



# Digitalt utanförskap i arbetsför ålder

EN FÖRSTUDIE

Emma Lindén och Milena Damnjanović

December 2021

# Innehåll

Sammanfattning.....	1
1. Digitalt utanförskap.....	2
1.1. Digital kompetens .....	3
1.2. Arbetslöshet och digitalt utanförskap.....	4
1.3. Digitalt (socialt) stöd .....	5
2. Genomförande .....	6
2.1. Aktörer .....	6
2.2. Presentation av resultat.....	8
3. Konsekvenser av digitalt utanförskap .....	8
3.1. Arbetsliv och ekonomi .....	8
3.2. Lärande.....	9
3.3. Självständighet.....	10
3.4. Mående och motivation.....	11
4. Utan digitalt utanförskap som hinder .....	11
4.1. Digitalt utanförskap i andra hand .....	12
4.2. Digitala verktygs potential .....	12
5. Insatser.....	13
5.1. Hjälp och stöd .....	13
5.2. Utmaningar .....	14
5.2.1. Ansvar .....	14
5.2.3. Samverkan.....	14
5.2.2. Resurser .....	15
5.3. Idéer och initiativ.....	15
6. Diskussion .....	16
7. Reflektioner .....	19
Referenser .....	20

## Sammanfattning

På uppdrag av Region Gävleborg så har Individare genomfört en intervjuundersökning med fokus på digitalt utanförskap i arbetsför ålder (16-64 år). Undersökningen är utforskande och har som mål att uppmärksamma de problem och hinder som det alltmer digitala samhället kan skapa för både aktörer och medborgare.

Frågeställningarna handlar om konsekvenser av digitalt utanförskap, möjligheter till försörjning utan digitalt utanförskap som hinder och vilka insatser som finns och saknas hos samhällets aktörer.

*Digitalt utanförskap* behöver inte innebära icke-användning av digital teknik, utan det kan också handla om svårigheter med att använda den eller att man behöver mycket hjälp och stöd i sin användning. I rapporten används *digitalt utanförskap* synonymt med *låg digital kompetens*. Digitalt utanförskap är ett komplext fenomen och det finns få studier på huruvida det finns något samband mellan digitalt utanförskap och arbetslöshet. En svag koppling till arbetsmarknaden verkar dock vara en riskfaktor för digitalt utanförskap.

7 aktörer och 36 privatpersoner intervjuades under hösten 2021. Aktörerna valdes ut utifrån deras kontakt med arbetslösa och/eller personer i digitalt utanförskap. Privatpersonerna var mellan 19 och 63 år, med olika modersmål och olika typer av sysselsättning.

Digitalt utanförskap kan påverka allt ifrån arbetlivet och ens ekonomi, ens lärande och självständighet och även ens mående. Det kan handla om att man inte har en egen dator och är beroende av lånedatorer på sitt bibliotek, att ens handläggare sköter alla ens digitala ansökningar eller att man blir avstängd från SFI för att man inte kunnat logga in på den digitala läroplattformen. Det finns också mycket trötthet och orkeslöshet kopplat till digital teknik.

Både aktörer och privatpersoner såg digital kompetens som viktig både i arbetssökande och arbete, men aktörerna var generellt sett tveksamma till att en ökad digital kompetens i sig självt kan leda till ett arbete. De kunde till viss del se digital teknik som hjälpsamma verktyg, men inte som en väg ut ur andra utanförskap. Det finns dock exempel där digitala verktyg lett till positiv förändring.

De aktörer vi pratat med har olika insatser för att hjälpa personer i digitalt utanförskap: det kan handla om *organiserad hjälp* i form av till exempel kurser, *spontan hjälp* där personer kan komma närsomhelst med sina frågor eller *hänvisad hjälp* där aktören hjälper personen vidare till andra med bättre kunskap. Stödinsatserna fokuserar oftast på hjälp med någon speciell fråga och inte på att öka den digitala kompetensen på längre sikt. Det finns utmaningar där varje aktör har sina begränsningar, men också en del idéer och förslag till förbättringar.

Coronapandemin har visat på vilka sätt som den digitala tekniken kan föra oss närmare varandra under en tid när vi inte har kunnat träffas ansikte mot ansikte. Det finns en stor entusiasm och framåtanda när det gäller den digitala utvecklingen och hur den kan göra våra liv enklare, men det finns också ett digitalt utanförskap. Digital teknik är svår. Och det är lätt att glömma det för den som redan kan. Enligt *Index för digital ekonomi och digitalt samhälle (DESI)* så har 72% av den svenska befolkningen en grundläggande digital kompetens<sup>1</sup> och i takt med att samhället blir alltmer digitalt så är det många som kämpar för att hänga med.

Individare har på uppdrag av Region Gävleborg genomfört en utforskande förstudie med syfte att få en lägesbild av hur digitalt utanförskap ser ut bland personer i arbetsför ålder. Olika aktörer och privatpersoner i Gävleborg har intervjuats för att undersöka:

1. vilka konsekvenser digitalt utanförskap får för personer i arbetsför ålder (16-64 år),
2. hur möjligheterna till egen försörjning skulle se ut om digitalt utanförskap inte varit ett hinder, och
3. vilka insatser som finns och saknas hos samhällets aktörer för att öka den digitala delaktigheten.

## 1. Digitalt utanförskap

*Digitalt utanförskap* definieras ofta som att en person står utanför det digitala samhället på grund av en ovilja eller oförmåga att använda digital teknik<sup>2</sup>, men i den här rapporten vill vi använda

en bredare definition av begreppet. Ett digitalt utanförskap behöver inte nödvändigtvis innebära icke-användning av digital teknik eller internet, utanförskapet kan också uppmärksammas genom människors svårigheter att använda tekniken och deras behov och tillgång till stöd och hjälp. Idag är det nödvändigt för de allra flesta att använda internet varje dag och om man enbart tittar på digitalt utanförskap utifrån hur ofta personer använder internet så riskerar man att missa andra viktiga perspektiv på det digitala samhällets utmaningar.

