



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

”Brukare vill inte använda mobilt bank-id även om de kan och får använda det.”

Hur utvecklingen av mobilt bank-id i digitala betaltjänster påverkar stödassistenters arbete

Ece Gülyar & Philip Marjaei

Kandidatuppsats SOPA 63

HT 2021, VT 2022

Handledare: Johan Cronehed

Abstract

Author: Ece Gülyar, Philip Marjaei

Title: People with disabilities don't want to use mobile bank-id even though they can and may use it. [Translated title]

Supervisor: Johan Cronehed

Assessor: Carina Gallo

In conjunction with the digital development, the use of digital payment services has increased, which entails a requirement for a mobile bank-id that not all groups in society have access to. The purpose of this study is to investigate how the modernization of payment services affects support-assistance staff from the understanding of independence in the everyday life of people with disabilities. The two research questions that are examined are "How is the work of supporting-assistance staff affected in relation with users within LSS after the use of mobile bank-id in digital payment services?" and "How do the supporting-assistance staff view the possibility of independence in the everyday life of users within LSS in connection with the use of mobile bank-id in digital payment services?" The method used is a qualitative method which includes semi-structured interviews. 6 supporting-assistance were interviewed. All have worked between 8-16 years within LSS, which covers the period before and after the use of mobile bank-id in digital payment services. The results of the study are presented using text. The conclusion of the first research question is that the work of the supporting-assistance staff was affected after the introduction of mobile bank-id in digital payment services because users need more support in managing their finances with digital payment services. With the second research question it was concluded that the possibility of independence in everyday life decreases when users within LSS can not take part in the possibility of using a mobile bank-id in digital banking services.

Keyword

Mobile bank id, LSS, payment services

Förord

Denna rapport är vårt examensarbete på socionomprogrammet vid Lunds Universitet. Arbetet har genomförts av Ece Gülyar och Philip Marjaei, under höstterminen 2021 och vårterminen 2022. Examensarbetet ger 15 poäng.

Tack till

Vi vill rikta ett stort tack till de stödassistenter som deltagit i denna studie och gjort den genomförbar. Tack för att ni delat med er av era upplevelser och på så vis gett oss kunskap inför vårt arbetsliv.

Vi vill även tacka oss själva för ett bra samarbete och vår handledare Johan Cronehed som har varit till stor hjälp med sina kunskaper och erfarenheter.

Innehållsförteckning

1. Inledning	6
1.1 Problemformulering	6
1.2 Syfte	7
1.3 Frågeställningar	7
2. Bakgrund	8
2.1. Digitaliseringen inom banksektorn	8
2.2. Internetbank	8
2.3 Historien bakom mobilt bank-id	9
2.4 Användning av internetbank vid betalningar	10
2.5 Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS)	10
2.6 Fysiska och kognitiva begränsningar	11
3. Kunskapsläge	11
3.1 Litteratursökning	11
3.2 Självbestämmande för personer som omfattas av LSS	12
3.3 Attityder mot mobilt bank-id	13
3.4 Sammanfattning av kunskapsläget	14
4. Teoretiskt ramverk	14
4.1 Den sociala modellen	14
4.2 The acceptance of technology perspective	15
4.2.1 Theory of planned behavior	16
4.2.2 Technology acceptance model	17
4.2.3 Unified theory of acceptance and use of technology	17
4.2.4 Diffusion of innovations theory	17
4.3. Risksamhället	18
4.4 Självständighetsmodellen	19
4.4.1. Personliga faktorer	19
4.4.2 Omgivning	19
4.4.3 Kontinuum	20
5. Metod	20
5.1 Metodval	20
5.2 Urval och undersökningspopulation	22
5.3 Bearbetning och analys	23
5.4 Metodens tillförlitlighet	24
5.5 Etiska överväganden	25
5.6 Förförståelse	26
6. Resultat och analys	27

6.1 Stödassistenters arbete och mobilt bank-id	27
6.2 Självständighet och mobilt bank-id	30
7. Avslutande diskussion	36
Referenser	39
Bilagor	433

1. Inledning

1.1 Problemformulering

I samband med den digitala utvecklingen i samhället har användandet av mobilt bank-id ökat. Människor har börjat använda sig av kort, swish, eller andra digitala betaltjänster. Flera företag har börjat hänga upp skyltar med "Endast kortbetalningar" eftersom det är billigare än kontanthantering. De grupper inom samhället som inte hänger med på denna digitalisering har påverkats negativt. Enligt länsstyrelserna definieras en av dessa grupper som personer med funktionsnedsättningar. (Ehrenberg & Jansson, 2018, s.5)

En anledning till varför denna grupp hamnar utanför den digitala utvecklingen kan vara att personen har en förvaltare. Skillnaden mellan en god man och förvaltare är att en person som har förvaltare saknar rättshandlingsförmåga, vilket innebär att personen inte kan ingå avtal (SFS 1949:381). Detta resulterar i att personen inte kan ha mobilt bank-id. Det är då förekommande att förvaltaren betalar de fasta kostnaderna och ger kontanter till brukaren/klienten.

Trots att användandet av mobilt bank-id i digitala banktjänster ökar finns relativt få studier om utvecklingens påverkan på utsatta gruppers självständighet. Giertzs (2012) studie visar på en diskrepans mellan mål och vardag med LSS. Den bristande harmonin mellan mål och vardag belyser de komplexa tankemönster och maktrelationer som omger individen. För att individen ska uppleva att hen har inflytande och självbestämmande krävs det att stödet anpassas efter individens behov. (Giertz, 2012, s.223)

Vi båda har mycket erfarenhet av LSS genom vårt arbete som enhetschef och personlig assistent. Det är många brukare/klienter som mår dåligt av att de inte kan använda digitala betalningsmetoder eftersom de saknar mobilt bank-id. Börjesson och Karlsson (2011) beskriver brukare / klient som en person med en professionell insatsgivare. Vi använder det som ett ord för personer med funktionsnedsättningar som bor på en LSS bostad. Vissa affärer och restauranger tar inte emot kontanter. Det har också blivit svårare att köpa biljetter till utställningar och konserter eftersom de flesta använder sig av digitala återförsäljare. Brukarnas möjlighet till en självständig vardag minskar eftersom de inte kan handla överallt. En av oss har varit med om att en brukare har ätit på en restaurang och inte har kunnat betala eftersom de inte tar emot kontanter. Hen behövde då ringa till boendet och

be stödassistenten att komma dit. Med begreppet stödassistent syftar vi till anställd personal som ger stöd och omsorgsinsatser till människor med funktionsnedsättningar som bor på en LSS bostad. Det löste sig genom att hen gav kontanter till ägaren som swishade till deras konto. Detta innebär en begränsning för brukarens möjlighet till en självständig vardag.

Studien och den empiri som presenteras grundas på stödassistenters upplevelse om hur deras arbete påverkas i relation till brukare inom LSS och hur de ser på möjligheten till självständighet för individer inom LSS i förhållande till användandet av mobilt bank-id i digitala betaltjänster. Studiens teoretiska ram omfattar inte alla e-tjänster utan fokus har lagts på användandet av mobilt bank-id inom digitala betaltjänster. Studien ämnar inte jämföra digitaliseringens effekt mellan olika områden/sektorer, utan syftet är att fokusera på stödassistenters upplevelser. Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade syftar till att skapa goda levnadsvillkor för individer med funktionsnedsättningar genom självständighet, valfrihet och delaktighet. Begränsningen att inte kunna använda mobilt bank-id i digitala betaltjänster försvårar tillämpningen av LSS lagstiftningen eftersom människor som har funktionsnedsättningar inte får full delaktighet. Därför är vi intresserade av att undersöka det valda ämnet.

1.2 Syfte

Syftet med denna studie är att få en större inblick i hur moderniseringen av betaltjänster påverkar stödassistenters arbete utifrån en förståelse om självständighet i vardagen hos personer med funktionsnedsättningar.

1.3 Frågeställningar

- Hur påverkas stödassistenters arbete i relation till brukare inom LSS efter användandet av mobilt bank-id i digitala betaltjänster?
- Hur ser stödassistenterna på möjligheten till självständighet i vardagen hos brukare inom LSS i samband med användandet av mobilt bank-id i digitala betaltjänster?

2. Bakgrund

Detta kapitel introducerar studiens bakgrundsbeskrivning. För att förstå stödassistenters arbete med brukare på ett LSS boende och mobilt bank-id i digitala betaltjänster krävs viss förförståelse. I kapitlet först presenteras digitalisering inom banksektorn och vad internetbank innebär, därefter historien om mobilt bank-id och användning av internetbank vid betalningar. Avslutningsvis introduceras Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och fysiska och kognitiva begränsningar.

2.1. Digitaliseringen inom banksektorn

I samband med den ökade digitaliseringen inom samhället har banktjänster för privatpersoner genomgått en förändring. Vissa banker har slutat erbjuda fysiska möten och använder sig av bara digitala metoder för både betalnings - och lånetjänster. Dessa digitala banktjänster efterfrågar hög självständighet hos kunderna. (Gatsou et al., 2017). Ett exempel på en bank som endast existerar i den digitala världen är Lunar Way som är ett danskt fintech företag. Företaget grundades år 2015 i Århus. Lunar Way riktar sig främst mot unga vuxna med ett bankkonto via en app och ett tillhörande betalkort. (Lunar) Ett äldre exempel är Avanza som startades år 1999. Avanza har cirka en miljon kunder idag. (Avanza). Användandet av digitala banktjänster har ökat mycket under de senaste åren. Konsumenter ser en stor fördel i att vara sin egen bankir och kunna sköta de flesta ärenden smidigt genom internet. Banker som tidigare lagt stort fokus på relationer har börjat lägga sina resurser på att konstruera nya digitala innovativa lösningar. Tidigare var det vanligt att banktjänstemän hade en viktig roll i relationen med kunderna. Idag saknas den personliga kontakten och kunder agerar mer självständigt eftersom de förväntas söka information via internetbanken på egen hand. (Kelly, 2014)

Finansiell kompetens innebär att man har förmågan att ta fram information om finansiella produkter och tjänster, men även om kunden har finansiell kompetens kan det finnas faktorer som försvårar användandet av internettjänster. Ett exempel är bristande kognitiv problemlösning. (Pousttchi & Dehnert, 2018)

2.2. Internetbank

Internetbank är en plattform där man kan utföra sina bankärenden via internet. Exempel på några bankärenden är att få information om saldo, ansöka om lån och göra överföringar.

