



LUND UNIVERSITY

Kontanternas värde

Fattigdom och utanförskap i Sveriges digitala ekonomi

Halldenius, Lena; Petersén, Moa

2024

Document Version:

Förlagets slutgiltiga version

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

Halldenius, L., & Petersén, M. (2024). *Kontanternas värde: Fattigdom och utanförskap i Sveriges digitala ekonomi*. (Lund Human Rights Reports and Working Papers; Nr 2). Lund University.

Total number of authors:

2

General rights

Unless other specific re-use rights are stated the following general rights apply:

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal

Read more about Creative commons licenses: <https://creativecommons.org/licenses/>

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

LUND UNIVERSITY

PO Box 117
221 00 Lund
+46 46-222 00 00



LUNDS
UNIVERSITET

Mänskliga
rättigheter

PROFILOMRÅDE

Kontanternas värde

Fattigdom och utanförskap i Sveriges
digitala ekonomi

LENA HALLDENIUS OCH MOA PETERSÉN



Författare: Lena Halldenius och Moa Petersén

Illustrationer: Hanna Sundberg

Omslagsfoto: Irfan Hakim/Unsplash

Serieredaktör: Lena Halldenius

Kontakt: info@humanrights.lu.se

ISSN: 2004-9145

Lunds universitet
Box 117, 22100 Lund

Sammanfattning

Användningen av kontanta pengar minskar och allt fler betalningar görs digitalt. Detta är en global förändring, men den är ovanligt tydlig just i Sverige. Det blir allt vanligare att kollektivtrafiken, affärer och andra serviceställen inte tar emot kontanter som betalningsmedel. Möjligheten att betala räkningar med kontanter över disk är högst begränsad; i stora delar av Sverige finns den inte alls.

Frågan som har undersökts i det här projektet är hur Sveriges digitaliserade ekonomi påverkar de personer som av olika skäl och i varierande grad är beroende av kontanter för att kunna sköta sina betalningar.

Med fokus på Sverige – som har en i hög grad digitaliserad ekonomi – har denna studie syftat till att utforska och lära av de erfarenheter som kontantberoende personer har. Vårt fokus har varit på personer i ekonomisk och social utsatthet, eftersom internationell forskning har identifierat fattigdom som den främsta anledningen till att personer i utvecklade länder som Sverige inte är en del av den digitala ekonomin. Även faktorer som ålder, funktionsnedsättning och osäker migrationsstatus ökar sannolikheten för att man är beroende av att kunna betala kontant.

Under 2022 och 2023 genomförde vi en intervjustudie i Malmö med personer som av socioekonomiska skäl har behov av att kunna betala med kontanter, samt med volontärer och personal vid organisationer som i sin verksamhet kommer i kontakt med personer som är kontantberoende. Deltagarna i studien har delat med sig av sina erfarenheter av hur deras vardag och upplevelser av samhället påverkas av att betalningsmarknaden digitaliseras. I studien betraktas ofrivilligt kontantberoende som en aspekt av digitalt utanförskap och som en rättighetsfråga. Att samhällets grundläggande funktioner – som betalningsmarknaden – digitaliseras på ett sätt som gör att redan utsatta grupper ställs utanför skapar en ny form av ekonomisk orättvisa.

Ur analysen av vårt intervjumaterial framträder tre teman.

- **Inlåsningsseffekt:** Personer i kontantberoende riskerar att bli utelåsta från den officiella digitala ekonomin. Men samtidigt blir de instängda i en krympande bubbla av lågprisbutiker och serviceställen som tar emot kontanter, men där många grundläggande ekonomiska transaktioner inte är möjliga att göra. I denna sfär fungerar kontanter närmast som en lokal valuta, separat från samhällets ekonomiska infrastruktur. Detta skapar beroende och integritetsförluster.
- **Tid och planering:** Digitaliseringen påverkar upplevelsen av tid och normaliserar snabbhet och att göra flera saker samtidigt. Personer i kontantberoende och digitalt utanförskap upplever att de inte är synkroniserade i förhållande till samhällets takt och tempo och att deras behov uppfattas som ineffektiva utifrån sociala normer. Utanförskapet gör också att de kortsiktiga strategier som behövs för att klara sig från dag till dag, motverkar de mer långsiktiga strategier (och det risktagande) som krävs för att försöka ta sig ut ur sin situation och försöka bli en del av den officiella ekonomin.
- **Maktlöshet och konstruerad inkompetens:** Ingen av våra kontantberoende deltagare visade någon förväntan om att saker och ting skulle bli lättare eller bättre för dem. De berättar om ångest och stress, om att känna sig dumma och generade. De uttrycker ilska och vanmakt inför banker, myndigheter och andra ansiktslösa krafter som inte verkar bry

sig om dem. Deras erfarenhet är också att värdet av val som är viktiga för dem inte erkänns. De finns också en sorg över vad de ser som en förlust av gemenskap och mänsklig kontakt.

Svårigheterna med att betala digitalt är en del av ett större främlingskap inför det digitaliserade samhället i stort och upplevs som en skamlig och nedbrytande social exkludering. Ett viktigt resultat är att kontantberoende är en socialt påtvingad position och en konstruerad inkompetens, till följd av en politiskt och kommersiellt motiverad infrastrukturuomvandling. Människor som är beroende av kontanta pengar hamnar i behov av särskilt stöd, inte för att de har förändrats utan för att samhället har förändrats runt omkring dem utan att deras omständigheter, kunskaper och erfarenheter har beaktats.

Detta projekt – *Cash. Mänskliga rättigheter och social hållbarhet i övergången till ett kontantlöst samhälle* – har genomförts vid Lunds universitet av Lena Halldenius och Moa Petersén. Nanna Malmberg Rasmussen, Elinn Leo Sandberg och Hedvig Halldenius har varit assistenter i intervjustudien. Amy Kerplunk Mughames har varit behjälplig med forskningsöversikter.

Projektet har finansierats av forskningsrådet Formas.

