



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

”Jag är lite rädd för att vi ska gå in i ett samhälle där allting blir digitalt”

Brukares upplevelser av den digitala utvecklingen och hur den påverkar deras
tillvaro och möjligheter till stöd

Hedda Donning Johansson & Tora Engelbrekts

Kandidatuppsats (SOPA63)

HT 2021

Handledare: Karin Kullberg

Abstract

Authors: Hedda Donning Johansson and Tora Engelbrekts

Title: “I am a bit scared that we are entering a society where everything becomes digital” Users' experiences of digital development and how it affects their existence and opportunities for support.

Supervisor: Karin Kullberg

Assessor: Jayne Jönsson

The purpose of this study was to examine experiences of the development of digitalization from a user perspective where the users are sober addicts. Six different interviews with members from a non profit organization (NPO) in Malmö, who also are or have been social service clients, have been conducted. The empirical data from the interviews have been analyzed from the theoretical perspectives of social acceleration and power and later on from chosen parts of previous research. The result shows that digitalization both can increase and decrease a sense of exclusion. The risk of being in a digital exclusion increases for those who aren't interested in digital means, but the NPO helps with both a sense of digital inclusion and a sense of community according to the informants. All believe that the task should belong to the society to include everyone in the ongoing digital process, but at the same time several of the informants have a low interest in the actual use of digital means. The informants express the positive effects of digitalization which e.g is saving time when they can have a digital meeting instead of a physical one. Everyone also agrees that digitalization is the future, but at the same time, there is a need for access to meeting spots that can provide community and support regarding issues concerning digitalization.

Keywords: digitalization, users, social work, exclusion

Förord

Vi vill börja med att rikta ett stort tack till de informanter som ställt upp på intervju, delat med sig av sina upplevelser och erfarenheter och bidragit med ett stort engagemang. Utan er hade vi inte kommit så här långt! Vidare vill vi tacka vår fantastiska handledare Karin Kullberg som ställt upp för oss och gett mycket konstruktiv feedback. Tack!

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	4
1.2 Uppsatsens disposition.....	6
1.3 Begreppsdefinition.....	6
1.3.1 Socialt arbete.....	7
1.3.2 Digitalisering.....	7
1.3.3 Brukare och brukarperspektiv.....	7
1.3.4 Hälsa.....	7
1.3.5 Utanförskap.....	8
1.3.6 Ideell verksamhet.....	8
2. Tidigare forskning.....	8
2.1 Urval av tidigare forskning.....	9
2.2 Beskrivning av vetenskapliga artiklar.....	9
2.2.1 Den digitala utvecklingen inom socialt arbete.....	9
2.2.2 Brukarinflytande.....	11
2.2.3 Utanförskap kontra digitalt utanförskap.....	12
2.3 Sammanfattning av artiklar.....	14
3. Teoretiskt ramverk.....	15
3.1 Social acceleration.....	15
3.1.1 Teknisk acceleration.....	15
3.1.2 Acceleration av social förändring.....	16
3.1.3 Acceleration av livstempot.....	16
3.2 Olika typer av makt.....	16
3.3 Tillämpning av teorier.....	17
4. Metod.....	18
4.1 Val av metod.....	18
4.2 Urval.....	19
4.3 Presentation av informanter.....	20
4.4 Databesamling samt utformning av intervjuguide.....	20
4.5 Insamling av empiriskt material.....	21
4.6 Analysverktyg.....	21
4.7 Tillförlitlighet.....	22
4.8 Etiska överväganden.....	24
4.9 Metoddiskussion.....	25

5. Resultat.....	26
5.1 Användningen av digitala medel och den ideella verksamhetens roll.....	26
5.1.1 Förändrade möten.....	27
5.1.2 Hjälp från den ideella verksamheten.....	28
5.2 Brukarens kontakt med digitaliserade myndigheter.....	30
5.2.1 Tilliten till digitala myndigheter.....	30
5.2.2 Motstånd mot det digitala.....	31
5.3 Den digitala framtiden.....	32
5.3.1 Möjligheter med digitaliseringen.....	32
5.3.2 Utmaningar med digitaliseringen.....	33
5.3.3 Lösningar på utmaningarna med digitaliseringen.....	34
6. Analys av empiri.....	35
6.1 Användningen av digitala medel och den ideella verksamhetens roll.....	35
6.2 Brukarens kontakt med digitala myndigheter.....	36
6.3 Den digitala framtiden.....	36
6.4 Resultat kopplat till tidigare forskning.....	37
7. Slutsats.....	40
7.1 Vilka fördelar respektive nackdelar upplever den här gruppen brukare med den ökande digitaliseringen?.....	40
7.2 Vilken roll spelar det fysiska mötet för brukarna i förhållande till digitaliseringen?.....	41
7.3 På vilket sätt kan utanförskap kontra digitalt utanförskap urskiljas ur brukarnas upplevelser?.....	41
Referenser.....	43
Bilagor.....	47

1. Inledning

Under arbetet med den här uppsatsen har vi befunnit oss i en pandemi (Covid-19) som har gjort att övergången från fysiska möten till användningen av digitala medel skett i högre takt än tidigare. Organisationer som tidigare inte använt sig av digitala hjälpmedel har i stort sätt blivit tvungna att införa det för att uppfylla Folkhälsomyndighetens restriktioner som funnits och som fortfarande finns. I stället för att ha gott om tid till planering och strukturering av övergången från till exempel fysiska möten till digitala möten fick många verksamheter och organisationer snabbt anpassa sig så att flera av de aktiviteter som tidigare skedde fysiskt istället fick ske digitalt (Folkhälsomyndigheten 2020a).

Det sociala arbetet hade redan innan pandemin påbörjat en övergång till en mer digital yrkespraktik. År 2015 introducerades automatiserat beslutstagande vid socialtjänsten i Trelleborg, vilket innebär att brukaren får ansöka om till exempel ekonomiskt bistånd via en dator istället för vid en träff med en socialsekreterare. Det är senare datorn som analyserar de uppgifter som brukaren lämnat och bestämmer om ansökningen beviljas eller ej (Svensson 2019:341f). Det nya arbetssättet för socialarbetaren innefattar även användningen av sociala medier, e-ansökningar, IT-system och digital dokumentation och därmed skapas en digital arbetsmiljö (Hjärpe & Scaramuzzino 2021:21). Detta har varit en omdiskuterad omställning och åsikterna om de nya arbetssätten är polariserade. Det finns en övergripande misstro hos många socialarbetare att den ökande digitaliseringen kommer att leda till en försämrad professionell utveckling och det är få yrkesverksamma som känner sig positiva inför den digitaliserade framtiden (Scaramuzzino 2019:34f). Brukarnas rätt till stöd verkar vara svår att tillgodose när digitaliseringen både håller en för hög hastighet än vad vissa hänger med och samtidigt anpassar sig för långsamt efter sina medarbetare och brukare (FoU 2018). Den offentliga sektorn bör fungera som en slags mellanhand mellan brukare och den digitala utvecklingen eftersom att det är kommunens ansvar att se till att enskilda får det stöd och den hjälp som de behöver för att kunna delta i samhället, enligt 2 kap. 1 § socialtjänstlagen (SFS 2001:453). Jämte detta finns det en politisk vilja att digitalisera den offentliga sektorn då det enligt forskning effektiviserar arbetet (Svensson & Larsson 2017:7f).

Implementeringen av ett mer digitalt socialt arbete är fortfarande i uppstartsfasen. Trots att det i dagsläget finns relevant och nyanserad forskning om hur det påverkar socialarbetaren finns det

fortfarande en kunskapslucka gällande digitala insatsers effekter på brukaren (Hjärpe & Scaramuzzino 2021:52). Genom att fokusera på hur tjänstemannen påverkas av den ökande digitaliseringen synliggörs bara ett perspektiv och inte helheten. I dagsläget finns det förvånansvärt få studier som undersöker medborgarnas attityder om automatiserat beslutsfattande i offentlig sektor (Denk, Hedström & Karlsson 2019:184). De artiklar och studier som berör fenomenet från ett brukarperspektiv tenderar också att endast fokusera på *en* grupp brukare. Det är framförallt gruppen barn och unga samt deras familjer som används som exempel vilket är en grupp brukare där internetanvändning och sociala medier är något vanligt och som används ofta. Begreppet fattigdom är något som överlag används sällan i förhållande till digitaliseringen inom offentlig sektor. Samma gäller kön, sexualitet, etnicitet och klass som sällan tas hänsyn till i förhållande till digitaliseringen. Dessa är alltså faktorer som påverkar maktförhållandet mellan socialarbetare och brukare men som inte får tillräckligt utrymme i diskussionen (Nordesjö, Scaramuzzino & Ulmsteig 2021:7).

I den här uppsatsen kommer vi att utgå från upplevelser från medlemmar vid en ideell verksamhet som tidigare haft en missbruksproblematik men som i dag lever ett liv i nykterhet. Detta för att försöka fylla den kunskapslucka som finns om de digitala effekterna på brukare. De som tidigare levt i utanförskap till följd av missbruk tenderar att i mindre utsträckning använda sig av digitala medel och hamnar därför utanför det digitala samhället (Daneback & Sorbring 2016:123). En av de största faktorerna för att komma ur ett missbruk är känslan av acceptans och förståelse från samhället (Kirst 2009:668). Många nyktra missbrukare söker sig därför till ideella verksamheter för att få en fysisk plats att gå till vilket fungerar som ett skydd mot utanförskapet från samhället samt som ett extra stöd för att fortsätta vara nykter (ibid:667).

Utifrån detta och den kunskap som redan finns om digitaliseringen kan vi anta att den förändring som skett, och som kommer att fortsätta ske, på något sätt kommer att skapa förändringar inom det sociala arbetet som kommer att beröra gruppen nyktra missbrukare. Därmed finner vi detta tema relevant att undersöka i denna studie och som har stor betydelse för vår framtida yrkesroll som socionomer.

1.1 Syfte och frågeställningar

Syftet är att undersöka nyktra missbrukares upplevelser av den digitala utvecklingen i förhållande till deras tillvaro och möjligheter till stöd.

Utifrån detta syfte och vår problemformulering har vi valt att använda oss av frågeställningarna:

1. Vilka fördelar respektive nackdelar upplever de ovannämnda brukarna med den ökande digitaliseringen?
2. Vilken roll spelar det fysiska mötet för brukarna i förhållande till digitaliseringen?
3. På vilket sätt kan utanförskap kontra digitalt utanförskap urskiljas ur brukarnas upplevelser?

1.2 Uppsatsens disposition

Uppsatsen är indelad i sju övergripande delar. Den första delen är en inledning till vårt ämnesområde som även innehåller problemformulering, syfte, frågeställningar samt ett avsnitt om begreppsdefinition. Den andra delen innehåller den tidigare forskningen som vi plockat ut och tycker är relevant för det resultat vi sedan fått fram. I det tredje avsnittet beskriver vi utvalda teorier som vi anser är relevanta gentemot vårt resultat. Därefter kommer ett metodavsnitt där vi förklarar tillvägagångssätt och metodens tillförlitlighet. I samma avsnitt diskuterar vi även kring etiska överväganden och för en metoddiskussion. I uppsatsens femte del beskriver vi det resultat vi har kommit fram till och i nästkommande del analyseras resultatet tillsammans med våra utvalda teorier samt tidigare forskning. Den sjunde delen och uppsatsens sista del tar upp våra slutsatser där vi svarar på våra frågeställningar och sedan avslutar vi med vad vi tycker skulle vara intressant att ta reda på till vidare forskning. Vi har valt att lägga upp arbetet på detta viset för att vi anser att det på bästa sätt tydliggör våra resultat och det vi kommit fram till i uppsatsen. I slutet av uppsatsen finns bilagor som det brev vi skickade ut till informanterna och de intervjufrågor vi använde oss av.

1.3 Begreppsdefinition

I följande avsnitt presenteras uppsatsens centrala begrepp samt vad de har för betydelse för just denna uppsats.

1.3.1 Socialt arbete

Det sociala arbetet är en praktikbaserad profession och akademisk disciplin som verkar för social förändring och utveckling samt skydd, sammanhållning, stöd för utsatta och frigörelse av människor. Professionen bygger på principer av social rättvisa, mänskliga rättigheter, kollektivt ansvar och respekt för olikheter. Den strävar också efter att involvera människor, påverka strukturer, öka välbefinnandet och möta utmaningar (IASSW 2014). I uppsatsen har vi denna definition i åtanke när vi skriver.

1.3.2 Digitalisering

Digitalisering är ett begrepp som beskrivs som ett förlopp där en typ av material omvandlas för att kunna bearbetas av en dator (Nationalencyklopedin, u.å.). Digitalisering av socialt arbete kan innefatta flera begrepp, men i den här uppsatsen kommer vi framförallt använda begreppet digitalisering för att förklara olika typer av kommunikation mellan människor. Den grundläggande idén med internet är att möjliggöra kommunikation vilket kan uppstå på flera olika sätt (Cöster & Westelius 2016:92).

När vi pratar om exempelvis digitalisering inom Socialförvaltningen syftar vi ofta på det e-sociala arbetet. Vi använder samma definition som Hjärpe & Scaramuzzino (2021:1):

E-socialt arbete definieras brett som användandet av digitala verktyg i det sociala arbetet

1.3.3 Brukare och brukarperspektiv

Socialstyrelsen rekommenderar *brukare* som ett samlande begrepp på "alla de som får individuellt behovsprövade insatser från socialtjänsten" (Socialstyrelsen 2013).