Digitalt utanförskap kan förekomma i olika sociala grupper och i olika åldrar och det är ofta flera olika faktorer som tillsammans kan leda till utanförskapet. Det kan handla om:

- Bristande motivation/intresse
- Bristande tillgång
- Bristande färdigheter
- Låg socio-ekonomisk status
- Bristande tillit/självförtroende<sup>3</sup>

Idag är digitalt utanförskap främst förknippat med hög ålder. Detta kan bland annat ses i *Svenskarna och internet 2021* där en stor del av sällan- och ickeanvändarna av internet är pensionärer eller över 76 år.<sup>4</sup> Men ålder är inte den enda faktorn. I en enkätundersökning på Digidel-centret i Motala där personer kan be om digital hjälp så visade det sig att av deras svarande så var åldersgruppen 25-35 år lika stor som gruppen 75-85.<sup>5</sup> På landets bibliotek kan man bekräfta att alla typer av medborgare kommer dit och ber om digital hjälp<sup>6</sup> och att det inte alltid handlar om äldre.

Behovet av hjälp med viktiga digitala tjänster, såsom att installera bank-ID och att logga in på 1177, är bland

befolkningen i stort cirka 17%. Bland vissa grupper är dock hjälpbehovet större. Förutom hög ålder så handlar det om personer med låg utbildning, låg inkomst, boende på landsbygden, ensamstående, med en funktionsnedsättning och/eller födda utanför Sverige.<sup>7</sup> Dessa grupper överlappar till viss del med hög ålder, men även när man tittar på hjälpbehovet bland personer i arbetsför ålder så ligger det mellan 5% (80-talister) och 20% (00-talister).<sup>8</sup>

Arbetslösa är inte med i *Svenskarna och Internet 2021*, men 2018 uppgav var tionde arbetssökande att de inte använde internet dagligen.<sup>9</sup> I en rapport från Begripsam om användningen av internet bland personer med funktionsnedsättning så tas just arbetslöshet upp som en faktor för personer i digitalt utanförskap samt att till exempel ha slutat skolan tidigare eller att ha aktivitetsersättning.<sup>10</sup> Ett projekt vid namn *Kvinna in i Sverige* har också sett att det finns ett stort digitalt utanförskap bland deras deltagare<sup>11</sup> som består av utlandsfödda kvinnor som bott länge i Sverige men aldrig haft ett jobb.<sup>12</sup>

Digitalt utanförskap är situationsbundet och komplext<sup>13</sup> och för att få syn på verkligheten så behöver fler ges möjlighet att beskriva sin vardag i det digitala samhället. Många av undersökningarna kring användningen av internet genomförs genom enkäter på telefon eller via internet och svarsfrekvensen kan i vissa fall visa att ganska stora delar av de utvalda inte deltagit i undersökningen.<sup>14</sup> Detta kan ge en skev bild av verkligheten då personer i digitalt och även andra slags utanförskap löper en stor risk att inte göra sin röst hörd. Därför kan det vara

nyttigt att hitta andra sätt att få syn på problemet. Det kan handla om att man knackar dörr och stannar folk på stan i ett socialt utsatt område<sup>15</sup> eller att man pratar med personer som i sitt yrke träffar de som ber om digital hjälp.<sup>16</sup>

### 1.1. Digital kompetens

För att kunna vara delaktig i dagens alltmer digitala samhälle så krävs det att man har en *digital kompetens*.<sup>17</sup> Det förväntas även bli viktigt på alltfler arbetsplatser<sup>18</sup> såsom när vårdpersonal ska kunna erbjuda sina patienter digitala vårdmöten på ett bra sätt.<sup>19</sup> I digitaliseringsstrategin definieras digital kompetens som att man kan använda digitala tjänster och har förmågan att följa med i den digitala utvecklingen.<sup>20</sup> EU-kommissionen tog 2017 fram en mer konkret beskrivning kallad *Digicomp 2.1* som är ett ramverk som beskriver fem olika områden och nivåer inom digital kompetens.<sup>21</sup> Definitionen av digital kompetens som används i den här rapporten är en kombination av *Digicomp 2.1* samt Skolverkets definition.<sup>22</sup>

Digital kompetens handlar om att:

- kunna använda, förstå och kommunicera via digitala verktyg och medier.
- förstå hur digitaliseringen påverkar en själv och samhället i stort.
- ha ett kritiskt och ansvarsfullt förhållningssätt till digital teknik och kännedom om digital säkerhet.
- att kunna identifiera och lösa problem och kunna använda tekniken på ett kreativt sätt för att förverkliga sina idéer.

Digital kompetens kan alltså handla om allt från att kunna svara på ett mejl och att förstå varför man måste ha säkra lösenord till att man kan skapa eget digitalt innehåll. Det är dock viktigt att poängtera att den digitala kompetensen mellan och inom de fyra olika områdena kan vara ojämn.<sup>23</sup> En person kan vara väl insatt i hur man använder sociala medier men samtidigt ha svårt att lösa digitala problem. Eller så kan det handla om att man lätt kan e-handla, men har svårt att använda myndigheters digitala tjänster.