Innehåll

INLEDNING.....6

DET KONTANTLÖSA SAMHÄLLET I SVERIGE..... 9

INTERVJUSTUDIEN..... 10

 TID OCH INEFFEKTIVITET 10

 INLÅSNINGSEFFEKTER..... 12

 MAKTLÖSHET OCH KONSTRUERAD INKOMPETENS..... 14

SLUTSATSER..... 17

REFERENSER..... 19

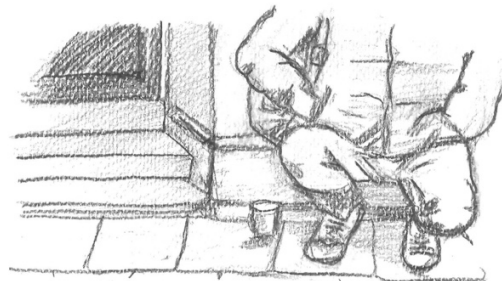
Inledning

Förändringen i riktning mot kontantlösa, digitala ekonomier är ett globalt fenomen, som märks särskilt tydligt just i Sverige. Här är kontantanvändningen mycket låg i en internationell jämförelse och i ökande utsträckning accepteras kontanter inte längre som betalningsmedel.¹ Samtidigt finns det fortfarande personer som av olika skäl har behov av att använda kontanter för att klara sig. Hur ser deras situation ut? Hur är det att vara beroende av att kunna betala kontant i ett samhälle där digitala betalningsmetoder har blivit det normala och kontanter anses tillhöra det förgångna? Genom en kvalitativ intervjustudie, utförd 2022-2023 i Malmö, har vi strävat efter att få en bättre förståelse för hur livet, vardagen och synen på samhället påverkas för de människor som inte är en del av den digitala ekonomin.

Enligt en enkät i Riksbankens *Betalningsrapport 2024* genomförde 10% av de tillfrågade sitt senaste butiksinköp med kontanter; det är en minskning från 40% år 2010. Samtidigt rapporterar allt fler personer att de är negativt inställda till kontanternas försvinnande och att de värnar om möjligheten att betala med kontanter för de som behöver det. Det rapporteras också om en oro för att digitala betalningsmedel är sårbara i händelse av krig eller kris.

Det är viktigt att notera att digitaliseringen av betalningsmarknaden inte bara handlar om inköp. Möjligheten att betala räkningar kontant är mycket begränsad i Sverige idag och i stora delar av landet helt obefintlig.²

I vår digitala tidsålder är kontantberoende en aspekt av digital exkludering eller det vi kallar för digital fattigdom.³ De personer som är ofrivilligt beroende av att kunna betala med kontanter är ofta även digitalt exkluderade i andra avseenden. Sociala indikatorer för digital exkludering inkluderar ålder, migrationsstatus, funktionsnedsättning, kön, psykisk ohälsa, boende på landsbygden och fattigdom.



Syftet med den här studien⁴ har varit att utforska och lära av erfarenheter från människor som lever i en högt digitaliserad, i stort sett kontantlös ekonomi men som själva är beroende av att kunna betala med kontanter. Vi valde att fokusera på kontantberoende till följd av fattigdom eller social marginalisering, eftersom fattigdom – snarare än ålder eller funktionsnedsättning – har identifierats som den enskilt starkaste indikatorn på beroende av kontanta pengar.⁵ Det är dock viktigt att notera att indikatorn fattigdom samverkar med indikatorer som ålder och funktionsnedsättning. Kort sagt, om man är äldre eller har en funktionsnedsättning är sannolikheten högre för att man också har svag ekonomi.

¹ Betalningsutredningen, 2023.

² Drake och Kyrk, *Bevakning av grundläggande betaltjänster 2023*.

³ Faith m.fl., 2022.

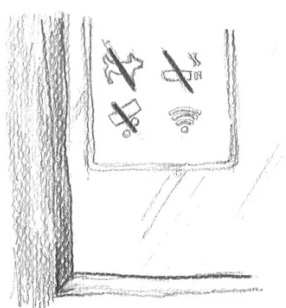
⁴ Cash – Mänskliga rättigheter och social hållbarhet i övergången till ett kontantlöst samhälle. Projektet har finansierats av Formas. Beslutsnr. FR-2020/0008.

⁵ Access to Cash Review (2019). Våra resultat överensstämmer med studier om erfarenheter av fattigdom (Tirado, 2014; Lister, 2015). Om hur digitalt utanförskap förvärrar annan utsatthet, se Eubanks, 2018; Fischli, 2022). Om hur digitalt utanförskap upplevs som ett slags alienation, se Healy, 2020.

Med kontantberoende menas i denna studie att betalning med kontanter är en persons eller ett hushålls enda eller starkt föredragna betalningsalternativ av skäl som har att göra med socioekonomisk utsatthet. Följaktligen kan en person räknas som kontantberoende även om han eller hon har tillgång till grundläggande banktjänster och nominell tillgång till andra betalningsmedel än kontanter, som ett betalkort. En anledning till att man ändå starkt föredrar kontanter kan vara att kontant betalning gör det lättare att överblicka hur mycket pengar man har kvar, att man oroar sig över att tappa bort sitt betalkort och inte vet hur man gör för att få ett nytt eller att man är rädd för att göra fel. Personer som lever i fattigdom saknar vanligen möjlighet till kredit. Ingen av de personer i kontantberoende som vi har intervjuat har Bank-ID.

Eftersom digitalt utanförskap samvarierar med andra former av utsatthet, tenderar denna grupp att vara mer beroende av välfärdsstatens tjänster än befolkningen i stort. När offentliga tjänster digitaliseras och flyttar ut på nätet, leder det därför till allvarliga svårigheter när det gäller tillgänglighet.⁶ Dessa praktiska svårigheter förvärras i och med att det finns en förväntan i samhället på att människor ska ha digital kompetens och klara av att hantera digitala tjänster.⁷ Det gör att förståelsen är begränsad för att alla inte har denna kompetens och att digitala tjänster – inklusive betaltjänster – kan vara omöjliga att hantera för personer som redan är utsatta.

Digitalt utanförskap eller digital fattigdom är en missgynnande faktor, som ofta förekommer tillsammans med andra missgynnande faktorer i en människas liv – i kluster – och förstärker och förvärrar varandra.⁸ Det är till exempel välkänt att hälsoproblem förvärras av ekonomisk utsatthet, osäkra arbetsvillkor och dåliga boendeförhållanden.⁹ I vår studie är det relevant att beakta att ekonomisk fattigdom hänger samman med digital exkludering, och att digital exkludering är en aspekt av social exkludering och marginalisering från samhället i stort.