(Gatsou et al., 2017) Internetbanken används sedan över 15 år tillbaka i Sverige. (Internetstiftelsen, 2018) Antalet svenska användare ökar kontinuerligt. Detta kan bero på att det är mindre krävande att använda sig av internetbanken än att ta sig till ett fysiskt kontor. Det är också mer kostnadseffektivt för bankerna att hänvisa kunderna till internetbanken eftersom det minskar lokal- och personalkostnader även om det blir en utmaning att skapa och bevara förtroendet hos kunderna i den digitala världen. (Kelly, 2014)

2.3 Historien bakom mobilt bank-id

År 1996 började banker tillåta kunder att identifiera sig digitalt via internet för att genomföra transaktioner med andra personer och företag (Eaton, Hedman och Medaglia, 2018). Östgöta Enskilda Bank lade grunden till fenomenet elektronisk identifiering i Sverige 1996. Under det kommande året anammade alla storbanker denna trend och öppnade sin egen internetbank. (Eaton et al., 2018) Några myndigheter började överväga vad de kallade "24-timmarsservice" under 2001. Skatteverket fick huvudansvaret för att undersöka ämnet. De studerade först den del av det svenska samhället med den största elektroniska kundbasen, nämligen Sveriges Internetbank. Detta skedde under perioden när staten beslutade om att en elektronisk signatur motsvarar en fysisk signatur. Finansiell ID-Teknik BID AB bildades i slutet av 2002 som ett resultat av det svenska bankkonsortiet där flertalet svenska storbanker deltog. Syftet med konsortiet var att utveckla en ny infrastruktur för att använda digitala certifikat. 2003 lanserades första bank-id logotypen för en kund till Skandiabanken, vars syfte var att byta adress via Internet. (BankID, 2018)

Över 100 000 människor använde bank-id i början av 2004. Det var ett högt antal med tanke på att det inte fanns så många tjänster som använde digitala certifikat på den tiden. I slutet av 2004 valde andra svenska banker också att ge sina kunder möjlighet att använda bank-id för digital identitetsverifiering. Dessa banker är Sparbanken Gripen, Sparbanken Finn och Länsförsäkringar. (ibid, 2018)

Mobilt bank-id är en vidareutvecklad version på bank-id. Det lanserades först under 2011. Hälften av alla svenskar år 2014 hade en mobiltelefon med mobilt bank-id. Fem år senare fördubblades användandet till 94 procent av smart-mobilanvändarna. Idag är det över 8 miljoner som använder sig av mobilt bank-id. (ibid, 2018)

2.4 Användning av internetbank vid betalningar

Internetbanken kan användas för att betala fakturor och räkningar som el, hyra, vatten, bredband etc. Alla fakturor innehåller information om hur mycket som ska betalas, när/hur betalningen ska ske och vad den avser. (Sfiekonomi, u.å.) Nästan alla betalar sina fakturor via internetbanken idag och det kan vara svårt att tolka informationen på fakturan. Någon som inte har betalat fakturor tidigare kan exempelvis ha frågor om vad plusgiro och OCR-nummer innebär. (Buffert, u.å.) För att kunna använda internetbanken behöver man ett bankkonto och personlig kod för att logga in. Den personliga koden används i samband aktivering av mobilt bank-id eller dosa. (Sfiekonomi, u.å.)

Man kan spara mycket tid och pengar genom att betala sina fakturor eller räkningar via internetbanken. Automatiserade processer leder till att det manuella arbetet minskar. Dessutom kan man få bättre kontroll över sin ekonomi genom att samla all information på en och samma plattform. (Cuylen, Kosch & Breitner, 2016)

2.5 Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS)

Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) riktar sig till;

- “1. personer med utvecklingsstörning, autism eller autismliknande tillstånd,
2. personer med betydande och bestående begåvningsmässigt funktionshinder efter hjärnskada i vuxen ålder föranledd av yttre våld eller kroppslig sjukdom, eller
3. personer med andra varaktiga fysiska eller psykiska funktionshinder som uppenbart inte beror på normalt åldrande, om de är stora och förorsakar betydande svårigheter i den dagliga livsföringen och därmed ett omfattande behov av stöd eller service” (SFS 1993:387).

Syftet med lagen är att personer som omfattas av LSS ska få fulldelaktighet i samhällslivet genom bestämda insatser (SFS 1993:387). Dessa insatser kan vara bland annat särskilt boende och personlig assistent. Oftast upprättar man en genomförandeplan för hur vardagen ska se ut innan man börjar genomföra insatserna. Alla brukare har olika behov som varierar över tid, därmed uppdateras genomförandeplaner regelbundet och i dialog med brukaren.

2.6 Fysiska och kognitiva begränsningar

Personer som omfattas av LSS kan ha fysiska eller kognitiva funktionsnedsättningar.

Fysiska funktionsnedsättningar kan till exempel vara nedsättningar på synen, balansen och motoriken som fingerfärdigheter. Ryggmärgsbräck och cerebral pares, CP är förekommande fysiska funktionsnedsättningar inom LSS. (Socialstyrelsen, 2019). Kognitiva funktionsnedsättningar innebär brister i hjärnans förmåga att ta emot, lagra och bearbeta information. De flesta har svårt att förstå och lära sig saker. Några exempel på kognitiva funktionsnedsättningar är ADHD/ADD, autism, asperger och dyslexi. (Eriksson, 2001)

Fysiska och kognitiva funktionsnedsättningar kan ha en påverkan på hur vissa personer utför uppgifter som att hantera en datormus eller tangentbord för att hitta information på nätet (Svensk, 2001). Det blir då svårt för dem att använda digitala banktjänster eftersom de saknar vissa färdigheter. Kognitiva funktionsnedsättningar kan skapa en rädsla hos individen att göra fel och resultera i dåligt självförtroende och brist på självständighet (Ibid, 2001). Dessa faktorer kan negativt påverka hur personer som omfattas av LSS använder sig av digitala banktjänster.

3. Kunskapsläge

3.1 Litteratursökning

I syfte att hitta relevant forskning har vi använt sökorden *mobilt bank-id/mobile bank-id*, *digitala betaltjänster/digital payment services*, *digital utveckling/digital development*, *funktionshinder/disability*, *funktionsnedsättning*, *LSS*, *självständighet/independence*.

Sökningarna har gjorts på lubsearch. Dessa sökningar gav många träffar men materialet var spretigt. Därför sökte vi även på begreppen tillsammans, till exempel ”mobilt bank-id och funktionsnedsättning” och “digital payment services and independence”. Genom våra sökningar hittade vi både nationella och internationella studier som berör temat för vår uppsats. När vi hittade en studie med relevant innehåll läste vi först studiens sammanfattning. Om sammanfattningen innehöll användbar information läste vi resultat, diskussion och slutsats. För oss var studien användbar om sammanfattningen innehöll nyckelord vi använde oss av i sökningen. Vi upptäckte tidigt i vår sökning av litteratur att det saknas mycket information om hur vår målgrupp stödassistenters arbete påverkas i relation till brukare inom LSS av användandet av mobilt bank-id i digitala banktjänster.

Ingen av följande artiklar går in exakt på det vi vill undersöka. Litteraturen som vi har hittat representerar antingen brukarnas eller stödassistenters perspektiv om självbestämmande eller användandet av mobilt bank-id inom andra målgrupper än LSS. Dock, har alla artiklar liknande frågeställningar och slutsatser om självbestämmande eller mobilt bank-id som vi anser kan vara användbara när vi analyserar och redovisar det egna resultatet.

3.2 Självbestämmande för personer som omfattas av LSS

Tidigare forskning inom ämnet visar att begreppet självbestämmande tillämpas på olika sätt inom LSS. I Personns (2014) studie framkom att allra flesta brukare som får stöd i ett LSS boende känner sig tillfredsställda när personalen låter dem fatta egna beslut i vardagen. De brukare som upplever begränsningar i detta överväger att flytta för att slippa känna sig förnedrade även om begränsningarna handlar om att skydda dem från risker. Det är förekommande inom LSS att ha ett vårdnadshavar-liknande beteende där brukaren behandlas som ett barn snarare än en faktisk vuxen, vilket stämmer överens med Hawkins, Redley och Hollands (2011) studie. Det är viktigt för brukare att stödassistenter jobbar utifrån självbestämmande för att brukaren ska må bra och leva ett värdigt liv. Däremot är det lätt hänt att stödassistenter utesluter självbestämmandet när det uppstår situationer där de behöver skydda brukarna från eventuella risker och i liknande sammanhang börjar man behandla brukare som barn och fatta beslut åt dem. Resultatet av Hawkin, Redley och Hollands (2011) studie visar att brukare måste få möjligheten att tala för sig själv vid eventuella risker och vara delaktig i de beslut som fattas för att självbestämmandet inte ska uteslutas. Studien även visar att brukare som har en bristande förmåga att kunna formulera sig verbalt upplever svårigheter i att vara självständiga eftersom besluten oftast fattas av annan än brukaren själv. Giertz (2012) skriver i sin studie att tidigare studier inom forskningsområdet har visat ett samband mellan självbestämmande och upplevd livskvalitet. Brukare upplever en bättre livskvalitet när de har inflytande i beslut som rör deras egna livsområden. Giertz (2012) kunde med hjälp av resultatet också konstatera att LSS-insatserna i många fall lämnade spår av användarinflytande och självbestämmande men inte i alla situationer. De brukare vars funktionsnedsättning inte omfattas av kognitiva svagheter har en större möjlighet till inflytande jämfört med dem som har kognitiva funktionshinder. Alla tre studier visar alltså att oron för risk står i kontrast till individers rättigheter, integritet och livskvalitet, vilket skapar dilemman i stödassistenters arbete när de ska jobba utifrån självbestämmande.

Giertz (2012) vidare förespråkar att den sociala omgivningen har en stor påverkan när det gäller individens upplevelse om självbestämmande. Hen skriver att människor påverkas av miljön och personer med intellektuella funktionsnedsättningar har en större tendens att påverkas lättare. Förutsättningarna för brukarinflytande och självbestämmande i vissa situationer bestäms av hur LSS lagen är utformad och hur varje arbete är organiserat. Lagar och förordningar sätter gränser för alla individers fria vilja. Giertz (2012) menar att begreppet självbestämmande indikerar ett maktförhållande när brukaren inte har en tydlig uppfattning om vad det innebär att omfattas av LSS. Intervjupersonernas beskrivningar präglades av ett dilemma om att förklara makt och tolkningsföreträdet. Det finns många tecken på att detta beror på den "tomhet" som skapas kring klienter som inte kan uttrycka sina önskemål eller inte respekteras. Det finns en oklarhet i skärningspunkten mellan brukarnas förväntade inflytande och självbestämmanderätten inom LSS. Branco m. fl.:s (2021) skriver i linje med Giertz (2012) att tidigare forskning huvudsakligen endast har betraktat funktionsnedsättning som en personlig och medicinsk faktor vilket lett till att man inte tagit hänsyn till den sociala miljöns inverkan på denna grupps välbefinnande. Resultatet av studien visar att social jämställdhet har en positiv påverkan på brukarnas välbefinnande i de länder som har en lagstiftning kring LSS. Forskarna menar att detta bl. a. kan förklaras av att brukarna upplever ett ökat socialt deltagande, är tillfredsställda med den politiska och ekonomiska situationen, samt att de har en mer positiv syn på sjukvården i förhållande till de länder som inte har någon lagstiftning som rör dem. Något intressant som tas upp av Branco m. fl (2021) är att lagstiftningen möjliggör de positiva resultaten av ökad social jämlikhet. Det är dock ett linjärt samband, vilket innebär att en ökad ojämlikhet fortfarande har negativa utfall för funktionshindrade i vissa länder. Däremot har graden av social jämlikhet inga effekter alls i länder utan en lagstiftning för funktionshindrade. Detta stöder hypotesen att lagen är en avgörande förutsättning för självbestämmande inom LSS.