Statens offentliga utredningar (2008:18) definierar ett brukarperspektiv som ett perspektiv som bara kan ses och uttryckas av brukarna själva. En person som inte är eller har varit brukare kan alltså inte tala utifrån detta perspektiv. Vi kommer att använda oss av båda dessa definitioner i vår uppsats.

1.3.4 Hälsa

Världshälsoorganisationens definition av *hälsa* lyder:

Hälsa är ett tillstånd av fullständigt fysiskt, psykiskt och socialt välbefinnande och inte enbart avsaknad av sjukdom eller funktionshinder

En av grunderna i samhället för en god folkhälsa är känslan av delaktighet och inflytande. Känslan av att man har en röst och att man kan påverka sin omvärld har en stor betydelse för hälsan (Folkhälsomyndigheten 2020b). I vår uppsats kommer vi använda oss av detta begrepp i relation till digitalisering och hur det kan påverka individen. Vi har valt en grupp människor som befinner sig eller har befunnit sig i utanförskap och vi finner det därför viktigt att även skapa en förståelse kring vårt valda ämne utifrån detta begrepp.

1.3.5 Utanförskap

Med utanförskap, ur ett sociologiskt perspektiv, menas att individen står utanför samhällsinstanser som är i stånd att utöva makt. Det är via samhällsinstanser som resurser tillgängliggörs, skapas och erbjuds och därför finns möjligheten att inkludera eller exkludera individer (Becker 2009:26f). Utanförskap är inte en egenskap utan en följd av tillämpade regler och sanktioner från en överordnad (ibid:22). Utanförskap kan ofta leda till en försämrad hälsa och svårigheter att etablera sig på arbetsmarknaden (ibid:27).

1.3.6 Ideell verksamhet

Något som kännetecknar en ideell verksamhet är att den inte har någon eller en begränsad ekonomisk verksamhet (Tillväxtverket 2021).

I den här uppsatsen utgår vår empiri från medlemmar vid en brukarstyrd ideell verksamhet som innebär att den är skapad av brukare för brukare. Verksamheten har inget vinstsyfte förutom att få in tillräckligt med bidrag, både från medlemsavgifter och kommunen, för att kunna behålla sina lokaler. Dessa lokaler behövs för att verkställa verksamhetens syfte som är att ge stöd, hjälp och gemenskap till de personer som söker sig dit och som behöver det.

2. Tidigare forskning

Följande kapitel inleds med en sammanställning av det urval av tidigare forskning som vi kommer att använda oss av samt en beskrivning kring hur vi har funnit dessa. Vi kommer att

beskriva vilka sökord vi använt oss av samt de resultat vi hittat. Slutligen kommer vi ge en kort sammanfattning av alla artiklar.

2.1 Urval av tidigare forskning

Vi inledde vår litteratursökning via databasen LUBsearch där digitala resurser, nationella som internationella, finns samlade. LUBsearch visar bl.a. artiklar, tidskrifter och böcker. Utifrån uppsatsens ämnesområde sökte vi i början på *digitalisering av socialt arbete, utanförskap* och *brukarperspektiv* för att få fram relevanta referenser. Vi sökte även upp de artiklar och böcker vi visste om sedan innan när dessa har dykt upp under tidigare kurser. När vi fick upp relevanta artiklar letade vi efter fler källor i artiklarnas referenslista för att kunna bredda vår förståelse av kunskapsläget. För att istället hitta internationella artiklar gjorde vi samma sökprocess och översatte de svenska orden till engelska. De fraser vi använde oss av då var bl.a. *digitalization of social work, exclusion* och *e-social work*. I det fortsatta sökandet av vetenskapliga artiklar och tidigare uppsatser så använde vi oss av databasen Google Scholar och LIBRIS. Där fann vi uppsatser som vi tyckte speglade vårt intresseområde och tog inspiration från dem. I vår vidare sökning har vi även fått hjälp och tips av vår handledare för att kunna hitta relevant litteratur.

2.2 Beskrivning av vetenskapliga artiklar

I de utvalda artiklarna, som får fungera som vårt urval av tidigare forskning, har vi kunnat se tre genomgående teman. Dessa är *den digitala utvecklingen inom socialt arbete, brukarinflytande* och *utanförskap kontra digitalt utanförskap*. Det första temat visar på vilka förändringar det sociala arbetet och den offentliga sektorn står inför. Det andra temat visar på hur forskningen pratar om brukarinflytande inom det sociala arbetet och det tredje temat syftar till att peka på hur utvecklingen i och med digitaliseringen måste få med sig de grupper som lätt hamnar utanför.

2.2.1 Den digitala utvecklingen inom socialt arbete

I dag är det svårt att tänka sig ett arbetsliv utan digitala medel såsom e-post eller digital dokumentation. Svensson & Larsson (2017:13ff) menar att digitaliseringsprocessen har etablerat internetbaserade strukturer som har satts i system snabbare än någon annan förändring inom yrkeslivet. Sociala medier har till exempel fått en roll som inneburit en decentralisering av makten, alltså att ledningen utmanas när innehåll kan tas del av och modifieras av användaren

själv. Men digitalisering utmanar inte bara ledningen utan hela det traditionella arbetet. För det sociala arbetet har man förhoppningar om att digitaliseringen kan skapa mer insyn i det egna ärendet för brukaren. Men samtidigt finns det etiska och juridiska ifrågasättanden kring själva implementeringen av digitala medel (Svensson & Larsson 2017:45).

Digitalisering pågår, som vi vet, inte bara inom socialt arbete och den offentliga sektorn utan i samhället i stort. Det är därför viktigt för den offentliga sektorn och socialt arbete att hänga med i utvecklingen. Hjärpe & Scaramuzzino (2021:8f) har gjort en litteraturöversikt över området digitalisering inom individ- och familjeomsorgen och undersökt vad forskningen säger om effekterna och konsekvenserna som e-socialt arbete medför. De skriver att digitala insatser anses vara mer tillgängliga överlag än de traditionella insatserna eftersom att det kan anpassa sig efter målgruppens behov. Användningen av digitala verktyg kräver digital kompetens och det är inte ovanligt att det sker missförstånd (Hjärpe & Scaramuzzino 2021:12). Generellt sett är digitaliseringen det naturliga nästa steget i utvecklingen och det har bevisligen hjälpt många brukare och socialarbetare. Under Covid-19-pandemin har man kunnat se att digitaliseringen har hjälpt socialarbetaren att bli mer tillgänglig för till exempel brukaren och därmed effektiviserat arbetet (Hjärpe & Scaramuzzino 2021:22).

Vi pratade med projektledarna Bitte Wikström och Charlotta Schön under ett digitalt möte efter att vi sett att de varit involverade i ett projekt om digitalisering på FoU Helsingborgs¹ hemsida. De har skrivit rapporten om vad socialt arbete har för utvecklingspotential i och med digitaliseringen och vi kontaktade därför dem för att ta reda på vad de kommit fram till. De börjar med att säga att socialt arbete är ett så kallat “digitalt U-land” och syftar då på att det fortfarande finns uråldriga datorsystem inom till exempel Socialförvaltningen som inte matchar dagens moderna teknik. De hade kommit fram till att en implementering av en specifik IoT-teknik² skulle kunna innebära att fler som är i behov får hjälp och att tekniken kan göra viktiga saker åt oss som vissa kan ha svårigheter med att utföra (Schön & Wikström 2021:10). De kom även fram till fyra grunder som behövs för att en implementering skulle vara möjligt. Det första innebär att samtycken måste utformas och på ett lättförståeligt sätt. Den andra grunden handlar om trygghet. Det innebär att den information som delas av en själv inte ska hamna i fel

¹ FoU står för Forskning och Utveckling för social hållbarhet och innebär tillämpning av forskning på stadens förvaltningar.

² IoT står för “Internet of things” och är en speciell typ av teknik som gör att saker i ditt hem kan kommunicera

händer och att staden måste ta ansvar för eventuella tekniska problem. Den tredje innebär att invånaren inte ska behöva ha tekniska kunskaper och den fjärde innebär att de tekniska lösningarna inte får kosta något för invånaren (Schön & Wikström 2021:14).

2.2.2 Brukarinflytande

Det är skillnad på att prata om brukarinflytande och brukarmedverkan. Det första indikerar att det faktiskt finns makt att påverka medan det andra inte behöver ge någon reell makt överhuvudtaget (Eriksson 2019:102). Brukarmedverkan syftar till att förbättra brukarens självbild eller självförtroende genom att brukaren får medverka och ta praktiskt ansvar i sin egen hälsa, vilket står långt från begreppet brukarinflytande där brukarna ska kunna påverka själva välfärdsorganisationen (Karlsson 2016:662). Brukarinflytande inom vård, omsorg och service söker efter en ökad känsla av demokrati för brukaren (SOU 2006:100, s. 515).

Demokratiargumentet fungerar som en grund för alla individers rätt att påverka och delta (SOU 2011:35, s.194). Enligt Eriksson (2019:97) innebär detta att medborgarna i en välfärdsstat kan påverka det administrativa systemet genom inflytande och att det i dagens samhälle finns ett "demokratiskt underskott" på grund av att inte alla individer är delaktiga. Vidare menar Eriksson att ett ökat brukarinflytande kan öka legitimiteten för exempelvis välfärdsorganisationer men att förtroendet är lågt på grund av medborgarnas oförmåga att kunna delta och påverka (Eriksson 2019:98).

I dagsläget är brukarinflytandet inom det svenska sociala arbetet relativt lågt i jämförelse med andra länder (Karlsson 2016:661). De senaste 40 åren har det framställts mycket forskning inom det sociala arbetet som fokuserar på brukarinflytande, men det finns ett underskott på forskning som fokuserar på hur brukarinflytande appliceras på e-socialt arbete (Holgersson & Karlsson 2014:398). Under en konferens om digitalisering som hölls i Helsingborg 2018 har brukarreporter Bengt Nilsson (FoU 2018) rapporterat sina tankar under konferensen. Nilsson säger bland annat att utvecklingshastigheten inom den digitala utvecklingen verkar överträffa själva arbetet som utförs inom den offentliga sektorn. Det Nilsson verkar syfta på är att det är svårt att hänga med när digitaliseringen tar över och man förväntas kunna allt nytt som dyker upp på den digitala fronten. "Det är mycket byråkratiskt snack om vem som äger frågan. Vem äger frågan som berör någon annan?" (FoU 2018). Nilsson menar på att det krävs mer kunskap,

resurser och en vilja att lära ut till brukare och socialarbetare för att digitaliseringen ska få den effekt som eftersträvas.

I framtiden måste brukaren få mer makt i beslut som rör den själv vilket kan skapas genom tydlig och transparent kommunikation mellan socialarbetaren och brukaren (Karlsson 2016:667). Införandet av e-socialt arbete inom socialtjänsten är något som en del brukare har reagerat positivt på i bemärkelsen att det ger mer insyn och mer transparens i ärendet (Bernhard et al. 2018:68). Det finns dock frågor kring om den här statistiken fokuserar för mycket på brukare som kunder, det vill säga att de inte ses som individer som kan påverka sitt ärende utan som en person som köper och säljer tjänster från till exempel socialtjänsten. För att få en mer jämställd forskning så bör man fokusera på ett mer partnerlikt förhållande mellan yrkesprofessionell och brukare (ibid). Delaktighet, engagemang och ansvar till brukarna måste bli nyckelfaktorer när det nya sociala arbetet skapas till följd av digitaliseringen (ibid:86).

2.2.3 Utanförskap kontra digitalt utanförskap

Alla sociala grupper gör upp regler som de under vissa omständigheter och vid vissa tillfällen försöker genomdriva. För personer som står utanför gruppen kan situationen se annorlunda ut och denne kanske inte vill eller kan acceptera de regler efter vilket denne bedöms (Becker 2006:17). Personer som står utanför gruppen kan ofta skapa sina egna subgrupper där egna regler införs som passar dem bättre och där en tillit till den egna gruppen skapas som en trygghet mot det utanförskap som den andra gruppen skapar (Kirst 2009:667). När det kommer till gruppen missbrukare kan tilliten till den egna gruppen göra att det är lättare att återgå till ett missbruk och känna gemenskap än att kliva ur missbruket och känna utanförskap. En av de största faktorerna för att komma ur ett missbruk är alltså känslan av acceptans och förståelse från samhället (ibid:668). Våra informanter tillhör gruppen nyktra missbrukare vilket därför är relevant för diskussionen om utanförskap.

Enligt Holgersson & Karlsson (2014:404) sker mycket av digitaliseringen inom offentlig sektor på socialarbetarens villkor och inte utifrån brukarens behov. Det finns många klienter som vet och kan använda sig av e-tjänster, men på grund av dålig information och kommunikation mellan socialtjänsten och brukarna så väljer de att inte göra det. Vidare menar de att på grund av att digitaliseringen ofta sker på de yrkesverksammes villkor och att dessa kontinuerligt får

utbildning och träning i hanteringen av de nya systemen så hamnar brukaren ofta utanför. Brukaren är utelämnad till sig själv och måste på egen hand lära sig att hantera de nya systemen som finns. Detta skapar ofta ett ointresse från brukarens sida och en känsla av utanförskap och exkludering (ibid:406).

