BankID - ett verktyg för frihet eller förtryck?

En studie om det digitala utanförskapet som effekt av arbetet för digital inkludering

av Julia Lindkvist och Åsa Hermansson

Höstterminen 2022

Lunds universitet
Institutionen för kommunikation och medier
Medie och Kommunikationsvetenskap, MKVK04:3, kandidatkurs
Handledare: Fredrik Miegel
Examinator: Emil Stjernholm

Abstrakt

I det moderna samhället fungerar digital delaktighet som en social symbol eftersom digital teknik uppfattas som magisk, och därför strävar beslutsfattare efter att se till att alla kan dra nytta av digitaliseringens fördelar. I Sverige används det vedertagna begreppet digital inkludering för att samtliga medborgare ska bli en del av det digitala samhället och för att överbrygga den digitala klyfta som uppstått i takt med den accelererande digitaliseringen. Mot bakgrund av detta syftar denna kandidatuppsats i medie- och kommunikationsvetenskap vid Lunds universitet till att öka förståelsen för varför ett digitalt utanförskap existerar och växer trots insatser för digital inkludering genom att undersöka effekterna av BankID som ett digitalt fenomen i förhållande till befolkningsgrupper med ogynnsamma sociala och ekonomiska förutsättningar.

Tidigare studier visar att sociala strukturer i samhället påverkar hur väl människor kan integreras i det digitala samhället, och att en digital klyfta har uppstått just mellan dem som kan och inte kan verifiera sin identitet digitalt, vilket är grunden för den här studiens argument. Det finns dock en kunskapslucka i forskningsfältet om arbetet med digital inkludering, som vi fyller genom att undersöka hur arbetet bedrivs i Sverige och vilka effekter arbetet har för grupper som på ett eller annat sätt redan har försämrade livsvillkor, med hjälp av fallstudie som metod. Vi genomförde nio semistrukturerade intervjuer med personer inom den offentliga sektorn, näringslivet och den ideella sektorn som är medvetna om den problematik som BankID orsakar för utsatta samhällsgrupper. Det empiriska materialet analyserades sedan med hjälp av teorier om konsumtionssamhället, idealisering av digitalisering, digitalt utanförskap samt disciplinär makt.

De viktigaste slutsatserna av analysen visar att det finns en cyberutopisk norm i samhället som färgar arbetet med digital inkludering och därmed bidrar till utanförskap. Studien identifierar fyra bakomliggande orsaker till detta: chockdigitaliseringen av det svenska samhället, kvantifieringen av samhället som förbiser marginaliserade befolkningsgrupper, arbetet med digital inkludering som bygger på uppfattningen att de som arbetas med är passiva samt det faktum att det inte finns något samförstånd om vem som är ansvarig för att öka den digitala delaktigheten i praktiken.

Nyckelord: BankID, cyberutopism, digital identitet, digital inkludering, digitalisering, digital klyfta, digitalt samhälle, digitalt utanförskap, e-legitimation, konsumtionssamhället, marginaliserade grupper

Innehållsförteckning

Innehållsförteckning **3**

Den digitala medborgaren **4**

BankID som cyberutopisk nyckel till framgång 5

Samtalet om det digitala utanförskapet **7**

Teoretiska perspektiv på socialt utanförskap, digitaliseringens konsekvenser och samhälleliga maktförhållanden **9**

Identitetsskapande i det digitala konsumtionssamhället 9

Digitaliseringens konsekvenser och det digitala utanförskapet 9

Den disciplinära makten i det moderna samhället 10

Intervjumetod som del av fallstudie **12**

Tillvägagångssätt 12

Urval av intervjupersoner 13

Etik och metodreflektion 15

Sociala orättvisor i BankID:s fotspår **17**

BankID som den tongivande lösningen 17

Chockdigitaliseringens konsekvenser 20

Digital inkludering som verktyg för exkludering? 23

Ovilja eller okunskap? 25

Marginaliserade gruppers svårigheter som ett obefintligt problem 27

Kvantifiering av mänskligheten som disciplinär maktmekanism 31

Det flytande ansvaret 33

Reflektioner och slutsatser **39**

Källförteckning **41**

Bilagor **45**

Bilaga 1 - Information inför intervjun 45

Bilaga 2 - Intervjuguide 46

Bilaga 3 - Intervjupersoner i bokstavsordning 49

Den digitala medborgaren

Idag är tillgång till internet och digitala verktyg en självklarhet för många svenska invånare. Statistik från Internetstiftelsen (2022) visar att 94 procent av befolkningen använder internet och att nästan alla gör det dagligen. Samtidigt blir det allt tydligare att digitaliseringen omformar hela samhället, på gott och ont. Digitaliseringen är en förutsättning för det välfärdssamhälle vi lever i, inte minst för att vi ska kunna leva så bra som många av oss gör. Med en internetuppkoppling kan vi göra nästan allt, från att kommunicera med familj och vänner på andra sidan jordklotet till att ansöka om studiemedel, deklarera och förnya recept genom vårdappar. Det finns en stark önskan om att Sverige ska vara ett ledande land inom digitalisering och regeringen arbetar för att se till att alla medborgare involveras i utvecklingen, bland annat med hjälp av DIGG (Myndigheten för digital förvaltning) som anser att digitalisering är ett viktigt verktyg för ”ett hållbart välfärdssamhälle som möter människors framtida behov” (DIGG 2023).

Det går dock att hävda att digitalisering inte enbart är ett positivt verktyg för samhällsutveckling, utan snarare en mycket idealiserad process, åtminstone om vi utgår från Evgeny Morozovs (2011) och Richard Stivers (1999) teorier. Även om den ursprungliga idén bakom digitala innovationer ofta är välmenande, formas de av hur de används i olika sammanhang och av vem. Snarare än att iaktta nya tekniska verktyg innan de tas i bruk tenderar beslutsfattare att presentera verktygen som idealiska och sopa konsekvenserna under mattan tills högen blir för stor och synlig, varefter det antas att ännu en ny teknik kommer att lösa alla problem som orsakats av den tidigare tekniken utan att rättfärdiga de konsekvenser som den orsakade.

Digitaliseringen gynnar oss, men som sagt har den också sina baksidor. För gemene man kan det vara något så banalt som att inte kunna köpa en bussbiljett eftersom vi endast har kontanter med oss på bussen, eller att vi inte kan swisha för att vi har slut på mobildata. I skuggan av digitaliseringen finns det dock en risk för att klyftan mellan olika grupper i samhället ökar (Kättström 2016; STORSTHLM 2022:5). Medan vissa människor gynnas av digitaliseringen, försämras andra människors livsvillkor i processen. Eftersom det förväntas en social anpassning till ett samhälle som är under ständig digital utveckling, missgynnas vissa människor som inte har rätt förutsättningar för att följa med i den intensiva samhällsutvecklingen, åtminstone inte i den utsträckning som förväntas. Detta kan i sin tur ge upphov till ett digitalt utanförskap, som van Dijk (2020) beskriver som komplexa faktorer relaterade till mentala och fysiska barriärer, såsom motivation och attityd, tillgång till teknisk

utrustning, förvärv av digitala färdigheter och faktisk användning av dessa. Bauman (2007) förklarar denna process som en slags stämpling av de som hamnar i ett utanförskap i dagens moderna samhälle som *underklassen* (Bauman 2007:133–136).

I det digitala konsumtionssamhället är tilltron till digital teknik stark, vilket kan bero på de möjligheter till självförbättring genom konsumtion som tjänsterna ger. Men eftersom staten gång på gång sviker oss, vilket visar sig i allt från informationsläckor till finanskriser, tar vi allt mer avstånd från det institutionella förtroendet och därmed från den digitala teknik som staten erbjuder oss. Av den orsaken vänder vi oss dit våra behov kan tillgodoses, även om vi måste ta ett stort digitalt tillitssprång för att komma dit (Botsman 2018). Här möts vi upp av de privata företagen som erbjuder oss lösningar för att förenkla våra liv så att vi kan förhålla oss till normerna i konsumtionssamhället. Men alla tjänster accepteras inte av den kritiska konsumenten: de måste vara effektiva, snabba och ge intryck av att alla användare behandlas lika för att tillgodose våra behov (Wihlborg 2018:59).

BankID som cyberutopisk nyckel till framgång

BankID är ett exempel på en säker och bekväm e-legitimationstjänst som uppfyller den moderna konsumentens behov. Syftet med BankID är att reglera, digitalisera och på så sätt effektivisera identifiering på nätet, till exempelvis vid e-handel där identifiering med BankID möjliggör både snabba och säkra köp. Allteftersom digitaliseringen har utvecklats i samhället har även BankID förbättrats från en stationär funktion vid datorn till en applikation som tillgås via användarens mobiltelefon. Följaktligen har användningsområdet breddats och används numera av svenska medborgare dagligen på både statliga och privata plattformar. Men även om BankID lever upp till det moderna samhällets ständigt ökade konsumtionsbehov finns det människor som inte gynnas av tjänsten. Människor vars livsvillkor kanske till och med försämras, då de varken har eller använder BankID eller är begränsade i sin användning på grund av diverse omständigheter. Såväl fysiska som mentala barriärer kan hindra människor från att använda BankID och dra nytta av de fördelar som tjänsten annars ger, och de som inte har BankID kan därför anses hamna i ett så kallat digitalt utanförskap. I Sverige finns det dock inga fastställda riktlinjer för hur det digitala utanförskapet ska tacklas, och därför uppstår frågor om vem som ska se till att alla svenska medborgare är digitalt delaktiga. Vi vill därför undersöka vilka effekter arbetet med digital inkludering har för vissa grupper i samhälle samt hur aktörer inom fältet förhåller sig till

BankID och det digitala utanförskapet. Vi vill också få en djupare förståelse för varför digital teknik idag förefaller vara en central del av det svenska medborgarskapet.

I samtalet om digital delaktighet tycks nämligen samhällets mest sårbara grupper ofta förbises och risken är därför att de vars röster inte görs hörda kommer att bli ännu mer marginaliserade. Arbetet med digital inkludering har dessutom aldrig riktigt tagit upp frågan om i vilken utsträckning individer *vill* bli digitaliserade. Snarare finns det en allmän uppfattning att alla vill och bör delta i digitaliseringen, och inte minst att digital teknik löser det utanförskap som tekniken skapat från början. Ett förhållningssätt som bäst förklaras med ett ord: cyberutopism. Cyberutopism används för att beskriva hur den digitala tekniken idag är mer än en symbol för sin objektiva funktion, eftersom den är djupt integrerad i vår vardag och vi därför förväntar oss att den på magisk väg ska lösa alla våra problem. Med andra ord är vi förblindade av övertron på tekniken, vilket enligt Stivers (1999) är en kompensation för teknikens verkliga inverkan, som kan vara problematisk. Mot bakgrund av detta är uppsatsens övergripande forskningsfrågor:

- Vilka effekter har arbetet för digital inkludering för människor som av olika skäl inte har tillgång till de verktyg som gör det möjligt för dem att vara en del av det digitala samhället?
- Hur kan BankID förstås som ett socialt exkluderande verktyg?

Samtalet om det digitala utanförskapet

Det finns många människor som på olika sätt arbetar med dem som har hamnat utanför samhällets skyddsnät till följd av digitaliseringen, men antalet studier om det digitala utanförskap som uppstått är dock begränsat. Detta kan bero på att digitaliseringen är i ständig förändring, vilket gör det svårt att studera dess effekter. Tidigare forskning har främst undersökt hur digitaliseringen gynnar det stora antalet, och vi konstaterar att det finns en avsaknad av studier som innefattar hur digitaliseringen påverkar samhällsgrupper som inte har samma möjligheter som andra, mer gynnade grupper i samhället. Vi har därför valt att bidra till forskningsfältet med vår studie som belyser fenomenet i förhållande till marginaliserade grupper. För att få en förståelse för det digitala utanförskapet och de pågående insatserna för att öka den digitala delaktigheten har vi använt oss av några nationella och internationella studier inom forskningsfältet.

I en kartläggande litteraturstudie har Iacobaeus, Francisco, Nordqvist, Sefyrin, Skill, och Wihlborg (2019) sammanställt nationell och internationell forskning om digitalt utanförskap för att försöka klargöra hur digitalt utanförskap ser ut i Sverige och globalt. Författarna hävdar att digitaliseringen av svenska välfärdstjänster ökar den digitala klyftan, vilket strider mot den skandinaviska välfärdsstatsmodellen, som bygger på principen att alla medborgare ska ha nödvändiga förutsättningar för ekonomisk och social trygghet. De menar att den digitala klyftan ofta orsakas av en kombination av flera faktorer och att det är svårt, om inte omöjligt, att försöka överbrygga den digitala klyftan med ytterligare ny digital teknik. I stället menar de att digital kompetens och delaktighet bör ses i samband med social och ekonomisk inkludering i allmänhet.

Vidare menar Johansson (2019) att arbetet med digital inkludering inte bör handla om att förändra specifika verktyg eller metoder för att göra dem mer tillgängliga, utan snarare om att anpassa omständigheterna kring verktygen eller metoderna efter slutanvändaren (Johansson 2019:81). I sin doktorsavhandling beskriver Johansson observationer och arbeten med vad han benämner som *rare populations* (sällsynta befolkningsgrupper) och deras upplevelser av digitaliseringen, vilket är särskilt intressant för vår studie eftersom vår studie fokuserar på arbetet med de personer som redan fallit utanför den digitala normen på grund av sociala omständigheter.