3.3 Attityder mot mobilt bank-id

I litteratursökningen har tre studier hittats om olika målgruppers attityder mot mobilt bank-id. Bull et al. (2017) undersöker användningen av mobilt bank-id hos målgruppen äldre. Det som upptäcktes med deltagarna i undersökningen att de inte var helt emot användningen av mobilt bank-id, utan uttryckte bara oro om sin förmåga att använda det och säkerheten. Man fann deltagarna att överväga riskerna för förvirring och istället välja en enklare väg som att gå till en fysisk butik eller göra ärenden på ett bankkontor, vilket visar sig att vara viktigt för

att bevara den sociala interaktionen. Dock uttryckte deltagarna stor oro över mobilt bank-id:s säkerhet. De ville inte förlora sina pengar genom att trycka på fel knapp eller bli lurad av kriminella. I en annan studie skriven av Göransson (2018) var resultatet liknande. En stor del av intervjupersonerna som använder mobilt bank-id visade sig att sakna tillit till applikationen. En anledning ansågs vara bedrägerivågen inom mobilt bank-id som pågått i Sverige under flera års tid. Även de yngre målgrupperna ser säkerheten som en viktig faktor när det gäller användandet av mobilt bank-id trots deras högre förmåga att kunna hantera teknik (Axelsson & Melin, 2018).

3.4 Sammanfattning av kunskapsläget

Tidigare forskning inom detta område visar att stödassistenter anser det är viktigt med självbestämmande, men har haft svårt att förhålla sig till attityder och värderingar som påverkar själva förhållningssättet. Det finns olika uppfattningar om vad som orsakar denna svårighet. Organisatoriska skäl, attityder, värderingar, att inte ges tillräckligt med möjligheter att fatta beslut och oro för risker är några av de faktorer som påverkar självbestämmandet. Brukare har stora möjligheter till självbestämmande, men i begränsad omfattning påverkad av beroendeställningen till personal. Detta i praktiken innebär att stödassistenter har det sista ordet när det gäller brukarens beslut. Respekt och förståelse för brukaren är ett krav för att tillförsäkra självbestämmandet i vardagen hos individer som har funktionsnedsättningar. Tidigare forskning visar också att det finns en stor osäkerhet kring mobilt bank-id på grund brukarnas egna uppfattningar om sin förmåga att hantera teknik och bedrägerivågen som pågått i flera år.

4. Teoretiskt ramverk

I följande kapitel presenteras teorier relaterade till ämnesområdet och problembeskrivningen. Detta kapitel tar upp teorin om den sociala modellen, the acceptance of technology perspective, risksamhället och självständighetsmodellen. Kapitlet bygger på vetenskapliga artiklar, akademiska tidskrifter, rapporter och böcker.

4.1 Den sociala modellen

I det vardagliga livet är det vanligt att en förknippar funktionshinder med någon fysisk eller psykisk avvikelse. Den sociala modellen är en sociologisk teori som uppstått som en motreaktion mot denna syn. Med hjälp av denna teori kommer vi kunna analysera resultatet

ur ett sociologiskt perspektiv och se olika samband mellan funktionshinder och individens koppling till samhällets utveckling och form. Den sociala modellen är en teori om funktionshinder som uppstod i reaktion mot den medicinska modellen. Begreppet började användas av Mike Oliver under 80-talet i Storbritannien. Enligt den medicinska modellen är funktionsnedsättning en medicinsk definierad skada som leder till funktionshinder i form av begränsningar i vardagen. Den sociala modellen är en reaktion mot den negativa synen som den medicinska modellen skapat om funktionshinder. (Oliver, 1990)

De nordiska länderna tog del av utvecklingen i Storbritannien och den nordiska välfärdsstaten började konstrueras utifrån den sociala modellen där individer med funktionsnedsättning omfattas jämlikt med alla andra. Lika villkor och delaktighet för alla blev en viktig princip. Den sociala modellen grundas på att det inte finns någon koppling mellan individen och funktionshindret. Det handlar om individens koppling till samhället. Teorin menar att samhällets utformning inte tar hänsyn till personer med funktionsnedsättningar, vilket skapar funktionshinder och en systematisk diskriminering inom samhället. Skulle det till exempel finnas förväntningar på att man ska samarbeta så får man ett funktionshinder automatiskt om man inte kan samspela med andra. Funktionsnedsättning blir tillslut en förtrycksgrund på de sociala, ekonomiska och politiska planen. (Oliver, 1990)

LSS är en del av funktionshinderspolicen som syftar till att skapa självständighet och delaktighet för individer med funktionsnedsättningar. Tillämpningen av LSS påverkas dock av utformningen av politik och ekonomi. Shakespeare (2006) skriver att det aldrig kommer vara enkelt för personer med funktionsnedsättningar att leva på likvärdiga villkor som alla andra. Det finns institutionella och strukturella barriärer inom samhället som skapar begränsningar i individers vardag. Dessa barriärer innebär diskriminering som sker antingen direkt eller indirekt i form av normer, fördelning av resurser, värderingar etc. (Lindqvist, 2016)

4.2 The acceptance of technology perspective

Denna samling av teorier utgör stommen för de teorier som direkt kan kopplas till digitala medel som mobilt bank-id. Eftersom det uppstår digitala klyftor i samband med problematiken som diskuteras i våra frågeställningar är följande teorier relevanta och användbara för att få svar på de frågor som vi ställer i studien.

De som omfattas av LSS bör inte ses som en homogen grupp, eftersom alla är olika. Med det sagt så må resultatet av att förkasta viss teknologi vara identiskt för den som just väljer att inte använda sig av digitala medel, men anledningarna till varför en väljer ellet tvingas till att förkasta dem kan variera. *Theory of planned behavior*, *Technology acceptance model* samt *unified theory of acceptance and use of technology* är av relevans för vår studie eftersom att de hjälper till att förklara varför olika individer av olika anledningar väljer att avstå från att använda digitala medel som mobilt bank-id och har en viss attityd gentemot ny teknik. Dessa teorier kopplas även till förväntningarna man har av ny teknik, som vi också ser som relevant i vår studie.

The acceptance of technology perspective handlar om en serie olika teorier som tillsammans utgör en enda teori som i sin tur förklarar många aspekter av den digitala klyftan. Den digitala klyftan definieras av Van Dijk (2020) som en uppdelning mellan personer som har tillgång till och använder digitala medier och de som inte har det.

4.2.1 Theory of planned behavior

De flesta teorier inom *The acceptance of technology perspective* är psykologiska och bygger på beteende, attityder, motiv, förväntningar och avsikter där beteendeavsikt är den viktigaste faktorn i sådana psykologiska teorier. En av teorierna inom denna domän är *theory of planned behaviour* (Ajzen 1991; Ajzen och Fishbein 2005) som är en rationalistisk teori och beskriver de sätt på vilka människor medvetet väljer eller förkastar en viss teknologi. De initiala orsakerna är trefaldiga, relaterade till beteendemässiga, normativa och kontrollövertygelser. Vissa människor har en positiv attityd till datorer, mobiltelefoner och internet och andra har en negativ attityd till dem. Det visar sig alltså att attityder är väldigt viktiga för att anta eller förkasta digitala medier. Normativa föreställningar här stimuleras (eller inte) av människors sociala miljö att bli en del av den digitala världen. (Van Dijk, 2020)

Att normativa föreställningar här stimuleras av människors sociala miljö att bli en del av den digitala världen gäller uppenbarligen för den nuvarande unga generationen – ”de digitala infödingarna” – som har vuxit upp med digitala medier.

Slutligen är människors uppfattning om att de kan tillämpa digitala medier, till exempel med hjälp av färdigheter, kontrollövertygelserna. Dessa tre övertygelser kommer in i bilden

innan människor accepterar en teknik och av den anledningen behandlas beteendeavsikt/attityder som en beroende variabel.

4.2.2 Technology acceptance model

Likt föregående teori så kan anledningarna till varför man har väljer eller väljer bort ny teknik variera inom *Technology acceptance model*, Den andra teorin som ingår i *The acceptance of technology perspective* och som ofta används för att förklara avsikten att använda en ny teknologi kallas *technology acceptance model* (Davis 1989).

I denna teori är den upplevda användbarheten och användarvänligheten det som initialt avgör inställningen till en ny teknik. Dessa är i själva verket attributen för en viss teknik som uppfattas av potentiella användare. I de digitala mediernas historia har de blivit allt viktigare för att överbrygga den digitala klyftan. Generellt sett har både användbarheten och användarvänligheten för dator- och internetapplikationer ökat dramatiskt under de senaste tjugofem åren. Dessa mått är dock fortfarande olika för olika delar av befolkningen (Van Dijk, 2020).

4.2.3 Unified theory of acceptance and use of technology

En tredje psykologisk teori inom *The acceptance of technology perspective* som Van Dijk (2020) nämner kallas *unified theory of acceptance and use of technology*. Teorin är skriven av Venkatesh et al. (2003). Denna teori gör anspråk på att kombinera alla statistiskt signifikanta faktorer för teknik-acceptans för individer i organisationers sammanhang. Här är förväntningarna på den insats som behövs och den berörda teknikens prestanda, tillsammans med inflytandet människor upplever från sin sociala miljö, avgörande för avsikten att använda den.

4.2.4 Diffusion of innovations theory

En av dom mest populära teorierna om teknologi-acceptans inom forskning om digitala klyftor är teorin om spridning av innovationer (*diffusion of innovations theory*) (Rogers [1962] 2003). Detta är en bred tvärvetenskaplig teori vars psykologiska ryggrad är den process som är involverad i beslutet att anta eller förkasta en ny teknik. Till skillnad från fallen med de tidigare nämnda teorierna är fokus och beroendevariabeln här inte beteendeavsikten att adoptera, utan själva adoptionen i sig. Detta innebär alltså både

personliga egenskaper, såsom innovationsförmåga, och samhällsfaktorer, såsom sociala normer för förändring, och beslutsprocessen informeras av kommunikationskällor. Människor övertygas av de upplevda tekniska egenskaperna hos den berörda innovationen. Digitala medier kan accepteras när man ser att de har en relativ fördel gentemot andra eller äldre medier, alltså när de är kompatibla med bekanta medier, när de inte är särskilt komplicerade att använda eller när människor kan observera och experimentera med dem i sin egen miljö. (Van Dijk, 2020)

4.3. Risksamhället

Teorin om risksamhället handlar om risker i vardagliga situationer ur ett samhällsperspektiv. Användandet av mobilt bank-id illustreras som en risk med hjälp av denna teori och utifrån detta kommer vi analysera och föra diskussioner. Ulrich Beck introducerade teorin om risksamhället först under 1986, och teorin har utvecklats och fördjupats sedan dess. Becks teori om risksamhället utgår från antagandet om definitionen om risk ändras beroende på hur mycket samhället utvecklas och moderniseras. (Beck, 1998)

Beck skriver att en handling där man är osäker på resultatet innebär risk. Om sannolikheten att misslyckas är hög kommer individen inte genomföra handlingen för att undvika risken. Dock är det subjektivt vad individen anser är ett misslyckande. (ibid, 1998)

Idén om risktagande bygger på föreställningen om att människor är förnuftiga som väger för- och nackdelar med sina handlingar. Människorna i ett samhälle har ett gemensamt intresse för riskminimering. Risker anses vara oberoende av sin kontext och kan uppfattas olika av individer beroende på kultur, bakgrund och miljö. En annan fråga som Beck (1998) tar upp handlar om varför man accepterar vissa risker, men avstår andra som objektivt sett medför färre konsekvenser. Det har att göra med *kännedom* och *förtrogenhet*. Välkända risker och risker som man är van vid anses vara mer acceptabla än okända risker. *Inflytande och kontroll* har också en påverkan på vilka risker man väljer att ta. Det är avgörande om risken är frivillig eller ofrivillig. Om det är individens egna val att ta risken kommer de negativa konsekvenserna vara mer acceptabla. Till exempel väcker inte rökning lika mycket reaktioner som cancerframkallande ämnen i livsmedel eftersom man frivilligt tar risken genom att röka. (ibid, 1998)

Synen på risk handlar även om vilken social position man har inom samhället och hur man påverkas av de konsekvenser som risken medför. Därför kan det vara svårt för vissa

individer att avgöra om de positiva konsekvenserna av att lyckas är värda att ta risken att misslyckas. En handling kan också ge positiva konsekvenser på kort sikt men negativa konsekvenser under en längre period. Till exempel användning av nikotin kan få en att må bra i stunden men på lång sikt kan användandet leda till cancer. (ibid, 1998)

4.4 Självtändighetsmodellen

Självtändighetsmodellen ur ett sociologiskt perspektiv demonstrerar och förklarar självtändighetens beståndsdelar och på vilket sätt dessa beståndsdelar påverkar självtändigheten. Teorin används i analysen i syfte att förstå hur stödassistenter och brukare ställer sig mot användningen av mobilt bank-id ur förståelse om självtändighet.