Den digitala utvecklingen är ständigt pågående och därför måste också den digitala kompetensen ständigt utvecklas i ett livslångt lärande.<sup>24</sup> Även om man en gång lärt sig att använda ett digitalt verktyg så kan det förändras när ens enhet eller program får en ny uppdatering eller liknande. Det är lätt hänt att personer som behöver mer stöd i det digitala halkar efter då ansvaret för att stärka sin digitala kompetens till största del ligger hos individerna själva.<sup>25</sup>

## 1.2. Arbetslöshet och digitalt utanförskap

Det finns få studier kring hur arbetslöshet och digitalt utanförskap hänger ihop<sup>26</sup>, men en gemensam nämnare för många av de som är digitalt utanför är en svag koppling till arbetsmarknaden, som till exempel äldre och arbetslösa.<sup>27</sup> I en jämförelse av data från olika år så visar det sig att det digitala utanförskapet över tid har koncentrerats till de mest socioekonomiskt och socialt utsatta i samhället<sup>28</sup> och eftersom det digitala utanförskapet drabbar redan marginaliserade grupper så menar Helsper och Reisdorf att det riskerar att skapas en "digital underklass".<sup>29</sup> Det digitala

utanförskapet blir då ytterligare ett hinder i en redan svår situation.

2020 så bedömdes majoriteten (69%) av de arbetslösa ha en svag ställning på arbetsmarknaden och svårt att konkurrera om jobben. Det handlar om personer med låg utbildning, födda utanför Europa, med någon funktionsnedsättning och/eller som är mellan 55 och 64 år.<sup>30</sup> Av de som var arbetslösa i september 2021 så hade ungefär 48% varit arbetslösa i mer än ett år.<sup>31</sup> Arbetslöshet kan förutom ekonomiska problem leda till olika slags problem med hälsan. Studier har kunnat visa att arbetslöshet medför en större risk för psykisk ohälsa i form av ångest och depression<sup>32</sup> och även ökad stress, lågt välbefinnande, låg självuppskattning och högre risk för självmord.<sup>33</sup> Även risken för missbruk av exempelvis alkohol ökar.<sup>34</sup>

I ett försök att öka den digitala kompetensen hos arbetslösa så har Arbetsförmedlingen tillsammans med Google utvecklat en digital utbildning kallad *Digitala Jag*.<sup>35</sup> Arbetsförmedlingen försöker, precis som de flesta andra myndigheter, styra sina kunder mot de digitala tjänsterna i första hand, men det är fortsatt många arbetssökande som ber om hjälp med till exempel inskrivning.<sup>36</sup> I en rapport från Riksrevisionen menar Arbetsförmedlingen att styrningen mot de digitala tjänsterna till viss del handlar om att öka kundernas digitala förmåga<sup>37</sup> och majoriteten av alla arbetssökande lämnar in sina aktivitetsrapporter digitalt.<sup>38</sup> Däremot så har det visat sig att många arbetssökande ändå tar hjälp av till exempel handläggare eller anhöriga för att använda de digitala tjänsterna och därmed kan framstå som digitala i statistiken.<sup>39</sup>

Arbetsförmedlingen menar att efterfrågan på så kallad "generell digital kunskap" kommer att öka inom alla branscher framöver<sup>40</sup> och även när det gäller att söka jobb (skriva cv, skicka in ansökan osv.) så krävs en digital kompetens. Statistik från 2017 visade att 10% av de arbetsökande var icke-digitala<sup>41</sup> och alltså skrev in sig och aktivitetsrapporterade analogt.<sup>42</sup> Efter omorganiseringen av Arbetsförmedlingen samt pandemin så har avståndet mellan arbetslösa och arbetsförmedlare ökat och i många fall blivit mer digital, men det är osäkert på vilket sätt detta har påverkat de arbetslösas digitala kompetens. Det finns exempel på projekt som fokuserar på personer i digitalt utanförskap och arbetslöshet, vissa med målet att öka den digitala kompetensen<sup>43</sup> medan andra undersöker utbredningen av digitalt utanförskap och huruvida det påverkar möjligheten till jobb.<sup>44</sup>

De grupper som har en svag ställning på arbetsmarknaden (äldre, lågutbildade, personer med funktionsnedsättning, utlandsfödda) sammanfaller med de grupper som befinner sig i digitalt utanförskap, men samtidigt är det viktigt att poängtera att det finns skillnader inom dessa grupper. Till exempel så är det många med en funktionsnedsättning som tycker att internet är svårt, men även bland personer med samma typ av funktionsnedsättning så finns det de som tvärtom tycker att det är lätt.<sup>45</sup> En persons funktionsnedsättning kan alltså inte ge hela förklaringen till de digitala svårigheterna. Iacobaeus m.fl. menar att digitalt utanförskap är en komplex situation som existerar i ett sammanhang där annan typ av inkludering måste uppmärksammas och

där sambanden mellan faktorer behöver undersökas mer.<sup>46</sup>

### 1.3. Digitalt (socialt) stöd

Motsatsen till digitalt utanförskap kallas ibland för *digital inkludering* och begreppet anknyter till idén om *social inkludering*.<sup>47</sup> Att vara inkluderad handlar om att vara del av en grupp eller en gemenskap och att ha tillgång till alla de fördelar som det innebär. Stefan Johansson, doktor vid KTH, menar att digital inkludering borde ses som ett resultat av digitalt deltagande och att man i arbetet mot digitalt utanförskap borde fokusera på vad som kan göras för att människor ska vilja och ha möjlighet att delta.<sup>48</sup> Asmar m.fl. betonar betydelsen av socialt stöd för digital inkludering. Det sociala stödet kan handla om att någon uppmuntrar och skapar trygghet i användningen av digital teknik (känslomässigt), att någon visar hur man gör en viss sak (funktionellt), eller att någon ger råd och feedback (upplysande).<sup>49</sup> Det sociala stödet är inte bara viktigt för personer med låg digital kompetens utan även för vana användare som behöver hjälp med väldigt specifika problem.<sup>50</sup>

En social gemenskap kan vara extra viktig när samhället digitaliseras och förändras då människors kontakter och sociala nätverk ger tillgång till möjligheter och resurser som annars hade varit svåra att nå.<sup>51</sup> Det kan handla om allt från kunskap om vilka appar som är bra till om en ny uppdatering skapat problem eller inte. En arbetsplats är en tydlig social gemenskap och ett arbete ger inte bara en inkomst<sup>52</sup> utan även ett kontaktnät, en identitet och en känsla av tillhörighet. På ett arbete finns ofta även möjligheten till socialt stöd i användningen av teknik genom kollegor eller i vissa fall en IT-support.