Vikten av att inkludera svåråtkomliga grupper i forskningen framgår också av Kaharevic och Skills (2021) studie som kartlägger skillnader i attityder samt upplevelser av digital exkludering mellan Skäggetorp, ett marginaliserat stadsområde i Sverige, och landet som

helhet. Studien bygger på personliga intervjuer i Skäggetorp och materialet jämförs sedan med Internetstiftelsens årliga undersökning *Svenskarna och Internet*. Författarna drar slutsatsen att det finns betydande skillnader i digital tillgång och användning mellan Internetstiftelsens studie och deras undersökning i Skäggetorp. De belyser hur ett fokus på sociala rättigheter och ojämlikheter kan bidra till en förståelse för vikten av att känna sig inkluderad i ett demokratiskt samhälle. Med hjälp av Kaharevic och Skills undersökning kan vi få en bättre förståelse för hur nationell statistik kan leda till att vissa människors svårigheter förbises, och tillsammans med våra teorier och vårt intervjumaterial är denna problematik något som vi har kunnat bygga vidare på i vår studie.

Martin och Taylor (2021) undersöker också digitaliseringens inkluderande och exkluderande effekter på redan utsatta grupper, nämligen flyktingar i utvecklingsländer. De fokuserar på digitala identitetssystem i Uganda och Bangladesh och beskriver motsättningen i hur humanitärt biståndsarbete i allt högre grad förlitar sig på digitalt stöd till flyktingar. Detta sker samtidigt som myndigheterna använder digital identifiering för kontroll och reglering, vilket bidrar till resursplanering av nationens tillgångar och maktutövning för att kontrollera befolkningen. De drar slutsatsen att fokus inte bör ligga på tekniska innovationer och kommersiell kontroll av digitala identiteter, utan på ett politiskt och digitalt rättssystem som kan förvaltas av myndigheter och humanitära organisationer för att stödja utsatta individer utan identitetshandling. Med hjälp av Martin och Taylors studie kan vi vidareutveckla kopplingen mellan identitetssystem och kontroll samt undersöka betydelsen av ideella föreningars arbete med digitalt stöd för att identifiera var det befintliga arbetet med digital inkludering brister.

Liubiniene och Persson-Thunqvist (2015) försöker vidare förstå hur exkludering av vissa samhällsgrupper fungerar i moderna samhällen som Sverige och Litauen genom mediekompetens, som kännetecknar en förståelse för mediernas roll i samhället och färdigheter att använda medierna på ett källkritiskt (Liubiniene och Persson-Thunqvist 2015:135). Författarna hävdar att det har uppstått en ny kontext av digitala medier som främst riktar sig till unga och socioekonomiskt välbärgade människor. De utforskar olika sociala, tekniska och kulturella faktorer inom Sverige respektive Litauen för att undersöka varför den digitala klyftan uppstår, och jämför slutligen länderna för att förstå hur dessa faktorer kan förklara skillnader i fråga om mediekompetens och den digitala klyftan. Tack vare Liubiniene och Persson-Thunqvists studie kan vi bättre förstå hur mediekompetens spelar en roll i det svenska samhället, vilket stärker vårt argument att digitaliseringen inte alltid är till fördel för alla i landet.

Teoretiska perspektiv på socialt utanförskap, digitaliseringens konsekvenser och samhälleliga maktförhållanden

Genom multipla tolkningar av en företeelse går det att förstärka reflektionerna och på så sätt belysa blinda fläckar i valt forskningsområde (Alvesson 2014:30). Därför har vi skapat ett eget teoretiskt ramverk med utgångspunkt i perspektiv på socialt och digitalt utanförskap, digitaliseringens konsekvenser samt makt och kontroll.

Identitetsskapande i det digitala konsumtionssamhället

För att förstå hur individers villkor i det digitala samhället påverkas av deras begränsade villkor i det sociala samhället, tar denna fallstudie utgångspunkt i Zygmunt Baumans (2007,2011,2013) teorier om konsumtionssamhället. Av särskilt intresse för den här studien är Baumans beskrivning av individers identitet som ett resultat av deras konsumtionsvanor, där vi i enlighet med vad Bauman kallar för det flytande samhället ständigt strävar efter självutveckling och som ett resultat av detta kontinuerligt ersätter vår tidigare identitet med en ny och uppdaterad identitet (Bauman 2007:31). Eftersom det digitala har blivit en så genomgående del av det moderna konsumtionssamhället kan vi använda Baumans argument för att bättre förstå det digitala utanförskapet som ett resultat av att alla inte lever upp till det digitala samhällets normer. Enligt Bauman är det avvisandet av vissa människor i samhället som inte överensstämmer med majoriteten som har gett upphov till underklassen, en socialt konstruerad grupp som aktivt väljer eller tvingas av sociala och ekonomiska omständigheter att avvika från det normativa konsumtionssamhället. Användningen av begreppet underklass understryker att klassificeringen är självförvållad, det vill säga att individer själva anses vara ansvariga för utanförskapet på grund av sin oförmåga att anpassa sig till de rådande normerna i konsumtionssamhället (Bauman 2007:130–136).

Digitaliseringens konsekvenser och det digitala utanförskapet

Mycket tyder på att det sociala utanförskap som redan finns i dagens samhälle förstärker det digitala utanförskapet, och att den digitala klyftan inte är något annat än en återspegling av den sociala klyftan i den digitala världen. Socialt och digitalt utanförskap kan bland annat förstås genom teorier om digitaliseringens effekter, där digitaliseringen ses som en idealiserad process som alla tjänar på, även om processens faktiska effekter ofta tyder på motsatsen.

Centralt för vår studie är Richard Stivers (1999) teori om teknikoptimism, som han menar genomsyrar det moderna samhället. Enligt Stivers har människors förväntningar på tekniken blivit magiska och vi förlitar oss på att tekniken ska lösa alla våra problem, med följden att vår användning av tekniken har blivit allt mer irrationell, vilket gör att vi förbiser teknikens negativa konsekvenser (Stivers 1999:137). Stivers beskrivning av teknik som magisk kan återspeglas i historien, där tekniska innovationer alltid anses ha haft en sublim effekt, och när internet gjorde sitt intåg var visionen densamma, nämligen att internet ansågs göra information tillgängligt för alla och bidra till demokratin. Liknande resonemang för Evgeny Morozov (2011) som menar att det avsedda syftet med modern teknik ofta tar en oväntad vändning eftersom den formas av hur den används i olika sammanhang och av vem. Morozov menar att västvärlden har en mycket naiv inställning till ny digital teknik och tror att den kan lösa alla samhällsproblem utan att ta hänsyn till de negativa aspekterna.

Denna naiva tilltro till digitaliseringen, i kombination med den sociala ojämlikhet som Bauman (2007, 2011, 2013) beskriver, kan i sin tur sägas ge upphov till den digitala klyftan, som är av särskilt intresse för den här studien. Den digitala klyftan är ett fenomen som uppstått till följd av digitaliseringen av det moderna samhället, men som inte enbart verkar digitalt utan också bygger på komplexa strukturella omständigheter. Van Dijk (2020) menar att det finns fyra olika faser som ligger till grund för den digitala klyftan och exkluderingen, nämligen individers mentala samt fysiska tillgång till digital teknik, deras digitala kompetens och färdigheter samt deras faktiska användning av tekniken. Dessa faser kan fungera både individuellt och i samverkan för att markera en skillnad mellan dem som är inkluderade och dem som är exkluderade i det digitala samhället. Van Dijk menar också att det idag finns en så kallad kategorisk ojämlikhet, där människor delas in i motsatser utifrån sociala och ekonomiska strukturer, till exempel rik/fattig. Detta leder till att resurser, inklusive digital teknik, fördelas ojämnt mellan medborgarna, vilket också leder till att alla medborgare inte kan delta i samma utsträckning i det digitala samhället. Ojämn digital delaktighet kan i sin tur förstärka kategoriska ojämlikheter på samhällsnivå, vilket kan förstås som en ond cirkel som marginaliserar dem som redan är marginaliserade (van Dijk 2020:39–45).

Den disciplinära makten i det moderna samhället

Mot bakgrund av ovanstående teorier kan digital teknik vidare förstås som verktyg för disciplinär makt, vilket ytterligare kan öka den digitala klyftan när vissa människor positionerar sig över andra. Dessa maktstrukturer kan förklaras med hjälp av Michel

Foucaults (2017) särpräglade sätt att omvärdera maktförhållanden. Foucault hävdar att makt och kunskap idag är djupt integrerade med varandra och att det sätt på vilket vi talar om saker och ting, det vill säga genom dominerande diskurser, genomför en slags omedveten social kontroll som förpassar det icke-normativa längre ner i den sociala hierarkin. Foucault visar detta genom Benthams panoptikon, ett slags idealfängelse där disciplin används som ett maktmedel och där individen övervakas av makthavarna, vilket leder till självreglering då makten är knuten till individens företeelser och med den information som samlas in påverkas och kontrolleras individens beteendemönster (Foucault 2017:259). Resultatet av panoptikon och panoptismen, som Foucault uttrycker det, är att individen är illa tvungna att övervaka sitt eget beteende eftersom han ständigt riskerar att bli observerad. Denna disciplinära åtgärd kan liknas med Stivers (1999) beskrivning av opinionsundersökningar och statistik, där kategoriseringen av människor i olika demografiska grupper presenteras statistik i syfte att kontrollera samhällsstrukturen (Stivers 1999:82). När beslutsfattare kategoriserar oss har vi inget annat val än att förhålla oss till den ram inom vilken vi presenteras.

Intervjumetod som del av fallstudie

Studien avser att undersöka hur arbetet och samtalet kring digital inkludering med marginaliserade grupper ter sig i Sverige med avstamp i teorin om cyberutopism. Därmed är en kvalitativ ansats lämpligast. Med stöd av Flyvbjerg (2011) och fronetisk forskning ville vi att vår fallstudie skulle baseras på ingående erfarenheter av personer som arbetar med digital inkludering i sin vardag. Vi valde därför en intervjumetod, vilket enligt Kvale och Brinkmann (2014) frambringar ny kunskap genom interaktion mellan forskare och intervjuperson inom utvalt tema och fenomen. Intervjuer bidrar dessutom till det fronetiska forskningsperspektivet genom att generera kunskap och förståelse med hjälp av andra människors återberättelser samt upplevelser och känslor (Merriam 2009:88).

Genom att avgränsa forskningsområdet till ett specifikt fall kan vi ta del av olika perspektiv på ett fenomen, vilket ökar förståelsen för företeelsen i ett större sammanhang (Flyvbjerg 2011:139). Därför valde vi att avgränsa vårt forskningsområde till att undersöka en av de samhällsviktiga svenska digitala tjänsterna, BankID, med fokus på hur denna tjänst bemöts av offentliga, statliga och ideella verksamheter i förhållande till marginaliserade grupper. Även om de marginaliserade grupperna är en liten del av befolkningen är de numeriskt sett ett stort antal personer som påverkas negativt av arbetet med digital inkludering. Som tidigare nämnts finns det också en viss avsaknad av marginaliserade gruppers erfarenheter i befintlig forskning, och därför resonerar vi i den här studien underifrån i linje med Hardings (2008) metodologiska ansats för att synliggöra problemet med att vissa befolkningsgruppers röster inte görs hörda. Harding hävdar att samhällsvetenskapen måste börja ta hänsyn till samhällets minst gynnade individer för att kunna åstadkomma progressiva sociala förändringar.

Tillvägagångssätt

Semistrukturerade intervjuer bidrar till fördjupad kunskap om en företeelse genom att framkalla beskrivningar av intervjupersonernas upplevda erfarenheter inom vald kontext (Kvale och Brinkmann 2014:45). Vi genomförde därmed nio semistrukturerade intervjuer för att ta del av intervjupersonernas erfarenheter av BankID i relation till marginaliserade grupper inom deras specifika yrkesroller. Varje intervju varade mellan 30 till 45 minuter och gav oss empiriskt material med en tjock beskrivning. Två mallar för intervjuguider

utformades, en för statliga och kommersiella organisationer och en för ideella föreningar (Bilaga 2.1, 2.2).

Med utgångspunkt i Kvale och Brinkmann (2014) och Merriams (2009) rekommendationer för forskningsintervjuer tog vi under intervjuprocessen lärdom genom praktik och korrigerade intervjuguiden inför nästkommande intervju. Vid de två sista intervjuerna tematiserade vi mallen med färre frågeställningar än tidigare, då nyvunnen kunskap gör det möjligt för forskaren att öka samspelet i dialogen med intervjupersoner (Kvale och Brinkmann 2014:91).