I tidigare forskning har man kommit fram till fyra faktorer som verkar vara grunden till det digitala utanförskapet. Lacobaeus et. al. (2019:14-26) beskriver dessa faktorer genom att illustrera "trappan för digital inkludering" som börjar med att det i grunden handlar om en *bristande motivation*. Motivationen till digital användning handlar om att se möjligheter och vara nyfiken. Rapporten tyder på att attityden till digital användning är en minst lika viktig faktor som till exempel socioekonomisk status. Men de som inte är nyfikna och inte anser att digital användning skapar ett mervärde för dem är några av de som faller in under det digitala utanförskapet. Det andra steget i trappan handlar om *bristande tillgång* och syftar på att en naturligtvis måste ha tillgång till internet och hårdvaror som hör till för att uppleva digital inkludering. Det rapporten belyser är framför allt att utrustning kostar pengar och uppdateras konstant, vilket gör att man ständigt måste skaffa ny utrustning för att vara kunna vara inkluderad. Det tredje steget i trappan handlar om *bristande kunskaper*. Kunskap är starkt förknippat med tillgång och innebär att de som har större tillgång till internet också är de som har större kunskap kring den digitala världen. Att ha digital tillgång skapar positiva attityder och genererar därmed digital kunskap. Det fjärde steget i trappan handlar om *bristande användning*. Generellt sett har ens socioekonomiska status en stor påverkan på användandet av internet eftersom användandet är starkt förknippat med att i första hand ha en trygg bas. Den socioekonomiska statusen är därmed viktig för att inte hamna i ett utanförskap gentemot samhället. Enligt Hjärpe & Scaramuzzino (2021:32) är grupper som riskerar att hamna i digitalt utanförskap personer över femtio år, personer med intellektuella funktionsvariationer, personer i hemlöshet, flyktingar och kvinnor med låg socioekonomisk status. Dessa är grupper där tillgång till internet inte är något självklart, vilket skapar just en större risk för utanförskap. På grund av detta är det viktigt att se på digitalt utanförskap med ett intersektionellt perspektiv där flera samarbetande faktorer kan ligga till grund för att en individ är digitalt exkluderad ur samhället. Det är till exempel en större risk att du som äldre, låginkomsttagande kvinna hamnar i det digitala utanförskapet än en vit, yngre man som har vuxit upp med internet (ibid:32).

2.3 Sammanfattning av artiklar

Enligt vad som framkommit i vår genomgång av kunskapsläget kan digitaliseringen inom offentlig sektor öka effektiviteten vilket leder till ett ökat stöd och hjälp till de som behöver det (Svensson & Larsson 2017:7f). Samtidigt finns det en risk att utvecklingshastigheten går i högre takt än vad brukaren hinner med. Simultant med att digitaliseringen är nästa naturliga steg i utvecklingen så skapar den också större klyftor mellan samhället och de som befinner sig i utanförskap (Hjärpe & Scaramuzzino 2021:22ff). Detta står i relation till att forskningen och studier som berör de som hamnar i utanförskap på grund av digitaliseringen inte är lika vanligt förekommande som forskning som berör de yrkesprofessionella (Holgersson & Karlsson 2014:404).

Utifrån vår kunskapsöversikt använder sig många brukare av digitala verktyg i dag. Men på grund av bristande inkludering och utbildning väljer de trots det att inte alltid göra det (ibid:406). Brukarinflytande i relation till digitaliseringen är något som det i dagsläget finns ett underskott av trots att det e-sociala arbetet ökar transparensen och insynen i det egna ärendet (Bernhard et al. 2018:68). Den tidigare forskningen visar även på vikten av att undersöka brukarperspektivet i digitaliseringsfrågan för att skapa en ökad förståelse av fenomenet och hur det berör vår valda målgrupp (Holgersson & Karlsson 2014:398). Det som går att urskilja är att brukarnas rätt till stöd inte hinns med i digitaliseringens höga tempo och att det finns en risk att brukaren hamnar efter på grund av den offentliga sektorns långsamma anpassning. När den offentliga sektorn inte längre hjälper till med det fundamentala så behöver brukaren vända sig någon annanstans (FoU 2018).

Vidare kan vi se att de nya digitala arenorna även skapar en ny typ av utanförskap vid namn digitalt utanförskap. Detta är en reaktion av att digitaliseringen inte bara är ett verktyg som man antingen kan använda eller inte, utan blir ett krav att använda för att kunna ha tillgång till och ta del av olika typer av tjänster (Lacobaeus et. al. 2019:1f). Definitionen av utanförskap som vi tagit upp tidigare i det här arbetet (se avsnitt 1.3.5) går alltså även att applicera på de personer som av olika anledningar inte använder sig av digitala hjälpmedel vilket i grund och botten kan leda till försämrad hälsa och självtillit (ibid:14ff).

3. Teoretiskt ramverk

I nedanstående kapitel presenteras de teorier som vi sedan kommer att använda oss av för att analysera vårt material. Kapitlet redogör för Hartmut Rosas (2009) teori om social acceleration och Mats Franzéns (2010) teori om makt och hur det tar sig uttryck i relationer mellan människor. Slutligen görs en sammanfattning av hur dessa teorier och begrepp kan tillämpas på vår empiri.

3.1 Social acceleration

Hartmut Rosa (2009:82f) menar att ett karaktäristiskt kännetecken för moderniteten är känslan av acceleration. Detta innefattar alla tekniska, ekonomiska, sociala och kulturella processer. Atleter verkar springa snabbare och snabbare, datorer utvecklas i allt högre takt, människor upplevs sova mindre och transporttiden mellan olika platser är mindre än någonsin. I de mänskliga relationerna kan detta ta sig uttryck i bland annat ökad individualisering (Rosa 2009:78). Dessa upptrappningar sker ofta i vågor och skapas genom nya tekniska innovationer. Konceptet social acceleration är brett och de olika processerna går inte att likställa på *ett* konkret sätt som förklarar att ‘’detta är social acceleration’’. För att helt förstå begreppet delar Rosa in social acceleration i tre kategorier. Dessa är teknisk acceleration, acceleration av social förändring och acceleration av livstempot (Rosa 2009:82).

3.1.1 Teknisk acceleration

Denna upptrappning handlar om den acceleration som skett inom samhället. Detta sammanbinds ofta med medvetna och målorienterade upptrappningar av industrin och transporter. Sättet som vi transporterar och producerar saker på har ökat markant under de senaste åren och det går nu snabbare än någonsin. En konsekvens av detta är att hur vi uppfattar tid har förändrats och att människan inte längre är lika beroende av det fysiska rummet, menar Rosa. I dag går det att mötas och träffas via internet och en mötesplats kan inte längre definieras på en specifik och fast plats. En konsekvens av detta är i sin tur att dagens möten riskerar att bli identitetslösa, utan historia och sakna relationer (Rosa 2009:82).

3.1.2 Acceleration av social förändring

Denna typ av acceleration fokuserar på samhället i sig självt och hur olika typer av sociala konstellationer, strukturer och rörelsemönster blivit allt mer ostabila och kortlivade. Detta innebär att till exempel värderingar och sociala relationer förändras och byts ut i högre takt än tidigare (Rosa 2009:83). Detta är dock enligt Rosa inte något som människor naturligt lägger märke till. Förändringarna kan ske utan att individen märker detta eller förstår varför det händer. Rosa menar vidare att det bara är genom reflektion över förändringarna som en medvetenhet uppstår kring orsaken bakom förändringen och vad det betyder för en själv (ibid:84).

3.1.3 Acceleration av livstempo

Denna typ av acceleration är egentligen inte överhuvudtaget förenat med de två tidigare förklarade accelerationerna, men den skapar samtidigt tillsammans med den tekniska acceleration en typ av paradox där tekniken bidrar till ett lugnare men samtidigt snabbare livstempo. Mindre tid behöver i dagsläget läggas på till exempel transporter till olika platser där olika typer av möten eller sammankomster äger rum. I stället för att ta bilen eller bussen till ett ställe går det alltså att göra det hemifrån vilket borde frigöra tid till andra saker. Även om detta sparar tid så skapar det också mer utrymme för fler möten och sammankomster än tidigare, vilket gör att det känns som att man har mindre tid. Detta kan istället leda till känslor av otillräcklighet och stress eller som att man inte hänger med (Rosa 2009:85).

3.2 Olika typer av makt

Makt är ett begrepp som har flera olika betydelser beroende på i vilken kontext det används. Mats Franzén (2010:86f) syftar på att vi i vardagsspråket använder oss av två typer av betydelser av ordet makt. Det ena är det *intentionella* maktbegreppet som innefattar en aktör som är i stånd att göra något. Med en aktör menas ett handlande subjekt. Det kan vara allt från en person till flera nationer, så länge det finns ett aktivt subjekt. Till subjektet hör också en vilja och en styrka som styr subjektet. Alltså, om subjektet är i stånd att göra något och har en vilja och styrka som styr dennes mål, så har hen makt. Det andra begreppet som Franzén syftar på är det *strukturella* maktbegreppet. I denna betydelse måste inte viljan styra, utan här handlar det snarare om en över- och underordning. Avsikten är att någon som står över någon annan har makten över denne. Detta beror i sin tur på olika hierarkier som samhället har byggt upp och bestämt sedan

innan. Ett exempel på strukturell makt är socialt kön, genus. Det vill säga att män i högre grad än kvinnor får tillgång till bättre avlönade yrken och högt uppsatta positioner i samhället (SCB 2020). Makt handlar således om hur mycket du kan påverka ditt eget liv eller till och med samhället.

Franzén (2010:89f) liknar dessa två betydelser av begreppet vid problemet med hönan och ägget och menar att den ena betydelsen inte kan utesluta den andra. Därför beskriver Franzén en tredje betydelse inom maktbegreppet som är det *relationella* maktbegreppet. Det relationella erkänner både den intentionella och den strukturella betydelsen av makt. Som exempel tar Franzén (2010:90f) upp relationen mellan socialarbetare och klient/brukare. Ur ett strukturellt perspektiv har socialarbetaren makt över brukaren eftersom att denne är beroende av socialarbetarens hjälp. Men för att relationen ska fungera måste även brukaren föga sig efter socialarbetaren och ta emot hjälpen den får. Här kommer det intentionella maktbegreppet in där brukaren som aktör kan välja att motsätta sig hjälpen som erbjuds av socialarbetaren. Brukaren har makten att stå emot. Franzén talar även om just detta, att makt skapar motstånd, vilket vi kommer att diskutera i vårt senare analysarbete.

3.3 Tillämpning av teorier

Vi har valt att använda oss av dessa teorier för att få en större förståelse för våra informanternas upplevelser. Vi har använt oss av Rosas (2009) teori för att få insikt i digitaliseringens potentiella effekter på brukare som använder sig av digitala verktyg i kontakt med myndigheter men även i sitt privatliv. Den tekniska accelerationen ger en förståelse för den tekniska upptrappningen inom offentlig sektor och i samhället. Accelerationen av social förändring kan ge en inblick i hur digitaliseringen skapar förändringar i sociala strukturer, som ens personliga nätverk. Detta är relevant då dessa strukturer kan ha kommit att ändras än snabbare på grund av pandemin och det har då gett människor mindre tid att fundera över hur det påverkar dem själva. Den sista accelerationen, accelerationen av livstempot, kan ge kännedom om på vilket sätt brukarna känner att tekniken ökar tempot, vilket också kan ge en känsla av att tiden blir mer knapp i förhållande till de nödvändiga göromål som måste ske via digitala verktyg. Denna teori kan alltså ge en inblick i hur digitaliseringen kan komma att påverka brukaren själv.

Makt enligt Franzén (2010) kan ge en inblick i hur digitaliseringen kan påverka maktförhållanden mellan människor. Det intentionella maktbegreppet kan påvisa hur personen med mest kunskap kring digitala verktyg får ett maktövertag genom att den personen lättare kan få igenom sina mål och ambitioner. Det strukturella maktbegreppet kan belysa hur förhållandet mellan till exempel en socialarbetare och brukare redan är ojämnt på grund av en strukturell över- och underordnad och hur det digitala kan påverka detta. Det relationella maktbegreppet ger en insikt i att det i de flesta möten redan finns en maktobalans då den ena är beroende av den andra vilket automatiskt ger den i beroendesituationen ett maktunderläge. I förhållande till digitaliseringen kan detta ges av att personen i beroendesituationen inte har något annat val än att använda sig av digitala verktyg. Samtidigt finns det rum för personen i beroendesituationen att stå emot, vilket kan göra att makten blir mer jämn.

4. Metod

I detta kapitel kommer vi redogöra för vilka tillvägagångssätt som tillämpats för att genomföra vår studie.

4.1 Val av metod

I denna uppsats är vi som sagt intresserade av att undersöka hur nyktra missbrukare upplever den digitala utvecklingen i förhållande till deras tillvaro och möjligheter till stöd. För att förstå detta har vi valt att anta en kvalitativ ansats eftersom att det, som Bryman (2016:561) antyder, är det mest lämpliga för att undersöka människors upplevelser av saker och ting. Studier med kvalitativ metod generaliseras däremot sällan till en större population, vilket kan vara möjligt med en kvantitativ metod (ibid:448). Studier som använder sig av en kvalitativ metod utgår ofta från en abduktiv ansats, vilket även vi har gjort. Detta innebär att vi rört oss fram och tillbaka mellan empirin och tänkta teorier för att se om valet av teori stämmer överens med hur vi tolkat informanternas perspektiv. Detta är en styrka då det läggs stor vikt på informanternas perspektiv och att vi som forskare verkligen försöker förstå det med hjälp av teorier (Bryman 2016:477f). En risk med kvalitativ forskning är ändå att resultatet bygger på forskarnas egna förutfattade

meningar, vilket kan forma intervjuerna och hur de tolkas (ibid:484). Detta är något som vi kommer att diskutera i avsnittet *tillförlitlighet* nedan.