För hushåll som inte är beroende av välfärdstjänster men som lever på en låg inkomst och saknar tillgång till kredit kan digital teknik helt enkelt vara ekonomiskt oåtkomliga.¹⁰ Det verkar tydligt att den digitala omvandlingen förvärrar den situationella sårbarheten för de som redan har det dåligt ställt.¹¹

Digitaliseringen av samhället och offentliga tjänster framställs ofta som en närmast oundviklig och nödvändig process. Den digitala tekniken ses som en egen kraft och allt vi kan göra är att försöka hänga med och anpassa oss. Även flera av våra intervjupersoner – som alltså själva i stor utsträckning står utanför det digitala – uttryckte en känsla av att denna förändring är nästan oundviklig. Detta tankesätt sätter ramarna för hur problemet med digital exkludering vanligen förstås. De lösningar som brukar föreslås som lösning på digital exkludering är inriktade på att introducera mer användarvänlig teknik, samt på information och utbildning för enskilda personer.

⁶ Busemeyer och Sahm, 2022; Busemeyer m.fl., 2022; Alexopoulou m.fl., 2022.

⁷ Allmann och Radu, 2023.

⁸ Wolff och de-Shalit, 2013, 120-122.

⁹ Marmot m.fl., 2010.

¹⁰ Om hur ojämlik tillgång till kredit spär på ekonomisk orättvisa, se Dietsch, 2021.

¹¹ Brown et al., 2017.

Det finns goda skäl för sådana åtgärder, men de antyder samtidigt att det är de utsatta individernas brist på kompetens eller vilja som är problemet, när det snarare är den samhällsförändring som springer ifrån dem, och inte beaktar mångfalden i människors situationer och behov, som är problemet.¹²

Ju mer digitaliserade samhällets offentliga tjänster blir, desto djupare kommer den digitala exkluderingen att påverka människors förmåga att fungera och delta i det samhälle de lever i. Digital exkludering, inklusive från digitala betalningssystem, måste därför studeras som en rättvise- och rättighetsfråga.

¹² Healy, 2020.

Det kontantlösa samhället i Sverige

Det empiriska fokuset för denna studie är Sverige, ett land med den uttalade ambitionen att vara världsledande inom digitalisering. Det finns visserligen inget politiskt mål att helt eliminera kontanterna från ekonomin, men kontantanvändningen är mycket låg i en internationell jämförelse.¹³

I en relativt sett kontantlös ekonomi är tillgång till banktjänster avgörande. Betalningar som görs på annat sätt än kontanter – till exempel med kort eller Swish – förutsätter bankkonto. Den som saknar bankkonto är därför hänvisad till kontanter för att kunna betala. Men i allt högre grad räcker det inte med att bara ha ett bankkonto och ett betalkort. Betalningstransaktioner online, samt tillgång till olika digitala tjänster, kräver också digital identifiering: det som kallas för e-legitimation. I Sverige finns det inget offentligt utfärdat digitalt ID, eller e-legitimation, trots att digitala offentliga tjänster, såsom skattemyndigheten och e-hälsotjänster, är praktiskt taget otillgängliga utan ett sådant. Den mest använda e-legitimationen i Sverige är BankID, som ägs av ett konglomerat av stora kommersiella banker. Bankerna har på flera sätt varit pådrivande i förändringen bort från kontanter. Ett avgörande steg togs 2012 i och med introduktionen av mobilappen Swish, som ägs av i stort sett samma banker som äger BankID. Swish var ursprungligen avsedd för realtidsöverföring av mindre summor mellan privatpersoners bankkonton, men är idag en allmänt använd betalapp som har gjort kontanter i stort sett irrelevanta för de svenska konsumenter som har BankID, en smart telefon och digitalt kunnande.

Många företag och serviceinrättningar i Sverige tar inte längre emot kontanter överhuvudtaget och är inte heller skyldiga att göra det enligt lag. Offentliga serviceinrättningar, såsom hälso- och sjukvården, är i princip skyldiga att ta emot kontanter men i praktiken gör det ofta inte det. Det finns gråzoner mellan offentligt och privat när det gäller betalningar. Ett exempel är kollektivtrafiken, som förvaltas offentligt medan själva trafiken körs på entreprenad av privata företag och som därför anses vara tillräckligt lik den privata sektorn för att undantas från kravet på att ta emot kontanter.

Det digitala skiftet bort från kontanta betalningar accelererade under Covid-pandemin. Till skillnad från i många andra länder så stängde det svenska samhället inte ner så butikerna förblev öppna. Men under pandemin blev det snabbt allt vanligare med skyltar som det stod "Kontantfri butik" på. Kontanta pengar – som innebär fysisk hantering av sedlar och mynt – förknippades med risk för sjukdom och smitta. Det här är en indikation på att kontanter har ett symbolvärde och att det finns normer kring olika betalningssätt: kontanta pengar kom att ses som en smutsig hälsorisk. Även i metaforisk mening har kontanter börjat ses som besudlade och förknippade med kriminalitet och annan ljusskygg verksamhet. Det påverkar även synen på de som använder kontanter. Det finns ingen anledning att förneka kontanternas roll i den inofficiella ekonomin och i ekonomisk brottslighet. Vi vill dock uppmärksamma att kopplingen mellan kontanter, kriminalitet och skumma affärer smittar av sig även på människor som på grund av fattigdom eller socialt utanförskap är beroende av kontanter i sitt dagliga liv. Att mötas med misstänksamhet har en negativ påverkan på deras självkänsla och hur de uppfattas socialt. Det framkommer tydligt i de intervjuer som har gjorts i den här studien.