Det ursprungliga syftet med vår fallstudie var att utforska erfarenheterna av BankID bland olika aktörer som arbetar med personer som upplever hemlöshet, baserat på Socialstyrelsens (2017) definition, som bygger på fyra olika situationer av hemlöshet: akut hemlöshet, institutionsvistelse och stödboende, långsiktiga bostadslösningar samt eget ordnat kortsiktigt boende. Under intervjuernas gång insåg vi att gruppen hemlösa till stor del faller utanför ramen av arbetet för digital inkludering, och när de väl kom på tal omnämndes de som en homogen grupp, i motsats till Socialstyrelsens definition av en heterogen grupp som kännetecknar människor i många olika livssituationer. Eftersom vi upplevde vissa svårigheter att få svar på de frågor vi ställde som specifikt rörde personer som upplever hemlöshet i förhållande till BankID, vidgade vi begreppet och började använda termen marginaliserade grupper i stället, som enligt det Europeiska jämställdhetsinstitutet beskriver ”olika grupper av människor inom en viss kultur, kontext och historia som riskerar att utsättas för multipel diskriminering på grund av samspelet mellan olika personliga egenskaper eller grunder” (EIGE 2016). Resultatet blev således en kontextbunden tolkning av den studerande praktiken för att synliggöra olika perspektiv på samma problematik (Flyvbjerg 2011:140).

Urval av intervjupersoner

Vidare gjorde vi ett strategiskt urval av aktörer som på olika sätt arbetar med digital inkludering och där det finns en vetskap om den problematik som BankID och andra e-tjänster orsakar för utsatta samhällsgrupper. För att få ett brett spektrum av intervjupersoner som kunde bidra med rik information och kunskap valde vi ut representanter från statliga myndigheter, kommersiella företag samt ideella föreningar. Därmed kunde vi få en fördjupad kunskap om de respektive verksamheterna och disciplinerna hos både dem som arbetar med digital inkludering för den allmänna medborgaren och dem som arbetar med marginaliserade grupper i samhället. Dessutom ger ett brett urval, enligt Flyvbjerg (2011), en helhetsbild av

valt fenomen. Därmed letade vi fram företag och myndigheter som arbetar relaterat till BankID, e-legitimation och digital inkludering för Sveriges invånare.

För det första valde vi ut företag, däribland BankID, som tagit fram e-legitimeringstjänsten BankID på uppdrag av Sveriges storbanker (BankID u.å.). En av Sveriges storbanker utgörs av de rikstäckande sparbankerna. Av dessa sparbanker valde vi att intervjua Sparbanken Skåne eftersom de arbetar aktivt med digital inkludering i hela Skåneregionen (Sparbanken Skåne u.å.). Freja, en konkurrent till BankID, valdes också ut. Freja är en statlig godkänd e-legitimering, precis som BankID, men fokuserar mer på användbarhet för marginaliserade grupper (Freja u.å.).

För det andra valde vi DIGG som på uppdrag av regeringen stöttar den offentliga sektorn och säkerställer att digitala plattformar och aktiviteter följer lagstiftningen och den europeiska standarden för krav på digital tillgänglighet (DIGG u.å.). DIGG arbetar även för kompetensutveckling inom digital inkludering, vilket är anledningen till att DIGG också valdes ut för vår intervju. Vi valde även ut två andra centrala aktörer som samverkar med bland annat den offentliga sektorn för digital inkludering och delaktighet, Internetstiftelsen och Digidelnätverket. Internetstiftelsen är en oberoende stiftelse som säkrar det svenska domännamnssystemet och hanterar toppdomänen .se och .nu. Inom stiftelsen finns det en enhet för främjande verksamhet med inriktning på utbildning i digital kompetens, bland annat genom att ta fram statistik och rapporter om svenskarnas internetanvändning och digitaliseringens påverkan på individ och samhälle (Internetstiftelsen u.å.). Digidel i sin tur är ett nätverk av platser utspridda över hela Sverige som på olika sätt ger digitalt stöd för ökad delaktighet, främst på bibliotek men även på lärcentrum och kulturhus (Digidel 2018).

Därefter sökte vi upp ideella föreningar som arbetar med utsatta grupper och digitalt stöd, som exempelvis personer i hemlöshet, nysvenskar och socioekonomiskt utsatta. Här valde vi ut tre föreningar. Den första blev Mamma United, som i första hand arbetar för att stärka och hjälpa mödrar och barn i socioekonomiskt missgynnade områden i Sverige (Mamma United u.å.). Den andra blev IM, Individuell Människohjälp, som verkar globalt för att stötta människor till att av egen kraft kunna ta sig ur fattigdom och utanförskap. Ett av IM:s projekt är digital inkludering och mångfald i arbetslivet, där de arbetar tillsammans med nyanlända och näringslivet för ökad delaktighet och integrering på arbetsmarknaden (IM u.å.). Den tredje blev Skåne Stadsmission, en av de många missioner som finns spridda över hela Sverige och som stödjer människor i utsatthet och utanförskap i det svenska samhället (Skåne Stadsmission u.å.).

Slutligen valde vi Begripsam, ett företag och förening som arbetar med tekniska innovationer och digital delaktighet för marginaliserade grupper. Ett av Begripsams mål är att göra samhället mer kognitivt tillgängligt för användarna. Förutom att de stödjer människor med funktionsnedsättning och kognitiva svårigheter har de också praktisk erfarenhet av att arbeta tillsammans med personer som upplever hemlöshet. Utifrån användarbehov bidrar Begripsam med tekniska lösningar och arrangerar aktiviteter för ökad delaktighet i ett digitaliserat samhälle (Begripsam 2022).

Inom samtliga verksamheter sökte vi upp personer via telefonsamtal och mejl. Av de 15 tillfrågade accepterade tio informanter, varav en från Stadsmissionen lämnade återbud. Totalt blev det två som arbetar med e-legitimering, en pressansvarig vid BankID och en marknadschef vid Freja, fyra personer som arbetar med digital inkludering och delaktighet, en som kommunikations- och affärsområdeschef vid Internetstiftelsen, en specialist på digital tillgänglighet vid DIGG, chefen för digitala kanaler vid Sparbanken Skåne samt en nationell koordinator för Digidelnätverket, och slutligen tre personer som arbetar med människor i utanförskap och digital delaktighet genom ideella föreningar, en som projektledare för digital inkludering vid IM, verksamhetschefen för Mamma United samt den verksamhetsansvarige för Begripsam (Bilaga 3). Efter dessa nio talrika intervjuer uppnådde vi en mättnadspunkt där det empiriska materialet var tjockt nog för att bidra till våra frågeställningar (Kvale och Brinkmann 2014:156).

Etik och metodreflektion

Med stöd av Kvale och Brinkmanns (2014) riktlinjer för att genomföra forskningsintervjuer gjorde vi etiska överväganden i samband med våra intervjuer. Eftersom samtliga intervjuer genomfördes och spelades in via videokonferens på Zoom och Teams informerade vi deltagarna i förväg enligt Vetenskapsrådets (2017) “God forskningssed” om integritet, anonymitet och bevarande av källdata (Bilaga 1). Dessutom anonymiserades intervjupersonerna i uppsatsen med namn valda i bokstavsordning från A-B (Bilaga 3).

Vid intervjuer är det viktigt att ha ett kritiskt förhållningssätt, eftersom det finns ett antal risker för att intervjumaterialet annars blir partiskt. Dels finns det en risk för personifiering och favorisering av intervjupersonernas svar, dels finns det en risk för att ledande frågor ställs för att svaren önskas stödja forskningsfrågan (Kvale och Brinkmann 2014:212). Vi motverkade dessa risker genom att ställa öppna frågor, vilket Merriam (2009) beskriver som ett bra sätt att formulera forskningsfrågor och tematisera materialet, vilket i sin tur gav

intervjupersonen fritt tolkningsutrymme. Dessutom såg vi till att vi båda var närvarande vid varje intervjutillfälle för att upprätthålla ett holistiskt perspektiv, vilket Flyvbjerg (2011) menar är viktigt för en objektiv analys. Under intervjuerna ställde därmed den ena av oss de förbestämda frågorna, medan den andre stöttade med följdfrågor. Eftersom intervjun genomfördes via videokonferens befann sig deltagaren i sin vardagsmiljö, vilket enligt Kvale och Brinkmann (2014) bidrar till att göra intervjuer mer dynamiska och interpersonella (Kvale och Brinkmann 2014:350). Vidare tolkades det insamlade materialet under processens gång med stöd av tidigare forskning och teorier.

Sociala orättvisor i BankID:s fotspår

I slutet av 90-talet beslutade EU att en digital ID-handling skulle vara likställt med en fysisk ID-handling, vilket gjorde att svenska staten tog fram BankID för att göra samtliga offentliga tjänster tillgängliga för medborgare dygnet runt. Idén om en dygnet-runt-lösning som underlättar människors liv är till synes en förträfflig innovation, men enligt Morozov (2011) är det bara ytterligare ett sätt för regeringar och beslutsfattare att uteslutande lyfta fram de fördelaktiga aspekterna av digital teknik och diskret tona ner de negativa (Morozov 2011:44). Den metafor som används för att beskriva den ständiga tillgängligheten ger på så sätt en falsk bild av verkligheten, vilket är en konsekvens av den omfattande cyberutopism som präglar dagens Sverige.

Vidare utvecklades BankID som ett samarbete mellan staten och de svenska storbankerna, baserat på en befintligt välfungerande ekonomisk infrastruktur som är ett resultat av samma samarbete. Att BankID utvecklades inom ramen för ett tidigare effektivt samarbete kan förstås med hjälp av Stivers (1999), som hävdar att teknik idag framställs utifrån vad som är mest effektivt snarare än att konfigureras utifrån slutanvändaren. Stivers menar att detta beror på att teknik i det moderna samhället likställs med magi (Stivers 2001:38).

BankID som den tongivande lösningen

Utöver BankID finns för närvarande Freja eID Plus och AB Svenska pass som statligt godkända e-legitimationstjänster av DIGG. Det är dock upp till den enskilda företagaren och offentliga verksamheten att besluta om vilken eller hur många e-legitimationstjänster de vill erbjuda användaren för digital verifiering. Bland dessa tre alternativ har BankID blivit den tongivande lösningen.

> Nej, men det handlar ju om att vi sitter i en situation nu där BankID är totalt tongivande. [...] Samtidigt har vi nu en situation som kanske behöver andra typer av lösningar [...]. Alla kommer vilja ha BankID för de flesta har det och det kommer vara kostsamt och lägga till andra lösningar.
>
> (Dani vid Internetstiftelsen)

Med BankID kan vi verifiera vår identitet för att få tillgång till ett stort antal offentliga tjänster samt utföra betalningar, vilket gör vår vardag enklare eftersom vi endast behöver använda en enda enhet och tjänst. Verktyg som hjälper oss underlätta vardagen värderas högt

i det moderna samhället där konsumtion enligt Bauman (2007) symboliserar lycka och framgång genom en livsstil i överflöd. BankID kan därmed förstås som ett ovärderligt och nästan livsavgörande verktyg som ständigt gör det möjligt för oss att bli en bättre version av oss själva. Mister vi nyckeln till så pass många konsumtionsmöjligheter förlorar vi också den självkänsla som vi har byggt upp genom tekniken. På så sätt kan BankID ses som en förutsättning för att navigera i det digitala såväl som det sociala samhället, och som ledande funktion uttrycker Henry utmaningen att tillhandahålla alternativa lösningar för dem som inte har tillgång till BankID på följande sätt:

> Idag är det över 6000 tjänster som kräver e-legitimering och bara ungefär 500 av dessa, det vill säga de som har Freja och andra lösningar, erbjuder någon form av alternativ [...] då kommer du till ett begränsat tjänsteutbud så att då blir det lite andra klassens medborgare.
>
> (Henry vid Freja)

När BankID blir den tongivande lösningen utan att vara tillgänglig för alla skapar det, som Henry beskriver det, en slags andra klassens medborgare, jämförbar med vad Bauman (2007, 2011) beskriver som underklassen. Underklassen är en term som används för att kategorisera människor som inte lever enligt konsumtionssamhällets normer, vilket berövar dessa individer deras sociala acceptans. Eftersom BankID är den tongivande lösningen är konsekvensen att alla inte kan uppnå samma nivå av delaktighet i samhället, vilket är en förutsättning för att överhuvudtaget klassificeras som en del av samhället. Tron på fördelarna med BankID är dock fortfarande hög, även om det finns en viss medvetenhet om att mental kapacitet är en förutsättning för att använda tjänsten, vilket Ellis vid Sparbanken Skåne uttryckte under vår intervju:

> Jag tror verkligen att det har förenklat för dem som kan hantera det. Du kan ju ha en väldigt bra relation både med Försäkringskassan, Skatteverket, kommuner. Du behöver inte hålla en öppettid. Jag tror att i det stora hela om man kan hantera inloggningen som krävs, att klara det psykiskt, så tror jag att det mobila BankID har öppnat upp för att det ska vara enklare att ha kommunikation med många, som offentliga verksamhet och banker.
>
> (Ellis vid Sparbanken Skåne)

Ellis beskriver hur BankID kan användas på ett fördelaktigt sätt om inloggningen hanteras med rätt kunskap. Samtidigt anser Dani vid Internetstiftelsen att det är ett väldigt riskfyllt verktyg när det gäller säkerheten:

> Den svagaste länken är oftast individen och det handlar ju om att man släpper lös någonting kraftfullt i folks händer som utan att man egentligen pratar om vad det är för någonting.
>
> (Dani vid Internetstiftelsen)

Med uttrycket *kraftfullt* i detta sammanhang förstår vi det som att BankID är till nytta för användaren, men kan också orsaka konsekvenser om personen inte använder tekniken på ett säkert och ansvarsfullt sätt. Teknikens dubbelsidiga natur kan förstås mot bakgrund av Morozovs (2011) syn på modern teknik, eftersom han hävdar att mycket modern teknik med tiden får en ny roll som inte var avsedd från början, vilket i sin tur ofta får sociala effekter med ekonomiska konsekvenser (Morozov 2011:286). Att detta tillåts hända kan förstås med hjälp av synen på BankID som ett slags magiskt verktyg i det moderna tekniska samhället. Stivers (1999) beskriver att de fördelar som tekniken medför idag överväger de negativa konsekvenserna som den orsakar, eftersom människor bara bryr sig om huruvida tekniken är pålitlig och intressant och inte om huruvida den uppfyller moraliska krav (Stivers 1999:115). Eftersom BankID är den lösning som gör det möjligt för den moderna människan att konsumera både fysiska ting och information i önskad takt, försummas de konsekvenser som tjänsten medför då fokus uteslutande ligger på de magiska effekterna av BankID.