Det sociala (digitala) stödet kan komma från olika håll och Asmar m.fl. har utifrån en intervjustudie beskrivit sex olika typer av socialt stöd som personer använder sig av.<sup>53</sup> Det vanligaste sättet är att be sitt sociala nätverk om hjälp och det kan till exempel handla om ens partner, barn, vänner och kollegor.<sup>54</sup> Detta är vanligt även bland personer med högre digital kompetens och bra livsvillkor.<sup>55</sup>

För personer som saknar ett arbete eller anhöriga kan det vara svårt att få hjälp med den digitala tekniken. En studie från Nederländerna 2017 kunde visa att de som behövde mest hjälp med den digitala tekniken också var de som hade svårast att få den hjälpen.<sup>56</sup> Om personen dessutom har en låg eller obefintlig digital kompetens så kan det kännas som en omöjlig situation. De som inte har ett socialt nätverk att be om hjälp behöver istället söka sig till andra funktioner i samhället, men det är inte alltid som tiden eller kompetensen finns för att ge det stöd som behövs. I en förstudie från Jönköpings län visade det sig att det ofta verkar slumpmässigt ifall en person får den hjälp den behöver<sup>57</sup> och att den hjälp som ges inte alltid uppmuntrar till självhjälp eller lärande.<sup>58</sup>

## 2. Genomförande

För att kunna svara på frågeställningarna om konsekvenser av digitalt utanförskap och de insatser som finns eller saknas så genomfördes en intervjuundersökning med både aktörer och privatpersoner. Aktörerna beskrivs i detalj senare i det här kapitlet.

Intervjuerna genomfördes under hösten 2021. De flesta intervjuerna med aktörer genomfördes digitalt över

videochatt, en skedde fysiskt på plats. När det gäller privatpersoner så intervjuades de via telefon eller fysiskt på plats. I en av intervjuerna med aktörer deltog två personer, annars intervjuades en person i taget. Intervjuerna med aktörer spelades in med deras godkännande och transkriberades sedan. I intervjuerna med privatpersoner så fördes enbart anteckningar över deras svar.

36 privatpersoner intervjuades och vi fokuserade på korta och enkla frågor. Frågorna fokuserade på att utforska intervjupersonernas förhållande till digital teknik, vad de upplever för svårigheter och vart de vänder sig för att få hjälp. De intervjupersoner som är eller har varit arbetslösa det senaste året har även fått svara på frågor om digitalt arbetssökande specifikt. För att hitta intervjupersonerna så användes egna kontakter som kunde tipsa om personer som var relevanta för undersökningen.

Alla privatpersoner som intervjuades var i arbetsför ålder, den yngsta var 19 och den äldsta 63 år. 15 personer var eller hade det senaste året varit arbetslösa. Vi frågade även om personernas modersmål och 9 språk förekom: svenska (18), arabiska (8), kurdiska (2), serbiska (2), tagalog (1), tigriska (1) och urdu (1). Tre personer uppgav två modersmål, svenska/arabiska (1), svenska/kurdiska (1) och engelska/franska (1).

### 2.1. Aktörer

7 aktörer valdes ut utifrån deras kontakt med personer som är arbetslösa och/eller i digitalt utanförskap. Flera andra aktörer var också aktuella, men valdes bort på grund av den begränsade tiden.



Vi uppsökte och intervjuade i första hand personer som i sin yrkesroll träffar personer i digitalt utanförskap eller arbetslöshet, men vi intervjuade även personer med chefs- och ledningspositioner.

De aktörer som valdes ut till undersökningen hittades genom författarnas egna kontakter eller via aktörernas hemsidor och de kontaktades främst via mejl, men även telefon. Vid några tillfällen blev vi hänvisade till en annan person än den vi först kontaktade med motiveringen att de ansågs mer lämpade att svara på frågor om ämnet.

De olika aktörerna beskrivs nedan och i resten av rapporten så kommer aktörerna att refereras till med den förkortning som står inom parentes. Det är dock viktigt att poängtera att de intervjuade aktörerna enbart ger sin egen syn på frågorna och inte talar för hela sin organisation.

#### *Sandvikens folkbibliotek (B)*

Biblioteken i Sverige är en mötesplats för alla typer av människor och förutom att låna böcker och annan media så finns det ofta även datorer som man kan använda på plats. Många bibliotek erbjuder även digital hjälp av olika slag, och det ses som en viktigt uppgift för biblioteken att överbrygga digitala klyftor och ge alla möjlighet att bli en del av det digitala samhället.<sup>59</sup> Två olika personer intervjuades vid två skilda tillfällen, varav en bibliotekarie (B1) och en med chefsposition (B2).

#### *Arbetsförmedlingen Gävle (AF)*

Arbetsförmedlingen genomgår en stor omställning där ett nytt system av fristående aktörer ska hjälpa arbetssökande med matchning och

utveckling.<sup>60</sup> Arbetsförmedlingens så kallade "kundtorg" började avvecklas 2020 och togs succesivt över av Statens servicecenter.<sup>61</sup> En person med chefsposition intervjuades.