13 OECD, 2018; Arvidsson, 2019; Sveriges Riksbank, 2024.

Intervjustudien

Under 2022 och 2023 genomförde vi en kvalitativ intervjustudie i Malmö med personer som på grund av ekonomisk eller social utsatthet är beroende av att kunna betala med kontanter. Vi intervjuade också volontärer och personal på organisationer som i sin verksamhet kommer i kontakt med personer som är exkluderade från den digitala ekonomin.¹⁴ Sammanlagt genomfördes 35 intervjuer, varav 22 med personer i kontantberoende och 13 med representanter för organisationer. Intervjupersonerna har delat med sig av sina personliga erfarenheter av hur vardagen och deras upplevelse av samhället påverkas av att betalningsmarknaden digitaliseras. De har berättat om sin syn på den digitala ekonomin och hur den påverkar vardag, liv och möjligheter. Vilka praktiska strategier och förhandlingar framtvings av att vara beroende av kontanter i en digital ekonomi? Vilka känslor väcks och hur påverkas förtroendet för samhällets institutioner? Och vad skulle – enligt deras egen bedömning – kunna hjälpa dem? De utdrag som används i den här rapporten är lätt redigerade. Alla namn är pseudonymer. I studien betraktas ofrivilligt kontantberoende som en aspekt av digitalt utanförskap och som en rättvis- och rättighetsfråga.

I det här avsnittet behandlas tre teman som framträdde ur dataanalysen. Det första handlar om tid, planering och ineffektivitet. De som inte har möjlighet sköta sina ärenden digitalt är tvungna lägga mer av sin tid på att stå i kö eller passa telefon- och besökstider. Den kan behöva gå till fots om de inte kan köpa biljett på den kontantlösa bussen. De uppfattas och uppfattar sig själva som ineffektiva i ett samhälle där normen är att sköta sitt liv via digitala tjänster som kan nås när som helst från varsomhelst och där flera saker kan göras samtidigt. Det andra temat är vad vi kallar för en inlåsningseffekt: i en krympande sfär av lågprisbutiker och -tjänster fungerar kontanter som en lokal valuta för personer i fattigdom och utanförskap. Det tredje temat är den maktlöshet som många upplever, som en följd av att de konstrueras som inkompetenta i en värld där det digitala har blivit det normala.

TID OCH INEFFEKTIVITET

I den digitala världen går saker och ting inte bara snabbt, utan sker också samtidigt. Den digitaliserade medborgaren och konsumenten kollar kontoutdrag och betalar räkningar på nätet, läser nyheter och beställer mat i en app på telefonen på väg hem från jobbet eller i parken medan ungarna leker på lekplatsen. Denna digitala multitasking påverkar vår tidsuppfattning och vad som betraktas som en normal tidsrymd för att få saker gjorda. Intervjupersonerna vittnar om stressen i att inte hinna med i detta tempo och känslan av att samhället springer ifrån dem:

Nu har jag lärt mig det här, man...blipper. Det är ju superbra, men vad blir nu nästa steg? (Carl)

I och med att allting har gått så fort, så känns det som att allt går fortare och fortare och fortare. Och, kommer man till slut bli helt utlämnad till sig själv, och de begränsningarna man har? (Karin)

Tid blir ett påtagligt hinder i vardagen. Om man inte kan använda digitala tjänster och betalningar är man inte synkroniserad med samhället runt omkring en, och framstår som ineffektiv utifrån de sociala normer som avgör vilken tidsåtgång som är normal. Våra deltagare

¹⁴ Studien är godkänd av Etikprövningsmyndigheten, Dnr 2021-05019.

gör saker hela tiden, men inget av det betraktas som produktivt använd tid. Sett utifrån den digitala normen, så är den tid som de behöver för att klara sig bortkastad:

Det är inte så mycket det här, hur ska man säga "fan kontantlöst, usch, vad irriterande." Utan det är mer praktiska grejer. Packa in ungarna och trava genom hela staden [för att de inte kan betala på bussen]. Och den här långa promenaden innebär kanske att då hinner jag inte ta hand om tvätten, för tvättiden är bara si och så många timmar. Och de timmarna går åt till att gå från A till O. Ja, såna här saker som vi tar för givet. (Volontär i stödgrupp för asylsökande)



Det finns också ett tidsrelaterat hinder för att prova nya tjänster när man är osäker. En intervjuperson som är synskadad vittnar om detta:

Och sen tar ju allting mycket längre tid när man ser dåligt. Då kan man känna från de som står bredvid, "men fasiken är hon inte färdig snart". Så bara det är ju ett motstånd liksom. [...] Då blir jag superstressad (Karin).

Man blir rädd för att göra fel och slösa med andras tid, och framstå som inkompetent.

En annan tidsfaktor handlar om att planera. Digitala tjänster är öppna dygnet runt, men det är inte fysiska butiker och myndighetskontor. Man måste hinna ringa innan telefontiden är slut eller hinna dit innan de stänger. Några av våra intervjupersoner köper sin mat på en matmission som säljer donerade matvaror till reducerade priser. För att kunna handla där måste man boka en tid i förväg, ironiskt nog via en app i mobiltelefonen.

De utökar tiderna men det spelar ju ingen roll, det är ju inte mer tider ändå, utan man måste hela tiden... (Annika)

Precis, vara på hugget för att få en. (Intervjuaren)

Jag tror att på söndagar efter klockan två sitter alla så här med mobilen (skrattar), vem fick en tid? (Annika)

Den som inte kan hantera den digitala bokningen måste först gå till matmissionen och boka en tid personligen, för att sedan gå tillbaka igen på den tiden för att göra de faktiska inköpen. Att på detta sätt förhandla om tidsfönster för att komma åt tjänster som är utformade för digitalt kunniga kan vara överväldigande svårt, särskilt för den som redan är missgynnad på olika sätt:

Folk som vi har kontakt med planerar inte sina liv så där. Så det blir väldigt svårt. Att gå in till någon myndighet eller organisation, i receptionen, och prata med någon. Det är inte så vanligt längre. Så allt det man var van vid har försvunnit. [...] Och då ger man upp. (Anställd 1 vid organisation som hjälper personer i social utsatthet)

Det är ett känt fenomen att en osäker tillvaro med fattigdom och stress försvårar långsiktigt tänkande och styr tanke och handling till vad man behöver göra för att klara dagen:

Vilket jobb kan jag få, kanske städjobb? Men då får jag inte lön på två månader. Om jag tigger eller samlar pantburkar, då får jag in lite så att jag kan äta. Men hur ska jag överleva två månader utan några pengar alls? Så det är också ett hinder för att hitta jobb. Att man inte har det minsta nödvändiga för att kunna ta sig framåt. Så man stannar i den lilla bubblan hela tiden. (Anställd vid organisation för stöd till hemlösa migranter)

De kortsiktiga strategier som behövs för att klara sig från dag till dag motverkar alltså de långsiktiga strategier (och det risktagande) som skulle krävas för att försöka förändra sin livssituation på ett mer grundläggande sätt. Detta framkommer tydligt i våra intervjuer med personer som är kontantberoende på grund av fattigdom och socialt utanförskap: den kortsiktiga nödvändigheten i att hanka sig fram håller dem kvar i kontantbubblan.