Vidare kan implementeringen av BankID förstås som en funktion av disciplinär makt, där medborgaren tvingas anpassa sig till teknikens villkor. Eftersom BankID är den tongivande lösningen i det svenska samhället tvingas medborgarna till stor del att använda tjänsten och blir därmed offer för kontroll, vare sig de vill det eller inte. När myndigheter och företag erbjuder BankID till svenska konsumenter blir BankID ett slags subtilt tvång som ett verktyg för att bringa ordning i den mänskliga mångfalden (Foucault 2017:263–267). Som tidigare nämnts blir BankID också en symbol för ekonomiskt tillväxt, som likställs med den goda konsumenten, vilket därmed rättfärdigar att andra alternativ utesluts. Det är bankerna som bestämmer vem som överhuvudtaget får använda BankID, och enligt Gisela vid Sparbanken bygger detta på en redan befintlig hierarkisk struktur i bankerna:

> Det är lite speciellt att behöva gå in på banken som individ blir man rätt så utsatt. Banken är fortfarande lite hierarkisk, så det är inte bara positivt att tvinga in dem på banken.
>
> (Gisela vid Sparbanken Skåne)

Gisela anser att det finns en hierarki i bankerna som gör att utsatta människor inte känner sig bekväma med att besöka banken överhuvudtaget, eftersom det finns en bristande tilltro och en känsla av ett utanförskap. Om banken sedan vägrar att utfärda ett BankID kan det sägas förstärka de klasskillnader som redan finns i samhället, både mellan banken och individen och mellan individen och samhället. Individen måste anpassa sig till de allmänna normerna, och om inte de förhåller sig till idealen och de faktiska reglerna förstärks utanförskapet och därmed utsattheten ännu mer (Foucault 2017:279). På så sätt kan banken ses som ett förkroppsligande av Foucaults idé om panoptism, det vill säga att banken agerar som en disciplinär maktmekanism inom vilken individen tvingas förhålla sig till de indirekta maktstrukturer som banken upprättar för att kunna vara en del av samhället.

Chockdigitaliseringens konsekvenser

Under intervjun med de ideella föreningarna Mamma United och IM framkom det tydligt att de flesta av de människor som de arbetar med drabbades hårt av covid-19-pandemin, eftersom de inte kunde träffas personligen utan var tvungna att gå över till digitala möten. Bella vid Mamma United nämner att övergången var omvälvande både för henne själv, men särskilt för de kvinnor som inte hade de digitala färdigheter som krävdes för att delta i digitala träffar. Charlie vid IM nämner också att övergången till en digitaliserad vardag under pandemin var problematisk. Han underströk särskilt bristen på språkkunskaper och tillgång till digitala resurser som ett hinder, eftersom ett stort antal personer som IM arbetar med varken talar svenska eller har gått i skolan, ännu färre har tillgång till datorer. Vidare beskrev Ingvar vid Begripsam att det uppstod hinder för vissa av de personer han arbetar med under pandemin:

> Det var plötsligt ett villkor att du var digital och då funkade inte alternativet *gå till vårdcentralen* för där skulle du ju absolut inte vara om du hade symptom. Men jag har träffat många som sa ’Jag hade inget annat att göra. Jag kände mig dålig och jag visste inte hur jag skulle boka så jag gick dit och så sa jag att jag står här tills ni testar mig. Ja, jag mår inte bra, men ni måste testa mig.’ Då gjorde de ju det för att

> bli av med personen, men det var ju helt fel beteende, men personen hade inget annat sätt för den kunde inte boka tiden för BankID var villkoret från början.
>
> (Ingvar vid Begripsam)

Situationer som dessa visar tydligt att människor hamnar i ett utanförskap när digitaliseringen accelererar, och i dessa fall drabbar det personer som på ett eller annat sätt redan befinner sig i marginalen av samhället. Som ett resultat av den snabba digitaliseringsprocessen började begreppet *chockdigitalisering* att användas, vilket syftar till en chockartad förändring av svenskarnas digitala levnadsmönster. Därmed är det också ett begrepp som synliggör problematiken i en alltför snabb digitaliseringsprocess.

Kaharevic och Skill (2021) bekräftar att chockdigitaliseringen under pandemin har resulterat i en förstärkning av det digitala utanförskapet bland redan marginaliserade grupper. De menar att en av orsakerna till detta är att många människor som bor i marginaliserade bostadsområden har en bristande tillit till digitala sjukvårdstjänster som grundar sig på misstro mot myndigheterna, en misstro som uteslöt möjligheten till att testas för covid-19 under pandemin, då vårdcentralerna uppmanade alla att boka tid via 1177.se med BankID. Detta scenario kan förstås mot bakgrund av att användningen av en digital funktion inte bara begränsas av praktiska skäl, utan även av sociala och kulturella skäl.

Det utanförskap som uppstått till följd av chockdigitaliseringen kan därför uppfattas som mycket komplext och kan antas ha flera bakomliggande orsaker, till exempel att människor begränsas på grund av att de inte har tillgång till en dator, inte har språkkunskaper för att navigera online eller inte har BankID för att beställa provtagning av covid-19 på vårdcentralen. Digitalt utanförskap är alltså ett mycket mångfacetterat fenomen som inte bara beror på huruvida en person är digitalt aktiv eller inte, vilket Dani vid Internetstiftelsen bekräftade genom att beskriva utanförskapet som ett problem:

> … som blir mer och mer komplex {och även om} du är på internet är det inte säkert att du är med på samma villkor.
>
> (Dani vid Internetstiftelsen)

Chockdigitaliseringen är något som många av våra intervjupersoner var medvetna om har skapat konsekvenser för samhället, som de i sin tur försöker motverka genom att effektivisera och korrigera befintliga tekniska tillämpningar, som att förbättra gränssnittet på en hemsida

eller göra BankID mer säker att använda. Denna åtgärd att lösa en teknisk tillämpning genom att effektivisera med hjälp av en annan teknik kan förstås med hjälp av Stivers (1999). Det faktum att digitala lösningar likställs med inkludering i det digitala samhället kan förstås i linje med det moderna samhällets önskan att upprätthålla teknikens magi genom ritualer och föreställningar för att uppnå en utopi av framgång, lycka och hälsa (Stivers 1999:136). Hoten från den nya tekniken försöks alltså bemötas med nya tekniska innovationer som ständigt ersätter förlegade versioner, och även om konsekvensen ibland blir att några personer utesluts, används teknikens magiska funktioner som ett argument för att den bästa lösningen är den tekniska. Som en konsekvens av detta tillkommer nya lager av konsekvenser, vilket gör det ännu svårare att komma till bukt med det verkliga problemet, nämligen det utanförskap som digitaliseringen har skapat från början (Stivers 1999:7).

Den chockartade digitaliseringen av Sverige hade sina fördelar, men för de mest utsatta i samhället var dessa fördelar inte lika uppenbara. Enligt van Dijk (2020) är konsekvenserna av digitaliseringen större än fördelarna eftersom digitaliseringen är förknippad med begränsad frihet för många. Van Dijk menar att allt eftersom samhället blir alltmer digitalt mister många redan utsatta individer både fysisk och mental tillgång till tidigare nivåer av informationsteknik. Samtidigt som några kan hålla sig informerade och har tillgång till teknik begränsas ett antal personer genom att de förlorar förmågan att röra sig på de digitaliserade premisserna i välfärdssamhället. Till exempel använder de största antalet offentliga och privata tjänster idag BankID som verifiering. Därmed har personer med BankID automatiskt större och bättre tillgång till samhällsnyttiga tjänster och information än de som är förhindrade att använda BankID.

Enligt Van Dijk (2020) skulle de privilegier som BankID ger kunna beskrivas som positionella resurser, vilket kortfattat är resurser människor värdesätter högt på grund av deras begärlighet. Det vill säga att tillgång till BankID fungerar som en markör för antingen inkludering eller exkludering. Personer med tillgång till positionella resurser har alltså bättre förutsättningar att navigera i det digitala samhället och kan på så sätt skaffa sig värdefull information, vilket ger dem bättre förutsättningar i det sociala samhället (van Dijk 2020:150–151). Härav exkluderas de svenska invånare som inte har eller inte kan använda BankID på grund av bristande positionella resurser, vilket också försämrar deras möjligheter att delta i välfärdssamhället.

Digital inkludering som verktyg för exkludering?

Under intervjuprocessen uppkom en ideologisk motsättning i användningen av begreppet *digital inkludering*. Digital inkludering är förankrat i den process genom vilken myndigheter och organisationer med digitala kunskaper arbetar för att introducera individer med sämre tekniska och digitala förutsättningar till de möjligheter som erbjuds i det digitala landskapet. Frida vid Digidel anser emellertid att denna vägledning är entydig och gör begreppets karaktär problematisk:

> Digital inkludering klassificerar de som i sådana fall ska inkluderas. Då blir det återigen så att en grupp förväntas inkludera en grupp som inte kan inkludera sig själva eller vadå? Varför inte det? Varför ger vi inte de möjlighet att vara med på lika villkor och göra digitalisering? Det är det knepiga med uttrycket digital inkludering, även om jag ju är fullt medveten om att myndigheter som DIGG och PTS och väldigt många pratar om digital inkludering så finns det en anledning till att vi hela tiden pratar om digital delaktighet.
>
> (Frida vid Digidel)

Vad Frida menar är alltså att begreppet digital inkludering i sig bär på exkluderande resonanser, eftersom det innebär att en grupp med bättre förutsättningar klassificerar en annan grupp som digitalt utanför. Begreppets innebörd kan därmed ses som en symbolisk gest, som med stöd av Morozov (2011) och Stivers (1999) kan tolkas som att de som inte besitter de tekniska färdigheter som de förväntas att ha inte är en naturlig del av den sociala gemenskapen i en värld präglad av teknikoptimism. När digitaliseringen framhävs som en nödvändighet förpassas de i ett utanförskap omedelbart till vad Bauman (2007) benämner som underklassen. De som befinner sig högre upp i den sociala hierarkin, de med tekniska färdigheter och kunskaper, intar därmed rollen som suveränitet när det gäller att hjälpa människor i marginalen. Samtidigt kan det noteras att det finns en maktrelation grundat på en *ideologisk sanning* mellan de som utövar kunskap med välvilja och de som betraktas som passiva mottagare i marginalen, vilket orsakar en ojämlik maktstruktur som kan bidra till att bredda redan existerande sociala klyftor (Alvesson 2017:112).

Likartat resonemang om begreppsanvändningen digital inkludering framfördes av Ingvar vid Begripsam, som jämför digital inkludering med en aktivitet snarare än ett slutresultat genom delaktighet:

> Jag har inte träffat någon hemlös person som säger ’Jag skulle vilja bli lite mer inkluderad nu’. [...] De beskriver ju att att de vill göra saker, men att de behöver, att de inte kan [...] det är ju genom att göra saker som man gör det möjligt [...] så för mig är inkludering något slutresultat och inte en aktivitet.
>
> (Ingvar vid Begripsam)

Ingvars uttalande kan tolkas som en uppmaning till verksamheter att inte fokusera på inkludering i sig eller inta rollen som den som ska inkludera, men i stället se digital inkludering som en ömsesidig process. Med det nuvarande förhållningssättet, att en part är aktiv och den andra passiv, finns det en risk för att arbetet uppfattas som en sorts disciplinär maktutövning, där utövaren besitter mer auktoritet än användaren och där den med störst makt kan få den andra att rätta sig efter dennes vilja (Alvesson 2017:105–106). Att denna disciplinära makt inte allmänt erkänns som ett problem kan bero på att den disciplinära makten uppfattas som en ödmjuk och konkret pelare i samhället och nu är så utbredd att det finns en rädsla för att göra sig av med den (Foucault 2017:280). Detta kan uppfattas som en nästan tyst överenskommelse, som bevarar det moderna samhällets befintliga sociala maktstrukturer och undviker en förskjutning i hierarkin.