#### *Arbetsmarknad och stöd Gävle (AOS)*

Arbetsmarknad och stöd ingår i Valfärd Gävle<sup>62</sup> och det är en sammanslagning av försörjningsstöds- och arbetsmarknadsenheten.<sup>63</sup> Vi intervjuade en så kallad förändringsledare som genom individuell coaching och vägledning ska hjälpa personer med försörjningsstöd till arbete, studier och egen försörjning.<sup>64</sup>

#### *Statens servicecenter Gävle & Sandviken (SSC)*

På Statens servicecenter kan medborgare få hjälp och coaching i att använda digitala myndighetstjänster från Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan (FSK), Pensionsmyndigheten och Skatteverket. Av alla besökare på servicekontoren 2020 så var omkring 40% mellan 25 och 44 år.<sup>65</sup> Statens servicecenters 117 kontor tog under 2020 emot 2,4 miljoner besökare.<sup>66</sup> Två personer intervjuades vid samma tillfälle, en coach (SSC1) och en med chefsposition (SSC2).

#### *Första steget (FS)*

Första steget riktar sig till unga i Sandvikens kommun mellan 16 och 19 år som varken studerar eller arbetar. Första steget kan bland annat ge stöttning vid myndighetskontakter och hjälp att söka praktik eller alternativa studievägar.<sup>67</sup> En person intervjuades.

#### *Centrum för vuxnas lärande Sandviken (CVL)*

CVL erbjuder vuxenutbildning till kommunens invånare i form av bland

annat yrkesutbildningar, komplettering på grundskole- eller gymnasienivå och svenska för invandrare (SFI). En person med chefsposition intervjuades.

### *Socialtjänsten Sandvikens kommun (SOC)*

Socialtjänsten har bland annat som uppdrag att främja människors ekonomiska och sociala trygghet och aktiva deltagande i samhället.<sup>68</sup> De hjälper exempelvis personer i form av ekonomiskt bistånd eller stöd och vård. En person intervjuades.

## *2.2. Presentation av resultat*

När det gäller begreppen som används i resten av rapporten så används *digitalt utanförskap* synonymt med *låg digital kompetens*. Privatpersoner (P) refereras till genom ett nummer mellan 1 och 36 eller som intervjupersoner, medan aktörerna refereras genom sin förkortning eller som aktörer.

Resultaten är indelade i tre kapitel utifrån de tre frågeställningarna som handlar om konsekvenser av digitalt utanförskap bland personer i arbetsför ålder (kap. 3), möjligheter till egen försörjning om digitalt utanförskap inte varit ett hinder (kap. 4), och vilka insatser som finns och saknas bland samhällets aktörer för att öka den digitala delaktigheten (kap. 5).

## **3. Konsekvenser av digitalt utanförskap**

Digitalt utanförskap kan få konsekvenser för flera områden i livet och de som främst har framkommit i våra intervjuer är: arbetsliv och ekonomi, lärande, självständighet och mående och motivation.

### *3.1. Arbetsliv och ekonomi*

När det gäller kopplingen mellan digitalt utanförskap och arbetslöshet så ser flera aktörer att det behövs en digital kompetens både när det gäller att söka jobb och när man väl fått ett jobb. SOC beskriver att de flesta jobb måste sökas digitalt och att det ställs stora krav på att CV och personligt brev ska vara bra och anpassade efter det jobb man söker. SOC menar att konsekvensen av att ha en låg digital kompetens i det här fallet blir att man har ett underläge jämfört med andra arbetssökande med högre digital kompetens.

Det digitala arbetssökandet kan innebära flera typer av svårigheter. P16, som är arbetssökande, menar att det är väldigt svårt att söka jobb digitalt, speciellt eftersom hen enbart använder sig av en mobiltelefon. Det tar lång tid och det kan vara svårt att se på den lilla skärmen och hen behöver ofta hjälp från någon annan på exempelvis biblioteket eller någon familjemedlem. De digitala svårigheterna gör vardagen krångligare och mer omständlig och det i sig kan bli ett hinder i arbetssökandet. Flera intervjupersoner upplever att det är svårt att skriva CV och att fylla i digitala ansökningar och P4 menar att den digitala kontakten med myndigheter är mycket krångligare än den digitala kontakten med familj eller vänner. Flera av intervjupersonerna menar att språket är en anledning till svårigheterna, men att det också kan handla om ork och motivation. Detta beskrivs mer i kapitel 3.4. AF beskriver att det kan ta tid att upptäcka att de arbetssökande har problem med att hantera de digitala tjänsterna. AF har främst kontakt med sina kunder på distans och det kan ta månader innan AF upptäcker att kunden har

svårigheter som kräver mer stöd. B1 beskriver att många kommer till biblioteket och ber om hjälp med att söka jobb och skriva CV:n och liknande.

Både aktörer och intervjupersoner är överens om att det krävs en digital kompetens i arbetslivet. Intervjupersonerna tog upp fyra olika aspekter som de tror är viktiga: att kunna använda dator, att kunna söka och hitta information på internet, att kunna använda olika program/appar, och att kunna skriva snabbt på dator. AF menar att de flesta yrken kräver en digital kompetens, även när det gäller till exempel vården, och att det troligen är något som tas upp på anställningsintervjun. B2 beskriver det som att arbetsgivare förväntar sig att de sökande har en grundläggande digital kompetens och B1 menar, precis som intervjupersonerna, att det är en grundförutsättning att kunna använda sig av en dator i arbetet och att det vore otänkbart för dem att anställa någon som inte kan det. Av de tio intervjupersonerna som svarade på frågorna om digital kompetens i arbetslivet så var det fyra som inte ansåg att de uppnådde den digitala kompetensen som de tror krävs.