INLÅSNINGSEFFEKTER

Att vara beroende av att kunna betala med kontanter i en ekonomi där det digitala är standard kräver alltså planering och förhandling på flera olika sätt, men det innebär också högst påtagliga begränsningar på och villkor för vad man kan göra. Den som är kontantberoende är på ett uppenbart sätt utestängd från den digitala ekonomin, men under studiens gång insåg vi att det begreppet är otillräckligt. Att vara utestängd från något säger ingenting om vad det är man är hänvisad till. Vi kom att se det snarare som att vara inlåst: i krympande kontantbubblor av lågprisbutiker och informella tjänster där kontanter fungerar nästan som en lokal valuta. Inifrån denna kontantbubbla kan många grundläggande ekonomiska transaktioner helt enkelt inte utföras. Bankkontoren hanterar inte längre kontanter och det saknas tjänster för att betala räkningar över disk. Detta skapar integritetsförluster och gör människor beroende av hjälp från andra, en hjälp som bygger på frivilliga insatser och som inte alltid finns.

Det har hänt att folk kommer in med en hög sedlar och vill betala sina räkningar och så ska vi hjälpa till. Och då får vi ju berätta att det inte går. Pengarna skall vara på ett bankkonto. Det är så man betalar. Så det finns folk som inte fattat att de inte kan betala de viktigaste sakerna. Som hyran, ja alla räkningar. Men allt är digitalt. Kontanter behöver man inte längre och ibland kan man inte betala i butiken och sånt. Det går inte. (Anställd 1 vid organisation som hjälper personer i social utsatthet)



Det finns inte heller någon möjlighet för personer utan svenskt bankkonto – till exempel nyanlända som inte har svenskt personnummer – att få en lön utbetald till sig själv. Det är ännu en faktor som håller människor i den inofficiella ekonomin.

Det finns personer som har lyckats få jobb, men sen är det jättesvårt att få lön. Man har inte bankkonto för man har inte personnummer. Jag har kontakt nu med en person som började arbeta i april eller maj [nu är det december]. Han ansökte om personnummer men har inte fått svar än. Under tiden fick han lönen på någon annans konto. Och detta är konstigt för Skatteverket. De har svårt att tro det. (Anställd vid organisation för stöd till hemlösa migranter)

Det finns också sociala och känslomässiga hinder. En av de intervjuade beskriver att hon är trygg i vissa butiker där personer i hennes situation brukar handla, men känner sig utsatt om hon går utanför den sfären:

Är man på Matmissionen så känner man att, verkligen, det är min riksbutik. Det är en butik jag kan gå in i utan att jag behöver skämmas, eller ångra eller få ångest om jag handlar nånting. (Annika)

Hon fortsätter:

Det som känns så många gånger är att man är den där som försöker komma in i samhället, men man har ingen chans. Många känner ju till de som står i kön på, ja, Matmissionen, och går du sen in i andra affärer så blir det ju att du får blickarna på dig. Jag har många gånger säkerhetsvakter som följer med mig när jag går in i andra butiker och handlar. [...] Jag tycker bara det är patetiskt att de gör det. Vi tillhör dom-kategorin av människor. Det är klassamhället, vi och dom.

Några av våra hemlösa intervjupersoner sover i bilar som de måste parkera någonstans. De lever enbart på kontanter och kan därför inte betala för parkeringen själva. Det har då uppstått en informell marknad där de kontant betalar andra personer – som kan hantera betalningsapparna för parkeringsavgift – för att betala deras parkering, mot en extra "avgift". Ett relaterat problem är personer som inte kan använda de kontantlösa parkeringsautomaterna, och som sedan får böter som de inte heller kan betala:

I Malmö är det inte längre möjligt att betala med kontanter för parkeringen. Det har varit ett problem sedan flera år tillbaka, när de introducerade det här. Och det här har gjort att de här människorna har haft väldigt svårt att betala för sin parkering. Och det har lett till böter och skulder på grund av böterna. (Anställd 2 vid organisation som hjälper personer i social utsatthet)

Offentliga tjänster är nominellt skyldiga att ta emot kontantbetalningar, men ofta gör inte ens vårdcentraler det. Patienter som inte kan betala på plats får en faktura med en expeditionsavgift, vilket gör besöket dyrare. Om man inte har något bankkonto kan man inte heller betala fakturan, eftersom det inte finns någon tjänst för att betala räkningar över disk.

Detta kan drabba personer i migrationsprocessen, som får sin ersättning från Migrationsverket på ett betalkort som kan användas för inköp i butik, men inte för näthandel eller banköverföringar. En av våra intervjupersoner är flykting från Ukraina:

Just nu har jag fått en faktura från vårdcentralen, som jag inte har möjlighet att betala, för mitt Migrationsverket-kort tillåter inte banköverföringar. Och så har de inte möjlighet att betala på plats, för de tog inte emot kontanter, och hade ingen terminal för kortbetalning. [...] Nu har jag till och med fått en påminnelseavgift [...]. Det är klart det är väldigt pinsamt och obekvämt. (Daryna)

Daryna tillägger att hon inte heller kan komma åt den digitala plattform som hennes barns skola använder för att skicka information till föräldrarna. Utan BankID kan hon inte logga in.

Människor i kontantbubblan är inte bara begränsade när det gäller var de kan handla. Utan elektroniskt ID får de inte tillgång till offentliga tjänster och kan stå utan möjlighet att betala sina räkningar. En av våra kontantberoende deltagare avslutar: *Det är som om vi är människor av en annan sort.*

MAKTLÖSHET OCH KONSTRUERAD INKOMPETENS

Ett tredje tema som framkom i analysen är maktlöshet och uppgivenhet. Ingen av våra kontantberoende deltagare visade någon förväntan på eller förhoppning om att livet skulle bli lättare eller att de skulle kunna få någon annan hjälp än den från frivilligorganisationer. De berättar om ångest och stress, om att känna sig dumma och generade. Det finns en ilska och misstro mot banker, myndigheter och andra ansiktslösa krafter som de känner inte bryr sig om dem. Deras erfarenhet är att värdet av val som är viktiga för dem inte erkänns av samhället. Det finns också en sorg över vad de ser som en förlust av gemenskap och mänsklig kontakt.

