) har utgått ifrån det danska välfärdssystemet i sin studie för att undersöka det digitala utanförskapet som skapas i form av den digitala agendan i landet. Information- och kommunikationsteknologi har fått en viktig roll vid den offentliga sektorn och välfärdssystem över hela Europa. I takt med det ökade digitaliserade välfärdssystemet lämnas de medborgare som inte har tillgång eller kunskap om den standardiserade teknologin eller möjlighet att använda den. Danmark ses som en ledande nation i Europa när det kommer till digitaliseringspolicy inom ett land. Alla medborgare över femton år är tvungna till att använda sig av en digital brevlåda för att kommunicera med den offentliga sektorn vilket tyder på att Danmark numera anser sina medborgare vara 'digital by default'.

För att minska den digitala klyftan och öka den digitala inkluderingen lyfter Van Dijks (2013) upp en modell som beskriver fyra förslag som kan ses som centrala

faktorer för digital inkludering och i digitaliseringens utveckling. Dessa är motivation, tillgång, färdigheter och användning.

1. Motivera handlar om att öka medvetenheten om användbara e-tjänster genom att öka e-tjänsternas användarvänlighet och involvera tänkta användare i designprocessen samt att bygga på målgruppens styrkor och intressen.
2. Skapa tillgång genom att verka för pålitlig internettillgång, även på platser där det är svårt. Stödja det offentliga genom att öka tillgängligheten att starta upp flera sätt att kommunicera digital samhällsinformation.
3. Främja färdigheter genom att stödja lärarnas/skolornas/vuxenutbildningens förutsättningar för att lära ut digitala kunskaper. Planera lärtillfällen/kurser på pedagogisk grund och säkerställa att utbildarna har rätt kompetens. Anpassa metoderna och teknik vid kurser/utbildningstillfällen efter gruppens olika inläringstakt och behov.
4. Främja användningen genom att erbjuda lättnavigerad samhällsinformation och använda digitala kanaler som ett sätt för att underlätta myndighetskontakt samt stödja individerna som upplever frustration och oro kring relationen till digitala verktyg.

## 2.4 Digitaliseringens utvecklingsarbete

Det framgår i forskningen av Lacobaeus et al. (2019) att den digitala klyftan bitvis handlar om att digitala system och tjänster ofta utvecklas från ett organisatoriskt perspektiv där effektiviseringen står i fokus. Brukarnas behov, förmågor, kompetens och förutsättningar får inte tillräcklig inverkan på utvecklingen. Beslutsfattare hoppas på att digitaliseringen ska leda till bättre tjänster och bli mer kostnadseffektivt. Holgersson och Karlsson (2014) anser att flera yrkesutövare menar att det är viktigt att involvera brukarna i sådana här utvecklingsprocesser. Det existerar dock svårigheter med att utöva sådan utveckling, speciellt när det gäller att engagera lämpliga personer som har möjlighet och tid för att delta i de olika typer av utveckling. Liubiniené och Thunqvist (2015) skriver att en högre ekonomisk utveckling göra att den vuxna populationen i högre grad har tillgång till smartphones och andra digitala verktyg. De skriver också att de kunde i sin studie se att det inte räcker med att utveckla en teknologisk infrastruktur, vilket lägger grund till att den digitala kulturen sprids. Vilket också Lacobaeus et al. (2019) tar

upp och menar att digital kompetens är konstant föränderligt eftersom tekniken utvecklas hela tiden samtidigt som den sprids världen över, därav är det viktigt att ta reda på vad det är som kan leda till att individer blir digitalt utanför. Med utgångsläget att människors digitala inkludering eller exkludering är en rörlig företeelse som beror på en mängd olika samverkande faktorer. Individer bör därför inte ses som färdiga i utvecklingen inom det digitala, samtidigt som de inte får ses som dömda till att alltid befinna sig i ett digitalt utanförskap.

## 3. Teoretiska utgångspunkter

Vi har valt att utgå ifrån Pierre Bourdieus teorier kapital, habitus och fält. För att presentera Bourdieus teori om kapital kommer vi att utgå från Donald Broadys (1991) avhandling *Sociologi och epistemologi*. Vi kommer även att hänvisa till avhandlingen under presentationen av fält och habitus tillsammans med Bourdieu. Vi kommer utöver det presentera teorin om empowerment och kommer då att utgå från Ole Petter Askheim och Magdalene Thomassens förklaringar av begreppet.

### 3.1 Habitus

Habitus är ett begrepp myntat av Bourdieu och beskrivs som ett sätt att se på samhället i två oskiljbara former. Den ena delen handlar om de så kallade institutionerna som ofta tar sig i uttryck i fysiska föremål. Det kan vara lärdomar och erfarenheter som individen tagit del av och lärt sig av som sedan följer individen i livet. Den andra handlar om de så kallade förvärvande dispositionerna, som beskriver sättet en individ är på och hur de agerar i situationer. Det är erfarenheter som de får utifrån specifika situationer och sammanhang (Bourdieu 1997: 43). Människors habitus skapas av det liv de levt och styr deras föreställningar och agerande. Det bidrar till att den sociala världen återskapas eller ibland ändras av händelser där människors olika värderingar inte överensstämmer och den sociala världen förändras (Broady 1991:228).

Habitus kan således ses som det allmänna förhållningssätt som människor tillägnat sig i en viss miljö samt hur individer agerar i olika miljöer de befinner sig i. Det är något som kan skilja exempelvis språk, uttryckssätt, värderingar och ambitioner hos

en akademiskt utbildad person från en person som enbart genomgått grundskola eller gymnasieskola (Bourdieu 1997:53). Individens handlingar är resultatet av möten mellan människors olika habitus och de sociala sammanhang där det existerar (Broady 1991:232).

## 3.2 Fält

Fält är ett begrepp som Bourdieu (1997:128) beskriver som en del i sociala rummet och är "kodade" med särskilda regler och värderingar där det är möjligt att urskilja individens sociala position. Det går även att beskriva det som en grupp individer som har något gemensamt. De typiska karaktärsdragen för socialt fält motsvarar specialiserade individer, institutioner och en typisk art av det kapital som ligger i samband med den grunden inom gruppens gemensamma fält och deras speciella investeringar (Broady 1991:270).

Fältets struktur är ett tillstånd i ett styrkeförhållande mellan aktörerna som är specificerade inom samma område. Det är tillstånden kring fördelningen av det specifika kapital som styr de framtida strategierna. Denna struktur står alltså själv alltid på spel. Fältet har också egenskaper som är mindre synliga, alla människor som är med i ett fält har ett visst antal fundamentala intressen gemensamt, det vill säga allt som är knutet till fältets själva existens (Bourdieu 1997:129).

## 3.3 Kapital

Kapital är ett begrepp Bourdieu använder för att beskriva individens olika omfång kring hur deras vardagsliv ser ut och hur det påverkar en individs habitus och levnad. Kapitel handlar om tillgångar, resurser eller värden och att dessa benämningar kan ses som antingen symboliskt eller av ekonomiskt slag (Broady 1991: 171).

### 3.3.1 Socialt kapital

Socialt kapital är ett förenklat uttryck som handlar om den tillgången en individ har till de sociala kontakterna. Sociala kontakter syftas på släktrationer, familj och de speciella band individer kan ha till olika grupper (Broady 1991: 171). Bourdieu

menar att individerna i en grupp intar olika positioner beroende på vart i ställningen gruppen befinner sig och knyter på så vis kontakter. Fenomenet blir en tillgång i det sociala kapitalet som kan bli en fördel för samtliga medlemmar i gruppen (Broady 1991:187). Det sociala kapitalet kan förstås som en samling av erfarenhetsbaserade företeelser som beskriver olika föreställningar om olika relationer som finns i sociala nätverk, familjeband, vänskapsrelationer etc. som skapar en värdefull mening för individer (Broady 1991: 180).

Begreppet kan användas som ett redskap för att beskriva hur relationer mellan olika institutioner som rekryterar individer utifrån deras tillgångar om vart de kommer ifrån för att nå ett speciellt avseende (ibid.). Författaren nämner också att skildringen kan användas som ett redskap som hjälper viss forskning som inte är direkt förutbestämd och låter sig konstrueras av till exempel av särskilda typer av ekonomi med egna processer för investeringar, överförande, ackumulering och konvertering av tillgångar (Broady 1991:181).

### 3.3.2 Kulturellt kapital

Kulturellt kapital är ett begrepp som Bourdieu myntade för att förklara de dominansförhållanden som går att se i samhället i helhet. Det kulturella kapitalet kan visa sig i form av prestigefyllda institutioner eller kultiverade personers uttryckssätt (Broady 1991:173). Dessa sociala grupper som bildas av klasser, yrkeskårer och liknande kan därefter mer eller mindre skapa monopol för de framställda kulturella tillgångarna genom att styra över sätten för deras kunskaper (ibid.).

Individens kulturella kapital är ingen förändrad tillgång. Det handlar om en fråga om dispositioner, skicklighet, handlings- och orienterings möjligheter. Hur olika personer har olika tillgångar beroende på deras tidigare erfarenheter och kulturella kapital. Hur de används på nya sätt i olika situationer (Broady 1991:173).

En annan definition innebär att kulturellt kapital även kan ses till dess utveckling historiskt sett. Begreppet har uppstått tillsammans med det symboliska tillgångarna på ett mer bestående vis som skapat titlar, kunskapsprövningar, institutioner, lagar

och förordningar. Utifrån denna synvinkel är det kulturella kapitalets framväxt knuten till tryckeriteknik och nationella institutionernas utveckling med mera och mest utifrån utvecklingen av utbildningsväsendet men även av lagstiftande inrättningar, bibliotek och liknande (Broady 1991:173).