När det gäller ekonomiska konsekvenser av digitalt utanförskap så kan det handla om svårigheter med digitala ansökningar. Bland annat SSC, SOC och AOS ser behovet av hjälp med olika digitala blanketter. SSC1 beskriver hur vissa av deras kunder återkommer varje månad för att få hjälp med digitala ansökningar om olika ersättningar och att många ber om hjälp mest för att de vill vara säkra på att det blir rätt. Om det inte blir rätt kan ersättningen försenas till nästkommande månad och då kanske de står utan inkomst tills dess.

Vissa behöver mer hjälp än andra. SOC anser ofta att hen hellre hjälper personer direkt än hänvisar dem till annan hjälp eftersom de annars kan riskera att inte hinna skicka in ansökningar i tid för att få sin ersättning.

### 3.2. Lärande

Lärande kan handla både om studier i organiserad form, men också om den egna möjligheten att öka sin digitala kompetens.

I det organiserade lärandet kan konsekvenserna av digitalt utanförskap bli väldigt allvarliga. AOS beskrev exempelvis hur en person stängdes av från SFI för att hen inte loggat in på den digitala plattformen som användes i distansundervisningen under coronapandemin. Det kan naturligtvis handla om misslyckad kommunikation eller missuppfattningar i det här fallet, men det kan också handla om låg digital kompetens och otillräckliga instruktioner grundade i en förväntning att det digitala inte är ett problem för eleverna i kursen.

AF beskrev att motivationen till att studera bland vissa arbetssökande sjönk under pandemin på grund av övergången till distansundervisning som för många innebar mycket tekniskt krångel och frustration. Digital undervisning kräver även en disciplin som AF upplevde att många saknade och både CVL och AF kunde se ett problem med att vissa elever saknade egen dator och därför gjorde alla uppgifter på sin mobil. AF beskrev hur vissa även påverkades av den surfmängd de hade tillgång till och att när surfen tog slut så kunde de inte plugga mer.

Även i arbetslivet kan det vara nödvändigt att öka sin digitala kompetens. P15 beskriver att hen har svårare att använda dator jämfört med mobil och att den digitala tekniken på arbetet, där dator används, är mer krånglig och tidskrävande. Hen skulle vilja förbättra sin digitala kompetens när det gäller datoranvändning, men anser att det då är upp till hen själv att träna hemma.

I det egna lärandet så kan det skapas många hinder. SOC beskrev till exempel en person som gått i programmet Stöd och matchning (SOM) hos AF i ett halvår och som trots den tiden inte lärt sig att söka jobb digitalt. Detta förklarades med att handläggaren på SOM gjort allt digitalt arbetssökande åt personen. Oavsett de bakomliggande orsakerna till en sådan hantering så blir konsekvensen att personen med låg digital kompetens inte får eller tar möjligheten till att utvecklas och lära sig. P1 beskrev sin hjälp från AF på samma sätt; att handläggaren gjorde allt åt hen och att hen sedan inte mindes så mycket av det efteråt. P22 fick samma typ av hjälp och var nöjd och tacksam med att få CV och personligt brev gjort, men kände samtidigt att hen inte blivit bättre på att söka jobb digitalt. Den låga digitala kompetensen leder i de här fallen till att personen får så mycket hjälp med de digitala tjänsterna att de inte lär sig själva.

### 3.3. *Självständighet*

Personer med en låg digital kompetens tvingas ändå att förhålla sig till det digitala samhället på något sätt och det kan göra personer beroende av andras digitala hjälp. Något som SOC har märkt är att de som trots allt använder digitala tjänster inte alltid är helt självständiga i sin användning. Hen ser bland annat att

vissa barn får ta ett större ansvar när det gäller föräldrarnas användning av digitala tjänster. Förut var det främst språket som barn fick hjälpa sina föräldrar med, men när de digitala tjänsterna blivit viktigare så har det skapats nya behov av hjälp. Även AOS misstänker att många får hjälp med att använda digitala tjänster hemma eller någon annanstans och B1 kan bekräfta att många kommer till biblioteket med väldigt privata digitala ärenden som de behöver hjälp med. SOC beskriver även hur vissa par har delat upp ansvaret för det digitala mellan sig så att bara en har hand om internetbank och bank-ID och att den personen sköter alla digitala ärenden. Den icke-digitala partnern blir då digitalt beroende av den andra partnern. P26 beskrev även hur hen väntar på sin sons hjälp med att installera bank-ID på sin nya mobil och därför är utan tills hen får den hjälpen.

Personer i digitalt utanförskap kan även vara beroende av de fysiska platser där det finns datorer att låna. SSC1 berättar om vissa kunder som kommer till deras kontor varje månad för att använda deras datorer. För vissa handlar det om att de inte har dator hemma, andra vill få bekräftelse på att de har gjort rätt, men vissa tror även att de måste skicka in sin ansökan från ett kontor. B1 upplever att de flesta som lånar bibliotekets datorer också har ett stort hjälpbehov och behöver både den fysiska utrustningen och personalens stöd. P22 har ingen dator hemma och lånar ofta hos biblioteket och upplever det som frustrerande att behöva resa för att använda dator. P20 tycker dock om att komma till biblioteket för att plugga och uppskattar att det alltid finns hjälp att få där.

### 3.4. Mående och motivation

När samhället blir mer digitalt så påverkar det människor på olika sätt. Digital teknik kan skapa en del trötthet och negativa känslor och svårigheter med användningen riskerar även att skapa en negativ självbild. Vilja och motivation är en viktig pusselbit som ibland saknas.