I försök att nå en enighet om hur begreppet självtändig ska definieras har Bonikowsky et al. (2012) tagit fram modeller och teoretiska ramverk vars syfte är att definiera begreppet självtändighet. Bonikowsky et al. (2012) presenterar teorin om självtändighetsmodellen där självtändighet beskrivs med hjälp av tre olika begrepp - personliga faktorer, omgivning och kontinuum.

4.4.1. Personliga faktorer

Personliga faktorer styrs av personliga egenskaper som självdisciplin, självtillit, självförtroende och självbestämmande. Förmågan att kunna fatta egna beslut har ingen betydelse om man inte kan kontrollera och styra sin egen vardag. Det innebär att de som kan kontrollera delar av sitt liv har en ökad uppfattning om självtändighet och vad det faktiskt innebär. (Bonikowsky et al., 2012)

Fysiska och kognitiva förmågor bidrar också till en känsla av självtändighet. Den fysiska förmågan är möjligheten till att delta i aktiviteter. Den kognitiva förmågan innebär att man kan fatta beslut och ha ett starkt omdöme. En kombination av dessa förmågor tillåter individen att se sig själv som självtändig. (ibid, 2012)

4.4.2 Omgivning

Bonikowsky et al. (2012) beskriver omgivning med begrepp som kultur och säkerhet. Säkerhet är förmågan att våga uttala sig och vara delaktig i olika sammanhang. När

omgivningen låter individen att vara delaktig minskar påverkan av de fysiska funktionsnedsättningarna. (ibid, 2012)

Kultur existerar parallellt med den sociala miljön och anses vara avgörande för individen eftersom den påverkar hur man uppfattar och tolkar omgivningen. (ibid, 2012)

4.4.3 Kontinuum

Det sista begreppet som Bonikowsky et al. (2012) diskuterar är kontinuum. Alla individer lever med en kombination av de personliga faktorer och individens omgivning samt dess påverkan. Detta innebär att varje person skapar sin egen uppfattning om vad självständighet innebär. En allmän definition av begreppet är därför felaktig och representerar inte verkligheten. (ibid, 2012)

Enligt självständighetsmodellen uppstår funktionshinder när en person inte lever upp till sin personliga definition av självständighet. Idén om att leva självständigt kan alltså inte vara fixerad utifrån de normer som präglar samhället. Det påverkar individen negativt att ha ett ideal som hen aldrig kan uppnå. (ibid, 2012)

5. Metod

Under detta avsnitt kommer vi presentera vår metod och övervägandena kring denna. Inledningsvis kommer vi att presentera metodvalet och urval av intervjupersoner. Vidare kommer vi att redovisa för studiens genomförande och bearbetning av analys. Slutligen kommer vi föra en diskussion kring metodens tillförlitlighet och förförtåelsen.

5.1 Metodval

Det finns flera typer av datakällor som man kan samla in genom olika metoder. I denna studie kommer vi använda oss av primärdata. Primärdata innebär nydata som man själv samlar in genom egna undersökningar. (Larsen, 2009, s.31) Det finns två huvudtyper av metoder som man kan använda för att samla in metoder; *kvantitativ* och *kvalitativ metod*. Kvantitativa metoder handlar mer om statistik och siffror. Fördelen med dessa är att det är lättare att generalisera grupper. En kvalitativ metod ger därmed en djupare inblick och förståelse om varför individer exempelvis tycker att något är problematiskt. Kvalitativa metoder skapar således förståelse för hur människor känner och upplever vissa ting. (Larsen, 2009, s.35-37).

Under det metodologiska arbetet med denna studie har vi stött på många överväganden som medför vissa begränsningar. Vi hade möjligheten att välja en kvantitativ metod, men eftersom denna utgår från kvantifierbara resultat anser vi att dess tillämpning inte passar vår studies syfte. En kvalitativ metod är därför mer lämplig för att den ger information om hur människor tolkar och uppfattar verkligheten. Människor har förmågan att skapa deras egna bild av den sociala verkligheten som hela tiden ändras. Det är intressant för vår studie att se hur stödassistenter beskriver och uppfattar det valda problematiken. Det finns olika typer av kvalitativa metoder. Några av dessa är observation, och intervjuer. (Bryman, 2011, s. 344-346) I denna studie använde vi intervju som metod för att samla in primärdata. Vi utförde intervjuer med stödassistenter som är relevanta för vår studie (se presentationen av stödassistenter, sida 14). Vi anser att intervju som metod är lämpligast att använda eftersom den ger oss bäst kännedom. En kvalitativ metod som intervjuer hjälpte oss att förstå nyanser och djupet av stödassistenters tankar. En kvantitativ metod hade inte kunnat ge samma resultat eftersom den är mer objektiv och kräver variabler som man kan mäta. (Bryman, 2011, s.386)

Cresswell & Cresswell (2018, s.467) skriver att det finns en rad fördelar genom att använda sig utav intervjuer som metod som exempelvis att man kan hålla intervjuerna på distans via internet eller telefon vilket är passande med tanke på att denna studie gjordes under en period av pandemin då det rådde restriktioner. Ytterligare exempel på fördelar med intervjuer är att de är användbara då deltagarna eller det man undersöker inte direkt kan observeras, att deltagarna kan bidra med historisk information samt att forskaren eller intervjuaren kontrollerar frågorna och ordningen på frågorna som ställs i intervjun (Cresswell & Cresswell, 2018, s.467). Det finns emellertid två sidor av ett mynt, vilket innebär att det även finns några begränsningar eller nackdelar med att använda sig utav intervjuer som metod. Några av dessa är att den indirekta information som tillhandahålls filtreras eller påverkas genom intervjupersoners åsikter, att informationen samlas på en angiven plats snarare än den naturliga fältmiljön och att forskarens närvaro kan påverka intervjuaren (Cresswell & Cresswell, 2018, s.467).

Ett annat övervägande i metodologiska arbetet var valet av intervjuform. Vi valde semistrukturerade intervjuer eftersom vi ville fånga intervjupersonernas egna upplevelser och tankar. Dessutom saknar vi också erfarenhet av att hålla intervjuer av liknande karaktär,

därför var vi i behov av en mycket väl förberedd intervjuguide (Se bilaga 2). En begränsning med denna metod var att semistrukturerade intervjuer kan vara mer snäva jämfört med ostrukturerade intervjuer, där vi hade kunnat vara mer flexibla med vad respondenten vill prata om. Däremot kan ostrukturerade intervjuer generera material som saknar relevans för vår studie. Sammanfattningsvis kom vi fram till att den semistrukturerade intervjuformen bäst kan hjälpa oss att uppnå syftet med studien. Med hjälp av en semistrukturerad intervjuguide (Se bilaga 2) fick vi detaljerade svar som gav oss mycket information om våra teman. (Bryman, 2011, s.415, 363-364).

5.2 Urval och undersökningspopulation

I detta avsnitt kommer vi göra en sammanfattning om vilka som deltar i intervjuerna och hur deras bakgrund ser ut i form av LSS-arbetserfarenhet. Denna del handlar även om genomförandet av intervjuer.

Urvalet i denna studie består av stödassistenter som har från åtta till tjugo års erfarenhet inom LSS. Utifrån tidigare arbeten har vi en viss typ av förkunskap att brukare kan vara svåra att intervjua, därmed har vi istället valt att intervjua stödassistenter inom LSS som kan ge oss mer djupgående information. Vi har valt att avgränsa studien till användandet av mobilt bank-id i digitala betaltjänster eftersom vi saknar resurserna att genomföra en mer djupgående studie.

Vi har gjort ett snöbollsurval genom att använda oss av kontakter vi har inom LSS.

Nackdelen med detta är att undersökningen baseras på individer som tillhör samma nätverk och har liknande åsikter (Alveus, 2019, s.72). Samtliga har fått information om syftet med studien, varför vi vill intervjua dem och några exemplifierande frågeställningar cirka 3 veckor innan själva intervjutillfället. (Se bilaga 1.) Vi har gjort ett målinriktat urval med intervjupersonerna, vilket innebär att skribenterna gör ett urval i syftet att ha respondenter som är relevanta för frågeställningen (Alveus, 2019, s.70-72).

Det genomfördes totalt sex intervjuer efter att det först genomfördes en testintervju för att säkerställa att intervjufrågorna är relevanta (Cresswell & Cresswell, 2018, s.404-405).

Anledningen till antalet intervjupersoner var den begränsade tiden vi hade att genomföra studien. Vi anser att materialet vi fick var tillräckligt för att besvara våra frågeställningar. Alla intervjupersoner jobbar just nu inom samma kommun men på olika enheter. Vi har

döpt intervjupersonerna till stödassistent 1,2,3,4,5 och 6. Stödassistent 1 är en kvinna på 49 år som har jobbat inom LSS sen 15 år tillbaka. Stödassistent 2 och 3 är också kvinnor. Stödassistent 2 är 55 år gammal och jobbat inom LSS i 11 år. Stödassistent 3 har jobbat inom LSS sen hon var 25 år och idag är hon 41 år gammal. Stödassistent 4, 5 och 6 är män. Stödassistent 4 är 37 år och har 12 års erfarenhet av LSS. Stödassistent 5 är 50 år gammal och jobbat i 8 år inom LSS. Stödassistent 6 har jobbat inom LSS sen 2005. Han är 45 år gammal. Under urvalet bestämde vi oss för att hälften av intervjupersonerna ska vara män och andra hälften ska vara kvinnor för att ha en jämn fördelning utifrån genusperspektivet. Samtliga intervjupersoner ska jobbat mellan 8-16 år inom LSS som omfattar perioden före och efter användandet av mobilt bank-id i digitala betaltjänster.

Alla intervjuer spelades in, vilket hjälpte oss att ha bättre koll på de olika teman som fanns i vår intervjuguide (Se bilaga 2). Vi valde att genomföra intervjuerna tillsammans för att motverka missförstånd och få en ökad förståelse för respondenternas tankar och upplevelser. Nackdelen med detta var att det kunde medföra en känsla av utsatthet hos respondenten. (Trost, 2005, s.46)

Vi valde även att benämna våra egna beskrivningar och val med pronomen som “vi”, “vårt/vår/våra” och “oss” för att åtskilja oss från respondenter och olika teoretiker.