4.2 Urval

Vi började urvalsprocessen med att utgå från våra frågeställningar och vår initiala idé om vad uppsatsen skulle handla om. Det ledde oss till att fundera på hur vi skulle kunna få tag på brukare som skulle kunna tänka sig att ställa upp på intervjuer samtidigt som det kunde ses som etiskt försvarbart (Bryman 2016:495f). Under socionomprogrammets gång har vi kommit i kontakt med och upprättat relationer med ideella organisationer som vi valde att vända oss till för att utforska om det fanns något intresse att delta. Vid kontakt med ordföranden vid en ideell verksamhet (se avsnitt 1.3.6) i Malmö framkom det att det fanns ett intresse och vi lät sedan ordföranden sätta oss i kontakt med en informant. För att hitta lämpliga informanter tillämpade vi sedan ett så kallat snöbollsurval (Bryman 2016:504), vilket innebar att vi i slutet av varje intervju frågade om den intervjuade visste någon annan som skulle kunna tänka sig att bli intervjuad. Detta var någorlunda riskfyllt eftersom det fanns tidpunkter under vår studie då vi var rädda att inte hitta tillräckligt många informanter. Detta gjorde också att vi var tvungna att avgränsa vårt urval till endast en verksamhet i Malmö, vilket kan ha format våra intervjusvar. Detta är något som vi tar upp senare i avsnittet *tillförlitlighet*. Urvalet som vi har använt oss av i den här studien är alltså sex personer som tidigare levit i utanförskap genom olika typer av missbruk, men som i dag är nyktra missbrukare. De är alla i åldrarna 60-70 år, medlemmar vid en ideell verksamhet i Malmö och är eller har varit brukare enligt socialstyrelsens definition (se avsnitt 1.3.3). Informanternas ålder kan även ha påverkat studien eftersom att de inte vuxit upp med det digitala och därför är mer sannolika att hamna i utanförskap (Hjärpe & Scaramuzzino 2021:32). Vi har valt att inte lägga så mycket fokus på informanternas ålder mer än att det *kan* vara en faktor som påverkar upplevelsen av digitaliseringen. Detta för att det digitala utanförskapet lättare skulle kunna förbises och inte tas i beaktning med argumentet att det bara är äldre som påverkas av det, när så inte är fallet. Detta diskuteras under avsnittet *resultat kopplat till tidigare forskning* (se 6.4). Något som är svårt att veta med kvalitativa intervjuer är när man uppnått teoretisk mättnad. Vi fick därför gå på känslan om att vi hade en tillräcklig bredd bland informanterna och tillräckligt mycket att ta från intervjuerna för att kunna täcka våra

frågeställningar. Vi var tvungna att förhålla oss till en tidsbegränsning och ansåg därmed att sex informanter uppfyllde vår teoretiska mättnad och uppsatsens omfång (Bryman 2016:506).

Personerna vi intervjuade var i vissa fall personer som en av oss hade träffat tidigare, men det ska klargöras att inga typer av terapeutiska samtal har skett med dessa varken innan eller under intervjutillfället. Under intervjuerna där informanten var lite känd för någon av oss valde vi att den ena (som informanten var helt okänd inför) höll i intervjuerna medan den andre antecknade. Vi fann därmed att dessa tidigare relationer inte påverkat resultatet av intervjuerna. Vi försökte dock i största möjliga mån att hitta personer som vi inte hade någon tidigare relation med (Bryman 2016:518).

4.3 Presentation av informanter

Vi har valt att anonymisera informanterna och den ideella verksamheten utifrån konfidentialitetskravet som tas upp under avsnittet etiska överväganden (se avsnitt 4.8). Detta har vi gjort för att informanterna skulle kunna känna sig trygga med att svara ärligt på våra frågor och för att det senare inte skulle gå att identifiera dem eller verksamheten. I de citat som presenteras kommer respondenterna benämnas som I (Informant) och en efterföljande siffra. Det vill säga I 1, I 2, I 3 och så vidare.

4.4 Datainsamling samt utformning av intervjuguide

Vår datainsamling skedde utifrån sex semistrukturerade intervjuer. Semistrukturerade intervjuer är smidiga eftersom att de ger utrymme för informanterna att prata fritt vilket kan ge forskaren större insikt i dennes upplevelser (Bryman 2016:563). Vi utformade en intervjuguide (se bilaga 2 för fullständig intervjuguide) med specifika teman som "bakgrund", "öppnande frågor", "sociala relationer i vardagen", "institutionell kontakt", "för- och nackdelar", "trygghet" och "avslutande frågor". Våra teman byggde på studiens syfte och frågeställningar. Frågorna som vi ställde till informanterna behövde inte vara i någon speciell ordning utan vi satte våra teman i en ordning utifrån hur lätt eller svårt det skulle bli att svara på frågorna. De ämnade alltså att hjälpa oss hålla reda på ungefär var i intervjun vi befann oss så att vi kunde ställa följdfrågor och vara fria att prata med respondenterna inom temat. Vi valde till exempel temat "sociala relationer i vardagen" och "institutionell kontakt" för att kunna jämföra hur de digitala medlen användes i kontakt med socialarbetare och i kontakt med andra i vardagen. Temat "för- och nackdelar" syftade till att

undersöka informanternas upplevelser kring det digitala från både en positiv och negativ bemärkelse. Temat "trygghet" syftade till att undersöka huruvida informanten kunde känna en trygghet med att lämna ut information på nätet (ibid:565). Intervjuerna pågick mellan 25-50 minuter och spelades in efter att vi fått samtycke från respondenterna. Vi författare deltog vid alla intervjuer där vi växlade roller vid varje intervju. Vi såg det som en fördel att båda var med på intervjuerna så att resultatet blev enhetligt utefter att vi båda hade fått höra vad som sagts under intervjuerna (Bryman 2016:564).

4.5 Insamling av empiriskt material

Samtliga intervjuer utfördes i den ideella verksamhetens lokaler i ett rum där vi kunde stänga om oss. Inför intervjun fick varje respondent ett informationsbrev skickat till sig där vi förklarade undersökningens syfte, metod, etiska ställningstaganden och kontaktuppgifter till oss och vår handledare (se bilaga 1). Fördelen med att ha intervjuerna vid ett fysiskt möte och inte via till exempel telefon är att ansiktsuttryck och kroppsspråk kommer fram, vilket kan skapa en mer tillitsfull intervju. Valet att ha fysiska intervjuer var också för att göra det så bekvämt som möjligt för informanten så att denne kunde känna sig trygg med att svara så öppet och ärligt som möjligt på våra frågor (Bryman 2016:593).

4.6 Analysverktyg

Efter varje genomförd intervju transkriberade vi inspelningarna direkt för att göra materialet nytta, det vill säga när vi hade det färskt i huvudet. Vi turades om och transkriberade varannan intervju för att underlätta arbetet samtidigt som vi kontrollerade varandras transkriberade material för att se om vi båda tyckte att det stämde bra. Vi skrev ut alla transkriberade intervjuer och färgmarkerade i texten så att vi skulle kunna jämföra intervjuerna med varandra och därmed upptäcka mönster. När vi upptäckte liknande svar hos två eller flera informanter skrev vi upp citaten under en rubrik. Vi läste igenom materialet om och om igen för att kunna sortera och upptäcka eventuella teman (Rennstam & Wästerfors 2015:67). När vi hade flertalet underrubriker delade vi in dessa i tre större teman. Dessa teman blev *Användningen av digitala medel och den ideella verksamhetens roll, brukarens kontakt med digitaliserade myndigheter och den digitala framtiden.*

Rennstam & Wästerfors (2015:74) menar på att övergången från sortering till kategorisering är “ett kreativt ögonblick i analysprocessen”. Det som har sagts under intervjuerna går över till att bli tolkat av oss som författare. När vi tolkar utgår vi från vår etikettering och gör därmed materialet mer abstrakt. Från sorteringen av materialet gick vi sedan till att reducera det (ibid:103ff). Med hjälp av vår handledare fick vi syn på vad som var centralt i studien och vad som inte hörde till. Vi plockade därmed bort de delar som inte kunde styrkas av utvalda teorier eller tidigare forskning och som inte hjälpte oss i besvarandet av våra frågeställningar. Det mest abstrakta momentet i en analys är inte att skapa ordning i materialet, utan snarare att argumentera för varför just det här är något vi borde titta på. Detta kallas för auktoritetsproblemet. Vi har argumenterat för vårt material genom att lägga det jämte teorier och tidigare forskning för att visa på relevansen och vad vi kommit fram till som är unikt. Styrkan med detta är att det visar på kreativitet och systematik som förhoppningsvis får med sig läsaren (ibid:138ff).

4.7 Tillförlitlighet

Validiteten och reliabiliteten används för att kunna säkerställa kvaliteten på studien. Dessa begrepp används inom både kvalitativa och kvantitativa undersökningar. Flera kvalitativa forskare har däremot diskuterat om dessa begrepp verkligen är relevanta för kvalitativa studier. Syftet med *validitet* är att kunna påvisa att man “mäter det som man säger att man mäter”, något som inte är det mest väsentliga inom kvalitativ forskning (Bryman 2016:465). Vidare har många forskare som ställt sig kritiska till dessa begrepp kunnat tänka sig att ändra begreppens innebörd. För att istället fastställa kvaliteten på en kvalitativ undersökning används begreppen *tillförlitlighet* och *äkthet*. *Tillförlitligheten* består av fyra delkriterier som är *trovärdighet*, *överförbarhet*, *pålitlighet* och *möjlighet att styrka och konfirmera* (ibid).

Kriteriet *trovärdighet* syftar till att forskaren kan säkerställa att forskningen skett i enlighet med de krav som finns och att resultaten rapporteras till de personer som är en del i den sociala verklighet som undersöks. Detta kallas för *respondentvalidering* och innebär att det finns en samförståelse mellan informanternas uppfattningar och undersökningens resultat (Bryman 2016:467). I dagsläget är det ingen av informanterna som har läst vår uppsats, men vi har kommit överens om att skicka den när den blivit godkänd av examinator. Uppfattningen vi har fått av våra intervjuer är att det finns en tillit mellan oss och våra informanter. Ingen av våra

informanter uttryckte att intervjuerna var jobbiga eller skapade obehag och de uttryckte istället att de litade på att vi förvaltade informationen som vi fått på ett korrekt vis.

Kriteriet *överförbarhet* innebär att kvalitativa forskare behöver ha en "fyllig och tät" beskrivning av de detaljer som ingår i en kultur. Detta innebär att en detaljerad och utförlig miljöbeskrivning gör att andra personer kan bedöma huruvida resultaten är överförbara till en annan miljö eller inte (Bryman 2016:479). Detta kriteriet begränsades en aning på grund av vårt val att inte ge en utförlig beskrivning av verksamheten. Inte heller informanternas exakta ålder, sysselsättning och kön finns med för att förstärka konfidentialitetskravet (se avsnitt 4.8). Vi har valt att inte heller undersöka deras kontakter med socialtjänsten i dag djupare. Vårt val att göra detta var för att skydda våra informanter. Genom att berätta till vilken ålderskategori de tillhör och tidigare problematik som de haft ansåg vi att det var möjligt att överföra vårt resultat till en annan kontext utan att utsätta våra informanter för skada eller obehag. Detta var också anledningen till att vi valde att hantera informationen som vi fick om våra informanters kontakter med myndigheter i dag som känslig information och något som kunde försvaga individskyddskravet (se avsnitt 4.8).

Kriteriet *pålitlighet* innebär att forskaren ska anta ett granskande synsätt. Detta innebär att en fullständig och tillgänglig beskrivning av alla faser i forskningsprocessen säkerställs. Detta kriterium kan säga något om studiens *transparens* vilket handlar om hur forskaren arbetar utifrån regeln att ge en så detaljerad beskrivning av forskningsprocessen som möjligt (Bryman 2016:458). Innan vi påbörjade uppsatsen fanns det frågor kring hur studien skulle komma att påverkas av att informanterna var medlemmar vid samma verksamhet. Utifrån det material vi fått fram upplever vi att informanternas upplevelser var deras egna subjektiva upplevelser från perspektivet att de någon gång varit brukare. Verksamhetens roll i detta var av stöttande karaktär, men vi anser alltså att den inte försummade informanternas individuella berättelser om sina erfarenheter av digitaliseringen.

Kriteriet *möjlighet att styrka och konfirmera* syftar till att forskaren ska ha en insikt om att det inte går att göra en helt objektiv forskningsstudie av samhället och att man därmed ska försöka agera i så god tro som möjligt. Den som undersöker något ska alltså inte medvetet låta sina personliga värderingar påverka utförandet eller slutsatserna i en undersökning (Bryman 2016:470). Detta har vi uppfyllt genom att vara medvetna om både våra positiva och negativa

föreställningar om fenomenet. Eftersom att vi har valt detta som ett forskningsämne har vi haft en viss nyfikenhet om temat vilket vi har använt som utgångspunkt istället för våra fördomar. Vi har varit medvetna om att vi under intervjuerna velat ha svar på de frågorna som vi undersökt men vi har i största möjliga mån försökt att inte styra intervjuerna åt ett specifikt håll. Detta har gjort att det är informanternas berättelser som har legat till grund för vår studie och inte tvärtom.