### 3.4 Empowerment

Empowerment är ett relativt diffust begrepp som utgår från det engelska ordet och kan beskrivas som egenmakt. Det ett sätt att få maktlösa individer eller grupper till att erhålla styrka att ta sig ur sin maktlöshet. Handlingen ska ge dem kraft att motarbeta det som håller dem nere och på så sätt få ett större inflytande över sina liv. Empowerment kan ses som ett sätt förstärka individer och grupper för att ge dem en målsättning och de medel de behöver för att ta sig ur sin maktlöshet och för att få makt över sina liv. Genom att använda sig av empowerment ska människor få bättre självförtroende, en bättre självbild och även få ökade kunskaper och färdigheter som de kan använda sig av (Askheim 2007:18ff).

Liknande beskriver Thomassen (2007:214) empowerment som en maktmobilisering och ett steg till självhjälp som används för att öka maktlösa individens egenmakt. Hon beskriver användningen av empowerment i praktiskt arbete som en teknik för att ge brukaren ett större inflytande över sin situation. En del av teorin är att brukaren själv ska ges utrymme att definiera sig egna verklighet och för att själva bestämma vilka förändringar de vill åstadkomma angående maktlösheten (ibid).

Inom Empowerment teorin finns det olika infallsvinklar och en av vinklarna är *Empowerment som etablering av motmakt*. Denna infallsvinkel handlar om att skapa ett samband mellan individens egen livssituation och de yttre samhälleliga förhållandena. Detta kan göras genom att visa att personen inte är ensam i att ha deras problem och visa att det finns många andra med liknande problematik. Genom att synliggöra att individen inte är ensam i sin problematik är tanken att hen ska bli motiverad till handling som leder till en förändring (Askheim 2007: 20).



# 4. Metod

I detta avsnitt kommer vi att redogöra vårt tillvägagångssätt under studiens gång. Varför vi valt att göra som vi gjort gällande metodval, urval, intervjumetod och genomförande.

## 4.1 Metodval

Syftet med vår studie är att ta reda på hur ideella verksamheter och kommunala myndigheter arbetar med ofrivilligt digitalt utanförskap samt på vilket sätt det påverkar utsatta grupper. För att närma oss våra frågeställningar gällande digitalt utanförskap har vi valt att göra en induktiv kvalitativ metod med inslag av hermeneutisk tolkning vilket vi anser är en passande metod för vår studie.

## 4.2 Kvalitativ metod

Med undersökningens syfte att ta reda på hur ideella och kommunala verksamheter arbetar med digitalt utanförskap som utgångspunkt ansåg vi att en kvalitativ metod var det klara valet. Kvalitativa undersökningar görs för att förstå olika samhällsfenomen och dess förutsättningar som uppstår för att få en inblick i hur processer kan se ut och utvecklas under en längre tid. Forskarrollen vid en kvalitativ metod är unik, då de ofta kommer relativt nära de människor eller miljön som forskningen grundar sig i och forskarna får en mer avsevärd kännedom om föremålen (Ahrne & Svensson 2015:15). Att en kvalitativ undersökning leder till förståelse av samhällsfenomen stämmer överens med vad vi, författare vill åstadkomma med denna undersökning.

Ett induktivt förhållningssätt som Bryman (2018:49) nämner det menar att teorin är resultatet av en forskningsinsats. En induktiv process går ut på att en slutsats dras i utgångspunkten av vad empirin visar. Forskarna går således in i en undersökning utan några tydliga hypoteser. Kvale och Brinkmann (2014:238) menar att forskare med en induktiv inriktning kommer närma sig sitt område med stora föreställningar och låter empirin avgöra utgången för studiens upplägg. Eftersom vi trädde in i vår undersökning med en klar tanke om att det finns ett ofrivilligt digitalt utanförskap

i samhället går det att diskutera hur induktiv vår studie egentligen är. Vi anser dock att vi har gått in med induktiv infallsvinkel då vi inte hade några klara hypoteser angående vilka resultat studien skulle leda till.

Hermeneutisk spiral är ett begrepp som innebär att tolkning och förståelse är i konstant utveckling i form av rörelse mellan helhet och del i det materialet som ska tydas. När något ska tolkas är det viktigt att veta vilket sammanhang det är taget från, då olika situationer kommer att ha olika tolkningsförmågor. Helheten börjar när sammanhanget är förstått, därefter ger det nya delar av interaktionen en ny helhet. Den hermeneutiska spiralen består av en rörelse mellan helhet och del vilket leder till att nya ståndpunkter konstant nås (Thomassen 2007:101f).

Den kvalitativa forskningsansatsen har anknytning i ett tolkande hermeneutiskt vetenskapsideal. Grundens antagande är att iakttagelser inte kan göras utan en yttre referenspunkt och att de redogörelserna som görs är beroende av studiens utgångspunkter. Karaktären för forskningen är att kunskapen ökar genom att undersökningarna tillhandahåller teoretiska tolkningar av de företeelserna som granskas i studien. Jämte ett induktivt förhållningssätt i studien ger det ofta forskaren ett ingående och rikt material att utgå ifrån (Lind 2014:117ff).

### 4.3 Semistrukturerad intervju

Semistrukturerad intervju innebär att forskaren har med sig ett frågeschema till intervjun med en uppsättning allmänna frågor där frågeföljden kan variera (Bryman 2018:260). Intervjuguiden eller frågeschemat vid en semistrukturerad intervju skiljer sig gentemot en strukturerad intervjuguide då de är mer specifika. Intervjuguiden kan bestå av minnesanteckningar över vilka områden som ska beröras i en ostrukturerad intervju eller något mer strukturerad lista på vilka frågeställningar som ska tas upp i en semistrukturerad intervju. I det stora hela är det viktigt att frågorna berör det forskaren vill ha ut av intervjuerna (Bryman 2018:15). Vår intervjuguide bestod av 13 förberedda frågor som vi hade med under alla våra intervjuer (se bilaga 2.). Utöver frågorna kom vi under tiden vi höll i intervjuerna på följdfrågor och nya frågor som var specifik för det intervjupersonen pratade om.

Det finns vissa förmåner med att utföra intervjuer som är kvalitativt baserade därför att det går att justera frågorna som ställs under intervjun efter hand beroende på de olika situationerna som uppstår och med följd av att det inte är beroende av rationaliserat material (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2015:38).

Vi bestämde oss för att använda oss av semistrukturerad intervju för att vi fick möjlighet att ställa nya frågor som uppkom under intervjuerna samt för att vi ville få en personligare inblick på empirin, där respondenterna fick möjlighet att uttrycka sig utöver de frågorna som vi ställde. Om vi hade valt en annan struktur på intervjuerna så finns risken att vi kunde missat relevant information som var betydelsefullt i vår studie. Bryman (2018:562) menar att semistrukturerad intervju är en metod som har flexibilitet till skillnad från exempel strukturerade frågor. Intervjuaren har även möjlighet att ställa följdfrågor under intervjun för att utöka svaren (Bryman 2018: 260).

## 4.4 Urval

Vårt första steg i studien var att rikta in oss på det ofrivilliga digitala utanförskapet, istället för det frivilliga digitala utanförskapet. Vi vill belysa problematiken som finns inom den valda gruppen för att de ofta sedan tidigare befinner sig i ett utanförskap i samhället samt försöka ta reda på hur arbetet med dem kan se ut. Vi är dock medvetna om det finns personer, resursstarka som resurssvaga, som frivilligt väljer att befinna sig i ett digitalt utanförskap.

För att närma oss syftet med vår studie började vi med att orientera oss utifrån vilka ideella organisationer som finns i Helsingborg som är inriktade på socialt arbete. Därefter funderade vi på vilka personer som varit lämpliga att intervjua inom kommunala myndigheter. Vi använde oss således av ett tvåstegsurval. Anledningen till att vi beslutade oss för att intervjua både ideella organisationer och kommunala myndigheter var för att få en bredare inblick i hur arbetet med digitalt utanförskap kan se ut och hur intervjupersonerna upplever frågan om digitalisering. Vi valde att intervjua de olika verksamheterna för att fånga in så många perspektiv och klientgrupper som möjligt utifrån en relativt liten skara intervjupersoner. Eriksson-

Zetterquist och Ahrne (2015:40) skriver att tvåstegsurvalet ofta används för att undersöka olika förhållande inom olika organisationer. I vårt fall handlar vår studie bland annat om hur olika verksamheter arbetar med digitalt utanförskap. Först väljs de organisationer ut som anses vara relevanta för studien. Vill organisationerna medverka väljas sedan intervjupersonerna ut. Vi använde oss av kontakter vi fått sen tidigare för att nå ut till de verksamheter som var relevanta för vår studie. Vi skickade ut 14 mail med information om vår studie och frågade om de var intresserade av att delta, varpå fyra personer svarade. Med hjälp av en intervjupersonerna fick vi ytterligare en intervju samt inspiration till att kontakta ännu en organisation, som valde att ställa upp. Vi upptäckte att det till en början fanns ett motstånd med att få tag i tillräckligt många respondenter. Vi fick dock till slut ihop sex intervjupersoner. Vi utgick således från en kombination av bekvämlighetsurval och snöbollsurval.

#### *Bekvämlighetsurval*

Ett bekvämlighetsurval består av personer som finns nära till hands för forskaren när en studie ska utföras (Bryman 2018:243). Vi hade sedan tidigare en kontaktlista, med uppgifter till personer som passade in till respondenter som vi sökte till vår studie. Kontaktlistan fick en av oss författare tillgång till under den tidigare praktikterminen på Socialhögskolan. Kontaktlistan fick därav bli en första utgångspunkt till att hitta intervjupersoner i de olika organisationerna.