När makt tolkas som ett dolt element kan en förklaring vara avsaknaden av konflikter snarare än direkt repressiva åtgärder. Det innebär att ingen visar sitt missnöje och därför ställs heller inga krav, vilket i sin tur skapar motstånd mot förändringar (Alvesson 2017:105). Denna avsaknad kan förstås som en brist på engagemang från dem som har till uppgift att inkludera, som Ingvar vid Begripsam beskriver:

> Jag tycker att jag visar argumenten för att så här borde ni naturligtvis göra. Ni borde kasta er över det här och bara sätta igång och andra för det är så stora fördelar. Men till min förvåning så gör de inte det. Jag tycker att jag har gett liksom många argument för ganska billig teknik och det är ingen större fara och prova. Men det händer väldigt lite så jag kan inte förklara det, med annat än att jag har insett att det är väldigt trögt och svårt.
>
> (Ingvar vid Begripsam)

Att inga förändringar sker från beslutsfattarnas sida kan alltså förstås i ljuset av att makten enligt Foucault (2017) är svårfångad, genomsyrande och ackrediterad. I motsats till synen på arbetet med digital inkludering som en process där elitens intentioner är att kontrollera, menar Ingvar att arbetet bör ses och förmedlas som ett gemensamt samarbete där båda parter deltar,

delar kunskap och interagerar på lika villkor. Slutresultatet blir en ömsesidig överenskommelse som leder till delaktighet och minskar den sociala och digitala klyftan.

Ovilja eller okunskap?

Enligt Bauman (2007) är en egenskap som tycks vara gemensam för underklassen att de avvisar kollektiva värderingar av egen fri vilja. Det vill säga att underklassen ses som en samling individer som själva väljer att distansera sig från normen, och att de inte blir uteslutna av samhället, utan att de väljer att *känna* sig uteslutna (Bauman 2007:136). Attityden av det individuella avståndstagandet, där personer på ett eller annat sätt självmant avviker från det digitaliserade samhället, var genomgående i våra intervjuer:

> Sen har vi också en grupp som man ofta glömmer bort, som man inte snackar så mycket om, och är de som inte vill ingå i det digitala samhället. [...] Så den här gruppen som inte vill det handlar väldigt mycket om att man är skeptisk mot allt nytt. Men det finns också en rädsla för att försöka, men oftast handlar{det} om motivation.
>
> (Alex vid DIGG)

> Enligt *Svenskarna och Internet* så är det ju nästan ja, mellan en halv miljon och 600 000 personer som väljer att inte ta del av det digitala samhället. Och det är en grupp också som, tycker jag, som är jätteviktig i form av att de inte vill vara med.
>
> (Ellis vid BankID)

Enligt Bauman (2007) kan den ovilja som uttrycks ovan beskrivas som ett sätt att ge underklassen skulden för sina egna svårigheter och det utanförskap som de befinner sig i. Ansvaret ligger alltså inte längre hos samhället utan hos den enskilda individen som väljer att ta avstånd. Även om den här studien inte omfattade intervjuer med personer som befinner sig i det som vi definierar som det digitala utanförskapet, och kan därför inte svara på om det verkligen är en fråga om ovilja eller om det finns andra faktorer som spelar in, kan Baumans argument stärkas av Ingvars svar:

> Jag tror inte så mycket på att det finns människor som säger, jag vill inte. [...] det är egentligen ett sätt att skydda sig själv för att jag inte kan, jag törs inte, jag är rädd [...] Döljer andra saker bakom det här ointresset som ju är ett sätt att skydda mig

> själv. Sen är det ju en del som inte har råd och då är det liksom pinsamt att säga det så då säger man ju att {man inte är} intresserad.
>
> (Ingvar vid Begripsam)

Enligt Ingvar finns det motivation för att använda BankID och andra tekniska lösningar, men viljekraften saknas ofta på grund av okunskap, rädsla eller bristande finansiella förutsättningar. Enligt van Dijk (2020) kan okunskap och rädsla beskrivas som bristande mentala resurser, som snarare än motivation eller attityd berör förmågan att använda digitala verktyg (van Dijk 2020:58). Bristen på mentala resurser kan hindra många människor från att använda tekniken på ett önskvärt sätt, och därför kan processen att beskriva sig själv som ovillig ses som ett sätt att skydda sig själv.

Frågan är då varför de som saknar de mentala resurserna för att använda BankID eller andra tekniska lösningar vill skydda sig genom att beskriva avvikandet som ovilja. Är det för att undgå konflikter eller för att undvika att bli stämplad som okunnig? Med hjälp av Stivers (1999) och Bauman (2007) kan processen förstås som ett sätt för människor att undvika att bli socialt utestängda, delvis på grund av cyberutopismen och delvis på grund av konsumtionssamhällets normer. Genom ståndpunkten att *inte vilja* beskriver du dig inte som okunnig och lämnar därmed inget utrymme för andra att tycka synd om dig. Även om det innebär att du utesluts från den digitala gemenskapen finns det fortfarande en chans att behålla en plats i den sociala gemenskapen.

I motsättning till Ingvar menar van Dijk (2020) att det kan finnas en ovilja att använda digital teknik, men att denna ovilja beror på ett antal inbördes relaterade faktorer som är viktiga att beakta för att förstå varför vissa människor avviker från digitala normer. För att förklara processen att avstå från en digital tjänst eller det digitala samhället i allmänhet på grund av ovilja delar van Dijk (2020) in den i fem olika resurser: de mentala (som vi berört ovan), de tidsliga, materiella, sociala och kulturella resurserna.

För det första måste individen ha tiden, det vill säga de tidsliga resurserna, som krävs för att överhuvudtaget engagera sig i digitala medier. Men även om personer i hemlöshet har lika mycket tid som alla andra kan han eller hon vara tvungen att prioritera annat framför internetanvändning, vilket kan bidra till att han eller hon inte kan eller vill delta i den digitala gemenskapen i samma utsträckning som andra. Johansson (2019) beskriver det med Maslows behovstrappa: individuella omständigheter avgör vad vi kan prioritera, och sämre förutsättningar leder oftast till att vi väljer det mest livsnödvändiga framför digital teknik (Johansson 2019:80).

För det andra behöver individen de materiella resurserna, i det här fallet digital teknik, vilket förutsätter att individen har tillräckligt med pengar. Men även här räcker det inte med att ha tillräckligt med pengar: Du måste ha tillräckligt med pengar för att digital teknik ska kunna prioriteras framför eller vid sidan av livsviktiga resurser som medicin och mat. Bristen på materiella resurser kan förstås i ljuset av vad van Dijk (2020) beskriver som existerande kategoriska ojämlikheter i samhället, vilka har konsekvensen att skapa en ojämlik fördelning av resurser, vilket sedan resulterar i en ojämlik tillgång till digital teknik, och därefter resulterar i ojämlik digital delaktighet i samhället och därmed har konsekvensen att ytterligare förstärka de kategoriska ojämlikheterna (van Dijk 2020:39-45).

För det tredje behöver individer sociala resurser för att motiveras att använda digital teknik. Med sociala resurser menar van Dijk att sociala relationer och nätverk är nödvändiga för att många människor ska lära sig att använda och motiveras att använda digital teknik. Detta framgick tydligt under vår intervju med Charlie vid IM, som berättade att han under pandemin hade kontakt med en kvinna som skulle på en digital anställningsintervju men varken visste hur Zoom eller Teams fungerade. I det här fallet var kvinnan beroende av hjälp av någon annan för att överhuvudtaget delta i intervjun. Utan ett nätverk av digitalt kunniga personer finns det ingen annan än de ideella föreningarna att vända sig till om det uppstår frågor, vilket kan leda till ovilja att använda tekniken. Men även om hjälp att få är cyberutopismen och det digitala utanförskapet så tydligt i just det här fallet. I en tid då tekniska innovationer ses som magiska lösningar för ett bättre liv och som det enda som behövs för att uppnå ett utopiskt samhälle, faller de som inte besitter rätt tekniska kunskaper mellan stolarna (Stivers 1999:61).

Slutligen finns det enligt van Dijk (2020) kulturella resurser, vilket kan förklaras av att ett hushåll med mycket digital teknik och många skärmar i allmänhet har en positiv inställning till digitalisering, och vice versa när tillgången är otillräcklig. För människor som är beroende av offentliga platser för att ladda sina mobiltelefoner, trådlösa accesspunkter för att surfa på nätet eller som helt enkelt inte vistas på platser där digital tillgång är en självklarhet i samma utsträckning som i en medel- eller överklassfamiljs hem kan motivationen minska (van Dijk 2020:58–59).

Marginaliserade gruppers svårigheter som ett obefintligt problem

När vi frågade våra intervjupersoner om deras erfarenheter av att arbeta med marginaliserade grupper verkade det finnas en viss brist på kunskap om de svårigheter som dessa individer

står inför. När vi frågade Alex vid DIGG om hans erfarenheter med BankID i förhållande till just gruppen personer som upplever hemlöshet svarade han på följande sätt:

> Det finns ingen naturlig koppling vad jag vet mellan hemlöshet och oförmågan att ha BankID. Därför att även om du saknar bostad så kan du ändå ha en telefon som stödjer appen. Du kan ändå skaffa dig ett konto på en bank, vilket krävs för att skaffa BankID. Därmed är dessa två inte synonymer.
>
> (Alex vid DIGG)

Utifrån detta svar kan vi tolka att Alex anser att det inte är något problem för hemlösa att använda BankID. Enligt Alex finns det faktiskt ingen koppling mellan problem med BankID och personer i hemlöshet, eftersom dessa personer har tillgång till en telefon som stödjer appen och kan skaffa sig ett konto i en bank. I det första resonemanget förefaller enheten, telefonen, fungera utan hänsyn till yttre omständigheter. Att personer som upplever hemlöshet har tillgång till telefoner framgår av tidigare forskning (Johansson 2019), men tillgång till en telefon eller ett annat digitalt verktyg är inte alltid liktydigt med digitala möjligheter, vilket Alex svar tycks indikera. Johansson (2019) skriver att många personer i hemlöshet inte har tillgång till internet i slutet av månaden innan de får pengar. Dessutom rapporterar en del att de har problem med att hitta en plats att ladda sina mobiltelefoner och att problem uppstår då många nya smartphones behöver laddas oftare än äldre mobiltelefoner (Johansson 2019:76–77). En laddad mobiltelefon med internetuppkoppling är en förutsättning för att använda BankID, vilket tyder på att det kan finnas ett samband mellan begränsad fysisk tillgång (på en bredare nivå) och begränsningar i användningen av BankID.

Det är möjligt att förstå begränsningar som avsaknad av mobiltelefon eller mobildata som vad van Dijk (2020) definierar som begränsad fysisk tillgång, varmed van Dijk menar att individer kan ha de fysiska resurser som krävs för att använda digitala verktyg, men att de fortfarande är beroende av samhällets ekonomiska och tekniska infrastruktur. Till exempel kan tillgången till elektricitet, täckning och offentliga trådlösa åtkomstpunkter variera beroende på var du befinner dig i landet (van Dijk 2020:73).

Alex uttalande tyder också på att han tror att det inte finns någon koppling mellan att leva i hemlöshet och att ha ett konto hos en av de banker som utfärdar BankID. I Sverige ökar dock antalet anmälningar till Finansinspektionen (2022) från konsumenter som hävdar att banken har vägrat att öppna ett konto eller har stängt deras befintliga konton. Huruvida hemlösa personer drabbas framgår ej. Genom vårt intervjumaterial ser vi också ett återkommande

problem med människor som nekas konto eller fått sitt konto stängt efter att banken har granskat deras finansiella verksamhet och bedömt risken för penningtvätt. Men också att tidigare kriminella har stängts av från bankväsendet. Något som enligt Gisela från Sparbanken Skåne förklarar på följande sätt:

> Vi måste inte öppna ett mobilt bankid, [...] men vi måste öppna ett konto och en betaltjänst. [...] Sedan måste vi alltid förhålla oss till det som heter *kundkännedom*, och känner vi inte våra kunder och om det finns en minsta tveksamhet till att de inte sköter sig, så tyvärr, så finns det andra regler som går före digitalt utanförskap vilket gör att vi kan neka vissa kunder.
>
> (Gisela vid Sparbanken Skåne)

Dessa situationer kan därför uppfattas som extremt komplexa, eftersom bankväsendet måste följa den policy som den verkar under. Å andra sidan kan resultatet bli att vissa personer som till exempel har ett kriminellt förflutet eller är anklagade för penningtvätt riskerar att uteslutas från bankväsendet, vilket i sin tur gör det omöjligt för dem att få ett BankID.

Förutom att inte beviljas ett bankkonto eller att bli avstängd för att banken uppfattar dig som mindre pålitlig finns det ett annat problem som Charlie vid IM nämnde under vår intervju. Han beskriver nämligen att det också finns en begränsning av tillgången till fysiska bankkontor, vilket kan orsaka problem för personer som behöver fysisk hjälp för att använda BankID:

> Många banker, typ här, särskilt på landet, Malmö, Lund, kanske de har öppet fem dagar och man kan gå dit och fixa. Men här på landet de öppnar två dagar bara. Det är svårt att skapa sådana grejer och man glömmer kanske lösenord och allting.
>
> (Charlie vid IM)

Som Alex säger finns det inte nödvändigtvis ett samband mellan att inte kunna få ett bankkonto och därmed ett BankID och att vara hemlös. Men när andra regler går före digital inkludering, vilket gör att vissa kunder kan avvisas av banken, finns det en risk för att människor i samhällets marginal hamnar i ett utanförskap.