4.8 Etiska överväganden

I början av vår studie funderade vi mycket över om det vi ville undersöka var så kallat etiskt hållbart. Eftersom att ett huvudfokus har varit att försöka få fram brukarperspektivet så var det viktigt att överväga hur vi skulle få fram informanter och om dessa på något sätt skulle behöva utsätta sig för en risk för att delta i undersökningen. Enligt den rådande etikprovningsslagen ska det tydligt framgå att personen som deltar i en studie har samtyckt till undersökningen, att de informerats om undersökningens syfte, att de fått tillfälle att ställa frågor och fått information om att det när som helst har varit okej att avbryta studien eller hoppa över frågor (Nygren 2012:23ff). Med andra ord ska studien följa fyra grundkrav för att kunna anses som etisk hållbar (Vetenskapsrådet 2002:7-14). *Informationskravet* syftar till att respondenten ska vara informerad om studiens tillvägagångssätt och syfte. *Samtyckeskravet* syftar till att studien måste ha respondenternas samtycke för att kunna samla in empiriskt material. *Konfidentialitetskravet* syftar till att respondenternas svar inte ska kunna härledas tillbaka till dem, d.v.s att de måste kunna vara anonyma. Samt det fjärde *nyttjandekravet* syftar till att det empiriska materialet som samlats in ska förstöras och att personuppgifter om respondenterna inte ska kunna användas i ett annat syfte efter avslutad studie. Utöver de fyra grundkraven ska en studie även följa grundläggande etiska kodexar. Det ena, *individskyddskravet*, handlar om att enskilda individer inte ska utsättas för obetydlig skada för forskningens skull. Det andra, *forskningskravet*, handlar om att man bör bedriva forskning som ska kunna föra samhället framåt. Forskningskravet får aldrig trumfa individskyddskravet och vice versa, det måste alltid finnas en balans mellan dessa för att en ska kunna säkerställa etiska premisser (Vetenskapsrådet 2017:13).

Kravet på etisk prövning gäller endast studier på en högre nivå än C- och D-uppsatser som skrivs vid universitetet. Trots det ska ett forskningsarbete alltid kunna anses som etiskt godtagbart (Nygren 2012:25f). Vi har beaktat samtliga etiska grundkrav genom att dela ut informationsbrev till informanterna (bilaga 1) där de fått information om studiens syfte, vad det skulle innebära för

dem att delta, att det när som helst varit okej att avbryta deltagandet samt gett ut kontaktuppgifter till oss och vår handledare. På så sätt har de kunnat kontakta oss med frågor innan eller efter intervjutillfället. Vi fick godkänt att undersöka brukarperspektivet med kravet att vara extra försiktiga med personuppgifter och anonymisering. Vi har beaktat kravet på extra försiktighet genom att spela in intervjuerna på en separat inspelare som varit låst under tiden vi inte använt den och otillgänglig för obehöriga. Blanketten syftar till att ge respondenterna en chans att se till om risken de tar som forskningspersoner kommer att leda till någon nytta för dem eller inte i slutändan och kommer att förstöras när uppsatsen har blivit godkänd.

4.9 Metoddiskussion

Uppsatsens syfte och frågeställningar har besvarats genom kvalitativa, semistrukturerade intervjuer. Syftet har varit att undersöka nyktra missbrukares upplevelser av den digitala förändringen i förhållande till deras tillvaro och möjligheter till stöd. En styrka med att genomföra kvalitativa intervjuer är just att få ta del av individers upplevelser och erfarenheter kring ett specifikt ämne. Kvalitativ metod finns till för att vi ska få syn på processer och betydelser snarare än att mäta något med siffror (Rennstam & Wästerfors 2015:13). Något som är negativt med att använda sig av kvalitativ metod är att det kan bli ett smalt ämnesområde som saknar en generell översikt eftersom att det tar tid att utföra och fokuserar på en person i taget. Då vi varit begränsade av tid är vi medvetna om att vårt resultat eventuellt inte gett en fullständig bild av hur brukare generellt sett upplever digitaliseringen. Men vi anser ändå att studiens syfte och frågeställningar har blivit besvarade genom analysen av det empiriska material vi lyckats få ihop.

Intervjuerna har skett på plats på verksamheten i ett avskilt rum. Detta anser vi ökade möjligheten till att få till intervjuer eftersom att vi tog oss till platsen där våra informanter brukar befinna sig istället för att de skulle vara tvungna att komma till oss. Detta har även eventuellt ökat en känsla av trygghet hos informanterna då de kunnat vara på "hemmaplan" under intervjuerna. Vi ansåg att detta kunde ge en bättre bild av oss som författare och informanter då vi kunde ha en normal konversation utan oro för exempelvis teknikstrul. Vi ansåg även att det inte fanns någon risk för smittspridning av Covid-19 under tiden för intervjuerna.

Vår förförståelse och syn på ämnet kan ha påverkat studien i den bemärkelse att frågorna har utformats efter detta. Samtidigt har vi under hela uppsatsens gång försökt bibehålla en objektiv inställning. Vår förförståelse har även en inverkan på vårt analysarbete eftersom att det där blir synligt hur vi tolkar det som sagts under intervjuerna. Som människa går det inte att vara helt objektiv eftersom att vi själva är deltagare i samhället och har inneboende värderingar, men det är trots allt en del av processen och kan bidra till väldigt intressanta resultat (Bryman 2016:64f).

5. Resultat

I följande kapitel kommer vi att redovisa resultatet av våra intervjuer utifrån tre valda teman. Dessa teman är *Användningen av digitala verktyg och den ideella verksamhetens roll, brukarens kontakt med digitaliserade myndigheter* och *den digitala framtiden*. I senare avsnitt kommer vi att analysera vårt resultat utifrån vårt teoretiska ramverk och sedan ställa det mot tidigare forskning.

5.1 Användningen av digitala medel och den ideella verksamhetens roll

Flera av informanterna uttryckte att de inte har mycket användning av internet och att de generellt sett inte har så stor kunskap. Samtliga svarade däremot att de visste hur mejl fungerade och fem av sex kunde även använda sociala medier på en daglig basis. Informanterna berättar att just deras ideella verksamhet i nuläget har tre stycken stationära datorer men att de har ansökt om pengar från kommunen för att köpa ytterligare två eller tre bärbara datorer. Alla informanter har en egen mobiltelefon med tillhörande bank-id, vilket gör att de kan komma åt kommunala tjänster via mobiltelefonerna, men det är bara två personer som svarar att de använder datorer för att göra liknande ärenden. Fyra av sex informanter har datorer hemma och endast två av dessa använder dem till annat än att titta på till exempel serier eller TV.

En informant säger att hen har fått en dator via kommunen som hen sedan sålde för att den inte kom till någon större användning. Hen uttrycker en ånger över detta men berättar att allt som kunde göras via datorn även kan göras via mobilen, vilket gjorde datorn överflödig. Flera av informanterna säger sig som sagt förstå hur man använder internet men uttrycker att de kanske

lärt sig det för sent eller att de inte fått tillgång till någon kunskap kring hur man använder det på bästa sätt.

Internet stressar mig. Jag är en av dem som är rätt så duktig. Jag kan fixa saker. Men, det stressar mig. Det är inget som jag känner mig bekväm med (I 3)

Detta citat visar att kunskapen finns men att det ändå finns en underliggande osäkerhet kring det digitala. Andra upplevelser är att det digitala inte är något man kan välja att använda utan något som måste göras. Det spelar ingen roll om man vill eller känner sig bekväm med det.

Jag var tvungen ju, det går så snabbt nu. Ja, man är lite fast om man inte har ett bank-id (I 1)

Flera informanter menar också att just den här gruppen som de tillhör i många fall kan finna internetanvändandet svårare än andra grupper.

Mina tankar om det är ju att de som befinner sig i utanförskap, de har ju egentligen knappt en telefon (...). De har inga datorer. Det är också så att det kanske inte finns ett intresse från deras sida att lära sig (I 6)

Informant 6 berättar om sina tidigare erfarenheter av att leva och träffa personer i utanförskap som inte har tillgång till egna digitala medel. Samtliga av våra informanter har däremot det i dag.

5.1.1 Förändrade möten

Informanterna berättar att allt fler möten med myndigheter, föreningar och personliga samtal sker digitalt sedan Covid-19-pandemin startade år 2020. Upplevelserna kring de digitala mötena är blandade och det finns alltså inte ett genomgående tema om att digitala möten skulle vara något negativt eller positivt. Däremot säger fem av sex informanter att de föredrar fysiska möten, men att de kan gå med på digitala möten om det inte finns något annat alternativ. Tankarna om att de fysiska mötena är bättre grundar sig ofta i att kontakten med en annan människa blir annorlunda när samtalet sker digitalt och det är flera som säger sig sakna den mänskliga kontakten som endast kan fås genom ett fysiskt möte.

Ja, den personliga kontakten. Att man missar den. Man kan ju till exempel bara prata med en person åt gången [under digitala möten]. Man vill ju hellre ha överblick över alla (I 4)

Dessa upplevelser kring det fysiska mötet kommer även från de informanter som kan hantera internet och nätet väl. Det är inte de digitala kunskaperna som avgör om informanten föredrar fysiska möten, utan det ter sig istället vara en typ av inställning där man värnar om det mänskliga mötet snarare än den snabba kontakten som kan ske via nätet.

Jag är egentligen den människan som inte vill ha teams. Jag är en person som gillar fysiska träffar. Det kan vara på grund av att jag är så pass gammal och inte är så van vid den här typen av möten (...) men jag personligen tycker att fysiska möten ska gälla i den utsträckningen som det går (I 6)

Citatet visar på att de förändrade mötena som skett till följd av pandemin kan fungera i praktiken, men att det trots allt finns ett slags motstånd mot dem. I 6 menar att ålder även kan vara en faktor som påverkar inställningen till det digitala kontra det fysiska mötet, där det fysiska mötet är att föredra.

5.1.2 Hjälp från den ideella verksamheten

Den ideella verksamheten fungerar för alla våra informanter som en trygg plats dit de alltid kan komma. Det behöver inte bara vara i hjälpsyfte utan även när personerna bara vill umgås med andra och känna gemenskap.

Nä men vi har faktiskt väldigt trevligt här nere. Det har jag sagt många gånger också. Men är det allvar så är det allvar och då får vi prata lite allvar, men annars för det mesta så har vi det jättetrevligt (I 1)

I 1 syftar på att den ideella verksamheten har en öppen och tillåtande stämning. Det finns möjlighet att prata och få stöd i situationer som kan vara jobbiga samtidigt som det är kravlöst.

I de fall då en person av någon anledning inte har tillgång till internet så kan den ideella verksamheten hjälpa till och fånga upp personen så att denne inte bli exkluderad. En av våra informanter berättar att det finns ett par medlemmar vid verksamheten som inte har internet hemma vilket gör att de inte kan ta del av planerade aktiviteter eller dylikt som postas på sociala medier. Detta resulterar ofta i att de själva hjälper till och ringer upp de personer som annars inte skulle veta vad som sker vid verksamheten.

Men det är ju också det som är lite tragiskt, för när vi lägger ut information så har vi ju några medlemmar som inte kan se den, som vi då måste ringa upp och tala om att i dag händer det och det för de har alltså ingen tillgång till internet (I 6)

Verksamhetens medlemmar ser helt enkelt till att känslan av utanförskap minskar genom att göra informationen tillgänglig, trots att alla inte har tillgång till internet. Detta är ett återkommande tema i flera av våra intervjuer. Den ideella verksamheten och dess medlemmar hjälper och stöttar ofta varandra i de fall där det finns ett digitalt glapp mellan någon medlem och ärenden som behöver göras.

Svårt. Men eftersom man fick hjälp var det inte så svårt, men om jag hade gjort det själv så skulle det bli kaos. Det är för invecklat. (...) Och sen email har varit så svårt för mig, jag har inte pallat med det. Jag har gått i några datakurser, men det har inte fastnat det heller (I 4)

Några av de som uttryckte att det var svårt att hänga med i den digitala utvecklingen uttryckte samtidigt att det läggs ett stort ansvar på ideella verksamheter att utbilda sina medlemmar. De informanter som pratade om detta syftar på att det i dag förväntas att man ska kunna ta del av de digitala medel som finns, men att det inte erbjuds någon hjälp från till exempel den offentliga sektorn för att kunna lära sig detta. Ansvaret läggs därför på ideella verksamheter att utbilda de som behöver det eftersom att verksamheterna är en trygg plats.

Verksamheten besitter, som sagt, tre stycken stationära datorer som används av medlemmarna. Men ingen av informanterna uttrycker att de går och sätter sig vid någon av datorerna självmant för att betala en räkning eller dylikt. Samtliga menar att de gärna har någon som står bredvid och hjälper dem med deras ärenden.

När man är i kontakt med myndigheter så hjälper jag många här vid *verksamhetens namn* då, bland annat två stycken som är här (...) för att söka skuldsanering och sådana saker (I 2)

Detta visar på den hjälpsamhet som finns inom verksamheten och hur medlemmar ofta hjälper varandra i ärenden som kan vara svåra eller komplicerade för en person som inte besitter en så hög kunskap om det digitala.

5.2 Brukarens kontakt med digitaliserade myndigheter

Det finns berättelser från våra informanter där det framkommer att digitala verktyg kan vara något positivt, speciellt i mötet med till exempel myndigheter. Det finns upplevelser om att det digitala mötet går snabbare om båda parter, myndighet och brukare, vet vad som behöver göras.