#### *Snöbollsurval*

Bryman (2018:245) uppmärksammar att snöbollsurval kan ses som en typ i bekvämlighetsurval. För att hitta ytterligare respondenter till vår studie använde vi oss av ett snöbollsurval. Det beskrivs enligt Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2015:41) som ett sätt att välja ut intressanta respondenter för att utgå ifrån ett specifikt ämne eller frågeställningar. När ett snöbollsurval används frågas intervjupersonen vid intervjun om de kan rekommendera andra respondenter inom samma område som kan dela med sig av ytterligare information. Nackdelen med metoden är att respondenterna kan rekommendera intervjupersoner som finns i deras närhet och besitter liknande kunskap, något som kan innebära att insamlingen av data blir likformig (ibid). Risken som finns med att vi använder oss av snöbollsurvalet bör vi ta med oss. Vår studie går ut på att ta reda på hur olika

kommunala och ideella verksamheter arbetar och i det materialet som framkom blev det inte likformigt. Verksamheterna vi intervjuade hade olika arbetsuppgifter och mötte olika typer av målgrupper vilket gjorde att det blev en varierad insamling.

## 5. Tillvägagångssätt

I detta avsnitt kommer vi presentera hur vi har gått tillväga genom studiens gång, allt från litteratursökning, intervjuerna, bearbetning av materialet till vår förförståelse och hur vår arbetsfördelning sett ut.

### 5.1 Från informationsmail till intervju

Vi började med att skicka ut informationsmail (se bilaga 1) och fick svar från de deltagande respondenterna inom en vecka. Efter svar bokades intervjutid och länk delades till Zoom eller Teams beroende på vilket forum respondenterna kände sig mest bekväma med. Intervjuerna var tvungna att hållas digitala på grund av Covid-19 och de restriktioner som fanns. Vi upplevde att det fungerade ganska praktiskt och effektivt av den anledning att vi inte behövde ta oss till olika platser för att hålla intervjuerna, vilket sparade tid och gjorde att vi kunde hålla flera intervjuer under samma dag. Vi upplevde att intervjupersonerna tyckte detsamma då de personligen uttryckte att det var enklare för dem att finna tid för oss i deras schema när de inte behövde lämna sina arbetsplatser. Bryman (2018:593) anser att det finns fördelar med att utföra intervjuer med hjälp av videosamtal. Han säger att videointervju kan uppfattas som mer flexibelt än en personlig och direkt intervju för att det går att göra förändringar inuti materialet i sista stund om det skulle behövas. Det kan också vara ett sätt att bespara respondenternas och forskarnas tid och resurser för att kunna utföra intervjun. Det blir ett bekvämare sätt att bli intervjuad på för respondenterna vilket kan göra att fler respondenter väljer att medverka som annars kanske tackat nej. Författaren skriver också att det finns inget som hindrar intervjuens förmåga från att skapa en tillitsfull relation mellan respondenterna och forskaren (ibid).

Innan intervjuerna var vi oroliga att tekniken inte skulle fungera av olika anledningar och hade en telefon tillgänglig som back up. Vid två tillfällen slutade mikrofonen på en av datorerna vi använde att fungera under delar av intervjuerna

vilket gjorde att tekniken tog fokus från intervjun och både vi och respondenterna kom av sig. Utöver det krånglade Zoomlänken till ett möte, det var på grund av en inställning som kunde fixat relativt fort när vi kom på vad problemet var. I detta fall fick respondenten ge oss en annan videolänk som vi fick använda oss av istället. Det fungerade bra, dock påverkade det början på intervjun för att det skapar stress hos oss. Utöver det fungerade intervjuerna bra. Intervjupersonerna var engagerade och lätta att prata med och delade gärna med sig av sina erfarenheter.

Frågorna som vi hade förberett besvarades ganska fort under samtliga intervjuer då många av våra frågor hängde ihop med varandra och intervjupersonerna kunde med hjälp av en fråga besvara nästkommande fråga genom att prata fritt om ämnet. Vi upplevde dock att vi båda hade en styrka av att komma på uppföljningsfrågor eller nya frågor som specifikt rörde det som intervjupersonen pratade om just då. Intervjuerna tog ungefär mellan 35 minuter och 50 minuter och samtliga respondenter godkände att det var okej för oss att höra av oss om vi hade uppföljningsfrågor. Innan intervjuerna började frågade vi om samtycke (se bifogad fil 3) och om vi fick lov att spela in ljudet på samtliga intervjuer, vilket var till stor hjälp när vi skulle bearbeta materialet.

## 5.2 Bearbetning av materialet

Eftersom vi av deltagarna fick spela in intervjuerna underlättade det vårt material när vi skulle bearbeta transkriberingen. Vi delade upp transkriberingen av intervjuerna så vi tog hälften var och gick sedan igenom varandras för att båda skulle bekanta sig ytterligare med materialet. Efter transkriberingen var det dags att börja koda materialet, det gjorde vi med hjälp av Grounded theory, en metod som låter empirin styra teorin och inte tvärtom som i en deduktiv metod (Ahrne & Svensson 2015:13). Målsättningen med Grounded theory är när en teoretisk förenkling görs redan vid enskilda livsberättelser, i vårt fall intervjuer, som tolkas med övergripande begrepp som är teoretiskt grundat i information (Öberg 2015:67). Vi insåg redan vid de första två intervjuerna att utsatta grupper var en fras som var återkommande. Likaså var begrepp som kunskapsbrist, resurser och tillgänglighet tydliga begrepp som vi kunde uppfatta redan under intervjustadiet. Begreppen kunde vi sedan omvandla ytterligare till individer, styrning och tillgångar. Vi valde

att vänta med de teoretiska utgångspunkterna tills vi var klara med insamlingen av data av den anledning att vi var osäkra på vad empirin skulle ge oss. Vi hade en svag tanke om vilka teoretiska utgångspunkter vi tänkte använda oss av men empirin fick i slutändan avgöra vilken teori som blev mest lämplig. Därefter utgick vi ifrån Strauss och Corbins (1990:61) synsätt om öppen kodning som innebär att materialet bryts ner jämförs, studeras och kategoriseras. När forskare utgår ifrån öppen kodning ger det begrepp som slutligen grupperas och omformuleras till kategorier.

I vårt fall satte vi kategorier utsatta grupper, faktorer, motivation, arbetssätt och utveckling som resulterade i rubriker i resultat och analyskapitlet. När vi upplevde att en intervjuperson delade med sig av händelser eller relevanta ting som rör vårt forskningsområde sattes en kod i form av varsin färg på den texten vi tyckte var relevant. När koderna jämfördes kunde vi se likheter eller skillnader som vi valde att kategorisera för att få en överblick av materialet. Kvale och Brinkmann (2014:241) menar att kodning är något forskare använder för att väva ihop ett eller flera nyckelord till textmaterial, för att senare kunna underlätta identifiering av ett uttalande. När vi slutligen hade transkriberat och kodat materialet och kunnat urskilja återkommande begrepp och teman kunde vi välja teorier som kunde hjälpa oss att analysera vår empiri. De olika teman som vi kunnat identifiera under intervju- och transkriberingsfasen kunde vi använda för att hitta våra teorier. Begreppet individ ledde oss till teorin om habitus, styrning ledde oss till teorin om fält och tillgång ledde oss till teorin om kulturellt och socialt kapital. Verksamheternas arbetssätt ledde oss till empowerment. Genom att använda oss av teorierna om kapital, habitus och fält vill vi försöka synliggöra varför individer hamnar i digitalt utanförskap, vilka faktorer som kan tänkas påverka att de handlar i den situationen. För att förstå hur arbetet med digitalt utanförskap går till vill vi med hjälp av fält beskriva hur arbetet kan påverkas beroende på de fälten eller styrningar yrkesutövaren har att förhålla sig till på arbetsplatsen. Begreppet empowerment kan även det kopplas till sättet som de olika verksamheterna arbetar med digitalt utanförskap bland deras klienter. Med hjälp av habitus vill vi förklara hur yrkesutövares värderingar och erfarenheter kan påverka arbetet i en organisation. Genom att utgå från socialt kapital, kulturellt kapital och fält vill vi

förklara digitaliseringens utveckling samt hur digitala verktyg kan stärka enskilda individer.

### 5.3 Litteratursökning

För att hitta tidigare forskning och bilda oss en uppfattning om ämnet digitalt utanförskap använde vi oss av följande termer i olika kombinationer under våra sökningar; “digital exclusion”, “digital exclusion, social work”, “digital divide, social work”, “digitalt utanförskap” “digitalt utanförskap, socialt arbete”, “digital divide, non profit organization”, “digitalt utanförskap, ideell verksamhet/organisation”, “digital exclusion, non profit organization”. Vi använde oss främst av sökmotorerna LUBsearch och Google Scholar.

### 5.4 Arbetsfördelning

Vi som författare, har båda varit delaktiga i samtliga moment. Vi har kompletterat varandra bra och hjälpts åt i alla avsnitten. Ingen har gjort mer eller mindre utan det har varit en balanserad arbetsgång samt att båda två var närvarande på samtliga sex intervjuer. Däremot var en av oss är ganska svart eller vit vilket kan försvåra det många gånger när någon ska vara neutral och framförallt när man utför intervjuer. En bra forskare är en forskare som strävar efter neutralitet, distans och efter att minimera sin egen medverkan i forskningsprocessen. (Svensson & Ahrne 2015:19). Däremot tyckte vi att det gick bra, det framgick inte i intervjuerna vad vi vet att det blev ett problem. Fokuset låg på respondenterna och det blev aldrig diskussioner vilket det inte ska bli när vid intervjuer.