Vi förstår alltså utanförskapet inte bara som ett resultat av de begränsningar som människor upplever när det gäller att öppna ett bankkonto och använda BankID, utan också som ett resultat av myndigheternas attityd till situationen. En attityd som i sin tur kan leda till

att sociala förändringar blir en mycket långsam process, vilket kan sägas vara baserat på två saker från vårt teoretiska ramverk och empiriska material. För det första finns det enligt Stivers (1999) idag en förväntan på att tekniken är magisk, samtidigt som vi lever i en slags bubbla där digitala lösningar ses som vägen till framgång. Digitala lösningar som till skillnad från människor varken kan tänka kritiskt, fatta kvalitativa beslut eller göra moraliska bedömningar, men eftersom tekniken kan bearbeta enorma mängder information och göra det snabbt – något som i dagens produktivitetssamhälle nästan ses som en allsmäktig kraft – tar vi för givet att tekniken kommer att hjälpa oss att bli starkast och bäst (Stivers 1999:6).

För det andra kan det faktum att samhällsförändringar är en mycket långsam process förstås mot bakgrund av att många marginaliserade grupper är underrepresenterade i undersökningar om digitalisering (Kaharevic och Skill 2021; Liubiniene och Persson-Thunqvist 2015), vilket bland annat Dani vid Internetstiftelsen bekräftade som ett problem när Internetstiftelsen genomför sina årliga undersökningar, *Svenskarna och Internet*, som syftar till att kartlägga svenskarnas internetanvändning. Konsekvensen av att marginaliserade grupper inte syns i undersökningar om digitalisering är att deras röster inte hörs, och när ens röst inte hörs blir det också svårare att ta itu med de sociala problem som utestänger dessa människor från samhället, vilket Alex från DIGG också bekräftade:

> Alltså demokrati bygger ju på att alla är med. Men om du inte kan göra din röst hörd, eller inte ens kan få en chans att göra din röst hörd, hur ska du kunna bidra till ett demokratiskt samhälle?
>
> (Alex vid DIGG)

Under vår intervju med Henry vid Freja blev det tydligt att den typ av utanförskap som orsakas av BankID ofta beror på att samhället uteslutande ser det goda och magiska i tekniken, för att använda Stivers (1999) ord, eftersom vi idag präglas av en uppfattning om att den tekniska utvecklingen är nödvändig för att vi ska kunna förverkliga en utopisk framtid (Stivers 1999:61). Medvetet eller omedvetet bortser vi från negativa konsekvenser eftersom vi själva drar nytta av dem. Henry förklarar detta med en anspelning på den illa beryktade drottningen Marie-Antoinette, som regerade i Frankrike på 1700-talet:

> För det första så när vi pratar med folk om detta så är det som att ja, men alla har BankID eller varför skaffar inte folk BankID? Och ja det är lite grann som Marie-Antoinette som bad folk äta tårta istället för bröd under revolutionen som ni

> minns. Alla kan inte få den här e-legitimationen som ges ut av bankerna. Därför att bankerna har också andra regler att förhålla sig.
>
> (Henry vid Freja)

Vi tolkar Henrys uttalande som att det finns en naiv inställning till BankID i samhället och att det finns en kollektiv uppfattning att den enda begränsningen för att få eller använda BankID är att folk aktivt väljer att avstå. Denna kollektiva uppfattning är lätt att förstå, eftersom offentlig statistik visar att 98 procent av svenskarna mellan 18 och 67 år har ett (eller flera) BankID. Med sådan statistik är det svårt att förstå varför de utomstående 2 procent inte bara skaffar sig ett BankID. Statistiken tyder trots allt på att majoriteten av den svenska befolkningen inte bara har, utan också kan använda BankID.

Den attityd som Henry beskriver att många har gentemot BankID stämmer väl överens med vad Stivers (1999) hänvisar till när han beskriver hur teknik idag presenteras som ett verktyg som representerar det mest effektiva sättet att leva. Verktyg som övertalar användarna att inte tveka eller tänka, utan att ”bara göra det”, eftersom ett liv utan teknik inte är ett alternativ om du vill överleva i det moderna samhället, åtminstone inte på samma villkor som majoriteten (Stivers 1999:61).

Kvantifiering av mänskligheten som disciplinär maktmekanism

Att beslutsfattarna inte tar digitaliseringens effekter på allvar kan delvis bero på att teknikens möjligheter uppfattas som magiska, men också på att den befintliga statistiken om digitaliseringens effekter skiljer sig från verkligheten. Som tidigare nämnt är många marginaliserade grupper underrepresenterade i undersökningar och detta är ett erkänt problem bland svenska myndigheter. Förutom att marginaliserade grupper är frånvarande i många undersökningar finns det också en lucka i forskningen om det digitala utanförskapet, vilket gör det svårt att hitta ett sätt att överbrygga den digitala klyftan (Kaharevic och Skill 2021; Liubiniene och Persson-Thunqvist 2015). Kaharevic och Skill (2021) pekar på konsekvenserna av att utesluta vissa samhällsgrupper från undersökningar, eftersom det resulterar i en trivialisering av det digitala utanförskapet.

Vi förstår bristen på engagemang i samtalet om det digitala utanförskapet som ett resultat av okunskap baserad på ointresse i kombination med osynlig statistik. Myndigheterna är dock medvetna om dilemmat, och bland annat beskriver Dani vid Internetstiftelsen det på följande sätt:

> Vi ringer och vi gör undersökningar i webbpanel. Redan där har vi ju inte med de marginaliserade grupperna. Med största sannolikhet kommer de inte ingå i Novus Sverigepanel eller vi kommer inte nå dem via samtal. Det är ett bekymmer så vi har inte specifikt tittat på den här målgruppen. Då vi när vi pratar inte vet bakgrundsinformation om någon är hemlös eller inte. Men jag kan gissa att det tyvärr är en liten risk eller chans, att någon av de här personerna inte är med i våra undersökningar. Så att det är bekymmersamt generellt när man gör undersökningar av det här slaget.
>
> (Dani vid Internetstiftelsen)

Det sätt på vilket myndigheter och samhället i allmänhet förlitar sig på statistik som den som presenteras av Internetstiftelsen kan förstås med hjälp av Stivers (1999) syn på det moderna samhällets förtroende till teknikens kvantifiering av mänskligheten. Stivers hävdar att statistiksammanställningen är ett sätt för regeringar, verksamheter och sektorer att kontrollera produkter, marknader, arbetstagare och medborgare. När organisationer som Internetstiftelsen kvantifierar samhället reproduceras normer för vad som är normalt och mindre normalt, där normalt representerar makt och framgång och blir synonymt med något bra. Enligt Stivers kan den positiva inställningen till kvantifieringen av mänskligheten förstås som en naiv tro på vetenskapliga och tekniska framsteg. Denna naiva tro på att kvantitativa uppgifter är mer värdefulla än kvalitativa används sedan som ett argument för att bedriva mer forskning baserad på statistik, vars risk enligt Stivers är att den ger upphov till sociala kategorier som i sin tur också mäts med hjälp av statistik. När samhället delas in i olika kategorier genom insamling av statistiska uppgifter skapas normer och sociala problem som i sin tur upphov till en större distinktion mellan det normala och det avvikande. Allteftersom människor delas in i homogena kategorier och omvandlas till siffror, desto mindre individuella blir problemen och desto mindre hänsyn tas till människors unika egenskaper (Stivers 1999: 82, 79, 98, 102–104).

Med Stivers (1999) argument i åtanke kan Internetstiftelsens undersökningar ses som en konsekvens av teknikoptimismens kvantifiering av samhället, eftersom den svenska befolkningen delas in i två kategorier, nämligen internetanvändare och icke- eller sällananvändare. Eftersom endast en minimal procentandel är icke- eller sällananvändare och skälen till denna användning inte förklaras av individens specifika skäl, blir gruppen utanför det som anses normalt en homogen grupp vars personliga egenskaper reduceras och omvandlas till ett tal. Risken med att omvandla flera personers internetanvändning till ett tal

är att talet inte fångar detaljerna och komplexiteten i varje persons unika liv, och därför uppfattas talet (gruppen) som något utan direkt betydelse. De personer som talet omfattar är alltså likställda med obetydliga och inte värda att beakta när nya tekniska innovationer utvecklas.

Processen att kvantifiera människor genom statistik kan vidare förstås som ett sätt att kontrollera och disciplinera befolkningen enligt Foucault (2017). Foucault menar att disciplineringen börjar med att fördela människor, ofta i en sluten miljö. Inom ramen för Internetstiftelsens undersökningar kan den slutna miljön därför förstås som den digitala miljön. Människor kategoriseras sedan i den slutna miljön så att utövaren kan hålla reda på vem som är närvarande och vem som är frånvarande, så att varje individ kan belönas eller bestraffas och deras egenskaper och förtjänster kan mätas. Den här uppgiften utförs av den disciplinära maktutövaren för att behärska och utnyttja dem som blivit fördelade.

Internetstiftelsens undersökningar är välmenande. Undersökningarna genomförs för att öka kunskapen om internetanvändningen i Sverige så att resurserna kan fördelas bättre där de behövs. För att få en solid bild av internetanvändningen måste dock den digitala miljö som många svenskar rör sig i fortfarande brytas ner i mindre komponenter, och när detta görs blir det enligt Foucault (2017) en disciplinär maktmekanism, eftersom de som deltar i undersökningen observeras och på så sätt karaktäriseras och utvärderas. I likhet med vad Stivers (1999) menar när han skriver att individens säregna egenskaper inte tas hänsyn till när de kvantifieras för statistiska ändamål, blir individen utbytbar i det disciplinära system som Foucault jämför med fördelning och statistik. Varje respondent definieras alltså i enlighet med den grupp som han eller hon har tilldelats, vilket gör det enklare att kontrollera och disciplinera många individer samtidigt (Foucault 2017:180–185).

Det flytande ansvaret

Enligt statistik är alltså majoriteten av den svenska befolkningen mer eller mindre digitalt delaktiga, och därför kan det sägas att kunskapsnivån om användningen av digitala verktyg har ökat i landet. Likartat kan den utbredda användningen av BankID förstås som att alla är positiva till tjänstens användbarhet till den grad att BankID även symboliserar ett identitetsvärde. Acceptans kan därmed ses som en positiv inställning till de rådande maktförhållandena i samhället, vilket Alvesson (2017) menar är självdisciplinerande (Alvesson 2017:113). Det innebär sålunda att det är den enskilde individen som måste ta ansvar för sin egen digitala delaktighet, vilket kan förstås i linje med Bauman (2007) som

menar att det i det individualiserade moderna samhället inte finns någon verklig dialog om frågor som kan leda till social förändring. Det är snarare individen som får skulden för att den känner sig exkluderad, och därför är det också individen som måste vidta åtgärder för att känna sig mer digitalt inkluderad.

Samtidigt vet vi från statistik att inte alla medborgare i det svenska samhället är digitalt inkluderade och att detta strider mot det svenska välfärdssystemet där alla människor ska ha förutsättningar att leva på rättvisa villkor i landet. På vem faller då ansvaret för att inkludera den återstående procenten av befolkningen?

Johansson (2019) hävdar att de som arbetar med digital inkludering behöver göra ett krafttag för ökad delaktighet bland marginaliserade grupper (Johansson 2019:88). En ökad dialog mellan involverade aktörer återspeglas bland annat i Digidels arbete, som arbetar med digital delaktighet tillsammans med både marginaliserade grupper och olika myndigheter för att främja kunskapsbyggandet:

> Många tycker just nu [...] samverkan förefaller vara en lösning på många problem och då blir jag intresserad av att se [...] hur skapar man en samverkan som är genuint kunskapsbyggande då?
>
> (Frida vid Digidel)

Teknik har idag en disciplinär inverkan som styrs av normer och regler. De rådande normerna placerar marginaliserade grupper långt ifrån den rådande verkligheten när det gäller digitalt medborgarskap, vilket gör det särskilt svårt för beslutsfattare att åstadkomma sociala förändringar för dem. Detta gör det också svårt att avgöra vilka myndigheter som ska samarbeta och vilka som har ett ansvar att öka den digitala delaktigheten i landet. Arbetet med digital inkludering färgas också av aktörernas uppfattningar om vad digital inkludering innebär i praktiken, då inkludering kan ses som en öppen praktik där institutioner bibehåller maktförhållanden genom handling i det vardagliga arbetet. Alltså utövas makten i microsammanhang för att bibehålla normen och därmed försvåras möjligheten till samverkan och social förändring (Alvesson 2017:108–109).

I flera av våra intervjuer framkom det att ansvaret för de sociala konsekvenserna av att marginaliserade grupper utesluts från det digitala samhället inte ingår i verksamheternas tilldelade ansvar. Enligt Alvesson (2017) kan frågan om ansvar och makt därmed tolkas som flytande, och organisationers självreglering kan likställas med ett intresse av att upprätthålla den dominerande maktpositionen. Att öka den digitala delaktigheten i samhället är därmed en

mycket komplex uppgift som styrs av vad Alvesson benämner som *ordnande-praktiker,* där digital inkludering är kunskap som fastställer normer som reglerar interaktion, beteende och självuppfattning (Alvesson 2017:106–107). Alla aktörer kan således ses som en mångfald av ordnande-praktiker i omlopp, vilket med stöd av Foucault (2017) är ett finmaskigt nät av kontroll genom normer och praktiker som utgör en dold makt (Foucault 2017:276). Därmed kan det förstås som att de olika aktörernas egna definitioner och tolkningar av digital inkludering, som bygger på deras egen uppfattning om tekniska normer, styr deras agerande och därmed riskerar de att förbise de sociala konsekvenserna.