Om det är såhär att man har fasta utgifter så är allting klart, de vet precis och jag vet precis (...) då är det mycket bättre att inte behöva gå dit. Det är bättre för dem, det är bättre för mig. Det sparar en jävla massa tid (I 5)

Det finns också upplevelser om att det digitala mötet kan samla flera olika parter under ett samtal så att brukaren eller myndigheten inte behöver ta kontakt med olika instanser i olika samtal. Denna upplevelse bygger även den på en effektivitet och ett tidssparande hos både myndighet och brukare, men en sådan här metod kan också enligt våra informanter ta bort obehag som just mötet med flera olika myndigheter kan skapa. Det digitala mötet, om det inte finns något annat alternativ, upplevs alltså som något positivt från de personer som förstår och kan hantera digitala verktyg som kommunen använder.

Andra menar på att digitala möten med myndigheter inte alls är något de föredrar och hellre går till socialkontoret i den utsträckning det går.

Ja asså ett krav som jag har när man byter socialsekreterare (...) Om jag byter socialsekreterare så vill jag träffa den som jag ska ha att göra med i framtiden (I 1)

I 1 menar att hen är en person som måste träffa sin socialsekreterare fysiskt vid första mötet för att relationen sedan ska fungera. Informanten uppskattar alltså möjligheten att kunna utföra ärenden fysiskt.

5.2.1 Tilliten till digitala myndigheter

I våra intervjuer har det framkommit att tilliten till att myndigheter skyddar ens privat information är relativt hög. Till skillnad från detta är den övergripande bilden av nätet att det är en otrygg plats där det är lätt att bli kapad (se avsnitt 5.3.2). Det var inte någon av våra informanter som uttryckte att de skulle avstå från att ge ut information till myndigheter genom digitala hjälpmedel. Det fanns en bild av att mer information läckte ut genom att socialarbetaren sade något som den inte borde ha sagt än att information skulle läcka ut från datorer. Det var

dock en av våra informanter som uttryckte att det fanns en risk för att information skulle kunna läcka ut via nätet. Men hen hade trots det valt att vara ärlig i sitt ärende.

att de skyddar mina uppgifter det tror jag. Men när jag säger att jag inte kan lita på myndigheter, det är en annan sak (I 5)

Detta visar på att tilliten till digitala myndigheter är hög, men att tilliten till myndigheter överlag är låg.

5.2.2 Motstånd mot det digitala

Hos våra informanter finns det ett visst motstånd mot det digitala. I vissa fall säger de själva att det handlar om okunnighet, men andra syftar på att det även kan handla om någon slags motståndskultur som uppstår inför det digitala.

Med den här gruppen, som vi har i den här verksamheten, det blir som ett så stort motstånd så fort det blir digitalt (I 3)

Andra menar på att det är åldern som kan ligga till grund för motståndet. Alla våra informanter har som sagt lärt sig att använda digitala verktyg i vuxen ålder och menar att tanken på internet kan stressa dem.

Jag är för gammal alltså. Det kommer aldrig in i mitt huvud hur det fungerar. Grunderna kan jag ju (...) men inget djupare (I 4)

Utifrån våra intervjuer har vi även kunnat urskilja att motstånd mot det digitala skapas genom farhågor om att det kommer att skapa ett större utanförskap mot en redan utsatt grupp. Som citatet visar uttryckte vissa informanter en känsla av okunskap. Andra informanter hänvisade även till personer i sin nära krets som beskrev en digital okunskap och att det kunde höra ihop med en känsla av att hamna efter i utvecklingen. Enligt informanterna skapar okunskapen en frustration som sedan leder till ett slags motstånd.

Jag är lite rädd för att vi ska gå in i ett samhälle där allting blir digitalt. Den här målgruppen som jag tillhör kommer att påverkas av detta väldigt mycket och bli ännu mer utanför (I 3)

Det här motståndet mot det digitala och solidariteten som uppstår istället verkar vara viktigt för många av våra informanter och det blir tydligt genom intervjuerna att hjälpen som kommer från den ideella verksamheten gör att fler hänger med i gemenskapen.

5.3 Den digitala framtiden

Gemensamt för informanterna var att samtliga uttryckte att digitalisering är framtiden. Det är den naturliga utvecklingen av samhället. Med det sagt beskrev de utmaningar och möjligheter som de tror att den digitala framtiden står inför.

5.3.1 Möjligheter med digitaliseringen

På frågor som handlar om möjligheter med digitaliseringen var svaren ofta lite tvetydiga, men det fanns ändå en genomgående upplevelse om att det digitala sparar tid. Detta är något som alla våra informanter tagit upp under intervjuerna. Man behöver inte längre ta bussen eller bilen till en plats utan kan i lugn ro ha ett möte med sin socialsekreterare eller liknande via nätet.

så har man helt plötsligt kommit på att det här var ju ganska bra. Alla sparar tid. Vi behöver inte ta oss till de fysiska mötena. Vi kan ha det via teams och fortsätta ha det via teams och träffas kanske en gång vid avslutningar (I 6)

Den positiva inställningen till att digitala möten sparar tid, som I 6 redogör för ovan, kan ställas i relation till det hen säger i avsnitt 5.1.1 om att hen gillar fysiska träffar. Fördelarna kan alltså väga upp för nackdelarna, vilket i det här fallet är den tidssparande aspekten. En annan möjlighet med det digitala är att det är lättare att få information och kunskap om något man undrar över.

Istället för att behöva vända sig till specifikt varje enskild så går man in här och så rådfrågar man här, man söker efter det man behöver. Aa så jag menar, förstår man hur det fungerar så är det ett mycket bra verktyg tycker jag (I 5)

Något annat som framkommit under intervjuerna är att flera av våra informanter ändå föredrar digitala möten framför ett mejl eller telefonsamtal eftersom det då går att avläsa en viss mängd kroppsspråk och ansiktsuttryck. De föredrar dock inte digitala möten framför de fysiska mötena vilket gör det svårt att se om detta är en möjlighet med digitaliseringen eller om det är en kompromiss från informanternas sida. En kompromiss i den aspekten att det i många fall, speciellt under rådande covid-19-pandemin, inte går att komma från de begränsade fysiska

mötena. Detta gör att möten via nätet kontra telefon står som alternativ och där det digitala mötet trumfar telefonmötet.

5.3.2 Utmaningar med digitaliseringen

Samtliga informanter ser potentiella utmaningar och risker med digitaliseringen i framtiden. En genomgående erfarenhet är att sekretess är något som är svårare att upprätthålla på internet och att det finns risk för att bli kapad via nätet. Detta innebär att ens identitet kan bli snodd eller kopierad och att ens bankkonto kan tömmas på pengar. Upplevelserna är att detta är något som kan ske i framtiden men det är inte något som har hänt någon av informanterna än. I avsnitt 5.2.1 togs det upp att våra informanter känner sig trygga med att ge ut information om sig själva till myndigheter via nätet. Denna utmaning handlar om att privata aktörer utanför myndigheten kan utnyttja den information som läggs ut på nätet.

Jag kan se vissa risker att det kan finnas tillgängligt för folk som kanske inte bör se allting (...) Ja du kan ju gå in på Ratsit så får du personnummer och allt möjligt va. Det är ju väldigt enkelt att kapa identiteter (I 2)

Andra upplevda utmaningar som våra informanter hade om digitaliseringen var att den gör att människor isolerar sig. När fler ärenden går att lösa via nätet finns det ingen anledning att lämna sitt hem längre.

Sen så har det ju en negativ effekt ändå (...) att man isolerar sig själv va, och behöver inte gå ut och skaffa socialt umgänge, utan jag har det på nätet (I 5)

Detta är något som upplevs som farligt för målgruppen vi intervjuat. Personerna vi har pratat med poängterar vikten av kamratskap och gemenskap för deras välmående och menar att en ökad digitalisering kan göra att man träffas mindre vilket kan skapa risker i form av återfall eller psykisk ohälsa.

Internet kan också vara en så kallad utsatt plats för personer i missbruk eller med psykisk ohälsa. En informant berättar om sina upplevelser kring att det finns mycket hat på nätet vilket gör att det kan vara svårt att uttrycka sina känslor eller tankar via digitala verktyg. Detta står i relation till en annan informant som menar att personer i missbruk ofta är väldigt sköra och sårbara och kan finna det svårt att avgöra vad som är bra eller mindre bra att uttrycka sig om på nätet. Detta i

kombination skapar en bild av att internet kan vara ett komplicerat verktyg för personer som inte vet hur det fungerar eller som inte fullt ut förstår dess konsekvenser.

Det kan ju vara en fara, för man kan hamna i situationer där man lämnar ut sig själv (...)

Gränserna försvinner och jag kan tänka att om man är i ett missbruk så är man skör, sårbar (I 3)

En annan upplevelse som är en utmaning med digitaliseringen är att det går för fort och att detta är en reaktion av känslan att man alltid måste spara tid.

Men också kan jag tycka att det är tråkigt att vi är så stressade att vi måste spara tid *skratt*. Men eller hur! Där landar jag i något helt annat. Men det har ju med min uppväxt och min syn på det att göra (I 6)

5.3.3 Lösningar på utmaningarna med digitaliseringen

De som såg utmaningar med digitaliseringen anmärkte på att många verkar tycka att det är svårt att komma igång med användningen på egen hand. Därför var vissa även väldigt lösningsorienterade när vi ställde frågan om vad de har för idéer för att göra digitaliseringen lättillgänglig för de som till exempel inte har vuxit upp med det.

de [kommunen] hade ju kunnat samla 10 stycken och sagt "nu har vi lite utbildning här" (...) 10 brukare då. (...) och så stämmer man av liksom "har du bank-id?" (I 2)

Flertalet kom med liknande förslag om studiegrupper för de som eventuellt hamnar efter eller inte har möjlighet att ta sig an digitala medel själva.

vi [vid verksamheten] vill göra som de gör på TV *skratt*. Har ni sett det? (...) Där får de lära sig att skicka meddelanden och sms och så där. Vi vill liksom göra en enkel version av det (I 3)

I 3 uttrycker här att det är den ideella verksamheten som ska lösa problemet med digitalt utanförskap och tillgodose kunskap till de som behöver den. Detta står i relation till syftet med den ideella verksamheten (se 1.3.6) som är att ge stöd och hjälp till de som behöver det. Detta innefattar även stöd och hjälp i ärenden som rör det digitala.

6. Analys av empiri

I detta kapitel kommer vi först att analysera vårt resultat under våra tre valda teman utifrån valda teorier. Under rubriken *resultat kopplat till tidigare forskning* jämför och analyserar vi sedan våra resultat med vad som framkommit i tidigare forskning.

6.1 Användningen av digitala medel och den ideella verksamhetens roll

En grund för teorin om social acceleration är en upptrappning av alla sociala, ekonomiska, tekniska och kulturella processer (Rosas 2009:82f). Utifrån vår empiri går det att se att en teknisk acceleration har skett sedan pandemin startade år 2020. Detta tar sig uttryck i att verksamheten som vi utgått från vill införskaffa fler datorer till sina medlemmar för att kunna hänga med i den allmänna utvecklingen (se avsnitt 5.1). Fler digitala hjälpmedel tar plats i miljöer där det tidigare inte har funnits eller behövts. Samtliga informanter har nämnt att de i dag använder sig av digitala hjälpmedel som sociala medier, mejl eller meddelandetjänster dagligen. Men de har börjat använda det i vuxen ålder och alltså inte använt sig av det tidigare i livet. På frågor kring upplevelser av de nya digitala verktygen svarade fyra av våra informanter att det bland annat gav dem stress och huvudvärk. Det går även att urskilja att digitaliseringen för med sig en acceleration av livstempot genom att flera av informanterna uttrycker att det går snabbare i dag och att detta skapar känslor av stress.

Vidare uttrycker alla informanter att de föredrar fysiska möten över digitala, även om de kan tänka sig att ha ett digitalt möte om det inte finns något annat alternativ (se avsnitt 5.1.1). Anledningarna till att de fysiska mötena är att föredra är för att den mänskliga kontakten ofta försvinner i ett digitalt möte. Det är svårare att få ett grepp om en person via ett digitalt möte vilket uppfattas som negativt. Detta tolkar vi som att en konsekvens av accelerationen är att de tidssparande aspekterna och det mänskliga står mot varandra, där effektiviteten väger tyngre. Utvecklingen inom digitaliseringen riskerar därmed att ske på bekostnad av det mänskliga mötet.

Utifrån Rosas teori (2009:82) om acceleration av social förändring där han menar att sociala konstellationer, strukturer och rörelsemönster blir allt mer kortlivade och ostabila ser gemenskapen vid verksamheten ovanlig ut. Det vi har sett under våra intervjuer är att den ideella

verksamheten motsäger just denna acceleration. I ett samhälle som blir allt mer individualistiskt, som en konsekvens av den sociala accelerationen, fungerar den ideella verksamheten som en plats där individen får en plats inom gemenskapen och kollektivet. Vidare kan detta kopplas till Franzén (2010:86f) som menar att maktbalanser skapas av konstruerade hierarkier. Utifrån vår empiri är den strukturella makten inte lika närvarande vid den ideella verksamheten och dess medlemmar möter varandra jämlikt. Jämlikt innebär här att de möter varandra i delade erfarenheter och upplevelser där ingen anses bättre än någon annan vilket skapar en jämn maktbalans. Ingen är högre upp än någon annan i hierarkin och alla hjälper varandra när det kommer till användandet av digitala medel.