### 5.5 Förförståelse

Våra tidigare erfarenheter av digitalt utanförskap är relativt nya, det var inte från Socialhögskolans femte termin som vi båda började reflektera över situationen, det kan ha att göra med att samhället helt plötsligt skulle bli digitalt på grund av den rådande pandemin som kom i början på året 2020. Vi har förstått att de digitala verktygen som till exempel smartphone inte är något alla har tillgång till. Däremot har vi under vår uppväxt fått hjälpa våra far- och morföräldrar med deras telefoner eller andra tekniska saker. Även på senare dagar har vi båda märkt av att vi mer och



mer har fått börja visa våra föräldrar hur användning av vissa digitala verktyg ska användas, något som tidigare inte varit aktuellt på samma sätt. Vi har däremot inte tänkt att kunskapsbrist gällande tekniken och digitala verktyg är något som kan leda till ett utanförskap som påverkar flera aspekter i en människas liv.

## 5.6 Studiens tillförlitlighet

I detta avsnitt ska vi redogöra för vad studiens tillförlitlighet är och hur vi har förhållit oss till detta i vår studie. För att avgöra en studies tillförlitlighet ska fyra delkriterier belysas: trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet och möjlighet att styrka och konfirmera (Bryman 2018:467).

### *Trovärdighet*

För att bevisa trovärdigheten i forskning ska det säkerställas att den har utförts enligt de korrekta reglerna som finns för metoden som använts och att resultaten återkopplas med studiens deltagare för att få bekräftat att den sociala verkligheten har uppfattats korrekt (Bryman 2018:467).

### *Överförbarhet*

Med överförbarhet menas om de resultaten som kommer fram i en studie går att återskapas av andra forskare vid en annan tidpunkt och med andra intervjupersoner och huruvida resultatet på studien är generaliserbara (Bryman 2018:468). Eftersom vi intervjuat ett få antal personer, tre personer som arbetar på ideella verksamheter och tre personer som arbetar på kommunala myndigheter, är det svårt att med säkerhet svara på om ett liknande resultat skulle kunna uppnås vid en ny studie. Våra intervjupersoner hade någorlunda liknande svar vilket får oss att tro att överförbarheten ändå kan upplevas som relativt hög.

### *Pålitlighet*

Pålitlighet i en studie innebär att en fullständig redogörelse och säkerställning ska göras för alla steg i forskningsprocessen genom att en eller flera kollegor granskar materialet (Bryman 2018:468). Pålitlighet är något som sker kontinuerligt i vår arbetsprocess och under Socialhögskolans examinationsprocess.

### *Möjlighet att styrka och konfirmera*

Att kunna styrka och konfirmera innebär att forskaren i en studie inte medvetet ska låta sina egna värderingar påverka utförandet av studien och de slutsatser som dras (Bryman 2018:470). Vi har varit noga med att inte låta våra egna värderingar påverka vårt arbete med studien och har i kapitlet förförståelse lagt fram våra tidigare erfarenheter med ämnet ofrivilligt digitalt utanförskap.

## 5.7 Äkthet

För att säkerställa studiens äkthet ska forskaren svara på ett antal frågor (Bryman 2018:470). Vi anser denna studie ger en tillräckligt rättvis bild av åsikter som finns bland de grupper som vi har intervjuat angående det ämnet vi studerat. Vi frågade i samband med intervjuerna om de hade frågor till oss eller om vi missat att fråga något som var av relevans att ta upp i samband med studien.

## 5.8 Forskningsetiska övervägande

Vi har i denna studie tagit hänsyn till de forskningsetiska principer som finns för att vägleda forskaren i beaktande. De forskningsetiska principerna kan delas in i fyra huvudkrav: informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (Vetenskapsrådet 2002:6).

Informationskravet innebär att forskaren ska informera intervjupersonerna om deras deltagandes innebörd samt syftet med undersökningen. Det är även av stor vikt att det innan intervjun framkommer att deltagandet är helt frivilligt och att intervjupersonerna har rätt att avbryta när som helst utan någon anledning (Vetenskapsrådet 2002:7). Vi var under våra intervjuer väldigt noga med att inledningsvis berätta vad vår studie går ut på och vad den handlar om. Vi var även tydliga att berätta för deltagarna att det var helt frivilligt att delta och att de när som helst utan anledning kunde avbryta intervjun.

Samtyckeskravet handlar om att samtycke ska inhämtas av deltagarna i studien för att de själva ska kunna besluta över deras medverkan (Vetenskapsrådet 2002, 9). Eftersom våra intervjuer utfördes över Zoom eller Teams använde vi oss av

muntliga samtycken. Vi läste upp vår samtyckesblankett (se bilaga 3) för intervjupersonerna varpå de fick möjlighet att godkänna eller avslå samtycke. Vi beslutade oss för att hålla både deltagarna och deras arbetsplats anonyma i vår studie för att säkra deltagarnas integritet. Vi insåg dock efter intervjuerna att det varit möjligt att utföra studien utan att anonymisera deras arbetsplatser. Vi övervägde våra alternativ och beslöt oss för att återigen kontakta intervjupersonerna för att förklara och se om det fanns en möjlighet att de skulle gå med på att låta oss använda deras arbetsplats. Vi var väldigt tydliga med att förklara att de personligen fortfarande skulle hållas anonyma och att det var deras beslut som de kunde säga nej till. Vi fick snabbt två svar som gick med på att låta oss använda deras arbetsplats. Vi fick ett svar där de inte ville att vi skulle skriva ut namnet på deras arbetsplats. Vi hade även tre som inte hörde av sig. Vi tog således beslutet att vi skulle fortsätta hålla både personerna och arbetsplatserna anonyma, därav nämns inte verksamheternas namn i studien.

Med konfidentialitetskravet menas att deltagarnas personuppgifter hanteras på ett sådant vis att ingen utomstående får tillgång till det samt att avrapportering ska göras så att ingen kan identifiera dem (Vetenskapsrådet 2002:12). Detta har vi gjort genom att varken uppge namn eller andra uppgifter i materialet, inte ens under transkriberingen. Genom att anonymisera uppgifterna har vi försäkrat oss att deltagarna inte går att identifiera av utomstående. Vi har även sparat ljudinspelningarna från intervjuerna på ett sådant vis att endast vi har tillgång till dem.

## 6.Resultat och analys

I denna del kommer vi presentera empiri, tidigare forskning och de teoretiska utgångspunkterna i förhållande till varandra. Vi kommer börja med att presentera empirin genom citat från intervjupersonerna under rubriken resultat. Vi har delat in empirin under rubriker med utgångspunkt i våra frågeställningar. Därefter kommer vi att analysera empirin med hjälp av våra utvalda teorier och tidigare forskning. Resultat och analys kommer att delas upp i avsnitt för sig.

Under resultatet och analysens gång är det bra att tänka på att ideella organisationer arbetar väldigt olika beroende på vad verksamheten har för normer och värderingar samt vilken typ av målgrupp de vänder sig till. Vissa målgrupper är mer utsatta än andra och därför ser arbetet väldigt olika ut, inte bara utifrån denna studies område.

## 6.1 Resultat

### 6.1.1 Presentation av intervjupersoner

Intervjupersonerna arbetar med socialt arbete på ideella verksamheter och inom kommunala myndigheter. De har arbetslivserfarenheter från 2 - 25 år mellan varandra. De hade dock inte arbetat med digitalisering längre än fyra år. Intervjupersonerna hade olika arbetsuppgifter såsom instruktör, utvecklare, projektledare och chef m.m. Intervjupersonerna som arbetade på de ideella verksamheterna hade alla arbetsuppgifter som inte var specifikt fokuserat på det digitala arbetet, men som fick inkludera det som en del av sitt arbete på grund av behovet som fanns bland deras klienter. Bland intervjupersonerna fanns det två som arbetade mer direkt med digitalisering, båda arbetade på kommunala myndigheter. Tre intervjuer har utförts med personer som arbetar inom ideella organisationer. De kommer framöver i texten att benämnas som Ideell yrkesutövare 1–3. Tre intervjuer har utförts med personer från kommunala myndigheter. De kommer framöver i texten att benämnas som Kommunal yrkesutövare 1–3.

### 6.1.2 Faktorer till digitalt utanförskap

Digitalt utanförskap tycks vara en förhållandevis ny problematik för intervjupersonerna att arbeta med enligt samtliga respondenter. Ingen hade arbetat med ofrivilligt digitalt utanförskap under längre än några år och problematiken kring digitalt utanförskap har blivit tydligare de senaste tre till fyra åren. Under alla intervjuer framkom det att anledningen till att personer kan befinna sig i ett digitalt utanförskap var likvärdiga.

[...] det framgick ju ganska snabbt att det var många som tyckte att det var svårt med tekniken och vi såg också att personer som kanske har de sämsta förutsättningarna är de som betalar mest för att till exempel

betala räkningar. Man går till Forex för att betala sina räkningar för att man inte har mobilt BankID.” - Kommunal yrkesutövare 1

Kommunal yrkesutövare 1, illustrerar i citatet ovan något som framkom i samtliga intervjuer, vilket har att göra med BankID. Det beskrevs som ett av de största problemområdena gällande digitalt utanförskap bland brukarna. Det är många som inte har tillgång till det eller rent av inte vet att det existerar. På grund av att de inte har något mobilt BankID uppstår det ytterligare problem såsom att betala räkningar, använda e-tjänster eller köpa biljetter till kollektivtrafik. En av intervjupersonerna berättade att många brukare har svårt att förstå sig på appar. Många vänder sig gärna till sina vänner när de, till exempel ska göra ansökningar på mobilen, istället för att fråga någon på en kommunal myndighet. Något som ofta leder till att misstag görs då deras vänner sällan har kunskapen själva. De använder sina mobiltelefoner till att ringa och skicka sms. De är många som inte är medvetna om att de kan söka upp vardaglig information på telefonen som till exempel busstidtabellen. Det framkom bland samtliga intervjupersoner att en brist på kunskap när det kommer till digitala verktyg tycks vara en av de främsta anledningarna till att många finner det svårt att hantera det digitala.