Orkeslöshet och trötthet beskrivs av flera intervjupersoner. P3 beskriver hur det digitala kräver mycket fokus och ork som hen inte alltid har och även P1 beskriver hur det digitala tar mycket energi och att hen lätt blir trött av det. P4 beskriver även hur det krävs mycket ork för att be om hjälp och att det kan vara väldigt jobbigt. Orkeslöshet kan även vara ett hinder för att utveckla sin digitala kompetens; P6 beskriver hur hen vill bli bättre på att skriva snabbt på dator men att orken och tiden sällan finns där för att träna. P6 kan även känna sig frustrerad när något inte fungerar som det ska eller när det tar lång tid att lära sig något nytt. P20 beskriver att det kan vara frustrerande att inte kunna behärska tekniken själv och P11 upplever att det alltid är något som krånglar och att tålmodet och orken att lösa problemen oftast inte finns där. De digitala tjänsterna kräver en stor mental ansträngning och AF menar därför att det är viktigt att tänka på den kognitiva tillgängligheten i utformningen av tjänsterna. P4 beskriver hur hen ofta skjuter upp digitala ansökningar till sista minuten och då kan få panikkänslor. Även P22 menar att de tråkiga och jobbiga digitala tjänsterna gör det svårt att fokusera och P29 tycker att det digitala arbetssökandet är svårt att förstå och att hen inte orkar tänka på det.

Två av intervjupersonerna beskriver hur det påverkar dem, och deras självbild, att behöva be om hjälp ofta. P10 beskriver att det kan vara pinsamt att be om hjälp, speciellt när det handlar om återkommande frågor. P3 upplever att hen är nöjd med hjälpen som hen får, men att hen inte är nöjd med sin egen insats. Besvikelse över sin egen förmåga kan skapa nya hinder och P3 beskriver exempelvis att känslor av skam kan hindra hen från att be om hjälp med återkommande digitala problem.

Flera av intervjupersonerna pratar om svårigheter att hitta viljan att öka sin digitala kompetens. P22 är medveten om att det skulle vara nyttigt för hen att exempelvis bli bättre på att använda dator, men motivationen till att göra det finns inte. P10 har samma problem och önskar det fanns någon som kunde uppmuntra hen i sitt lärande. P27 beskriver att det är svårt att ha tålmodet och att ta den tid som det behövs för att verkligen lära sig något nytt ordentligt. Tillsammans med den orkeslöshet som många upplever så finns det en risk att utmaningen att öka sin digitala kompetens känns övermäktig och att man ger upp innan man har försökt.

## 4. Utan digitalt utanförskap som hinder

Vilka möjligheter personer i digitalt utanförskap skulle ha till egen försörjning om de höjde sin digitala kompetens är en komplex fråga. De aktörer vi har pratat med ser generellt sett att en ökad digital kompetens är positivt, men de menar också att det finns andra problemområden och

utanförskap som är mer framstående. Några aktörer kunde beskriva vilka positiva effekter som digital teknik kan ge.

#### *4.1. Digitalt utanförskap i andra hand*

AOS beskriver hur digital teknik kan vara ett nyttigt hjälpmedel i jobbsökandet som kan öka chanserna till jobb, men att det i slutändan ändå handlar om andra faktorer än digital kompetens som avgör om man får ett jobb eller inte. AF menar att den som står helt utanför det digitala definitivt har svårare att få ett jobb, men CVL tror att personer som står långt ifrån arbetsmarknaden inte har som främsta prioritet att öka sin digitala kompetens. AOS menade att den gemensamma nämnaren som hen ser bland de i digitalt utanförskap är just utanförskap, och det kan vara språkligt, socialt eller psykiskt. AOS menade därför att digitalt utanförskap i vissa fall är en följd av andra typer av utanförskap. Även andra aktörer ser den kopplingen. AF upplever att det främst är personer med utländsk bakgrund som har svårt att förstå budskap som kommuniceras digitalt och att den största anledningen till det är språket. Även SOC, B2 och AOS tog upp språket som ett stort hinder och CVL och AF nämnde även utbildningsnivå. SSC1 beskriver hur de möter personer med olika typer av svårigheter, det kan handla om olika funktionsnedsättningar eller att språket eller läsförmågan inte finns där.

Aktörerna ser att digitalt utanförskap kan ge konsekvenser, som beskrivs i kapitel 3, men de ser även digitalt utanförskap som en konsekvens av andra svårigheter. Intervjupersonerna gav flera exempel. Det kan handla om psykisk ohälsa där P19 och P22 beskrev hur deras depression skapar

orkeslöshet och svårigheter att använda den digitala tekniken. P16 och P1 beskrev hur det är svårt att både förstå tekniken och språket, och P3 och P29 beskrev hur de inte har råd att köpa en dator och därmed inte kan lära sig använda en. AF understryker också att det många gånger kan handla om att de digitala tjänsterna helt enkelt är för svåra eller krångliga och inte är tillräckligt användarvänliga. Ansvaret ligger inte enbart på de enskilda individerna.

Då aktörerna ser en komplex situation med olika typer av utanförskap för sina kunder så tror de inte att en ökad digital kompetens är det viktigaste att fokusera på. De tror generellt sett att digital kompetens är viktig, men att det inte ensamt kan förändra en persons situation.

#### *4.2. Digitala verktygs potential*

Även om många av aktörerna anser att det digitala utanförskapet är en konsekvens av andra svårigheter så finns det exempel på när digitala verktyg kan vara till hjälp för att förändra personers situation. FS beskrev hur ungdomarna hen möter kan ha svårt med att ta klivet in i vuxenlivet, men att FS då brukar introducera digitala verktyg för att underlätta och skapa struktur, till exempel i form av digitala kalendrar för att komma ihåg möten och liknande. Även P26 kunde intyga att användningen av påminnelser och den digitala kalendern varit livsavgörande för hen. FS ger ungdomarna stöd genom att tipsa om digitala verktyg, men det kan vara svårare på egen hand. P19 beskrev hur hen ser möjligheter att förbättra sin mentala hälsa med hjälp av digitala verktyg, men att det skulle vara en stor ansträngning att lära sig. Hen tycker att

den mänskliga kontakten är viktig och även P28 beskriver hur det kan hjälpa när någon annan person lugnar ner och hjälper hen att fokusera.