6.2 Brukarens kontakt med digitala myndigheter

Utifrån teorin av Franzén (2010) finns det en ojämn maktbalans i ett förhållande mellan människor på grund av konstruerade hierarkier. Detta är något som kan ses i till exempel förhållandet mellan en socialarbetare och brukare genom att brukaren hamnar i beroendeställning till socialarbetaren, vilket ger socialarbetaren en maktposition (Franzén 2010:90). Under våra intervjuer har det framkommit att det digitala mötet med socialtjänsten delvis kan vara något positivt genom att det motarbetar obehaget som kan skapas vid fysiska möten med flera olika myndigheter (se avsnitt 5.2). Den strukturella maktbalansen som Franzén pratar om kan på flera sätt förändras genom digitala möten, men detta står återigen i relation till att brukaren kan och vill använda sig av digitala hjälpmedel. I de fall som våra informanter uttryckte att de mycket hellre har fysiska möten än digitala möten kan det kopplas till det som Franzén kallar för det *intentionella maktbegreppet* (Franzén 2010:86f). Samtliga informanter som föredrog fysiska möten med myndigheter istället för digitala uttryckte också att de finner digitala medel svårhanterade. Genom att då ha ett digitalt möte får socialarbetaren mer makt än brukaren på grund av att socialarbetaren är i stånd att hantera de digitala medlen.

6.3 Den digitala framtiden

Utifrån våra intervjuer kan vi se att våra informanter både ser utmaningar och möjligheter med den digitala framtiden, men att utmaningarna i många fall överträffar möjligheterna. En möjlighet som står ut och som fem av våra informanter tar upp är att digitaliseringen sparar tid (se avsnitt 5.3.1), men en utmaning är samtidigt att det är synd att tid måste sparas (se avsnitt

5.3.2). Detta kan relateras till Rosas (2009) teori om social acceleration då livstempot ökat avsevärt sedan den digitala eran tog fart. Tiden upplevs gå snabbare och snabbare och till följd av detta är det alltid positivt att kunna spara tid (Rosa 2009:85). Men det finns samtidigt en medvetenhet hos våra informanter om att det går snabbare och att detta gör att det är svårare att stanna upp och njuta av ögonblicket, vilket därmed blir en utmaning. Rosa menar vidare att den sociala accelerationen inte märks av om personen inte själv stannar upp och reflekterar över den. Våra informanter har här ett övertag genom att ha levt ett liv innan digitaliseringen. De kan mer tydligt urskilja de negativa effekterna med digitaliseringen än en person som inte upplevt något annat än livet inom den sociala accelerationen, vilket går att tolka som en anledning till de utmaningar som våra informanter ser med digitaliseringen (Rosa 2009:83f).

Som nämnt ovan skapar den intentionella makten ett övertag för personen som har mest kunskap om ett fenomen (Franzén 2015:14ff). En av utmaningarna som våra informanter tagit upp i intervjuerna är att internet inte är en trygg plats för de individer som inte kan se eller förstå dess konsekvenser (se avsnitt 5.3.2). En person som därmed inte har vuxit upp med det digitala eller som av andra anledningar inte förstår det hamnar därmed i ett maktunderläge. Detta kan utspela sig genom att personen i maktunderläge blir utsatt på nätet eller lättare att lura. Alla informanter uttrycker också att en utmaning med det digitala är att det är lättare att bli kapad eller få sin identitet stulen via nätet. I framtiden kan detta bli svårare att förhålla sig till då fler tjänster kommer att ske digitalt och utelämnandet av personuppgifter på många sätt blir ett krav. Den intentionella makten och möjligheten till motstånd kan därmed bli osynlig för de personer som inte har rätt kunskap om det digitala då ett motstånd kommer att resultera i ett digitalt utanförskap.

6.4 Resultat kopplat till tidigare forskning

Denna studie visar att våra informanter kan och använder sig av digitala medel på en daglig basis men att de ibland upplever hinder. När den offentliga sektorn på grund av sin långsamma anpassning till digitaliseringen brister i att hjälpa och utbilda sina medborgare så kan en känsla av exkludering skapas (Holgersson & Karlsson 2014:406). Utifrån detta blir det tydligt att det digitala utanförskapet och utanförskap från samhället ter sig gå hand i hand. Hos de informanter där det digitala var svårare att hantera har också inställningen till digitaliseringen påverkats till

det negativa, vilket tyder på att brist på kunskap skapar exkludering och sviktande motivation. Bristen på kunskap och motivation gentemot det digitala som förekom hos våra informanter *kan* även bero på deras ålder. Som Hjärpe & Scaramuzzino (2021:31) skriver så har personer över femtio år svårare att ta till sig det digitala eftersom att utvecklingen började ske redan när de var vuxna. Det här speglas hos flera av våra informanter som uttrycker att de föredrar fysiska möten eftersom att det är något som känns bekant för dem. Detta är återigen något som kan kopplas till Franzéns (2010:14ff) maktteori där den med mindre kunskap om ett fenomen hamnar i ett maktunderläge och där de som inte vuxit upp med internet automatiskt hamnar i ett underläge som skapar negativa känslor om fenomenet. Men likt det vi tagit upp i den tidigare forskningen finns det flera grupper än äldre som påverkas av det digitala utanförskapet såsom personer med intellektuella funktionsvariationer, personer i hemlöshet, flyktingar och kvinnor med låg socioekonomisk status (Hjärpe & Scaramuzzino 2021:32). Vi ser därför att det inte helt går att generalisera upplevelser som brist på kunskap och ovilja att använda det digitala till den äldre generationen, även om alla våra informanter faller in i denna kategori. Våra informanter har också tidigare haft en annan typ av problematik som i vissa fall kan ha påverkat deras kunskaper om internet. Att då endast säga att deras upplevelser om det digitala utanförskapet beror på deras ålder anser vi skulle förminska våra informanternas egna upplevelser.

Informanterna uttrycker att de har stor tillit till den digitala myndigheten och att de litar på att de förvaltar uppgifter korrekt. Schön & Wikström (2021:14) skriver att tilliten till myndigheten från brukarens sida är ett av kraven för att kunna implementera mer digitala medel inom det sociala arbetet. Det ska också vara möjligt att inte ha några förkunskaper kring det digitala för att hänga med i utvecklingen, att det inte ska kosta något och att samtycken måste utformas mellan myndighet och brukare (ibid). Våra informanter har inte uttryckt något om varken samtycken eller kostnader kring den nya tekniken, men det finns upplevelser om att man behöver hänga med i utvecklingen och ha digital kunskap för att kunna ta del av tjänster som myndigheter använder. Det står också klart utifrån vår empiri att det är den ideella verksamheten som tillgodoser denna kunskap och att myndigheten knappt ser om brukaren har kunskap eller inte och inte heller hur denne har tillgodosett sitt behov av kunskap. Kravet om att man inte ska behöva ha någon teknisk kunskap för att kunna ta del av myndigheternas tjänster kan alltså skapa en förskjutning av problemet som det digitala kunskapsglappet skapar. De flesta behöver någon typ av teknisk

kunskap för att kunna navigera det digitala och denna kunskap distribueras av aktörer utanför myndigheten i istället för av själva myndigheten (Svensson & Larsson 2017:45).

Pandemin har skapat fler digitala möten vilket vissa informanter reagerat positivt på i bemärkelsen att det har sparat dem tid. Detta bekräftas i den tidigare forskningen då studier visar att pandemin lett till fler digitala möten vilket både brukare och socialarbetare reagerat positivt på (Hjärpe & Scaramuzzino 2021:22). Den tidssparande aspekten är något som är väldigt attraktivt för individen och som kan förstås utifrån det som Rosa (2009:82) menar att den tekniska accelerationen bidrar till. Detta går dock ut på att alla parter kan använda sig av digitala hjälpmedel. Hjärpe & Scaramuzzino (2021:32) påpekar också att det digitala kan skapa ett större avstånd mellan parterna. Detta har vi kunnat koppla till vår studie då majoriteten av våra informanter uttrycker att de faktiskt föredrar fysiska möten, men att de anpassar sig när det är nödvändigt. Det finns alltså ett motstånd mot det digitala, men motståndet kan inte uttryckas i en vägran, utan i en tyst kritik som slutar med tillvänjning (Franzén 2010:14ff). Detta ser vi bland annat som en reaktion på det Kirst (2009:667) pratar om i den tidigare forskningen. Genom att vägra det digitala är det lättare att hamna utanför samhället, något som kan riskera att vår målgrupp faller tillbaka i gamla vanor såsom missbruk. Det är därmed lättare att till viss del förlika sig med förändringen som det digitala skapar än att utsätta sig för utanförskap (ibid:668). Det finns så att säga två sidor av myntet då en för stor tillvänjning kan leda till att individen isolerar sig själv när denne inte längre behöver lämna sitt hem utan kan göra allt via nätet och därmed hamnar i utanförskap (Hjärpe & Scaramuzzino 2021:27). Detta är en tydlig utmaning med digitaliseringen som våra informanter tagit upp, men som inte är en central del inom fenomenet *digitalt utanförskap*. Det digitala utanförskapet innebär att en person inte har tillräckligt med digital kunskap och därmed hamnar utanför (Lacobaeus et. al. 2019:14ff). Utanförskap innebär en avskärmning från samhället vilket också är en konsekvens av digitalt utanförskap. Utanförskap, som vi förtydligat ovan (se 1.3.5), är alltså tillståndet att vara utanför samhällsinstanser. Men detta utanförskap kan skapas på flera olika sätt och det finns mer än bara *ett slags* utanförskap.

I den tidigare forskningen tar vi upp fyrstegstrappan (Lacobaeus et. at. 2019:14ff). Det första steget är *bristande motivation* och genom att motverka detta kan en nyfikenhet inför det digitala uppstå istället. I vår studie har vi kunnat urskilja att motivationen för det digitala varierar och att

det både finns de som är intresserade och de som är mindre intresserade av det digitala. Motivationen grundar sig ofta i kunskap om det digitala vilket är det tredje steget i trappan. Bristande kunskap leder, som sagt, till bristande motivation. Det andra steget är *bristande tillgång* vilket är något som verksamheten försöker motverka genom att skaffa fler datorer. Alla informanter har även en egen smarttelefon vilket gör att de har faktisk tillgång till internet dygnet runt. Genom att ha en smarttelefon och datorer som är tillgängliga så kan *kunskapen* kring internet öka vilket även ökar *användningen* av digitala medel. Men det förutsätter återigen att det finns en motivation från användarens håll. Användningen är det fjärde steget i trappan. Det går inte att exkludera våra informanter ur fenomenet digitalt utanförskap då kunskapen om det digitala ibland uttrycks vara lägre än hos gemene man. Det finns däremot en stor vilja från den ideella verksamheten att förbättra kunskapen hos sina medlemmar vilket hade kunnat minska en känsla av digitalt utanförskap (Lacobaeus et. at. 2019:14ff).

7. Slutsats

I detta avsnitt presenteras det centrala resultatet gentemot våra frågeställningar.

Frågeställningarna är menade att besvaras utifrån analysen av det empiriska materialet.

7.1 Vilka fördelar respektive nackdelar upplever den här gruppen brukare med den ökande digitaliseringen?

De tydliga fördelarna vi kunde utläsa av det empiriska materialet var att det sparar tid att ha digitala möten då de inte behöver ta sig till fysiska möten. De digitala mötena skapar även större möjligheter än mejl eller samtal när man kan se varandra genom skärmen. Flera informanter menade på att digitaliseringen är framtiden, men det är otydligt om det är till en fördel eller nackdel. De betydande nackdelarna som våra informanter tagit upp är att internet kan göra att fler människor isolerar sig, vilket ses som en risk för vår valda målgrupp. Det fanns också flera farhågor om att internet är en otrygg plats med mycket hat och att det är lätt att bli utnyttjad genom att till exempel få sin identitet stulen. Ytterligare en nackdel med det digitala är att livstempot trappas upp vilket ökar en känsla av stress. Övergripande upplever alltså våra informanter att det finns fler nackdelar än fördelar med det digitala. Detta verkar vara en reaktion på att de inte känner sig helt trygga med nätet och föredrar fysiska möten framför digitala möten.

7.2 Vilken roll spelar det fysiska mötet för brukarna i förhållande till digitaliseringen?

Fem av sex av våra informanter berättar att de föredrar fysiska möten framför digitala möten. Det fysiska mötet skapar ett annorlunda möte och det är skillnad på att vara omkring andra människor i verkligheten än att se på dem i en skärm. I den här uppsatsen har vi tagit upp hur den här målgruppen specifikt behöver det extra stödet i sin vardag för att orka fortsätta sitt liv i nykterhet. Detta innefattar både hjälp med användning av digitala hjälpmedel men även att få känslan av kamrat- och gemenskap. Våra informanter uttrycker att hjälpen som de får från det fysiska mötet med den ideella verksamheten och dess medlemmar hjälper dem själva och flera i deras omgivning att hänga med i utvecklingen. Det gör det lättare att komma över det första hindret som digitaliseringen i många fall skapar som en konsekvens av att man inte är uppvuxen med det och tidigare levt i utanförskap. Utifrån vår empiri kan vi alltså urskilja att det fysiska mötet spelar en stor roll för att minska känslan av digitalt utanförskap men även att det är en grundpelare för att få en känsla av samhörighet och gemenskap. Möjligheten att få träffas fysiskt på en trygg och igenkännande plats är alltså fortfarande viktig för målgruppen även om digitaliseringen i sig inte enbart är något negativt enligt informanterna.