“Idag kan man ju inte köpa biljetter på bussen som man gjorde förr. Idag måste allting gå via mobilen. Nu har det blivit ännu värre med Corona. Man kan ju inte ens gå fram till chauffören och köpa det [biljett] med vanligt typ betalkort och så.” - Kommunal yrkesutövare 3

Fem av intervjupersonerna berättade om brukare som hamnat i ett digitalt utanförskap på grund av deras socioekonomiska status. De har inte tillräcklig ekonomi för att ha råd med mobildata eller bredband.

“Det är inte alla som har uppkoppling, internet hemma, man kör på en billigare varianten genom abonnemang på telefonen och det tar slut snabbt. Man har inte ekonomi till att kanske köpa en telefon som är okej. Har inte ekonomi till att ha WiFi i lägenheten, om den inte ingår. Har inte ekonomi till att köpa en

platta som skulle kunna underlätta väldigt mycket. Så det är mycket ekonomi, den enskildes ekonomi.” - Ideell yrkesutövare 3

När det kommer till vilka personer som påverkas av digitalt utanförskap beskrevs ungefär samma grupper av samtliga intervjupersoner. Det handlar främst om personer som befinner sig i ett missbruk, personer som är hemlösa, nyanlända, äldre personer och personer med fysiska och psykiska besvär. Det vill säga personer som mer eller mindre redan befinner sig i en social utsatthet och ofta lever i utkanten av samhället. Därav har inte dessa personer haft tillgång till teknik eller lärt sig att hantera de digitala medel som finns.

### 6.1.3 Arbetet mot digitalt utanförskap

Kommunala myndigheter och ideella verksamheter arbetar under olika förutsättningar. Resurser, tillgänglighet och utveckling finns inte alltid på samma sätt inom de ideella verksamheterna som inom de kommunala myndigheterna.

“Digital utanförskap är ett problem, alltså för mig som jobbledare, det är problematiskt när det gäller tillgång till resurser.” - Ideell yrkesutövare 1

I citatet ovan beskrivs problematiken med tillgång till resurser på en ideell verksamhet för att hjälpa de digitalt utsatta. I det nedanstående citatet pratas det om implementationen av digitaliseringen inom en kommunal verksamheten som en del av sysselsättningen. Jämförs dessa citat kan vi se en tydlig skillnad gällande hur de olika verksamheterna upplever digitaliseringen på respektive arbetsplats. De kommunala myndigheterna vi var i kontakt med utbildar sina anställda i hur de ska använda sig av digitala verktyg medan vissa ideella verksamheter endast utgår från den kunskap och de resurser som finns inom organisationen.

“[...] digitaliseringen har blivit en implementerad del av sysselsättningen idag, det är inte något vi gjorde innan, men vi ser detta behovet nu. Så det har blivit en del av den här verksamheten idag.” - Kommunal yrkesutövare 1

Kommunal yrkesutövare 1 beskriver i citatet ovan hur deras verksamhet har sett ett behov av att implementera digitaliseringen som en del av den vardagliga

sysselsättningen i verksamheten. Utifrån de ideella verksamheter vi har intervjuat har inte alla haft samma möjlighet att kunna implementera det digitala i deras verksamheter på samma vis. Samtidigt är det viktigt att förhålla sig till att kommunala myndigheter bör vara i framkant då de är en del i vårt välfärdssystem. Utöver det framgår det i samtliga intervjuer med kommunala myndigheter att de arbetar med övriga verksamheter i kommunen, som till exempel bibliotek, för att öka involveringen bland utsatta grupper i den digitala utvecklingen. Samtidigt framkom det att en av de tre ideella verksamheterna vi intervjuade menade att det krävdes ett större samarbete. Dels för att minska gruppen som är i ett digitalt utanförskap, dels för att de ska hinna med deras huvudsakliga sysselsättning inom verksamheten.

“Jag saknar att myndigheterna själva kan förklara hur man använder detta [kommunala myndigheters e-tjänster] och säkerställa att sina klienter har tillgång.” - Ideell yrkesutövare 1

En kommunal myndighet vi pratade med berättade om en populär insats bland en specifik utsatt grupp som drogs tillbaka trots att personer köade i månader för att få delta. Insatsen underlättade för den redan utsatta gruppen då de fick lära sig om det mest grundläggande sakerna inom digitaliseringen, till exempel att använda mobilt BankID och betala räkningar. En anledning till att insatsen var så framgångsrik var för att brukare hjälpte brukare, vilket inspirerade dem till att lära sig. Ledningen beslutade att ta bort denna insats för att de ansåg att digitala frågor inte var deras prioritering.

“Jag hade gärna fortsatt, det finns ett enormt behov men det var inte mitt beslut att lägga ner. Det kom uppifrån liksom. Jag hade ju velat fortsätta, så klart för att människorna finns kvar. Det är så många som lever i det här digitala utanförskapet.” - Kommunal yrkesutövare 2

Många yrkesutövare ser behoven men kan inte alltid agera för att det finns en ledning över som styr vad en kommunal verksamhet ska lägga sitt fokus på. Precis som nedanstående citat beskriver att en myndighetsperson har en yrkesroll som

består av ramar och begränsningar som måste följas. En ideell yrkesutövare ser behoven och kan handla utifrån förutsättningarna som finns just där och då.

“Här blir ju mitt yrke så svårt att definiera. En myndighetsperson har liksom en yrkesroll med ramar och begränsningar så finns ju liksom inte det hos mig utan ja, det finns en och annan go gammal tant som jag hjälper med telefonen.” -Ideell yrkesutövare 2

En ideell verksamhet som låg i framkant i arbetet med digitalisering menade att det inte går att tvinga någon till att använda digitala redskap utan att det istället handlar om att locka fram nyfikenheten naturligt hos individen, så att de själva kan ta steget. Det framkom under alla intervjuerna att både kommunala myndigheter och ideella organisationer fokuserar på att arbeta motiverande och stödjande med sina klienter, för att stärka dem i deras digitala utveckling. Kommunala myndigheter arbetar dessutom med brukare hjälper brukare för att motivera den utsatta och menar att igenkänningsfaktor, att klienten kan känna igen sig i den situation någon annan tidigare brukare har varit i, är en viktig del i motiveringsarbetet.

“Vi jobbar väldigt mycket motiverande, väldigt mycket med målet att människor ska bli fungerande, självförsörjande. Vi jobbar med människor under en lång tid. Från gatan till att man fungerar. Och då är det framförallt motivation som vi kan hjälpa till med på något sätt”  
- Ideell yrkesutövare 2

Citatet beskriver hur en ideell verksamhet arbetar med motivation gentemot sina brukare för att få dem att ta sig ur sin utsatthet och bli en del av samhället igen. Verksamheten som intervjupersonen arbetade vid hade även planer att starta upp en mötesplats för personer som har svårt för teknik och det digitala.

#### 6.1.4 Digitaliseringens utveckling

Respondenterna belyser i intervjuerna att det finns både för och nackdelar med digitaliseringens utveckling. Det är tidseffektivt, saker som vanligtvis tar tid på fysiska möten försvinner såsom sådant som inte är fokuserat på mötets innehåll.



Det är även kostnadseffektivt och har en positiv inverkan på miljön som idag har fått en allt mer betydelsefull roll.

“[...] medlemmar som kanske inte tidigare varit med i möten börjat logga på. För då kan man sitta hemma där man är trygg men man kan ändå vara med i ett sammanhang. Så det attraherar kanske andra, eller underlättar relationer för vissa. Att man kan hålla någon form av distans men ändå finnas med på ett hörn. Jag tror att många kommer tycka att det är skönt och att det kan vara bekvämt och att de kan få en styra lite mer själva” - Kommunal yrkesutövare 1

Detta citat handlar om de individer som av olika anledningar har svårigheter att ta kontakt i verkliga livet. För denna grupp kan digitaliseringens utveckling vara en metod som gör att de vågar bege sig “ut” för att möta andra eller ta del av olika situationer de annars inte klarat av. Det kan även vara hjälpsamt och underlätta för individer som har svårt att ta sig till fysiska möten av olika anledningar.

“[...] men konsekvensen [av den digitala utvecklingen] kan verkligen, för en människa som är på väg att ta tag i sitt liv bli att det här utanförskapet kan bli klossen till att man slutar att försöka.” - Ideell yrkesutövare 2

Citatet ovanför kom i samband med att vi frågade vad konsekvenserna kan bli av digitaliseringens utveckling. Det kom på tal att individer som försöker förändra sitt liv och bli en del i samhället igen slutar försöka för att digitaliseringen är en för stor tröskel att komma över. De kan således leda till att individen ger upp för att digitaliseringen i sig består av för många moment, vilket kan bli överväldigande för någon som inte kan hantera det. Det räcker inte med att ha verktygen, för att ha en telefon behöver du ha kunskapen om du ska klara av att använda den. För att kunna använda den måste du ha abonnemang och tillgången till internet. Två av intervjupersonerna menade att tillgången av digitala hjälpmedel borde bli ett bistånd eller ekonomiskt hjälpmedel för att minska den digitala klyftan.

[...] det behövs ju verkligen mer digitalt, för allting är ju digitalt så det var en första tanke jag hade. Ja, när jag blir chef där ska jag fan i mig lära alla digitalt. [...] Det blir mer och mer digitaliserat i hela

samhället. Du kan ju inte gå till Försäkringskassan knappt längre, du kan inte gå till arbetsförmedlingen längre. Du måste lära dig om du ska överleva, annars så har du ingen chans. - Ideell yrkesutövare 3

Gällande citatet menar intervjupersonen att digitaliseringen kommer bli en fråga om överlevnad när samhället blir alltmer digitaliserat. Det är således av stor vikt att individer kan lära sig hur de ska hantera digitala tjänster när de inte längre kan gå till olika servicekontor för att få hjälp. Om individer ska ha en chans så måste vi hjälpa dem på flera sätt genom ökad tillgänglighet. Ideell yrkesutövare 3 arbetade på en verksamhet som låg i framkant gällande digitalisering. Intervjupersonen var mån om att alla som hade intresse för det digitala skulle få chansen att lära sig använda det. Verksamheten hade nu även börjat lära ut digitalisering till andra ideella verksamheter.