Flera intervjupersoner talade om kontantanvändning som en fråga om valfrihet; de värdesätter möjligheten att betala med kontanter som trygg och bekant. De tycker också att kontant betalning gör det lättare att hålla ordning på hur mycket pengar de har kvar:

Det som jag tycker är så farligt med kortet, det är att du har ingen kontroll över hur mycket du spenderar. Du har inte den kollen, för du kan liksom inte se, man känner inte pengarnas värde i handen. (Maria)

Det ska finnas både kontanter och kort att använda, det ska vara valfritt. För jag känner mig mer påtvingad, som medborgare, om man får lov att uttrycka sig så. [...] Jag möter många som är äldre också, som har jättesvårt för det här, både med bank-ID, Swish, och kort, och det är vanligt kort de tycker är obehagligt att använda. [...] Så, jag tycker det är fel att bli påtvingad. Jag skulle hellre vilja att det var valfritt. (Annika)

En annan deltagare uttryckte förlusten av valfrihet i mer politiska termer, som en orättvisa som satts i rörelse av ett ospecificerat men mäktigt "de" som värderar den internationella bilden av Sverige högre än frihet för "de små människorna":

De vill visa omvärlden att vi är något bra och stort för vi klarar digitaliseringen bättre än andra länder och inte behöver kontanter utan kan använda Swish och bankomat kort. Och vi behöver inga sedlar och pengar. Och det är i stort sett att kunna utnyttja människor. Att utnyttja de mindre som kanske inte har så bra kunskap som andra. [...] Varför just ta den biten där folk kan välja hur man vill betala? (Peter)

Upplevelsen av att känna sig dum och oduglig i en värld full av människor som ser ner på en uttrycks om och om igen. Kontantberoendet i den digitala ekonomin, liksom digital marginalisering i stort, är en form av konstruerad inkompetens: dessa människor är inte mindre kapabla än de var. De görs inkompetenta – till och med avvikande – av den normaliserade förväntningen på digital kompetens.

Det är en ganska läskig utanförkänsla för det verkar inte finnas några ingångar. Ska jag behöva dras med detta till min död? Att vara så här digitalt rudis. (Carl)

Och framför allt det här med att ta del av tjänster, det är nästan så man skäms att fråga också [...] Det är som att jag inte är intelligent nog, att jag är ... klart jag är värd lika mycket men ändå, nej. [...] Ser de ner på mig, tycker de att jag är korkad, du vet. Och det har jag upplevt när jag inte kunde nåt, va. Det är jätteskämigt. (Carina)

Om man lever med små ekonomiska marginaler men vill spara till något särskilt, så kan den enda realistiska möjligheten vara att lägga undan i kontanter:

Jag var med mitt barnbarn, vi skulle gå och handla, jag hade sparat undan lite så vi skulle ha, ja en sån mysig farmorbarnbarn-stund. [...] Så ville hon gå in då på H&M, för det var en speciell sån här väska hon ville ha, med enhörning, det är ju väldigt populärt i den åldern. Och då hade jag sparat och lagt undan och tänkt att hon skulle få den. Men när vi kommer dit och står där framme i kassan så säger hon, tyvärr, vi tar inte kontanter. Och då kände jag mig så dum, och hon förstod inte, mitt barnbarn, varför inte jag fick köpa den. Och det var det. Så vi fick lämna affären. (Maria)



För Maria var detta inte bara snopet utan det spädde också på en upplevelse som hon redan bar på, av att vara misstänkliggjord: *man känner sig man försöker stjäla*.

Utöver de praktiska svårigheterna och upplevelser av att inte ses som likvärdig, förmedlar flera av våra deltagare att den mänskliga kontakten håller på att försvinna. En intervjuperson som arbetar som volontär i ett ekonomiskt utsatt område beskriver hur de boende föredrar att gå till centrum i området och vänta i kö för att få service, i stället för att logga in:

Det är utanförskapet. De har valt att folk ska vara blinda, inte träffa någon. [...] Det är många som står i kö här, för där har vi lite makt. Många står i kö här på [namn på stadsdel]. Det finns Skatteverket, Försäkringskassan, och Arbetsförmedlingen. De har digitaliserat så fint. Men det är ingen som gör det; de står i kö. De känner sig trygga. Det är kontakten med människor som gör att man blir frisk. Men den försvann. (Volontär i en förening i ett utsatt område)

Kopplat till denna förlust av mänsklig kontakt finns en bild av ett ansiktslöst "de" som övervakar en. Banken, där du inte känner någon längre, vet allt om dig. Flera intervjupersoner som har bankkontakter men ändå har en stark preferens för kontanter uttrycker just en känsla av otrygghet och hot. Kontantanvändningen blir närmast en motståndshandling:

Jag tycker att det känns väldigt osäkert, för det är väldigt mycket det här att bankerna ska ha kontroll. Hur mycket pengar du gör av med, vad du gör med dina pengar och var du betalar med dem. Jag tycker inte att det har rätt till det, för det är ju mitt privatliv. (Annika)

Nu är jag för att det ska finnas kvar kontanter, det kan jag säga med en gång. Det här med övervakning – och jag tycker att det är det – det är många som säger att det är ett sårbart system. Med kort och Swish och BankID och allt det här. Icke-kontanta, så att säga. Det här med övervakning, att man kan se precis överallt du går och handlar. Så länge jag bara kan stå emot så tänker jag göra det. (Charlotte)

Trots sina svårigheter med de digitala betalningsmedlen, accepterar många av våra intervjupersoner att det finns fördelar med en kontantlös ekonomi, men ser en godtycklig maktobalans där människor med lite pengar känner att de inte respekteras som medborgare:

I en demokrati, det är jag som bestämmer. Det är mina handlingar som bevisar vem jag är. Och om jag inte kan använda mina pengar [som jag vill] – eftersom det mest handlar om pengar – så är det en kränkning. Varför får jag inte göra det? Det är inte att jag stjälar, det är inte att jag tar någon annans pengar. [...] Det är som med yttrandefrihet. Jag kan uttala mig galet, men det är jag som gör det. Ingen kan säga till mig att du inte får. (Elina)

De flesta av de utsatta människor vi talade med var inte vana vid att formulera vad som skulle kunna hjälpa dem. Det var den intervjufråga som de hade svårast att förhålla sig till. Det faktum att de problem de möter inte är avsedda utan bara "händer," som en av våra deltagare uttryckte det, stärker deras känsla av att inte vara viktiga. Ingen vill dem illa, men deras situation och behov registreras inte, deras erfarenheter och kunskaper efterfrågas inte och ses inte heller som relevant information för frågan om hur samhället borde fungera.