7.3 På vilket sätt kan utanförskap kontra digitalt utanförskap urskiljas ur brukarnas upplevelser?

Utifrån vår empiri och analys har vi kunnat urskilja att det är svårt att skilja på *utanförskap* och *digitalt utanförskap* då dessa är liknande konsekvenser av att inte vara delaktig i samhället. Där någon slags utanförskap från samhället finns kommer ofta det digitala utanförskapet naturligt och vice versa. Med det sagt blir diskussionen kring vad digitalt utanförskap har för likheter med ett utanförskap gentemot samhället viktig eftersom att våra informanter har en viss erfarenhet av ett slags utanförskap i och med deras tidigare missbruk. Det kan sägas att vi har jämfört dessa fenomen för att skapa en förståelse kring ämnet då digitalt utanförskap är ett relativt nytt begrepp. Vi har genom vår empiri kunnat urskilja att en del av våra informanter befinner sig i ett digitalt utanförskap då de sammanhängande uttrycker farhågor med digitaliseringen, brist på motivation och brist på kunskap. Det som talar emot att resterande informanter befinner sig i ett digitalt utanförskap är att de besitter en nyfikenhet för det digitala och därmed skaffar sig

kunskap och ökar sin egna användning av digitala medel. I början av studien trodde vi att ett digitalt utanförskap skulle vara mer påtagligt och drabba samtliga informanter, vilket inte var fallet. Men faktum kvarstår att det informanterna uttrycker enligt empirin och tidigare forskning alltså kan tolkas som att en del av informanterna befinner sig i ett digitalt utanförskap.

7.4 Förslag till vidare forskning

Som vi sett i den tidigare forskningen och det vi försökt lyfta så är brukarperspektivet generellt sett underrepresenterat inom ämnesområdet digitalisering. Denna uppsats har belyst brukares upplevelser av den digitala utvecklingen i förhållande till deras tillvaro och möjligheter till stöd. Digitaliseringen i samhället är ett fortväxande fenomen som verkar ha kommit för att stanna och därför kommer det även behövas fortsatta studier på ämnet och hur det påverkar oss som individer. Till vidare forskning skulle det vara intressant att se hur utvecklingen påverkar socialt arbete och dess brukare i form av att inkludera brukaren mer. Det skulle även vara intressant att se vidare forskning kring behovet av gemenskap och fysiska träffar i den digitala eran som just våra informanter uttrycker är så viktigt. Eftersom behovet av mänsklig närkontakt spelar stor roll för den här gruppen brukare skulle det därför vara intressant att följa vidare forskning kring hur det ser ut hos till exempel en annan grupp brukare.

Referenser

- Barsky, A.E (2017) Social Work Practice and Technology: Ethical Issues and Policy Responses. *Journal of Technology in Human Services*, Vol. 35, No. 1, 8–19
- Becker, H.S (2006). *Utanför - avvikandets sociologi*. Arkiv förlag. Lund
- Bernhard, I et al. (2018). Degree of Digitalization and Citizen Satisfaction: A Study of the Role of Local e-Government in Sweden. *Electronic Journal of e-Government*. 16(1):59-71
- Bryman, A (2016). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Liber AB
- Denk, T, Hedström, K, Karlsson, F (2019). *Medborgarna och automatiserat beslutsfattande*. I: Andersson, U et al. (red) Storm och stiltje. Göteborgs universitet: SOM-institutet.
- Daneback, K & Sorebring, E (2016). *Socialt arbete och internet*. Stockholm. Liber AB
- Eriksson, E (2018). Brukarinflytandets politiska innebörder– konsensusorientering, individcentrering och avpolitisering i den nationella policydiskursen. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 25(2), s. 91–113 <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:liu:diva-152734>
- Folkhälsomyndigheten (2020a). *Beslut om skärpta allmänna råd i Skåne län*. <https://www.folkhalsomyndigheten.se/nyheter-och-press/nyhetsarkiv/2020/oktober/beslut-om-sk-arpta-allmanna-rad-i-skane-lan/> (Hämtad 2021-11-29).
- Folkhälsomyndigheten (2020b). *Påväg mot en god och jämlik hälsa*. <https://www.folkhalsomyndigheten.se/contentassets/bd19f6bb308043ed9da8dfffcb3a5e67/stodstruktur-god-jamlik-halsa.pdf> (Hämtad: 2021-12-01).
- FoU Helsingborg (2018). *Digitalisering av socialt arbete ur brukarperspektiv*. <https://oppnasoc.helsingborg.se/digitalisering-av-socialt-arbete/> (Hämtad 2021-11-05).

- Franzén, M. (2010). I fråga om makt. Diskurser, resurser, kontexter. I: Ted Goldberg (red.) *Samhällsproblem*. Lund. Studentlitteratur AB.
- Hjärpe, T & Scaramuzzino, G (2021). *E-socialt arbete inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg*. Forskningsrådet för hälsa, arbetsliv och välfärd. ISBN: 978-91-88561-41-1
- Holgersson, J, Karlsson, F (2014). Public e-service development: Understanding citizens' conditions for participation. *Government Information Quarterly* 31(3) 396–410.
- IASSW (2014). *Global Definition Of Social Work*.
<https://www.iassw-aiets.org/global-definition-of-social-work-review-of-the-global-definition/>
(Hämtad 2021-12-14).
- Karlsson, M (2016). Brukardialogmodellen: Om brukarens kunskap i den evidensbaserade praktiken. *Socialmedicinsk tidskrift* 6/2016:659-667
- Kimball, E, Kim, J (2013). Virtual Boundaries: Ethical Considerations for Use of Social Media in Social Work. *National Association of Social Workers*. 58(2):185-8
- Kirst, M (2009). Social Capital and Beyond: A Qualitative Analysis of Social Contextual and Structural Influences on Drug-Use Related Health Behaviors. *The Journal of Drug Issues*. 39(10):653-676
- Lacobaeus, H. et. al. (2019). *Digitalt utanförskap en forskningsöversikt*. Linköpings universitet.
- Lopéz Palaéz, A (2017). E-Social work: building a new field of specialization in social work? *European Journal of Social Work*. 21(6):804–823
- Nationalencyklopedin (u.å). *Digitalisering*.
<https://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/enkel/digitalisering> (hämtad 2021-11-23)
- Nordesjö, K, Scaramuzzino, G, Ulmsteig, R (2021). The social worker-client relationship in the digital era: a configurative literature review. *European Journal Of Social Work*. 24(5):1-13
- Nygren, L. (2012). Risken finns, finns nyttan? I: Kalman, H. & Lövgren, V. (red.) *Etiska dilemman*. Malmö. Gleerups utbildning AB.

Rennstam, J. & Wästerfors, D. (2015). *Från stoff till studie*. Lund. Studentlitteratur AB.

Schön, C. & Wikström, B. (2021). Slutrapport av förberedelseprojekt *Behovsstyrd och människocentrerad IoT för en bättre livskvalitet*. Helsingborg.

SCB (2020). *På tal om kvinnor och män - Lathund om jämställdhet*. ISBN:978-91-618-1664-4

SFS (2001:453). *Socialtjänstlagen*. Stockholm. Socialdepartementet.

Socialstyrelsen (2013). *Resultat av remiss för termen brukare*;

<https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/dokument-webb/ovrigt/terminologi-resultat-av-remiss-for-begreppet-brukare-2013.pdf> (Hämtad:2021-11-30).

SOU (2015:91). *Digitaliseringens transformerande kraft – vägval för framtiden*.

<https://www.regeringen.se/4add1a/contentassets/b69dac4f05d44e8d836cdd91a5a7401b/digitaliseringens-transformerande-kraft--vagval-for-framtiden-sou-201591> (Hämtad 2021-11-29).

SOU (2008:18). *Evidensbaserad praktik inom socialtjänsten – till nytta för brukaren*.

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/statens-offentliga-utredningar/evidensbaserad-praktik-inom-socialtjansten---till_GWB318/html (Hämtad 2021-12-01).

SOU (2006:100). *Ambition och ansvar. Nationell strategi för utveckling av samhällets insatser till personer med psykiska sjukdomar och funktionshinder*.

<https://www.regeringen.se/rattsliga-dokument/statens-offentliga-utredningar/2006/11/sou-2006100/> s. 515 (Hämtad 2021-12-14).

SOU (2011:35). *Bättre insatser vid missbruk och beroende*

<https://www.regeringen.se/rattsliga-dokument/statens-offentliga-utredningar/2011/04/sou-201135/> s.194 (Hämtad 2021-12-14).

Svensson, L & Larsson, S (2017). *Digitalisering och socialt arbete - en kunskapsöversikt*

https://lucris.lub.lu.se/ws/portalfiles/portal/22297951/Svensson_Larsson_2017_Digitalisering_och_socialt_arbete_en_kunskaps_oversikt.pdf (Hämtad 2021-11-07).

Tillväxtverket (2021) *Ideell verksamhet*

<https://tillvaxtverket.se/amnesomraden/affarsutveckling/socialt-foretagande/vad-ar-socialt-foretagande.html> (Hämtad 2021-12-01).

Vetenskapsrådet (2002). *Forskningsetiska principer*. Stockholm.

Vetenskapsrådet (2017). *God forskningssed*. Stockholm.

WHO (2018). *Utjämna hälsoskillnaderna inom en generation*.

http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/69832/WHO_IER_CSDH_08.1_swe.pdf;jsessionid=7E759DFFB56A050D16F9B732947ECDB7?sequence=7 (Hämtad: 2021-12-01).

Bilagor

Bilaga 1

Brev till informanter

Syftet med undersökningen

Hej! Vi är två socionomstudenter från termin 6 på Socialhögskolan vid Lunds Universitet som just nu skriver på vår kandidatuppsats inom socialt arbete. Syftet med uppsatsen är att undersöka hur brukare som befunnit sig i utanförskap upplever den digitala förändringen som skett inom socialt arbete. Vi önskar att få svar på vilka för- och nackdelar du som brukare ser med denna och vad du har för erfarenheter av den i din kontakt med myndigheter.

Metod

Vi önskar att intervjua 6-10 personer som är brukare av socialt arbete för att få ett brukarperspektiv på våra frågeställningar eftersom detta inte så ofta presenteras. Intervjutillfället kommer att ta mellan 30-60 minuter och kommer att ske på tid och plats som vi i samråd kommer överens om. Vi kommer att utgå från en intervjuguide som innefattar frågor om t.ex. din bakgrund och naturligtvis hur du upplevt användandet av internet i din kontakt med socialt arbete. Intervjuguiden är mest till som stöd för oss, och vi eftersträvar att du som intervjuperson ska känna dig trygg och fri att prata öppet utöver frågorna. Om du som informant godkänner det kommer vi att spela in intervjun för att sedan kunna transkribera och analysera materialet.

Etiska ställningstaganden

Det är helt frivilligt att delta. För att du ska vara säker på detta kommer vi att spela in ditt samtycke till att delta och vad som gäller kring det i början av intervjun. För att underlätta får du gärna även lämna din underskrift på blanketten som vi sänder dig. Det kommer dock alltid vara okej att avbryta ditt deltagande utan vidare förklaring. Alla insamlade uppgifter om dig och verksamheten kommer att avidentifieras och det insamlade materialet kommer att förvaras utom räckhåll för oberoende. Det insamlade materialet kommer sedan att endast läsas av oss och vår

handledare. Material såsom inspelningar eller anteckningar kommer att raderas/förstöras efter att uppsatsen är godkänd.

Vid övriga frågor är du välkommen att höra av dig till oss eller vår handledare.

Med vänliga hälsningar,

Tora Engelbrekts, student: to1832en-s@student.lu.se

Hedda Donning, student: he6153do-s@student.lu.se

Karin Kullberg, Handledare: karin.kullberg@soch.lu.se

Jag godkänner härmed mitt deltagande i undersökningen om den ökande digitaliseringen inom socialt arbete ur ett brukarperspektiv

Plats och datum

Underskrift

Bilaga 2

Intervjuguide

Bakgrund

1. Berätta om din vardag, vad är din huvudsakliga sysselsättning just nu?
2. Har du, under din uppväxt, använt internet på något sätt?

Öppnande frågor

3. Vad betyder internet för dig?
4. Kan du berätta hur du använder dig av internet i ditt vardagliga liv?
5. Hur har du lärt dig att använda internet?

Sociala relationer i vardagen

6. Har du en egen dator/mobil?
7. Beskriv på vilket sätt och hur mycket du använder telefon/dator för att få kontakt med andra.
8. Hur skulle du beskriva gemenskapen vid verksamheten där du är medlem?
9. Upplever du att datorer eller telefoner påverkar gemenskapen vid verksamheten?

Institutionell kontakt

10. Har du någon gång varit i kontakt med socialtjänsten?
(om ja, ställ följande frågor):
11. Hur har den kontakten sett ut? Har det till exempel skett digitalt eller fysiskt?
12. Vilket föredrar du, att ha digitala möten eller möten på plats? Varför?

För- och nackdelar

13. Vad ser du för framtida möjligheter med digitalisering inom socialt arbete?
14. Vad ser du för framtida begränsningar med digitalisering inom socialt arbete?
15. Hur tror du att den digitaliserade framtiden kommer att se ut?

Trygghet

16. Känner du dig trygg med att ge ut privat information om dig själv via nätet? Om inte, vad är det som du känner dig otrygg med?
17. Känner du dig trygg med att lämna ut personlig information till myndigheter såsom socialtjänsten?

Avslutning

18. Tycker du att nätet ger plats för att uttrycka känslor?
19. Finns det något du vill tillägga som du har tänkt på under intervjuens gång?