## 6.2 Analys

### 6.2.1 Faktorer till digitalt utanförskap

När det kommer till anledningar om varför personer befinner sig i ett digitalt utanförskap i dagens samhälle svarade intervjupersonerna att det bland annat kan bero på individens socioekonomiska status, att personer saknar kunskap eller brister i det svenska språket. Det digitala utanförskapet kan även bero på att personer har levt i andra sociala utanförskap under en längre tid och har därav aldrig kommit i kontakt med dagens teknologi. Samtliga intervjupersonerna berättade att det finns en avsaknad av kunskap eller tillgång till digitala verktyg, något som även tagits upp mycket i tidigare forskning. Mubarak, Suomi och Kantola (2020) kom bland annat fram till att det finns ett samband mellan inkomst och tillgång till teknologi runt om i världen.

Intervjupersonerna hade liknande svar när det kom till utsatta grupper. De kunde se att personer som befinner sig i ett missbruk, hemlösa personer, nyanlända och äldre personer är de som anses tillhöra gruppen som existerar i det största digitala utanförskapet. De grupperna som identifierades i resultatet stärks även av den tidigare forskning som har gjorts om ämnet. Helsper och Reisdorf (2016) har gjort

en studie där de tittat på framväxten av den så kallade digitala underklassen i Sverige och Storbritannien och även de kom fram till att de som inte använder sig av internet är de grupper som nämns ovan.

Begreppet socialt kapital kan ge oss en förståelse kring hur det påverkar utsatta individer samt ses som de sociala kontakter personer har tillgång till, till exempel familjeband eller särskilda grupper (Broady 1991: 171). Det kan inom sammanhanget med digitalt utanförskap förstås som att utsatta grupper dras till varandra. Under en intervju fick vi höra av en respondent att deras klienter hellre går till en vän för att fråga hur de ska göra för att ansöka om bidrag och besöka e-tjänster på mobilen istället för att fråga någon kunnig. Deras vänner befinner sig ofta på samma nivå som de själv vilket kan resultera att det blir fel. Det gick att se i arbetet där insatser med brukare som hjälper brukare var omtyckta för att personen som blir hjälpt upplevde att deras gemensamma erfarenheter skapade motivation hos brukaren. Genom att låta brukarna definiera sin egen verklighet tillåts de även själva att ta beslutet över vilka förändringar de vill göra för att ta sig ur sin maktlöshet (Thomassen 2007:214). Med hjälp av det sociala kapitalet går det att förstå att utsatta grupper ofta befinner sig tillsammans, de möts under samma förutsättningar och känner någon form av trygghetskänsla. Här kan vi även koppla in det kulturella kapitalet som beskriver en individs kulturella tillgångar. Alla individer har dessa men det handlar om hur individer väljer att sätta det i fokus beroende på vilka situationer de befinner sig i, till exempel hur de ska hantera digitala verktyg utifrån de kulturella tillgångar individen redan har (Broady 1991:173). En persons kulturella kapital är den kunskap och erfarenhet de fått utifrån ett kulturellt sammanhang. Kopplar vi detta till klienterna som hellre vänder sig till en vän går det att förstå som att de går till någon inom deras sociala kapital. Vi kan utgå ifrån att de kommer från samma bakgrund och använder samma språk, en person med likställt kulturellt kapital till dem själva. Den digitala kunskapen saknas dock, då de båda har ett liknande kulturellt kapital vilket kan leda till ett fortsatt utanförskap.

Habitus beskriver hur en individ agerar i olika situationer som är grundade på de erfarenheter de får beroende på specifika sammanhang (Bourdieu, 1997:43). Det sociala kapitalet, det vill säga en individs sociala krets, kan påverka individens

habitus genom erfarenheter från den sociala kretsen och det kulturella kapitalet baseras på den kultur som finns inom kretsen. Vi väljer inte vår familj och släkt, dock har vi en större möjlighet att välja vårt sociala nätverk utifrån vilka vi vill umgås med och känner samhörighet till genom att kretsen innehar samma kulturella kapital. Om vi utgår från exemplet som nämns ovan med personen som hellre gick till en vän och frågade om hjälp gällande digitala verktyg. Personens sociala kapital är vännen och deras kulturella kapital kan tros vara liknande varandras, baserat på en bakgrund där digitala hjälpmedel aldrig varit en prioritet eller av värde att kunna hantera. Individens habitus baseras på erfarenheter och kan lyda "Sådant här med smartphones har jag aldrig behövt använda tidigare" och det kulturella kapitalet kommer in att digitala hjälpmedel aldrig har varit något av en expertis.

Bourdieu's olika begrepp speglar en samverkan med varandra där det sociala kapitalet, individens habitus och det kulturella kapitalet. Liknande skulle det kunna förstås utifrån att individer i utsatta grupper har hamnat där av mer än en anledning. De faktorer som gör att människor ofta hamnar i utanförskap kommer aldrig enskilt utan det är en kombination av flera faktorer som samverkar och skapar ett större problem. Individens habitus speglar deras erfarenheter som de fått genom det sociala kapitalet och deras kulturella kapital påverkar habitus och det sociala kapitalet.

### 6.2.2 Arbetet mot digitalt utanförskap

Precis som det presenterades i resultatet framkom det i våra intervjuer hur organisationerna arbetar med ofrivilligt digitalt utanförskap. Arbetet med ofrivilligt digitalt utanförskap kan skiljas åt beroende på vilka målgrupper de har och vilka förutsättningar det utgår ifrån.

Fält är en beskrivning på hur en grupp individer i ett sammanhang agerar olika beroende på gruppens syfte och mål (Broady 1991:270). På så vis kan det förklaras varför ideella organisationer arbetar olika utifrån den målgrupp verksamheten står eller finns för. Varje grupp bemöts olika beroende på vad gruppens behov är. En ideell organisation arbetar utifrån olika normer och värderingar de har inom verksamheten, precis som kommunala verksamhet gör. Ideella verksamheter möter

däremot en annan typ av målgrupp än vad en kommunal verksamhet kan göra. Det kan bero på att kommunala verksamheter inte nödvändigtvis kan ge stöd på individnivå såsom en ideell verksamhet kan. Har ett individproblem med telefonen finns det en större chans att de vänder sig till en ideell verksamhet som de är i kontakt med än en kommunal myndighet. Personen väljer istället att vända sig till en ideell verksamhet för att få stöttnings av hjälpen de är i behov av. Anledningen till att de troligtvis vänder sig till den ideella verksamheten har att göra med att de befinner sig på ett närmare plan gentemot sina klienter. Kommunala verksamheter har vanligtvis specifika tider utsatta för sina klienter till skillnad från ideella verksamheter som i de flesta fall har öppet för brukare att besöka när de kan. Som ideell yrkesutövare kan det upplevas lättare att hjälpa brukare med enklare insatser, som till exempel frågor om digitala verktyg. Relationen mellan ideella verksamheter och brukare kan således upplevas mer vänskaplig än den mellan brukare och kommunala verksamheter.

Begreppet fält påverkar samtliga organisationer när det kommer till hur de arbetar, dels för vad som bör prioriteras, dels vilka som ingår i fältet utöver den målgruppen som befinner sig där, vilka som står över organisationen i form av politiskt styre och vilka lagar som behövs ta i beaktande. Även om ideella och kommunala myndigheter arbetar inom socialt arbete finns det ändå olika sätt att arbeta med det. Fältets unika system är ett tillstånd i ett styrkeförhållande mellan aktörer och mellan de institutioner som är engagerade i arbetet (Bourdieu 1997:128).

Vi kan med hjälp av resultatet se olikheter mellan samtliga verksamheter när det kommer till det digitala arbetet. Utöver fältet som en förklaring på hur verksamheter arbetar, kan vi även koppla individerna inom verksamheten och hur deras habitus påverkar arbetet och samspelar med fältet. Individens habitus kan påverka sättet en organisation drivs på och kan vara en drivande faktorn till att digitaliseringen inom organisationen ligger i framkant. Det var en ideell verksamhet som stack ut när det kom till digitaliseringen på grund av intervjupersonens engagemang till digitaliserings utveckling inom verksamheten. Hens normer, värderingar och erfarenheter spelar roll i sättet hen valde att agera på utifrån situation. Vi skulle kunna säga att ideella verksamheter har lättare att styra sin organisation än vad en kommunal har på grund av att fältet ser annorlunda ut. En individs habitus har inte

samma styrka när individen i fråga är en mindre del i ett större sammanhang inom en politiskt styrd verksamhet.

Två deltagare från kommunala myndigheter arbetar utifrån ett brukarperspektiv som innebär att brukar hjälper brukare för att de ska känna igen sig själva utifrån hjälparens perspektiv. De ger stöd till brukare som är i kontakt med den kommunala myndigheten genom att använda sig av kurser eller mötesplatser dit personer med digitala svårigheter kan vända sig för att få stöd. Genom att arbeta utifrån ett brukare-hjälper-brukare perspektiv går det att beskriva handlingen som att den tidigare brukaren stärker de andra och ger egenmakt till de utsatta för att ge dem styrka att ta sig ur sin maktlöshet, det vill säga det digitala utanförskapet de befinner sig i (Askheim 2007:18). En av deltagarna berättade om brukarna på en kurs där de lärde sig hantera smartphones och appar som blev inspirerade när de såg att personen som höll i kursen för bara ett tag sen befunnit sig i deras situation. Det fick brukarna att jobba hårdare för att kunna ta sig lika långt. Genom att delta i kurser och mötesgrupper kan personer som befinner sig i digitalt utanförskap möta andra som befunnit sig i liknande situation. Igenkänningsfaktorn ger individen motivation till att vilja förändra eller lära sig beroende på vad behovet är, "kan hen kan jag" blir en positiv effekt hos brukaren som behöver hjälpen. Det kan ge dem kraft att få egenmakt över sitt liv för att ta sig ur utsattheten som de befinner sig i. De ideella organisationerna arbetar mycket med motivationsarbete för att stärka brukarna.