Slutsatser

Förutom att visa på faktiska och praktiska svårigheter bekräftar denna studie att det finns betydande känslomässiga och sociala aspekter på kombinationen av socioekonomisk utsatthet och digital exkludering. Våra intervjupersoner vittnar om digital fattigdom som något skamligt och socialt nedbrytande. Vi sammanfattar resultaten av analysen i följande punkter:

1. Erfarenheterna av att leva i kontantberoende handlar inte bara om svårigheter med att betala, utan övergår i en känsla av främlingskap i förhållande till samhället i stort. De som berörs räknar inte med någon förändring eller förbättring av sin situation och upplever att mänskliga relationer som är viktiga för deras möjlighet att delta i samhället går förlorade.
2. Studien bekräftar att sårbarheter som fattigdom, dålig hälsa, dåligt boende, låg självkänsla och diskriminering hopar sig i kluster: om du är utsatt på ett sätt, är det mer sannolikt att du också är det på ett annat.¹⁵ En insikt som stärks av den här studien är att socioekonomisk sårbarhet också förekommer tillsammans med *epistemisk orättvisa*, det vill säga orättvisan i att få sina kunskaper och erfarenheter negligerade eller trivialiserade på grund av ens marginaliserade position.¹⁶ En aspekt av denna klustereffekt av socioekonomisk sårbarhet, digital exkludering och epistemisk orättvisa är att samhällets insatser planeras och administreras utan att lyssna på eller ta hänsyn till marginaliserade gruppers erfarenheter och kunskaper. Ett relevant exempel är Covid-pandemin, som påskyndade övergången till kontantfria butiker och som fortfarande levde i våra deltagares medvetanden. Ett av många problem för dem var att kunna vaccinera sig, eftersom elektroniskt ID krävdes för att boka tid. Att försvåra för människor i digital exkludering att kunna vaccineras var givetvis inte meningen när det elektroniska bokningssystemet sattes upp, men det var en konsekvens som hade varit möjlig att förutse om denna grupp hade uppmärksammats, vilket symptomatiskt nog inte skedde.
3. Vår analys har betonat frågan om tid och vad som räknas och värderas som effektiv tidsanvändning i en digital ekonomi. En kontantberoende vardag innefattar att mycket tid läggs på att gå till butiker som tar emot kontanter, att vänta på service eller på att en volontär kan hjälpa en med betalningar. I den digitala världen av omedelbarhet och multitasking får kontantberoendet en att framstå som ineffektiv och passiv, trots att man ständigt gör saker. Sett från den digitala normen ses den tid som personer i kontantberoende behöver för att klara sig som bortkastad. När det gäller fattigdom skiljer tidigare forskning mellan "att klara sig" – strategier för att hantera vardagen – och att "ta sig ur" fattigdom.¹⁷ Att ta sig ur fattigdom kräver att man hanterar barriärer – både strukturella sådana, som har att göra med jobbtillgänglighet och bankkontakter, och personliga sådana som bristande självförtroende – såväl som långsiktig planering. Men de strategier som krävs för att "klara sig" motverkar de långsiktiga strategier som krävs för att försöka "ta sig ur" fattigdom.¹⁸ Våra resultat visar att detta även gäller för kontantberoende i den digitala ekonomi. För en som inte har en officiell inkomst och ingen kredit, kanske inte heller ett bankkonto, så kan övergången till att få en officiell

¹⁵ Wolff och de-Shalit, 2013.

¹⁶ Fricker 2008, 2013; Anderson, 2012.

¹⁷ Lister, 2015.

¹⁸ Tirado, 2014.

inkomst vara nära på omöjlig, även om någon skulle vara villig att anställa en. De strategier som är nödvändiga för att klara sig, håller en kvar i kontantbubblan.

4. Det gängse språkbruket om digital exkludering eller utanförskap frammanar bilden av att stå utanför något, utanför det digitala. Detta är inte fel, men genom vår studie fann vi att kontantberoende lika mycket är en fråga om att vara inlåst. "Kontantbubblan" konceptualiserar denna inlåsningsseffekt. Kontanter är ett giltigt betalningsmedel men i den digitala ekonomin saknar de i praktiken värde. Inne i kontantbubblan fungerar kontanterna närmast som en lokal valuta för fattiga. Den digitala världen påverkar vad som kan göras i den analoga världen.¹⁹ På motsvarande sätt påverkar den digitala ekonomin vad som kan göras i den analoga ekonomin. Ju större delar av den ekonomiska infrastrukturen som digitaliseras, desto mindre blir kontantbubblan och desto färre saker kan göras där. Om du är helt begränsad till kontanter kan du inte få lön eller ta emot bidrag, du kan inte betala dina räkningar och du blir beroende av människors vilja att hjälpa dig. Detta blir en ond cirkel: social och ekonomisk osäkerhet och misstro och misstänksamhet mot den digitala tekniken förstärker varandra.
5. Digitaliseringen uppfattas i allmänhet som en egen och oundviklig kraft, som avgör allas val vare sig vi vill det eller inte.²⁰ Det är bara att försöka hänga med. Våra intervjupersoner tenderade också att se den digitala transformationen som ostopptbar, vilket bidrog till deras upplevelse av maktlöshet och skam, att känna sig som någon som inte ens vet hur man gör för att betala för saker längre. Flera av våra intervjupersoner betonade att digitaliseringen av ekonomin inskränker deras frihet och deras valmöjligheter, men de kände samtidigt att det var meningslöst att protestera mot något som framstår som oundvikligt. Restriktionerna som personer i kontantberoende lever under är resultatet av en politiskt och kommersiellt motiverad infrastrukturomvandling. Genom att uppfattningen om normalitet förskjuts i den kontantlösa ekonomin kommer de som är beroende av kontanter och inte är en del av det digitala att framstå som inkompetenta. Ett viktigt resultat som studiens material visar är att "kontantberoende" är en socialt påtvingad position och en konstruerad inkompetens. Människor som är beroende av kontanta pengar försätts i en situation där de blir i behov av särskilt stöd, inte för att de har förändrats utan för att samhället har förändrats runt omkring dem utan att deras omständigheter, kunskaper och erfarenheter har beaktats. Kontantberoendet som ett problem värt att uppmärksamma är en konsekvens av ett tekniskskifte med ojämlika konsekvenser och av ett normativt skifte i synen på hur en ekonomisk aktör ska vara och vad han eller hon förväntas klara av.