5.3 Bearbetning och analys

I detta avsnitt avser vi att förklara hur vi bearbetat den insamlade datan och hur vi sedan har analyserat den information vi lyckats utvinna ur själva materialet.

Vi använde oss av en tematisk analys för att koda materialet. När vi var klara med att analysera och koda intervjumaterialet valde vi ut teman som ansågs relevanta för arbetet. Ett hjälpmedel vi tog till användning var färgkodning vilket innebär att vi kodade varje tema med en specifik färg. De teman som vi valde var i följande ordning; självständighet och risker. Vi var medvetna om att det fanns en sannolikhet att vi skulle finna fler teman i samband med att vi sammanställde intervjuerna men en sak vi hade i åtanke är att man i ett kodningsschema inte kan ta med hela materialet då det är viktigt att endast inkludera det som är relevant för själva arbetet (Bryman, 2011, s.527).

Vi sammanställde intervjuerna och transkriberade dem. Efter examinationen kommer vi att radera samtliga ljudinspelningar. Det var viktigt för oss att transkribera så fort som möjligt efter intervjuerna för att kunna skapa en djupare analys (Ahrne & Svensson, 2015, s.63-64). I samband med transkriberingen (när vi var klara med transkriberingen) lyssnade vi på inspelningarna för att säkerställa att vi inte missat några viktiga detaljer (ibid, s. 63-64)

5.4 Metodens tillförlitlighet

I detta avsnitt ämnar vi diskutera hur pass tillförlitlig forskningsmetoden som vi valt att nyttja är för att uppnå våra mål inom denna studie.

Det råder en definitionsskillnad för begreppen “validitet” och “reliabilitet” inom kvalitativ metod i förhållande till kvantitativ metod. Bryman (2011, s. 356) skriver att man inom den kvalitativa metoden likställer reliabilitet med “tillförlitlighet”, och syftet med tillförlitligheten är att skapa trovärdighet. Detta kan man göra genom att se till att man håller sig till befintliga regler då studien utförs och att man redogör resultaten till de individer som är en del av den sociala verkligheten som har undersökts varpå man därefter bekräftar om forskaren uppfattat verkligheten korrekt.

Bryman (2011, s.351) förklarar att begreppet validitet är ett mätinstrument för vad som är betydande för de sociala miljöer som undersöks samt urvalet av resultatet. Giltigheten för resultaten kan dock påverkas när kvalitativa urval är begränsade (Bryman, 2011, s.352). Validitet innebär alltså betyder att det finns en tydlig överensstämmelse mellan ens observationer och den teori man använder sig av i arbetet

Inom den kvalitativa forskningen talar man om extern validitet som innebär överförbarhet inom kvalitativ forskning (Bryman, 2011, s.354). Det innebär att kvalitativ forskning ska använda täta och fylliga beskrivningar av detaljer som ingår i en kultur, med syftet att bedöma om databasen är överförbara till en annan miljö (ibid, 2011, s.355).

För att öka tillförlitligheten på studien har vi konstruerat anonyma intervjuguider där respondenten innan intervjun kommer att bli informerad att hans/hennes svar kommer hanteras konfidentiellt.

Vi kommer endast intervju personer som är relevanta för vår frågeställning. I och med att personerna som hjälper målgruppen är professionella (har någon sorts koppling till socialt arbete som profession) ökar tillförlitligheten för resultaten eftersom frågorna ingår inom ramen av deras expertisområden samt att de har erfarenhet av att jobba med brukare inom LSS.

En begränsning med vår metod är att vi inte får någon direkt kontakt med brukarna. Vi intervjuade endast stödassistenter för att ta del av deras föreställningar om hur brukare inom LSS upplever problemområdet.

5.5 Etiska överväganden

Som forskare man se till att frågeställningen är etisk nog att kunna genomföra studien (Bryman, 2011, s.130). Det var därför viktigt för oss att vara medvetna om de etiska aspekterna för att avgöra vad som är etiskt korrekt och kritisera våra egna beslut utifrån ett etiskt perspektiv.

Vi valde att genomföra intervjuer med personer som har kunskap och erfarenhet om ämnet. I linje med detta intervjuade vi stödassistenter. Samtliga intervju personer var medvetna om sekretessen gällande brukarna vilket innebar att information som namn eller andra känsliga uppgifter om den tredje parten utelämnades.

Vi valde att inte intervju brukarna eftersom vi ansåg att det var oetiskt. Vi grundade detta på att det skulle kunna vara svårt för vissa individer att prata om sin egen livssituation. En annan grund till varför vi inte intervjuade brukarna direkt är att vissa brukare saknade möjligheten att lämna ett giltigt samtycke. Ett giltigt samtycke innebär att det ska vara frivilligt lämnat, tydligt och möjligt att ta tillbaka när det önskas (Etikprövningsmyndigheten, 2019). Individer som omfattas av LSS kan ha en viss svårighet att uppfatta dessa kriterier. Detta var ännu en anledning till varför vi inte valde brukare som intervju personer även om studien gällde just deras livssituation.

Vi kontaktade flera LSS-boenden genom att ta kontakt med enhetschefer för att ta reda på om de hade några personer som var intresserade av att berätta om sina erfarenheter av hur bankärenden för personer som omfattas av LSS fungerar utan mobilt bank-id .

Vårt etiska övervägande kompletterades av tillämpningar av diverse etiska principer och krav som ämnade att skydda våra respondenter. Det första var informationskravet, vilket innebar att vi informerade intervjupersonerna om syftet med studien. Respondenter fick veta att deltagandet är frivilligt och de kan avbryta när de vill. Vidare förklarade vi upplägget med intervjun och vad den går ut på. Vi tog även ett skriftligt samtycke från intervjupersonerna om att de vill vara med på studien (Se bilaga 3). I syfte att uppfylla konfidentialitetskravet som handlar om att ingen obehörig får veta information om intervjupersonerna valde vi att aidentifiera alla personuppgifter. Sista kravet var nyttjandekravet som innebär att vi använde alla insamlade uppgifter endast för studiens ändamål (Bryman, 2011, s.131-133). Vi uppmärksammade dessa krav både under skrivandet av arbetet och när vi var i kontakt med intervjupersonerna. Vi ansåg också att det var viktigt att informera respondenterna om att alla inspelningar skulle raderas efter examinationen. För vår att vara extra noga gjorde vi en checklista innehållande alla ovannämnda krav som vi läste igenom innan varje genomförd intervju.

5.6 Förförståelse

Livserfarenheter eller andra tidigare erfarenheter kan påverka forskningsresultat. (2011, s. 472) Våra kunskaper om LSS kan spåras tillbaka till vår utbildning och arbeten. En av oss jobbar som enhetschef inom boende LSS och tidigare jobbat inom bank. Den andra av oss jobbar som personlig assistent sen ett tag tillbaka. Detta innebär att vi har mycket kunskap om vad det innebär att jobba med människor som har funktionsnedsättningar. Vi har också en viss framförhållning kring socialt arbete och professionalism relaterat till socionomutbildningen. Bryman (2011, s.465) skriver om confirmation bias, som handlar om att människor letar efter saker som bekräftar deras uppfattningar. Vår tidigare uppfattning var att stödassistenters arbete har ändrats lite på grund av det ökade användandet av mobilt bank-id i digitala betaltjänster. Vidare hade vi uppfattningen att stödassistenter ser en stor begränsning för möjligheten till självständighet i vardagen hos brukare. Även om det som påverkat våra tolkningar ofta är undermedvetet enligt Bryman (2011, s.466) har vi under arbetets gång aktivt reflekterat över våra förkunskaper för att inte bara bekräfta det vi redan visste.

6. Resultat och analys

I detta kapitel presenteras studiens resultat och dess analys. Resultatet är sammanställt med hjälp av intervjuer med sex olika stödassistenter som jobbar inom LSS.

6.1 Stödassistenters arbete och mobilt bank-id

Stödassistenterna besvarade frågor om hur deras arbete i relation till brukare inom LSS påverkades efter användandet av mobilt bank-id i digitala betaltjänster. Stödassistent 6 nämnde under intervjun att arbetet som stödassistent inom LSS har ändrats i samband med digitaliseringen av betaltjänster:

Det är många affärer som använder sig av bara digitala betaltjänster. Någon gång har vi haft en förvaltare som inte har överfört tillräckligt mycket med pengar till brukarens konto där jag har fått betala från min egen ficka så brukaren inte ska skämmas framför alla. Vi har också brukare som får använda mobilt bank-id och behöver vårt stöd så fort något går snett.

Brukare vänder sig till stödassistenter när de behöver hjälp. Förändringarna i samhället leder till att stödassistenter får nya arbetsuppgifter. I detta fall handlar det om att minimera risken till utsatthet genom att stötta brukarna i olika situationer där digitala betaltjänster används. Beck (1998) skriver att risker kan uppfattas olika av individer beroende på bakgrund och miljö, det vill säga miljön är avgörande för hur brukarna ställer sig mot användningen av mobilt bank-id. Van Dijk (2020) skriver också i unified theory of acceptance and use of technology att omgivningen avgörande för individen att vänja sig vid tekniken. Det är viktigt för brukare att stödassistenter är närvarande eftersom de behöver stöd i att hantera digitala betaltjänster med hjälp av mobilt bank-id.

Stödassistent 6 berättar vidare att utvecklingen av mobilt bank-id kan ha gått alldeles för snabbt fram, vilket påverkat deras arbete ännu mer. Han säger att det känns som att man ibland lagt för stor vikt vid att effektivisera betalningssätten och framkomligheten för den generella populationen:

Jag förstår att tanken är att allting ska flyta på och det ska gå snabbare osv, men man har ju hoppat lite för snabbt. Och då finns det ju de som hänger kvar och halkar efter. Det är ju bevisat att det inte är lika smidigt för oss i vår vardag. Som sagt, alla är inte så förtjusta av att använda sina smartphones eller saknar kompetensen helt enkelt.

Vad stödassistent 6 nämner hänger ihop med vad 5 av resterande intervjurespondenter lyfter fram i sina intervjusvar, att en stor del av de som omfattas av LSS hamnar i ett utanförskap på grund av att de saknar förmågan att kunna använda sig utav digitala betalningstjänster. Det leder till en digital klyfta inom samhället. Vidare berättar stödassistent 4:

För dom som inte hanterar smartphones på samma sätt så är det oftast att man ska hjälpa till med inläringen, att visa dem hur man använder dem och så vidare. Det har täckt en större del av min arbetstid. Det är inte heller som så att man bara ska lära dem bank-id en gång. Vissa behöver man visa upprepade gånger hur olika program och tjänster används gång på gång.

Branco m. fl. (2021) lyfter fram vikten av ett fungerande supportsystem för alla individer som har någon form av funktionshinder. Ett sådant supportsystem är LSS lagstiftningen. Forskarna menar att ett sådant supportsystem ska bidra till självständighet. Individen ska ha rätten till ett värdigt liv som innebär jämställdhet och inkludering i samhället. För att upprätthålla syftet med LSS (och mer exakt stödassistenternas arbete) är det viktigt att stödassistenterna inte behöver kliva in allt för mycket. Ett kvalitativt arbete från stödassistenternas sida, alltså, ett arbete som reflekterar att brukarna upplever självständighet och självbestämmande i sina liv, innebär inte att de ska ha stödassistenterna som en förlängd arm varje gång de hamnar i situationer som kan vara svåra för dem att hantera. Som tidigare nämnt är en viktig del av LSS-lagen att låta individen som omfattas av den få möjligheten att operera självständigt så ofta som det bara går. Stödassistenterna ska inte behöva ingripa varje gång en brukare möter någon typ av motstånd. Dessutom finns inte möjligheten att man som stödassistent lyckas upptäcka varje tillfälle där brukarens känsla av självständighet hotas. Stödassistenters insatser ska vara en del av en process som leder till att brukarna blir så självständiga som möjligt. Annars ökar arbetsbelastningen för stödassistenter i arbetet med brukarna. Scenarion som stödassistent tog upp är facto hämmande för både utvecklingen av arbetet kring LSS och hämmande för strävan efter självständighet och självbestämmande (i den grad det är möjligt för den individuella brukaren).