Van Dijks (2013) ger förslag på hur arbete med digitaliseringen med individer kan ske. De pratar framförallt om att arbeta motiverande, innan de börjar titta på tillgången av verktygen och det som krävs, därefter hur de ska kunna lära ut den och anpassa den efter målgrupperna och skapa en tillgänglighet där de får tillgång till det de själva inte kan äga. Sådana projekt var på gång inom de ideella och kommunala verksamheterna. Samarbete med bibliotek och andra organisationer var också ett projekt som skulle fokusera på att lära ut digitaliseringen.

Utifrån den informationen vi fick av Kommunal yrkesutövare 2 kunde vi se en begränsning gällande insatsen som drogs in. Detta var en kurs som handlade om att lära ut digitalisering till klienter. Behovet av insatser för målgruppen var stor och

motivationen fanns bland individerna, trots detta valde ledningen på myndigheten att lägga ner den. Lacobaeus et. al (2019) och Holgersson och Karlsson (2014) skriver att offentliga förvaltningar ofta arbetar utifrån brukarperspektiv dock tar de allt för sällan brukarens verkliga behov i beaktning och utgår istället från ett organisationsperspektiv som innebär att de ser till sina egen vinning som en prioritet. Anledning till att detta uppstår kan utifrån Bourdieus (1997:129) begrepp fält tolkas som att kommunala verksamheter har, precis som tidigare nämnt, ett annat fält som styrs av flera olika fält. Statligt som politiskt styrt inom den berörande kommunen vilket också påverkar hur arbetet inom organisationen ska styras och hur det bör prioriteras. För att tydliggöra har socialarbetare ett fält som förändras ju högre upp i styrningen någon kommer. Det kan ses som en trappa där varje steg är ett eget fält med andra tankesätt och prioriteringar.

Slutligen kan vi se att samtliga verksamheter arbetar utifrån ett empowerment perspektiv. Det handlar om att få individen att ta makten över sitt eget liv genom att få denna individ att förstå att de kan om de vill. Genom att öka deras självkänsla och självförtroende så att de ska kunna känna att de kunskaper de har räcker till. Begreppet empowerment är till för att ge individen ett större inflytande över sitt eget liv, kunna känna att individen har en möjlighet att ta kontroll över sin egen situation och bygga upp sin egen självkänsla, självförtroende och kunna ta del av nya färdigheter som de kan bära med sig (Askheim 2007:18ff).

### 6.2.3 Digitaliseringens utveckling

Det finns som sagt både för och nackdelar med digitaliseringens utveckling i samhället. Likaväl som digitaliseringen kan hjälpa redan utsatta individer kan det även försvåra det för så många andra.

För de som inte kan ta sig ut i samhället kan digitaliseringen ses som en hjälp för individen att ta sig tillbaka till samhället genom att delta digitalt istället för fysiskt. De digitala verktygen blir ett hjälpmedel och ett sätt att ta sig över ett hinder samt finna motivationen att ta sig ut i samhället. Digitaliseringen skulle i detta fall kunna ses som den drivande faktorn till att dessa individer hittar sin egenmakt genom tillgängligheten som de digitala verktygen ger (Askheim 2007:18). För personer där

digitaliseringens alla steg blir en avgörande faktor om de ska kunna ta sig ut ur det digitala utanförskapet krävs det att vi med enkla medel fortsätter att jobba motiverande, då det trots allt kan handla om en överlevnad i framtiden. Det är ett viktigt arbete för att fånga upp dessa individer. Två intervjupersoner berättade att de hade hoppats att digitala hjälpmedel i framtiden skulle kunna bli en ekonomisk insats för att underlätta tillgången för de individer som är i ett digitalt utanförskap. Det skulle kunna ses som en motivation för personer i ett ofrivilligt digitalt utanförskap får chansen att försöka ta sig ur det digitala utanförskapet.

Bourdieu's olika begrepp skulle även kunna fungera på digitaliseringens utveckling. Digitaliseringens sociala kapital är beroende av varandra för att fungera fullt ut. Det behövs en hårdvara, det behövs en uppkoppling och det behövs en användare. Digitaliseringens habitus baseras på erfarenheter som byggs på under digitaliseringens "liv". Tekniken lär sig och agerar utifrån tidigare lärdomar, till exempel på hur internet utvecklats från att behöva utgå från ett telefonjack i väggen till att nu kunna användas trådlöst. Digitaliseringens kulturella kapital ur en annan synpunkt innebär att det blir en utveckling som påverkar samhället, precis som lagar och annat blir till utvecklade också på samma sätt digitaliseringen (Broady 1991:173).

För att sätta punkt på denna analys vill vi understryka att med Bourdieus teorier utifrån kulturellt kapital, socialt kapital, habitus och fält kan kopplas och sätta förståelse i, dels hur en organisation är uppbyggd och hur de agerar utifrån olika situationer, men också skapa en förståelse kring hur individer agerar och fungerar. Vi valde att utgå från ett organisationsperspektiv men också ur ett individperspektiv då vi upplever att dessa berör varandra och blir en del i ett samhällsproblem. Digitalt utanförskap har med andra ord två sidor, vilket är individerna och organisationerna som berörs av det. Individer agerar utifrån de förutsättningar de befinner sig i men också utöver den motivation som finns, likaså inom en verksamhet. Verksamheter styrs av olika medel, resurser, målgrupper och värderingar som i sin tur påverkar hur arbetet ska utföras och hur den ska påverka samhället i sig.



## 7. Avslutande diskussion

I detta avsnitt kommer vi knyta ihop vår studie genom att kort sammanfatta innehållet av den samt diskutera och precisera våra slutsatser och reflektioner, vi fått under studiens gång.

Studiens syfte var att undersöka hur ideella verksamheter och kommunala myndigheter arbetar med det ofrivilliga digitalt utanförskap. Vi ville även ta reda på hur deras erfarenheter ser ut gällande området och vad det är som gör att människor hamnar i ett ofrivilligt digitalt utanförskap. För att komma fram till detta utförde vi en kvalitativ undersökning med semistrukturerade intervjuer.

### **Vilka faktorer är det som gör att människor hamnar i ett ofrivilligt digitalt utanförskap och hur uppfattar verksamheterna behoven?**

Ofrivilligt digitalt utanförskap har många aspekter och är därför ganska diffust. Det digitala utanförskapet är så mycket mer än att inte äga en telefon, ha tillgång till ett bredband och sakna mobilt BankID. Det är många moment som måste fungera för att inte hamna i det digitala utanförskapet. Du bör ha verktygen, tillgången till internet och kunskapen för att veta hur allt ska fungera. I grund och botten handlar det om den socioekonomiska aspekten och/eller avsaknad av kunskap, vilket samtliga utsatta grupper innefattas av mer eller mindre.

### **Hur arbetar ideella verksamheter och kommunala myndigheter med ofrivilligt digitalt utanförskap bland klienterna?**

Utifrån de respondenterna vi pratade med kunde vi se att det finns skillnader och likheter i hur de olika verksamheterna arbetar med ofrivilligt digitalt utanförskap. Anledningarna till dessa var flera, men det vi konkret kunde komma fram till var att verksamheternas resurser, tillgång och kunskap har betydelse för arbetet. För någon ideell verksamhet saknades resurserna att lära ut kunskapen om digitala verktyg till sin målgrupp. En annan ideell verksamhet hade istället blivit helt digitala, där intervjupersonen menade på att det är viktigt att följa med den digitala utvecklingen för att individer ska överleva i dagens samhälle. En av de kommunala myndigheterna hade implementerat digitaliseringen i deras vardagliga arbetsuppgifter. Däremot fanns det flera planer att starta upp projekt med

samarbeten mellan olika organisationer, till exempel bibliotek men också andra samarbeten mellan organisationer för att främja och hjälpa individer i digitaliseringens utveckling

### **Hur ser digitaliseringens utveckling ut inom de ideella och kommunala verksamheterna när det kommer till arbetet med klienterna?**

Digitaliseringens utveckling var delvis ett prioriterat område bland intervjupersonernas verksamheter. En ideell verksamhet stack ut med att ligga i framkant gällande den digitala utvecklingen och hade börjat lära ut digitalisering till andra ideella verksamheter. Vid en annan ideell verksamhet fanns det en problematik med digitaliseringen då de inte hade resurserna att hjälpa sina klienter på det viset de behövde. Den tredje ideella verksamheten hade planer att inom en snar framtiden att kunna starta upp en mötesplats för brukare dit de kan vända sig när de behöver hjälp med det digitala. Två av de kommunala verksamheterna skulle fortsätta samarbetet med andra verksamheter. Den tredje kommunala verksamheten hoppades på att få starta upp den populära kursen igen som ledningen valt att ta bort.

Fördelarna med digitaliseringens utveckling är att det kan hjälpa de individer som lider av andra besvär som gör att de har svårt att befinna sig i sociala sammanhang fysiskt. Om individer har eller får kunskapen, verktyg, tillgängligheten och har de möjligheter som finns så är det ett smidigt sätt att orientera sig med i dagens samhälle. Det är smidigt när det fungerar, lika väl hemma som på arbetsplatsen och dessutom är det miljövänligt.

### **Egna reflektioner**

Denna studie har gett oss väldigt mycket kunskap, dels om hur ideella verksamheter och kommunala myndigheter arbetar, dels hur de ser på problematiken kring samhällets utveckling, brister och tillgångar.