Dessa ordnande-praktiker framkom vid ett flertal intervjuer, där bland annat Alex vid DIGG beskriver hur regler och riktlinjer föregår möjligheten att hjälpa marginaliserade grupper:

> Vårt uppdrag är inte att bedriva någon form utav politik för att främja vissa grupper, utan vårt uppdrag är att se till att de tjänster som offentligheten tillhandahåller följer lagstiftningen [...] Skulle vilja göra någonting åt det här och jobba mer aktivt för att främja de grupperna också utöver vad lagstiftningen säger, ja, det hade inte varit helt fel.
>
> (Alex vid DIGG)

Ellis vid BankID uttrycker också ett intresse för att vilja involvera fler personer i försöken att lösa alla de utmaningar som uppstår vid användningen av BankID, men företaget är ålagd att följa både bankens och statens lagar, vilket skapar begränsningar. Som sådana har de inte tilldelats något ansvar gentemot medborgarna och behöver därför inte ta ansvar för eventuella negativa effekter som orsakas av BankID.

Att näringslivet inte behöver ta ansvar för medborgarna kan jämföras med vad Morozov (2011) hävdar när han beskriver hur samhällsfrågor idag har fått ett djupgående inflytande av de stora teknikföretagen. Morozov menar att moderna beslutsfattare präglas av en entusiastisk tro på teknikens frigörande kraft, vilket leder till sociala konsekvenser eftersom verksamheter, som BankID i det här fallet, inte längre behöver ta ansvar för de exkluderande effekterna av deras digitala lösning eftersom effektivitet värderas högre än social rättvisa (Morozov 2011:217).

Å andra sidan har staten ett medborgaransvar och driver en verksamhetsstruktur med diverse myndigheter som arbetar för digital inkludering, bland annat DIGG som granskar kommunala hemsidor för att säkerställa användarvänliga gränssnitt, medan statliga aktörer

som bibliotek och skolor agerar fristående. Internetstiftelsen i sin tur fokuserar på kvantifierade mätetal och utvalda sociokulturella insatser, medan Digidel försöker skapa samverkan mellan de olika aktörerna och de som behöver bli digitalt delaktiga.

Sedan finns det ideella föreningar som försöker stötta individer i deras strävan att bli digitalt delaktiga i linje med deras behov av att dra nytta av det digital samhällets funktioner och resurser. Precis som i Martin och Taylors (2021) studie bidrar Mamma United, IM och Begripsam med digitalt stöd för att hjälpa dem som inte får lämpliga resurser från rättsväsendet att bli en del av det digitala samhället, vilket är en förutsättning för att vara en medborgare med samma förutsättningar som majoriteten. Behovet av att ideella föreningar går in och hjälper samhällets mest utsatta kan sägas bero på bristande ansvarstagande från beslutsfattarnas sida, som Bella från Mamma United uttrycker det:

> Och det finns ju inte någon tydlig som är ansvarig, som kommunen eller regionen. [...] ingen sätter på sig manteln för att vara ansvarig för frågor som handlar mycket om folkhälsa och inkludering, och det gör att det är en svårighet att både hitta finansiering för att göra de här insatserna för att ingen riktigt äger eller ansvarar för frågan.
>
> (Bella vid Mamma United)

Att insatser görs för digital delaktighet, men att det fortfarande är en utmaning att nå utsatta grupper och att denna utmaning leder till att ingen riktigt tar sitt ansvar för att nå dessa grupper, kan förstås i linje med Morozov (2011) som beskriver att det finns en tendens bland beslutsfattare att inte ta ansvar för teknikens effekt på den sociala och politiska arenan (Morozov 2011:314).

De flesta av våra intervjupersoner är överens om att nästa steg för digital inkludering kräver samverkan och delaktighet, och att nuvarande e-legitimation där BankID är den mest använda bör det finnas alternativ för de marginaliserade grupperna. En offentlig e-legitimationstjänst är nödvändig, men många anser att det också krävs åtgärder från näringslivet för att föra samhället framåt. Ellis vid BankID säger till exempel att staten i slutändan är ansvarig för medborgarna, men att det samtidigt är näringslivet som driver på den digitala utvecklingen eftersom de har mer och bättre resurser och kompetens. Därför anser hon att den bästa vägen framåt i slutändan är att staten och näringslivet samarbetar. Martin och Taylor (2021) påpekar också att lagar och regler, till exempel inom den offentliga sektorn, agerar långsammare i sina beslutsprocesser än till exempel teknikdrivna företag,

medan Alex menar att privatiseringen av e-legitimation som finns i dagens Sverige har konsekvensen att hela samhället riskerar att fallera när en privat aktörs digitala lösning lägger av:

> Nackdelen är också att det är så många som är beroende av enbart BankID, alltså när det fallerar, alltså när BankID får problem, vilket de fått några gånger. Då finns det ingen redundans. I princip blir hela offentliga Sverige utelåst från BankID, alltså vi stänger ner det offentliga Sverige när BankID lägger av.
>
> (Alex vid DIGG)

Privatiseringens problematiska karaktär är något som Bauman (2011) berör och hävdar att privatisering överför stora samhällsproblem, som staten egentligen är ansvarig för, till näringslivet, som inte behöver förhålla sig till mänskliga rättigheter på samma sätt. Den kollektiva gemenskapen och moralen gentemot våra medmänniskor blir därmed allt mindre när det nu gäller att vara digitalt först (Bauman 2011:16). Den samhällsstruktur som Bauman skriver om kan förstås som något större i dagens Sverige, eftersom det inte nödvändigtvis är näringslivet som exkluderar. Istället har det under en lång tidsperiod uppstått ett strukturellt socialt utanförskap, som nu också utkristalliseras som ett digitalt utanförskap.

Utifrån samtalet om ett statligt e-leg är det alltså möjligt att förstå fenomenet som mycket mångfacetterat. Ett statligt e-leg är inte nödvändigtvis till fördel för dem som redan befinner sig i ett socialt och digitalt utanförskap. Åtminstone inte enligt Morozov (2011), som hävdar att nya tekniska lösningar ofta leder till att ineffektiviteten dubbleras. Förutom att roten till det sociala problemet aldrig löses kan sidoeffekterna också bli större än det ursprungliga problemet (Morozov 2011:314). Detta liknar vad Ingvar vid Begripsam säger under vår intervju, när han hävdar att det reella problemet är större än frågan om huruvida den bästa lösningen är statlig eller inte.

> Men då kan man ju lika gärna använda Freja idag [...] men men det löser inte problemet med att människor inte kan betala så det beror på hur man då sätter reglerna.
>
> (Ingvar vid Begripsam)

Även om flera olika e-legitimationstjänster erbjuds betyder det inte, som tidigare nämnts, att alla godkända alternativ accepteras. Då kommer det, som Ingvar säger, inte göra ”ett dugg

skillnad” eftersom vissa personer inte ens kan betala räkningar idag då de inte kan legitimera sig med BankID. Enligt Ingvar bör beslutsfattarna möjliggöra för alla att skaffa sig en digital identitetshandling, eftersom det är ett krav för att kunna sköta sin ekonomi. Härmed drar han slutsatsen att idén om ett nationellt ID är jämförbar med Freja, som redan finns på marknaden i dag och fyller samma funktion.

I det moderna samhället, där ansvaret är flytande, kan vi därmed dra slutsatsen att individen själv måste ta itu med de problem som orsakas av BankID. Det verkar som om de som har de rätta förutsättningarna för att använda BankID på ett korrekt sätt helt enkelt har blundat för dem som inte har samma förutsättningar. En förklaring till att utsatta grupper försummas i digitaliseringens kölvatten kan vara Baumans och Donskis (2013) syn på det samtida samhället som ett moraliskt blint samhälle, där den kollektiva solidariteten försvunnit till följd av globaliseringen, digitaliseringen och individualiseringen. När den kollektiva gemenskapen väl har smulats sönder lämnas individen att klara sig själv och idén om ett demokratiskt samhälle blir alltmer avlägsen när vi ständigt strävar efter individualisering och självutveckling genom teknik (Bauman och Donskis 2013:40). Samtidigt tas inte längre hänsyn till människors individuella svårigheter, eftersom effektivitet prioriteras framför moral, vilket Stivers (1999) menar är en konsekvens av det moderna samhällets teknikutopism. Eftersom våra karaktärsdrag i form av vad vi konsumerar och hur vi ser ut nu, på grund av teknikens ändlösa möjligheter, är viktigare än den moraliska gemenskapen, är vi inte längre något annat än normala eller avvikande statistiska komponenter (Stivers 1999:101–103).

Reflektioner och slutsatser

Syftet med den här studien har varit att undersöka det digitala utanförskapet och dess potentiella koppling till den svenska e-legitimationstjänsten BankID i förhållande till marginaliserade grupper, men också att kartlägga insatserna för digital inkludering för att försöka förstå den komplexa korrelationen mellan en växande digital klyfta och aktiva insatser för att överbrygga den.

Med hjälp av vårt rika intervjumaterial samt tidigare forskning inom samma fält och vårt teoretiska ramverk, kan vi konstatera att det omfattande och ambitiösa arbetet med att digitalt inkludera dem som av en eller annan anledning har hamnat utanför det som anses vara normalt i det digitala samhället medför många fördelar, men också många utmaningar som svenska beslutsfattare måste ta i beaktande. Vi kan också påvisa att en ökad och utbredd digitalisering kan leda till ett digitalt utanförskap och nya sociala klyftor i Sverige. Tack vare vår analys kan vi konkludera att det digitala utanförskap som orsakats av BankID är större än vad det framstår som, och att det beror på att utanförskapet helt enkelt inte får den uppmärksamhet det förtjänar.

Som tidigare forskning (Iacobaeus et al. 2019; Kaharevic och Skill 2021; Liubiniene och Persson-Thunqvist 2015) fastställt är det ofta olika faktorer, som bristande mediekompetens och begränsad tillgänglighet till digital teknik som påverkar den upplevda känslan av digitalt utanförskap, vilket vi kan bekräfta med hjälp av vår studie. Vi har dock ytterligare vidgat fältet, eftersom vi lyft fram aspekten av rådande cyberutopiska normer i samhället. Vi kan dra slutsatsen att det digitala utanförskapet bland annat förstärks genom BankID, eftersom BankID har blivit det ledande alternativet bland e-legitimeringstjänster, och i sin tur gör livet svårare för många människor som inte har tillgång till just BankID. I linje med vår studie kan begränsningarna ta formen av något så väsentligt som att du inte kan boka provtagning av covid-19 på vårdcentralen eftersom du inte har BankID. För att få tillgång till flera viktiga tjänster vid svenska myndigheter och aktörer i näringslivet krävs identifiering med BankID, och när vissa individer inte har de mentala eller materiella förutsättningarna för att inneha eller använda BankID, kan detta mynna ut i ett såväl digitalt som socialt utanförskap.

Mot denna bakgrund visar vår analys att den markant ökade digitaliseringen av Sverige ställer alldeles för stora krav på medborgarna att öka sin egen digitala kompetens, och trots att det finns myndigheter som arbetar på uppdrag av staten för att inkludera fler personer, är det fler som hamnar på efterkälken. För det första kan vi konkludera att uppkomsten av det digitala utanförskapet beror på bristen på samförstånd om vem som är ansvarig för att

inkludera dem som på något sätt inte är digitala i samma utsträckning som majoriteten av befolkningen. För det andra saknas rätt kompetens hos beslutsfattare för att ta itu med konsekvenserna som uppstått till följd av BankID och andra digitala verktyg. För det tredje finns det en tendens att generalisera människor som lever i en mer utsatt position i samhället som en homogen grupp, delvis som ett resultat av statistik, vilket leder till att enskilda personers svårigheter förbises och bagatelliseras samtidigt som det producerar och reproducerar normer för vad som är normalt och avvikande. Som konsekvens skapar arbetet för digital inkludering stora hinder för delar av befolkningen och personer som redan på ett eller annat sätt befinner sig utanför samhällets skyddsnät får sina livsvillkor försämrade.

Vår analys bekräftar alltså att det är den hastighet med vilken digitaliseringen utvecklas i Sverige och den kollektiva utopiska inställningen till digital teknik som gör att arbetet med digital inkludering skapar utanförskap, snarare än tekniken i sig. Det är tydligt att BankID ses som ett nästan magiskt verktyg av sina förespråkare, eftersom det talas om som det bästa sättet att effektivisera svenskarnas vardag och argument som detta stöds sedan av statistik som visar att majoriteten av den svenska befolkningen använder BankID dagligen.

Sammanfattningsvis är det fortfarande en bit kvar innan målen för digital inkludering kan uppnås. Det är nu på tal om ett statligt e-leg som DIGG undersöker möjligheterna med på uppdrag av staten. I linje med många av våra intervjupersoner ser vi detta som en bra möjlighet för att överbrygga den digitala klyfta som uppstått i samband med BankID, men det förutsätter ett starkt samarbete mellan olika aktörer, samt att tjänsten utformas efter slutanvändaren. Men vi kan också, med stöd av vårt teoretiska ramverk, se det som inget annat än ett plåster på såren, eftersom cyberutopismen är så utbredd och eftersom det redan finns ett historiskt mönster av att digital teknik uteslutande utvecklas för att göra samhället mer effektivt, inte mer jämlikt.