Det här har varit en kvalitativ studie och den empiriska undersökningen har genomförts i en urban miljö i en ekonomiskt utvecklad välfärdsstat. Vi menar dock att våra resultat har betydelse även för andra samhällen och ekonomier än den vi har studerat. Övergången till kontantlösa ekonomier är en global trend som har negativ inverkan på människor i ekonomisk och digital utsatthet. Den kontantlösa ekonomin är inte en tekniskt betingad företeelse, utan ett politiskt och kommersiellt val. För att politiken på ekonomin och digitaliseringens område inte ytterligare ska missgynna de som redan är utsatta är erfarenheterna av hur det är att leva i kontantberoende i en digitaliserad ekonomi en avgörande kunskapsbas.

¹⁹ Wyatt, 2008.

²⁰ Om teknologisk determinism, se Wyatt, 2023.

Referenser

Access to Cash Review (2019) *Final Report*. London, <https://www.accesstocash.org.uk>.

Alexopoulou, S., J. Åström och M. Karlsson (2022) 'The Grey Digital Divide and Welfare State Regimes: a Comparative Study of European Countries', *Information Technology & People*, 35, 8, 273-291, <https://doi.org/10.1108/ITP-11-2020-0803>.

Allmann, K. och R. Radu (2023) 'Digital Footprints as Barriers to Accessing E-Government Services', *Global Policy*, 14, 84–94. <https://doi.org/10.1111/1758-5899.13140>.

Anderson, E. (2012) 'Epistemic Justice as a Virtue of Social Institutions', *Social Epistemology*, 26, 2, 163-173, DOI: 10.1080/02691728.2011.652211.

Arvidsson, N. (2019) *Building a Cashless Society. The Swedish Route to the Future of Cash Payments*. Cham: Springer Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-10689-8>.

Betalningsutredningen (2023) *Staten och betalningarna*, SOU 2023:16.

Brown, K., K. Ecclestone och N. Emmel (2017) 'The Many Faces of Vulnerability', *Social Policy and Society*, 16, 3, 497–510. doi: 10.1017/S1474746416000610.

Busemeyer, M. R. och A. H. J. Sahm (2022) 'Social Investment, Redistribution or Basic Income? Exploring the Association Between Automation Risk and Welfare State Attitudes in Europe', *Journal of Social Policy*, 51, 4, 751–70. doi: 10.1017/S0047279421000519.

Busemeyer, M., A. Kemmerling, P. Marx och K. van Kersbergen (2022) 'Digitalization and the Welfare State', i M. Busemeyer, A. Kemmerling, P. Marx, and K. van Kersbergen (red), *Digitalization and the Welfare State*, Oxford: Oxford University Press, 1–20.

Dietsch, P. (2021) 'Money Creation, Debt, and Justice', *Politics, Philosophy & Economics*, 20, 2, 151–179. <https://doi.org/10.1177/1470594X21999736>.

Drake, A-K och W. Kyrk (2023) *Bevakning av grundläggande betaltjänster 2023*, Länsstyrelsen Dalarna, 2023:14.

Eubanks, V. (2018) *Automating Inequality. How high-tech tools profile, police, and punish the poor*, New York: St. Martin's Press.

Faith, B., K. Hernandez och J. Beecher (2022) 'Digital Poverty in the UK', IDS Policy Briefing 202, Brighton: Institute of Development Studies, DOI: 10.19088/IDS.2022.057.

Fischli, R. (2022) 'Citizens' Freedom Invaded: Domination in the Data Economy', *History of Political Thought*, 43, 5, 125–149.

Fricker, M. (2008) *Epistemic Injustice: Power and the Ethics of Knowing*. Oxford: Oxford University Press.

Fricker, M. (2013) 'Epistemic Justice as a Condition of Political Freedom?', *Synthese*, 190, 1317–1332. <https://doi.org/10.1007/s11229-012-0227-3>.

Healy, M. (2020) *Marx and Digital Machines: Alienation, Technology, Capitalism*. London: University of Westminster Press.

Lister, R. (2015) 'To Count For Nothing': Poverty Beyond the Statistics', *Journal of the British Academy*, 3, 139–165. DOI 10.5871/jba/003.139.

Marmot, M., P. Goldblatt, J. Allen, et al. (2010) *Fair Society, Healthy Lives*, London: Institute of Health Equity, <https://www.instituteofhealthequity.org/resources-reports/fair-society-healthy-lives-the-marmot-review>

OECD (2018) *Going Digital in Sweden*. OECD Reviews of Digital Transformation, <https://www.oecd.org/sweden/going-digital-in-sweden.pdf>.

Sveriges Riksbank (2024) *Betalningsrapport 2024*. <https://www.riksbank.se/globalassets/media/rapporter/betalningsrapport/2024/svensk/betalningsrapport-2024.pdf>

Tirado, L. (2014) *Hand to Mouth. The Truth About Being Poor in a Wealthy World*. London: Virago.

Wolff, J. och A. de-Shalit (2013) *Disadvantage*. Oxford: Oxford University Press.

Wyatt, S. (2008) 'Challenging the Digital Imperative', Maastricht University. DOI: 10.26481/spe.20080328sw.

Wyatt, S. (2023) 'Technological Determinism: What it is and Why it Matters', i G. J. Robson, & J. Y. Tsou (red.) *Technology Ethics: A Philosophical Introduction and Readings*, New York: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003189466>