Stödassistent 5 kunde se en framtid med fortsatt användande av mobilt bank-id. Han menade att han ser mobilt bank-id som ett praktiskt verktyg i framtiden inom bl.a. banker, myndigheter och val genom röstning osv. Han anser även att den rådande pandemin kan

leda till en framtid där mobilt bank-id kan spela en stor roll eftersom den ger upphov till fler möjligheter att delta i samhället:

Jag tror att det kommer utvecklas ännu mer. Man använder det till banker, till myndigheter. Detta med röstning, T ex att man börjar rösta genom mobilt bank-id, speciellt med tanke på pandemin.

Stödassistent 5 lyfte också upp en intressant sak som går att knyta till framtiden kring mobilt bank-id och stödassistenternas arbete. Han talade om den yngre generationen som omfattas av LSS. Ju mer tiden går, desto fler personer kommer det finnas som har växt upp med mobilt bank-id och ett samhälle där mobilt bank-id är ett flitigt använt verktyg. I Axelsson & Melins (2018) studier framkom att trots den yngre målgruppens goda tekniska förmåga finns det dock faktorer som påverkar användandet av mobilt bank-id.

De yngre klienterna som är uppväxta med mobilt bank-id påverkas inte lika mycket och är mer självgående på den fronten. Det (mobilt bank-id) är inget främmande för dem och är lika naturligt för dem som en pappersdeklaration är för en som är 50+ år. Detta i praktiken innebär att man inte behöver lägga lika mycket tid på en yngre brukare när det gäller inläring av mobilt bank-id. Däremot behöver man vara mer försiktig med dem eftersom de kan utsättas för fler risker när de använder mobilt bank-id.

Diffusion of innovations theory (Rogers [1962] 2003) är värd att nämna här eftersom den handlar om processen att komma fram till beslutet om man ska använda sig av ny teknik eller inte. Fokus och beroendevariabeln inom denna teori är inte beteendeavsikten att adoptera, utan själva adoptionen i sig. Adoptionen kan påverkas av olika faktorer, såsom personliga egenskaper, eller samhällsfaktorer, såsom sociala normer för förändring (Van Dijk, 2020). Detta i stödassistenters arbete innebär att de behöver ta hänsyn till brukarens tekniska förmåga och deras personliga egenskaper som krävs för att hantera risker. Vidare handlar synen på risk om vilken social position man har inom samhället och hur man påverkas av de konsekvenser som risken medför (Beck, 1998). Brukare inom LSS är redan en utsatt grupp i samhället, vilket gör dem mer känsliga för risker. Stödassistenter behöver då lägga mycket arbete på adoptionen av ny teknik och perioden efter. Det handlar inte bara om att få brukarna att använda mobilt bank-id, utan det krävs ett för och efterarbete som kräver många timmar.

Samtidigt som detta nämns är det värt att poängtera att stödassistent 4 tror att det kommer vara oundvikligt att inte använda sig utav mobilt bank-id i framtiden för alla människor.

Förr eller senare kommer nog alla vara tvungna att använda sig av digitala medel eftersom jag tror att det kommer vara det enda som är tillgängligt. Man kan redan nu se att vi är på väg mot en kontantfri framtid.

Människor övertygas av de upplevda tekniska egenskaperna hos den berörda innovationen. Digitala innovationer accepteras lättare när man ser att de har en relativ fördel gentemot andra eller äldre innovationer. Intresset ökar även mer när den nya tekniken inte är särskilt svår att använda eller när människor kan observera och experimentera med dem i sin egen miljö. (Van Dijk, 2020). Användbarheten av mobilt bank-id i digitala betaltjänster kommer alltså enligt flera av intervjupersoner att utvecklas och användas allt mer i samhället. Stödassistenter kommer ställas inför situationer där de behöver jobba båda med adoptionen av mobilt bank-id hos brukare och de problem som denna adoption skapar.

6.2 Självtändighet och mobilt bank-id

Stödassistenterna fick olika frågor om hur de ser på möjligheten till självständighet i vardagen hos brukare inom LSS i relation till användandet av mobilt bank-id i digitala betaltjänster. Stödassistent 2 i riktlinje med andra stödassistenter berättade som svar till första frågan att det finns en överhängande risk med den nuvarande utvecklingen av mobilt bank-id i digitala betaltjänster när det gäller individens självständighet:

Våra brukare omfattas av LSS eftersom de har behov av stöd i vardagen. Dagens teknik tar inte hänsyn till detta behov, vilket leder till att de blir alltmer beroende av oss personal även när de ska använda en enkel teknik som mobilt bank-id... De är känsliga mot förändringar i samhället även om det gäller tekniken.

Samhällets utformning påverkar individens möjlighet till självständighet och deltagande. (Lindqvist, 2016; Oliver, 1990). Bonikowsky et al. (2012) skriver också att omgivningen är en viktig faktor när det gäller individens självständighet. Om omgivningen inte låter individen att vara delaktig ökar påverkan av funktionsnedsättningarna. (ibid, 2012) Persson (2014) lyfter också fram att sociala barriärer som till stor del utgörs av omgivningens attityder och förhållningssätt leder till att brukare inte behandlas som vuxna individer, vilket leder till ett stort missnöje. Hawkins, Redley och Holland (2011) skriver om hur stödassistenter jobbar utifrån självbestämmande samtidigt som de behöver skydda brukarna från eventuella risker. Resultatet av Hawkins, Redley och Hollands (2011) studie visar att de flesta beslut ofta fattas av annan än brukaren själv eftersom de flesta brukare har en

bristande förmåga att formulera sig verbalt. Oron för risk står i kontrast till individers rättigheter och integritet, vilket skapar svårigheter för stödassistenter i arbete.

Individer som inte har tillgång till ett mobilt bank-id hamnar i en utsatt situation i ett digitaliserat samhälle. I takt med att digitaliseringen ökar leder det till begränsningar för dem som saknar mobilt bank-id. Dessa individer kommer inte åt digitala betaltjänster. Brist på delaktighet och samhällets utformning minskar brukarnas självständighet i vardagen eftersom möjligheten att kunna använda sina egna pengar är en avgörande faktor för att kunna leva självständigt i det svenska samhället.

Stödassistent 4 berättar att vissa brukare inte vill använda mobilt bank-id på grund av omgivningen:

Vissa är inte alls bekväma med den här tekniken. Brukare vill inte använda mobilt bank-id även om de kan och får använda det. Brukarna hänger med varandra på daglig verksamhet eller på andra ställen. Det sprids nyheter om människor som blir lurade och förlorar pengar på grund av mobilt bank-id. Då blir de rädda eftersom de inte vet hur de kan skydda sig själva mot sånt här.

Detta stöds av *theory of planned behaviour* (Ajzen 1991; Ajzen och Fishbein 2005). Teorin beskriver hur människor medvetet väljer eller förkastar en viss teknologi på grund av omgivningen. Vissa människor har en positiv attityd till datorer, mobiltelefoner och internet och andra har en negativ attityd till dem. Det visar sig alltså att attityder är väldigt viktiga för att anta eller förkasta teknik. Normativa föreställningar stimuleras av människors sociala omgivning. (Van Dijk, 2020) Attityder utifrån och runt omkring individen kan alltså diktera eller påverka individens beslut om ny teknik, vilket stöds av Becks (1998) teori om risksamhället. Detta innebär att individens omgivning och sociala miljö spelar en avgörande roll i valet att hänga med i den digitala utvecklingen. När ens omgivning eller sociala miljö har en negativ attityd mot mobilt bank-id påverkas även de som kan ta del av tekniken. Inte nog med att man blir begränsad av de strukturella faktorerna i samhället börjar brukarna att begränsa sig själva på grund av attityderna i omgivningen.

Som stödassistent 2 säger har individer med funktionsnedsättningar svårt för förändringar i samhället. Påverkan av deras funktionsnedsättning ökar när omgivningen i samhället och den tekniska utvecklingen inte tar hänsyn till deras behov. Stödassistent 4 talade om brukare inom det autistiska spektrat som också hör till de som omfattas av LSS och hur sårbara de är för förändringar:

Dessutom varierar klientprofilerna när det gäller de som har LSS-stöd. Vi har bland annat klienter som är diagnostiserade med autism. Många av dessa klienter är väldigt självgående i många aspekter, men de har kognitiva begränsningar som gör att de kan vara känsliga för förändring eftersom de är beroende av sina rutiner. De är vana att göra saker på ett visst sätt och om dessa rutiner hotas så finns risken att deras bild av vad de klarar av på egen hand förändras.

Socialstyrelsen (2015, s.27) skriver att personer med autism vanligtvis bildar vissa rutiner och ritualer, som är en funktion och mening för dem, men som verkar vara dysfunktionella för andra. Vanligt är att ha en bristande förmåga till anpassning eller förändring av det egna beteendet, och detta leder i sin tur till att man kan fastna i en lösningsstrategi eller har svårt att avbryta ett pågående beteende även om man skulle vilja det (Ibid, 2015, s.27). Då är det ännu viktigare för brukare att inkluderas i utvecklingen av mobilt bank-id. En konsekvens kan annars bli att de inte klarar av förändringen i samhället och behöver ännu mer personalstöd för att få vardagen att gå ihop.

Vidare skriver Bonikowsky et al. (2012) att säkerhet är en annan viktig faktor som behövs för att människan ska känna sig självständig. Stödassistent 1 tar upp oron för säkerheten av mobilt bank-id i digitala betaltjänster:

Inför framtiden tror jag att mobilt bank-id kommer utvecklas och bli säkrare. Idag finns det stora risker med att målgruppen som vi arbetar med kan lätt luras.

När säkerheten minskar påverkas också självständigheten negativt. (ibid, 2012)

Stödassistent 2, 3 och 4 bekräftar att säkerheten för mobilt bankid behöver utvecklas.

Individer som omfattas av LSS kan luras lättare eftersom de har svårt att tolka en situation fullt ut och enligt Eriksson (2001) beror detta oftast av deras kognitiva funktionsnedsättningar. Stödassistent 1 berättar en händelse där en brukare var väldigt nära på att förlora en stor summa pengar:

Tidigare hade vi en brukare som hade mobilt bank-id. Hen kom till oss och berättade att hen hade någon i telefonen som sa sig att vara från banken. Den här mannen uppgav då att de såg ojämlikheter på hans konto. Brukaren var väldigt nervös så jag tog över samtalet. Det kändes som att något var på fel. Brukaren visade då sitt mobilt bank-id och jag såg en dragning på 60 000 kr. Jag förstod direkt att det var ett bedrägeriförsök och sa till personen i telefonen att det är slut och bedragaren kan ge sig nu.