Utifrån tidigare forskning visar det att äldre personer också är en grupp som tillhör det ofrivilliga digitala utanförskapet. De var dock en grupp som endast nämndes kort under våra intervjuer då det inte var någon verksamhet som arbetar specifikt med den gruppen. Vi anser att det är viktigt att belysa att ofrivilligt digitalt

utanförskap kan finnas bland andra grupper än de som tagits upp i denna studie. En tanke som väcktes under studiens gång är att det digitala utanförskapet eventuellt kan ha ett bäst före datum. Frågan om kunskapsbristen om digitaliseringen och dess verktyg kan tros minska i takt med som att den nuvarande äldre generationen blir mindre med åren. En hypotes skulle kunna vara att en av de mest utsatta grupperna, äldre, inte längre kommer vara så utsatta då den nya generationen av äldre har växt upp med digitaliseringen och dess utveckling.

Digitaliseringen kommer att fortsätta att öka i samhället. Vi har redan sett en drastisk ökning under det senaste året, främst på grund av Coronapandemin, som tvingat samhället i sin helhet att agera mer digitalt. Det går dock att tänka sig att det är något som redan var på väg att hända i samhället då resurserna för digitaliseringen redan fanns tillgängliga. Vi kommer som framtida socionomer ta med oss vetskapen om att resurser idag fortfarande behöver finnas på flera plattformar för att alla ska ha lika tillgång i samhället.

## 8.Referenslista

Askheim, Ole Petter. (2007). Empowerment - olika infallsvinkel. I: Ole Petter Askheim & Bengt Starrin. (red.) *Empowerment i teori och praktik*. Malmö, Gleerups Utbildning AB. ss. 18–32.

Bernhard, Irene, Mariana Gustafsson, Karin Hedström, Johanna Sefyrin & Elin Wihlborg. (2019). *A Digital Society for All? Meanings, Practices and Policies for Digital Diversity*. Proceedings of the 52nd Hawaii International Conference on System Sciences. ss. 3067–3076.

Bourdieu, Pierre. (1997). *Kultur och kritik*. Göteborg: Daidalos AB.

Broady, Donald. (1991). *Sociologi och epistemologi, om Pierre Bourdiues författarskap och den historiska epistemologin*. Diss. Stockholm: Stockholms universitet.

Bryman, Alan. (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Uppl. 3 Malmö: Liber

Ek, Mikael (2016) *En studie om digitalt utanförskap*.

[[www.ssnf.org/globalassets/sveriges-stadsnat/fakta-och-statistik/rapporter/studie-om-digitalt-utanforskap-2016.pdf](http://www.ssnf.org/globalassets/sveriges-stadsnat/fakta-och-statistik/rapporter/studie-om-digitalt-utanforskap-2016.pdf)] [Hämtat 20-11-15].

Eriksson-Zetterquist, Ulla & Göran Ahrne. (2015). Intervjuer. I: Göran Ahrne & Peter Svensson (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm, Liber AB. ss. 34-54.

Holgersson, Jesper & Fredrik Karlsson. (2014). Public e-service development: Understanding citizens' conditions for participation. *Government Information Quarterly*, 31(3), ss. 396–410

Internetstiftelsen (2019). *Svenskarna och internet 2019*.

[<https://svenskarnaochinternet.se/app/uploads/2019/10/svenskarna-och-internet-2019-a4.pdf>] [Hämtad 2020-12-29]

Kvale, Steinar & Svend Brinkmann. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Uppl. 3. Studentlitteratur AB: Lund

Lacobaeus, Helena, Marie Francisco, Cecilia Nordqvist, Johanna Sefyrin, Karin Skill & Elin Wihlborg (2019) *Digitalt utanförskap: en forskningsöversikt*. Linköpings universitet: DINO rapport 3.

Linde, Rolf. (2014). *Vidga vetandet: Teori, metod och argumentation i samhällsvetenskapliga undersökningar*. Uppl: 2. Studentlitteratur AB.

Liubiniene, Vilmané & Daniel Persson Thunqvist. (2015). *Media literacy and Digital divide: a cross-cultural case study of Sweden and Lithuania*. *Creativity Studies*. 3(8) ss. 134-148

Mubarak, Farooq, Reim Suomi & Satu-Päivi Kantola. (2020). *Confirming the links between socio-economic variables and digitalization worldwide: the unsettled debate on digital divide*. *Journals of Information, Communication and Ethics in Society*. 3(18) ss. 415-430.

Ottosson, Maria. (2019). Digitalt utanförskap slår mot samhällets svagare grupper. *Internetstiftelsen*. <https://internetstiftelsen.se/nyheter/digitalt-utanforskap-slar-mot-samhallets-svaga-grupper/> [Hämtad: 2020-12-12]

Reisdorf, Bianca C & Ellen J Helsper. (2017). *The emergence of a “digital underclass” in Great Britain and Sweden: Changing reasons for digital exclusion*. *New medias & society*, 8(19) ss.1253-1270

Reisdorf, Bianca C & Darja Groselj. (2017), *Internet (non-) use types and motivational access: Implications for digital inequalities research*. *New media & society*, 19(8) ss. 1157–1176.

Reisdorf, Bianca C & Ellen J Helsper. (2017). *The emergence of a “digital underclass” in Great Britain and Sweden: Changing reasons for digital exclusion.* *New medias & society*, 8(19) ss.1253-1270

Schuo, Jannick & Anja Svejgaard Pors. (2018). *Digital by default? A qualitative study of exclusion in digitalised welfare.* *Soc Policy Admin.* ss. 464-477.

Svensson, Peter & Göran Ahrne. (2015). Att designa ett kvalitativt forskningsprojekt. I: Göran Ahrne, & Peter Svensson. (red.) *Handbok i kvalitativa metoder.* Stockholm, Liber AB. ss. 17-33.

Strauss, Anselm & Juliet M Corbin .(1990). *Basics of qualitative research: grounded theory procedures and techniques.* Newbury Park, Calif, Sage Publications.

Vetenskapsrådet (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning.* Stockholm: Vetenskapsrådet.

Thomassen, Magdalene. (2007). *Vetenskap, kunskap och praxis.* Malmö: Gleerups Utbildning AB.

Van Dijk, Jan. (2013). A theory of the digital divide. I; Massimo Ragnedda & Glenn. Muschert (red.), *The digital divide: the internet and social inequality in international perspective.* Routledge advances in sociology, Routledge, 73(73) ss.29-51.

Öberg Peter. (2015). Livshistorier. I: Göran Arhne & Peter Svensson. (red.) *Handbok i kvalitativa metoder.* Stockholm, Liber AB. ss. 55- 67.

# 9. Bilagor

Här kommer vi lägga till bilagor som varit till hjälp i vår forskningsstudie där ni som läsare får se hur dokument vi använt oss av sett ut.

## 9.1 Bilaga 1

### Informationsmail

Hej,

Våra namn är Magdalena och Manuella, vi är två socionomstudenter vid Lunds universitet och skriver just nu en kandidatuppsats. Studien vi valt att göra är en kvalitativ studie som kommer baseras på ett flertal intervjuer mellan ideella verksamheter och kommunala myndigheter för att ta reda på hur arbetet med digitalt utanförskap kan skilja sig åt.

Vi undrar om du hade velat ställa upp på en intervju gällande hur ni arbetar med det digitala utanförskapet, som nu dessutom eskalerar med tanke på den rådande pandemin. Intervjun kommer ta ca. 45 minuter och sker på distans via Zoom, telefon eller liknande verktyg. Om ni har andra önskemål så kan vi förhålla oss till det också, såklart!

Vi hoppas innerligt att ni skulle vilja hjälpa oss med att ställa upp på en intervju. Om ni vill medverka så återkom med ett mail och datum som skulle kunna passa ert schema så återkommer vi så fort som möjligt.

Välmött!

Magdalena Zezovski Lind & Manuella Hochfellner  
Socialhögskolan Lunds universitet Campus Helsingborg.

## 9.2 Bilaga 2

### Intervjuguide

Kan du börja med att berätta om dig själv och ditt arbete samt hur länge har du varit yrkessam inom ditt område?

Vilken organisation arbetar du inom och vad gör den?

Hur skulle du definiera digitalt utanförskap med egna ord, någon utan smartphone, utan mobilt BankID o.s.v.?

Har du någonsin upplevt att det funnits ett digitalt utanförskap bland dina klienter och hur har det i så fall sett ut?

Vad tror du är den största faktorn till att dina klienter upplever ett digitalt utanförskap?

Hur kommer det sig att ni började arbeta med digitalt utanförskap på er arbetsplats?

Hur kommer det sig att ni inte arbetar med digitalt utanförskap på er arbetsplats?

Hur arbetar ni med det digitala utanförskapet?

Upplever du att digitaliseringen är ett problem? - När upplevde du att digitaliseringen började blir ett problem?

Vad är för och konsekvenserna med att allt blir mer digitaliserat idag?

Under hur lång tidsaspekt har ni arbetat med digitalt utanförskap?



Har du kunnat se en ökning av digitalisering sedan Corona bröt ut?

- Hur hanterar ni det? - Hur påverkar det klienterna?

Finns det ett mönster/något gemensamt bland de klienter som befinner sig i ett digitalt utanförskap?

Är det okej att återkomma med uppföljningsfrågor om det skulle behövas?

## 9.3 Bilaga 3

### Muntligt samtycke

Syftet med studien är att undersöka hur olika verksamheter inom socialt arbete, arbetar med digitalt utanförskap och om arbetet skiljer sig åt.

Vi kommer inte använda några personuppgifter i vår studie. Allt kommer att hållas anonymt. Att delta i intervjun är också helt frivilligt och om du av någon anledning vill avbryta går det bra att göra så när som helst. Om du samtycker till att delta i denna intervju kan du uppge ditt namn och att du samtycker till denna studie.