Genom att synliggöra de sociala effekter som uppstår i samband med det digitala utanförskapet, med BankID som fall, och de dimensioner som kännetecknar detta utanförskap, kan vår studie bidra till att utanförskapet diskuteras på ett mer vederhäftigt sätt. Genom att belysa de utmaningar som beslutsfattare står inför när det gäller arbetet med digital inkludering bidrar vi också till att öka medvetenheten om effekterna av den snabba digitaliseringsprocessen, vilket i sin tur kan bidra till att offentliga och privata aktörer gör ett omtag i sin bedömning av digital inkludering och dess konsekvenser genom att fokusera på slutresultatet och användarnyttan, vilket vår studie visar på är mer socialt och kulturellt förankrat än tekniskt lösbart.

Källförteckning

Tryckta

Alvesson, Mats (2017). *Kommunikation, makt och organisation: närläsning och multipla tolkningar*. 1. uppl. Lund: Studentlitteratur

Bauman, Zygmunt. (2007) *Consuming life*. Polity.

Bauman, Zygmunt. (2011) *Collateral Damage: Social inequality in a global age*. Polity.

Bauman, Zygmunt, and Donskis, Leonidas. (2013) *Moral blindness : the loss of sensitivity in liquid modernity*. Polity.

Botsman, Rachel. (2018). *Who can you trust?: how technology brought us together and why it might drive us apart*. New York: Publicaffairs.

Dijk, Jan van. (2020) The digital divide. Polity.

Flyvbjerg, Bent. (2001) *Making social science matter: why social inquiry fails and how it can succeed again*. Cambridge: Cambridge University Press.

Foucault, Michel. (2017) *Övervakning och straff : fängelsets födelse*. Femte översedda och ombrutna upplagan. Arkiv förlag (Arkiv moderna klassiker).

Harding, Sandra G. (2008) *Sciences from below. feminisms, postcolonialities, and modernities*. Duke University Press.

Iacobaeus, Helena., Francisco, Marie., Nordqvist, Cecilia., Sefyrin, Johanna., Skill, Karin. & Wihlborg, Elin. (2019). Digitalt utanförskap: en forskningsöversikt. *Linköping University Electronic Press*.

Johansson, Stefan. (2019) *Design for Participation and Inclusion will Follow : Disabled People and the Digital Society.* KTH Royal Institute of Technology (TRITA-EECS-AVL: 2019:78).

Kaharevic, Ahmed. och Skill, Karin. (2021) Digital Citizenship in a Swedish Marginalised Neighbourhood: Different attitudes to and experiences of digital inclusion and eHealth, *JeDEM - eJournal of eDemocracy and Open Government*, 13(1).

Kvale, Steinar, och Brinkmann, Svend. (2014) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Tredje [reviderade] upplagan. Studentlitteratur.

Liubinienė, Vilmantė och Persson-Thunqvist, Daniel (2015) Media literacy and digital divide: a cross-cultural case study of Sweden and Lithuania / Medijų raštingumas ir skaitmeninė atskirtis: Švedijos ir Lietuvos tarpkultūrinio, *Creativity Studies*, 8(2).

Martin, Aaron. och Taylor, Linnet. (2021) Exclusion and inclusion in identification: regulation, displacement and data justice, *Information Technology for Development*, 27(1), pp. 50–66.

Merriam, Sharan, B. (2014). *Qualitative research [Elektronisk resurs] a guide to design and implementation*. 2. ed. San Francisco: Jossey-Bass.

Morozov, Evgeny. (2011) *The net delusion : the dark side of internet freedom*. 1. ed. Public Affairs.

Stivers, Richard. (1999) *Technology as magic : the triumph of the irrational*. Continuum.

Wihlborg, Elin. (2018) Tillit till staten i digitala relationer. *Ett smartare samhälle?*. Sidor 52-70

Elektroniska

BankID (u.å.). *Säkert, snabbt och smidigt*. https://www.bankid.com/ [2023-01-29].

Begripsam (2022). *Om oss*. https://www.begripsam.se/om-oss [2023-01-29].

DIGG (u.å.). *Vi digitaliserar Sverige*. https://www.digg.se/ [2023-01-29].

DIGG (2023). *Vårt uppdrag*. https://www.digg.se/om-oss/vart-uppdrag [2023-01-03]

Digidel (2018). *Om oss*. https://digidel.se/om-oss/ [2023-01-29].

EIGE (2016). *Marginalized groups* [Marginaliserade grupper]. https://eige.europa.eu/thesaurus/terms/1280?lang=sv [2023-01-05]

Finansinspektionen (2022). *Samtal med bankerna om rätten att öppna betalkonto*. https://www.fi.se/sv/publicerat/nyheter/2022/samtal-med-bankerna-om-ratten-att-oppna-betalkonto/ [2022-12-12]

Freja (u.å.). *Vad är Freja?* https://frejaeid.com/vad-ar-freja-eid/ [2023-01-29].

God forskningssed [Elektronisk resurs]. Reviderad utgåva (2017). Stockholm: Vetenskapsrådet. https://www.vr.se/analys/rapporter/vara-rapporter/2017-08-29-god-forskningssed.html [2022-11-28]

IM (u.å.). *Ditt stöd behövs*. https://www.imsweden.org/ [2023-01-29].

Internetstiftelsen (u.å.). *Om oss*. https://internetstiftelsen.se/om-oss/ [2023-01-29].

Internetstiftelsen (2022). *Svenskarna och internet 2022.* https://svenskarnaochinternet.se/app/uploads/2022/10/internetstiftelsen-svenskarna-och-internet-2022.pdf [2023-01-03]

Kättström, Dag (2016). *Digitaliseringen förändrar hela vår värld*. https://www.forskning.se/2016/04/12/digitaliseringen-forandrar-hela-var-varld/ [2023-01-03]

Mamma United (u.å.). *Vad vi gör*. https://www.mammaunited.se/ [2023-01-29].

Skåne Stadsmission (u.å.). *Stöd oss varje da*g. https://www.skanestadsmission.se/ [2023-01-29]

Socialstyrelsen (2017). *Hemlöshet 2017 – omfattning och karaktär*. https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2017-11-15.pdf [2023-01-03]

Sparbanken Skåne (u.å.). *Mobilt BankID*. https://www.sparbankenskane.se/privat/digitala-tjanster/mobilt-bankid.html [2023-01-29].

STORSTHLM (2022). *Digitalt utanförskap*. Stockholm: STORSTHLM. https://www.storsthlm.se/media/pxmegz5d/digitalt-utanf%C3%B6rskap_tryck.pdf [2023-01-03].

Bilagor

Bilaga 1 - Information inför intervjun

Information inför intervjun

Inför kommande intervju vill vi enligt "God forskningssed", som är framtaget av Vetenskapsrådet (2017), informera dig om integritet, anonymitet och bevarande av källdata.

Vårt syfte med uppsatsen

Intervjun med dig kommer att bli en del av ett värdefullt empiriskt material till vår kandidatuppsats inom medie- och kommunikationsvetenskap vid Lunds universitet. Syftet med uppsatsen är att undersöka digitaliseringens effekter på marginaliserade samhällsgrupper. Vi kommer att fokusera på hur BankID möts av personer som upplever hemlöshet. Detta gör vi genom att ta del av verksamheters arbete för digital inkludering och vilka utmaningar de ställs inför med hemlösa.

Integritet och anonymitet - det empiriska materialet

Materialet vi får in från intervjun transkriberas för att utgöra underlag till uppsatsen. Det innebär att du kan citeras i texten. Däremot kommer du att anonymiseras, och inga personliga uppgifter kommer att spridas utan enbart användas under arbetets gång tills uppsatsen är slutförd. Härefter sparas transkriberingen som källdata enligt forskningsändamål medan själva inspelningen av intervjun tas bort. Materialet kommer inte användas i annat ändamål eller av tredje part. Däremot kan vi inte garantera full anonymitet om läsaren drar egna slutsatser från uppsatsens beskrivning av roller och verksamhet.

Medverkan

Genom att delta vid intervjun accepterar du samtycke till medverkan. Önskar du att under intervjun dra tillbaka din medverkan meddelar du detta, då avslutas inspelningen och inget av materialet kommer att användas.

I anslutning till din medverkan kan du under arbetets tid ta del av uppsatsen. Detta gör du genom att meddela Julia och Åsa. Du är också varmt välkommen att kontakta oss vid frågor om din medverkan.

Tack för din medverkan!
Med vänliga hälsningar,
Julia och Åsa

Bilaga 2 - Intervjuguide

Bilaga 2.1 - Idéburen

1. Vi uppfattar att många idéburna verksamheter arbetar för digital inkludering, hur arbetar ni med digital inkludering för exempelvis personer som upplever hemlöshet?
2. Vilken roll har du i ditt arbete med digital inkludering för denna grupp?
a. Kan du berätta mer om hur du jobbar med digital inkludering?
b. Hur håller du dig uppdaterad om digital inkludering?
c. Vad motiverar dig att lära dig mer om digital inkludering?
3. BankID är en stor del av dagens digitaliserade samhälle, hur är det i ditt arbete när det kommer till denna e-tjänst?
4. Kan du berätta om en händelse när en person som upplever hemlöshet efterfrågat hjälp med BankID,
a. Kan du berätta mer om hur personen kände i denna situation?
b. Hur var det för dig när du tillfrågades?
c. Vilka erfarenheter tar du med dig från denna situation om en liknande situation skulle uppstå i dag?
5. Vad för typ av tekniska utmaningar möter du med BankID bland marginaliserade grupper/hemlösa?
6. Vad för typ av mentala utmaningar möter du med BankID bland marginaliserade grupper/hemlösa? Det finns många studier som visar att det finns ett digitalt utanförskap, särskilt bland marginaliserade grupper, vad skulle du säga om detta utifrån din erfarenhet?
7. Vad är din erfarenhet av utmaningarna kring digital inkludering för marginaliserade grupper/hemlösa?
8. Om det finns ett motstånd bland hemlösa att använda BankID eller andra digitala hjälpmedel, på vilka grunder upplever du detta motstånd?
9. Vad mer skulle du kunna dela med dig av om ert arbete med digital inkludering och BankID i anknytning till marginaliserade grupper/hemlösa?
10. Ser du några alternativa lösningar för BankID?

Bilaga 2.2 - Verksamhet

1. Vi uppfattar det som att din verksamhet arbetar för digital inkludering.
a. Vilka riktlinjer följer ni?

b. Hur förhåller du dig till marginaliserade grupper, som exempelvis personer som upplever hemlöshet, när ni arbetar med digital inkludering?
2. Vilken roll har du i ditt arbete med digital inkludering för denna grupp?
a. Kan du berätta mer om hur du jobbar med digital inkludering?
b. Hur håller du dig uppdaterad om digital inkludering?
c. Vad motiverar dig att lära dig mer om digital inkludering?
3. Kan du beskriva din upplevelse av en situation då någon efterfrågat hjälp med BankID i ditt arbete?
4. Om vi antar att en person som upplever hemlöshet är i behov av hjälp med att använda BankID,
a. Vad tror du ger upphov till detta behov?
b. Hur tror du att denna person skulle kunna få hjälp?
5. Det finns många studier som visar att det finns ett digitalt utanförskap, särskilt bland marginaliserade grupper, vad skulle du säga om detta utifrån din erfarenhet?
6. Vad är din erfarenhet av utmaningarna kring digital inkludering för marginaliserade grupper eller personer som upplever hemlöshet?
7. Vilka fördelar ser du med BankID i förhållande till marginaliserade grupper?
8. Vilka eventuella nackdelar ser du med BankID i förhållande till marginaliserade grupper?
9. Vad mer skulle du kunna dela med dig av om ert arbete med digital inkludering och BankID i anknytning till marginaliserade grupper eller personer som upplever hemlöshet?
10. Ser du några alternativa lösningar för BankID?

Bilaga 2.3 - Tema

Digital delaktighet för marginaliserade samhällsgrupper

Version 1

- Det generella digitala utanförskapet och kundbehov
- Syftet med Freja som e-legitimationstjänst
- Eventuella utmaningar med inkludering av marginaliserade grupper som exempelvis personer som upplever hemlöshet
- Vad som krävs av e-legitimationstjänst för att möjliggöra digital delaktighet
- Frejas syn på ett nationellt e-ID
- Hur märkte ni av att det “krisade” och uppstod ett behov av Freja?

Version 2

- Den generella normen om digital inkludering
- Den digitala klyftan i ett digitaliserat samhälle
- Ditt samarbete med Socialstyrelsen
- Användning och tillgång till digitala funktioner och hjälpmedel
- E-legitimationstjänst, hinder och fördelar
- Din syn på ett nationellt e-ID

Bilaga 3 - Intervjupersoner i bokstavsordning

Namn A-I	**Verksamhet**	**Roll**
Alex	DIGG	Specialist på digital tillgänglighet
Bella	Mamma united	Verksamhetschef
Charlie	IM	Projektledare för digital inkludering
Dani	Internetstiftelsen	Kommunikations- och affärsområdeschef
Ellis	BankID	Pressansvarig
Frida	Digidel	Nationell koordinator för Digidelnätverket
Gisela	Sparbanken Skåne	Chef för digitala kanaler
Henry	Freja	Marknadschef
Ingvar	Begripsam	Verksamhetsansvarig