Stödassistent 1,2,3 och 4 visar tydligt att LSS omfattar en målgrupp som är mycket sårbar på grund av sina funktionsnedsättningar. Bull et al. (2017) upptäckte i sin studie att brukare inte var emot användningen av mobilt bank-id, utan uttryckte bara osäkerhet om sin

förmåga att använda det. De uttryckte oro över att förlora sina pengar genom att trycka på fel knapp eller bli lurad av kriminella. Göransson (2018) kom också fram till att flesta som använder mobilt bank-id visade sig att sakna tillit till applikationen. En anledning ansågs vara bedrägerivågen inom mobilt bank-id som pågått i Sverige under flera års tid. Händelser som stödassistent 1 berättar är förekommande hos brukare, vilket påverkar deras självständighet negativt. Omgivningen spelar då en stor roll i att få de att känna sig säkra.

Stödassistent 1 säger att man ska låta brukare att utföra vissa uppgifter själva för att bidra till deras självständighet:

Självständighet innefattar att vi ska stötta upp där det behövs. Vi ska inte gå in och ta över uppgifter som brukaren själv klarar, utan brukaren ska känna sig delaktig. De blir väldigt glada och nöjda när de har utfört ett moment...

Bonikowsky et al. (2012) skriver att förmågan att kunna fatta egna beslut har ingen betydelse om man inte kan kontrollera sin egen vardag. I likhet med vad han skriver kan det konstateras att det är viktigt för brukarens mående att stödassistenter inte tar över de uppgifter som brukaren kan klara på egen hand. Om brukaren har en förmåga att kunna använda mobilt bank-id i bör stödassistenten stötta användandet för att ge brukaren ökad kontroll i sin vardag. Även Perssons (2014) redogör hur viktigt det är för människor som omfattas av LSS att kunna bestämma över sitt liv. Individer som omfattas av LSS kan välja vilken bank som helst men det saknar betydelse när de får en begränsad tillgång till alla banktjänster, vilket resulterar i att de inte kan kontrollera användandet av pengarna fullt ut och saknar ekonomisk självständighet eftersom de hela tiden har behov av stöd när de försöker komma åt sina pengar.

Stödassistent 2 påpekar också att påtvingande lösningar är en form av begränsning som minskar brukarnas självständighet i samhället:

Brukare tvingas till alternativa lösningar eftersom de inte får möjligheten att använda mobilt bank-id när de ska betala. Problemet blir att de inte kommer åt sina pengar på samma sätt som andra och när de upptäcker det kan de känna sig exkluderade.

Det som stödassistent 2 ger uttryck för i linje med resterande stödassistenter visar att det finns en motsättning mellan utvecklingen av mobilt bank-id i digitalabetaltjänster och vad LSS-lagstiftningen syftar till. Sverige har en lagstiftning som syftar till att ge personer med funktionsnedsättningar valfrihet (SFS 1993:387). I Giertz (2012) avhandling redogörs att

syftet med lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) är att kontrollera villkoren, begränsningarna och möjligheterna till personligt inflytande och självbestämmande för den som omfattas av LSS. Giertz (2012) konstaterar att LSS-insatserna i många fall konstruerades utifrån användarinflytande och självbestämmande men inte i alla situationer. Stödassistenterna beskriver tydligt att individer inom LSS inte får några valmöjligheter när det gäller användandet av mobilt bank-id i digitala betaltjänster på grund av strukturella barriärer och LSS insatser som förvalterskap, vilket stämmer överens med Giertz (2012) avhandling om att LSS lagstiftningen inte skyddar brukare i alla situationer som rör användarinflytande och självbestämmande. Detta innebär att det finns en tydlig skillnad mellan målet i LSS-lagstiftningen och verkligheten. Det skapas en illusion om att människor inom LSS är självständiga men verkligheten motstrider detta, vilket innebär en förskjutning i brukarnas möjlighet att vara självständiga.

Stödassistent 2 vidare betonar att brist på valfrihet kan påverka brukarnas vardag negativt. Även stödassistent 3 belyser detta:

Det finns nackdelar med att ha en förvaltare och inte kunna använda mobilt bank-id. En nackdel är att brukaren inte kan kontrollera sitt eget saldo på internetbanken. Även om förvaltaren finns tillgänglig är det inte samma sak som att använda mobilt bank-id på egen hand.

Användandet av mobilt bank-id innebär fortfarande en riskmoment när brukare tvingas ta till sig lösningar som de själva inte föredrar. Beck skriver att en handling där man är osäker på resultatet innebär risk och om sannolikheten att misslyckas är hög kommer individen inte genomföra handlingen för att undvika risken. (Beck, 1998) Detta kan resultera i att brukare utvecklar en rädsla för båda mobilt bank-id och de alternativa lösningar som de kan tvingas använda. Det vill säga kravet på mobilt bank-id för att använda digitala betaltjänster innebär en marginalisering av individer som omfattas av LSS även om brukare erbjuds andra lösningar.

Stödassistent 6 och 3 uppger att många brukare var oroliga när Skånetrafiken ändrade sitt biljettsystem eftersom engångsbiljetter kunde bara köpas med kreditkort eller via deras app. Detta väckte en stor oro hos brukare som har en förvaltare:

Föreställ dig att du vill köpa en biljett. Man vågar inte om man inte vet hur mycket pengar man har på sitt konto. /.../ Då måste man kontakta sin förvaltare eller god man.

Stödassistent 3 och 6 uppger tydligt att brukare begränsas eftersom pengarna är digitala och det är omöjligt för brukaren att ta reda på saldot digitalt. Att ständigt behöva kontrollera sitt saldo via en digital tjänst försvårar vardagen. Stödassistent 3 beskriver också hur stort problemet skulle bli om pengarna på kontot tar slut och brukaren behöver kontakta sin förvaltare eller god man under en begränsad tid. Eftersom LSS vänder sig till dem som har störst svårigheter i sin vardag kan resultatet av en sådan rutin få större konsekvenser. Brukare känner ständigt behov av att få stöd på grund av sin oro. De förlorar möjligheten att vara självständiga även vid ett enkelt moment som att köpa bussbiljett.

Stödassistent 2 berättar om en situation där brukaren hade fått en förvaltare. Vid förvaltarskap får brukaren inte ha mobilt bank-id. Banken hade dock missat detta, så brukaren kunde fortfarande se sitt saldo digitalt genom att logga in på internetbanken. När brukaren såg att det fortfarande finns pengar i ett sparkonto bad hen förvaltaren att föra över pengarna till det personliga kontot. Förvaltaren sa att situationen blev ohållbar:

...det var jätteproblematiskt eftersom varje gång hen såg att det fanns pengar på kontot ringde hen förvaltaren tills de fick svar. Det spelade ingen roll om det var tio eller hundra kronor.

Det som hände var att brukaren såg att det fanns mer pengar och ville ta ut dem, vilket orsakade problem för förvaltaren. Möjligheten till att se sitt saldo på internetbanken blir alltså problematisk för brukare som inte klarar av att hantera sin ekonomi. Å andra sidan är det tydligt att denna begränsning skapar barriärer för deltagande i samhället för de som klarar av att hantera mobilt bank-id i digitala betaltjänster. Som Lindqvist (2016) och Oliver (1990) skriver dras alla som har funktionsvariation över en kam, vilket leder till utsatthet för brukarna.

Van Dijk (2020) skriver i sin bok "the digital divide" att tillgång till och användning av digitala medier i allt högre grad behövs åtminstone för att åtnjuta alla fördelar i samhället. Detta innebär att man som nyttjare av digitala medier prioriteras i samhället eftersom de flesta processerna kring digitala verktyg går mycket fortare jämfört med processer där man inte använder sig utav digitala verktyg. Ett exempel på detta är att det går väldigt fort att överföra pengar när man har tillgång till eller väljer att använda sig av mobilt bank-id jämfört med åka in till ett bankkontor utan mobilt bank-id. Även om man inte är tvungen att ha mobilt bank-id för alla betaltjänster innebär implementeringen att de som använder mobilt bank-id prioriteras före än de som inte använder det.

Stödassistent 4 säger att det inte är alla brukare som påverkas negativt av att inte kunna använda mobilt bank-id:

De flesta brukare vet om mobilt bank-id och känner en frustration över att inte kunna använda det på grund av personliga och strukturella begränsningar. Däremot finns det också de som inte vet vad mobilt bank-id innebär.

Stödassistent 6 håller med stödassistent 4 om att det inte är alla brukare som påverkas på ett dåligt sätt. Förståelsen för digitala betaltjänster varierar hos brukare som omfattas av LSS. Självständigheten påverkas däremot inte särskilt mycket hos de grupper som behöver mest stöd eftersom de inte är medvetna om möjligheten till mobilt bank-id. Däremot finns det brukare som är fullt medvetna om mobilt bank-id men inte kan använda det på grund av deras beroende utav förvaltarens eller begränsningarna i omgivningen. Deras självständighet påverkas negativt eftersom den personliga funktionsnedsättningen omvandlas till ett funktionshinder tillslut. Denna begränsning kan analyseras som strukturell, eftersom den är en konsekvens av det normativa antagandet att alla kan använda digitala betaltjänster. (Lindqvist, 2016; Oliver, 1990)

7. Avslutande diskussion

I denna studie har vi med hjälp av olika teorier genom kvalitativa intervjuer avsett att undersöka hur moderniseringen av betaltjänster påverkar stödassistenters arbete ur förståelsen om självständighet i vardagen hos personer med funktionsnedsättningar. I följande avsnitt kommer vi att kortfattat presentera resultatet av studien för att besvara studiens frågeställningar och syfte.

Vårt syfte med denna studie var att få en större inblick i hur moderniseringen av betaltjänster påverkar stödassistenters arbete utifrån en förståelse om självständighet i vardagen hos personer med funktionsnedsättningar. För att uppfylla syftet ställde vi upp två frågeställningar. Den första frågeställningen behandlar hur stödassistenters arbete påverkas i relation till brukare inom LSS efter användandet av mobilt bank-id i digitala betaltjänster. Av resultatet till den första frågeställningen framgår att stödassistenters arbete har ändrats mycket på grund av det ökade användandet av mobilt bank-id i digitala betaltjänster. Utvecklingen av mobilt bank-id innebär strukturella barriärer, eftersom den utgår från det normativa antagandet att alla har förmågan att komma åt och använda digitala betaltjänster. Det skapas en illusion om att människor inom LSS är självständiga, vilket motstrider

verkligheten. Detta tyder på att det finns ett behov av att öka stödet till denna grupp genom stödassistenter.

Vår andra frågeställning behandlar hur stödassistenterna ser på möjligheten till självständighet i vardagen hos brukare inom LSS i samband med användandet av mobilt bank-id i digitala betaltjänster. Av resultatet till den andra frågeställningen framgår att stödassistenter ser en stor begränsning för möjligheten till självständighet i vardagen hos brukare. Brukare får inte tillgång till ett eget fullt ut självständigt användande utav mobilt bank-id för att kunna använda digitala betaltjänster. Möjligheten att kunna använda sina egna pengar är avgörande för att kunna leva självständigt i det svenska samhället. Konsekvensen av detta blir att brukare inte uppnår självständigheten som LSS lagen syftar till.

Sammantaget visar resultatet av hela studien att människor som har tillgång till digitala betaltjänster och medel har en större mobilitet inom samhället. De som hänger med i den digitala utvecklingen har tillgång till samhällets bästa frukter, medan de som av olika anledningar inte kan eller vill använda sig av dessa riskerar att halka efter. Med utgångspunkt i detta kan vi konstatera att digitala klyftan ger upphov till att segregationen i samhället ökar. De som omfattas av LSS behöver mer stöd för att kunna vara en del av samhället och leva självständigt. Detta även innebär förändringar i stödassistenters arbete eftersom brukarna behöver fler insatser som omfattar stöd i att sköta ekonomin med digitala medel.

I metodkapitlet introducerade vi hur vi genomförde studien och vissa av de valen som vi gjorde i metodarbetet kan ha påverkat resultatet på olika sätt. Den första aspekten av hur metodarbetet kan ha påverkat resultatet är att alla stödassistenter som var med på intervjun jobbar inom samma kommun. Urvalskriterierna gör att resultatet endast återger tolkningar som kan härledas det aktuella urvalet. Om vi hade valt att intervjua stödassistenter från andra kommuner hade resultatet kunnat se annorlunda ut. Den andra aspekten som kan ha påverkat resultatet är hur många intervjuer vi valde att genomföra. Vi valde att genomföra totalt sex intervjuer. Om vi hade genomfört fler intervjuer hade resultatet påverkats och sett annorlunda ut. Metodarbetet har även påverkats av den snäva tidsrymden som i sin tur påverkat vårt resultat. Vi är medvetna om samtliga begränsningar med studien och att resultatet endast kan relateras till just detta material. Om vi hade mer tid hade vi kunnat

utveckla studien och göra mer djupgående analyser, vilket hade gett ett mer omfattande resultat.

Studiens resultat framstår som betydelsefullt inom det sociala arbetet då den bidrar med kunskap om hur individer med funktionsnedsättningar påverkas av mobilt bank-id och hur stödassistenter som jobbar med denna målgrupp påverkas av det. Med bakgrund i vad som framkommit i resultatet av studien behövs mer omfattande forskning inom detta område. Man behöver undersöka grundorsakerna och mekanismerna som gör att individer inom LSS inte kan använda mobilt bank-id i digitala betaltjänster. I framtida forskning är det också viktigt att ta med fler perspektiv. Intervjuer med brukare kan ge mer djupgående information om problematiken. Däremot behöver professionella yrkesutövare inom området genomföra intervjuerna för att inte orsaka eller väcka trauman hos brukare. Även begreppet kön kan vara aktuellt. Genom att studera ämnet ur ett medvetet genusperspektiv kan eventuella påverkan upptäckas. Vi vill även uppmärksamma att vår studie bör ses som en indikation på vikten av att fortsätta forskningen inom detta ämne. Genom denna studie vill vi uppmana andra forskare att vidare undersöka hur individer som omfattas av LSS påverkas av mobilt bank-id i digitala tjänster och på så vis fylla de kunskapsluckor som gör sig gällande.

Referenser

- Ahrne, Göran & Svensson, Peter (2015). *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö : Liber.
- Alveus, Johan. (2019), *Skriva uppsats med kvalitativ metod: en handbok*. 2. uppl. Liber.
- Avanza. (u.å.). *Om Avanza*. <https://www.investors.avanza.se/sv/om> [2021-11-01]
- Axelsson K., Melin U. (2012). Citizens' Attitudes towards Electronic Identification in a Public E-Service Context – An Essential Perspective in the eID Development Process. *Electronic Government. EGOV 2012. Lecture Notes in Computer Science*, vol 7443. doi: 10.1007/978-3-642-33489-4_22
- BankID. (2018). *Historia*. <https://www.bankid.com/om-oss/historia> [2021-11-18]
- Beck, Ulrich (1998): *Risksamhället – på väg mot en annan modernitet*. Göteborg: Daidalos
- Bonikowsky, S. et al., (2012). Independence: An Analysis of a Complex and Core Construct in Occupational Therapy. *The British Journal of Occupational Therapy*, 75(4), pp.188–195. doi: 10.4276/030802212X13336366278176.
- Branco, C., Ramos, M.R. & Hewstone, M., (2021). The interaction between social equality and personal assistance: a cross-country analysis. *Disability & society*, pp.1–23. doi: 10.1080/09687599.2021.1983419.
- Bryman, Alan (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.
- Buffert. (u.å.). *Hur betalar man en faktura? Förklaring och utförande*. <https://www.buffert.se/betala-rakningar-fakturor/> [2021-11-20]
- Bull C, Simm W, Knowles B, Bates O, Davies N, Banerjee A. *Mobile Age: Open Data Mobile Apps to Support Independent Living*. Proceedings of the 2017 CHI Conference Extended Abstracts on Human Factors in Computing Systems - CHI EA '17. 2017;:2410-2415. Tillgänglig: <https://doi.org/10.1145/3027063.3053244>
- Cuylen, A., Kosch, L., & Breitner, M. (2015). Development of a maturity model for electronic invoice processes. *Electronic Markets*, 26(2), pp. 115-127. doi: 10.1007/s12525-015-0206-x

- Eaton, B., Hedman, J. & Medaglia, R., 2018. Three Different Ways to Skin a Cat: Financialization in the Emergence of National e-ID Solutions. *Journal of information technology*, 33(1), pp.70–83. doi: 10.1057/s41265-017-0036-8.
- Ehrenberg, Sara & Jansson, Johanna. (2018). *Bevakning av grundläggande betaltjänster 2018*. Rapport/Länsstyrelserna: 2018:14.
- Eriksson, H. (2001). *Neuropsykologi: Normalfunktion, demenser och avgränsade hjärnskador*. Stockholm: Liber.
- Etikprövningsmyndigheten. (2019). *Vad säger lagen?*.
<https://etikprovningmyndigheten.se/for-forskare/vad-sager-lagen/> [2021-10-22]
- Gatsou, C., Politis, A., & Zevgolis, D. (2017). Seniors' experiences with online banking. *Federated Conference on Computer Science and Information Systems*, 11, 623–627. doi:10.15439/2017F57
- Giertz, L. 2012. *Erkännande, makt och möten: En studie av inflytande och självbestämmande med LSS*. Diss. Linnéuniversitetet. Växjö:Linnaeus University Press
- Hawkins R, Redley M och Holland A.J, (2011) 'Duty of care and autonomy: how support workers managed the tension between protecting service users from risk and promoting their independence in a specialist group home', *Journal of Intellectual Disability Research*, 55, 873-884
- Göransson, A. (2018). *Electronic Identification as an Enabling or Obstructive force - The General's public's use and reflections on the Swedish e-ID* (Master's thesis). Sverige: Department of Informatics, Linnéuniversitetet. http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1236665/FULLTEXT01.pdf?fbclid=IwAR1ATL4TYy86J78zv3wyDgx3vbmZO EYRsaXulg8KJqIMh1_UI94R3dY1rl0 [2022-03-12]
- Internetstiftelsen. (2018). *Svenskarna och internet 2018 – En årlig studie av svenska folkets internetvanor*. <https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2018/betaltjanster-och-e-handel/nio-av-tio-anvander-internetbanken/> [2021-12-07]
- Karlsson M, Börjesson M, (2011) *Brukarmakt i teori och praktik*. Stockholm: Natur och kultur.

Larsen, A. K. (2009). *Metod helt enkelt*. 1. uppl. Malmö: Gleerup.

Lind, Rolf (2014) *Vidga vetandet*. Lund: Studentlitteratur.

Lindqvist, Rafael. 2016. Funktionshinder. I Christofer Edling & Fredrik Liljeros (red.). *Ett delat samhället - makt, intersektionalitet och social skiktning*. 2. uppl. Stockholm: Liber.

Lunar app (2021). *Om oss*.<https://lunar.app/se/om-oss/vad-ar-lunar/> [2021-12-08]

Oliver, Mike. (1990). *The Individual and Social Models of Disability*. <https://disability-studies.leeds.ac.uk/wp-content/uploads/sites/40/library/Oliver-in-soc-dis.pdf>

Persson, E-B (2014) *Makt och självbestämmande för personer boende i LSS-bostäder i Jämtland*. Östersund: FoU Jämt.

Pousttchi, K., & Dehnert, M. (2018). Exploring the Digitalization Impact on Consumer Decision- Making in Retail Banking. *Electronic Markets*, 28(3), pp. 265-286. doi: 10.1007/s12525-017-0283-0

SFS 1949:381

Socialstyrelsen. (2015). *Att förebygga och minska utmanande beteende i LSS-verksamhet*. Falun: Edita Bobergs. <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/kunskapsstod/2015-12-3.pdf> [2021-12-07]

Socialstyrelsen, (2019) *Socialstyrelsens termbank*. <http://termbank.socialstyrelsen.se> [2021-11-13]

Kelly, G. (2014). *The Digital Revolution in Banking*. Washington, D.C: Group of Thirty
Sfiekonomi. (u.å.). *Betala räkningar*. <https://www.sfiekonomi.se/betala-%20rakningar/> [2021-10-22]

Shakespeare, Tom. 2006. *Disability Rights and Wrongs*. [Elektronisk resurs]. London: Routledge.

Svensk, A. (2001) *Design av kognitiv assistans*. Lund: CERTEC (Licentiatuppsats Certec, LTH: 2001:1)

Trost J., 2005, *Kvalitative intervjuer*, 3. uppl. Lund: Studentlitteratur

Bilagor

Bilaga 1 – intervjuförfrågan

Hej!

Hoppas allt är bra med dig.

Vi är två studenter som ska denna termin skriva vår kandidatuppsats i sociologi vid Lunds universitet.

Vi är intresserade av hur stödassistenters arbete påverkas i relation till brukare inom LSS efter användandet av mobilt bank-id i digitala betaltjänster, men också hur stödassistenterna ser på möjligheten till självständighet i vardagen hos individer som omfattas av LSS. Därför undrar vi om någon på din enhet är intresserad av att ställa upp på en intervju? Förslagsvis denna eller nästa vecka, men vi är anpassningsbara. Intervjun är planerad till cirka 20-30 minuter och de som intervjuas kommer avidentifieras.

Tack på förhand och med vänliga hälsningar, Ece Gülyar och Philip Marjaei.

Bilaga 2 – intervjuguide

- Hur länge har du arbetat inom LSS?
- Kan du berätta kring hur stöd behoven ser ut och varierar på din arbetsplats?
- Kan du berätta fritt om hur dem som omfattas av LSS påverkas av användandet av mobilt bank-id i digitala betaltjänster?
- Vad tänker du om begreppet självständighet i förhållande till de som bor här? Vad tror du är viktigt för att de ska känna självständighet i vardagen?
- Hur fungerar ditt arbete som stödassistent i samband med införandet av mobilt bank-id i digitala betaltjänster? / möjliga förändringar

Bilaga 3 – samtycke

Skriftligt, informerat samtycke till medverkan i intervjustudien med titeln; Hur användandet av mobilt bank-id i digitala banktjänster påverkar möjligheten till en självständig vardag hos individer som omfattas av LSS

Jag har informerats om studiens syfte, om hur informationen samlas in, bearbetas och handhas. Jag har även informerats om att mitt deltagande är frivilligt och att jag, när jag vill, kan avbryta min medverkan i studien utan att ange orsak. Jag samtycker härmed till att medverka i denna intervjustudie som handlar om idrottföreningsledares erfarenheter av genomförda program för ungdomar med funktionsnedsättningar.

Ort/Datum/År :

Namnunderskrift :

Namnförtydligande :

Skribenternas underskrift