Många intervjupersoner beskriver att nya digitala verktyg kan vara svåra att lära sig, men att de i slutändan gör livet enklare. SOC berättar att hen hjälpte kunder som var extra oroliga över digitala ansökningar om försörjningsstöd och satt med som ett stöd den första gången. Det fanns mycket osäkerhet och rädsla, men efter att ha fått testa på så upptäckte kunderna att det inte var särskilt svårt eller farligt och att det i själva verket gjorde deras vardag enklare. P3 beskriver hur de digitala tjänsterna underlättar eftersom hen slipper att ringa eller åka till ett fysiskt kontor, vilket i sig sparar både energi och pengar.

## 5. Insatser

Vid frågan om vem man går till för hjälp med digital teknik så svarade de flesta av intervjupersonerna familjen (18) eller vännerna (9). Annars vänder man sig till internet (6), kollegor (5) eller biblioteket (6). En person nämnde SSC och en annan uppgav sin skola och vissa angav flera olika källor till hjälp.

Insatser för att minska digitalt utanförskap och öka den digitala kompetensen både finns och saknas hos aktörerna vi har pratat med.

### 5.1. Hjälp och stöd

Många ärenden kan skötas digitalt och alla aktörer uppmuntrar på olika sätt till detta. Alla aktörer menar dock att de är lättillgängliga även för de som inte har en digital kompetens i form av att de har fysiska kontor och att det finns olika

sätt att komma i kontakt med dem. Ingen av aktörerna upplever att digitalt utanförskap hindrar personer från att nå dem.

Aktörerna erbjuder olika typer av hjälp med digitala tjänster som vi har delat in i tre kategorier. Statistiken är enbart baserad på aktörernas svar i intervjuerna.

<b>Organiserad hjälp</b>	AOS, B, CVL, SOC
<b>Spontan hjälp</b>	AF, AOS, B, CVL, FS, SOC, SSC
<b>Hänvisad hjälp</b>	AF, AOS, B, FS, SOC, SSC

Tabell 1: Typer av hjälp

Den första kategorin handlar om *organiserad digital hjälp*. På CVL har man till exempel en orienteringskurs i IT och studieteknik för att ge sina elever den kompetens som behövs för att kunna plugga där, och B har speciella drop-in-tillfällen där det är möjligt att be om hjälp med just IT. Även AOS har infört en datakurs för sina kunder där de får lära sig det mest grundläggande såsom att skriva mejl, skapa och spara dokument och liknande. SOC:s satsning på hjälp vid övergång till digitala ansökningar är också ett exempel. Den organiserade hjälpen handlar om att skapa specifika tillfällen eller möjligheter för lärande.

Den andra kategorin är *spontan digital hjälp*. På SOC kan kunden be om hjälp med olika digitala tjänster där det är upp till varje handläggare att hjälpa till eller inte, men hen vi pratade med upplevde att det ofta sparade tid i slutändan att hjälpa till direkt. På CVL kan man fråga lärare och studiecoacher och på B finns

det alltid bibliotekarier tillhands som besökarna kan be om hjälp. AF upplever att deras möjligheter att hjälpa sina kunder på det här sättet har minskat kraftigt i takt med att de träffar sina kunder i allt mindre utsträckning. På SSC får besökarna coachning och vägledning i vissa myndighetstjänster, men SSC1 uppger att de vid behov också kan hjälpa till med exempelvis kontoutdrag från banken eller att skriva ut sin journal från 1177. Den spontana hjälpen handlar om hjälp i stunden där frågor tas upp av kunden själv eller där aktören ser ett behov. Ibland kan det handla om frågor utanför aktörens egentliga uppdrag.

Den tredje kategorin är *hänvisad digital hjälp*. AF kan se behovet av vissa insatser och därefter hänvisa kunden till deras upphandlade fristående aktörer. Även SOC och AOS beskrev hur de i vissa fall kan hänvisa kunden till andra aktörer för att få bättre hjälp med andra myndighetstjänster. Kunskapen bland aktörerna kring vart de kan hänvisa personer som behöver mer digital hjälp var dock ojämn. Exempelvis SOC beskrev hur de kunde hänvisa personer till Skatteverket, men hen verkade inte känna till att även SSC kan hjälpa till med sådana ärenden. Den hänvisade hjälpen handlar om att skicka kunden till någon annan aktör som anses ha bättre möjlighet att hjälpa till.

### 5.2. Utmaningar

Det finns en del utmaningar hos aktörerna när det gäller att möta personer i digitalt utanförskap och i arbetet med att öka den digitala kompetensen. Det handlar om ansvar, samverkan och resurser.

#### 5.2.1. Ansvar

Många av aktörerna beskriver hur de specifikt får hjälpa sina kunder med digitala tjänster från andra aktörer. Till exempel SOC beskriver hur de hjälper sina kunder med FSK:s eller AF:s digitala tjänster medan B1 beskriver hur de hjälper sina besökare med allt från Skatteverkets digitala tjänster till digitala bankärenden. Vissa aktörer beskriver en slags uppgivenhet när de fokuserar på annat än sitt egentliga uppdrag och bland annat B2 beskriver att hen hade önskat att de kunde fokusera mer på sitt demokratiska uppdrag att förmedla samhällsinformation och mindre på att hjälpa medborgare med olika kommersiella tjänster och produkter.

Både B och SOC upplever att det finns svårigheter när det gäller kunder med känsliga digitala ärenden. B1 beskriver hur personalen på biblioteket kan hamna i situationer när det är svårt att veta hur mycket de ska eller bör hjälpa till, exempelvis om det handlar om privata ärenden till bank eller någon myndighet där personuppgifterna är känsliga. B2 beskriver att de bara får visa hur man gör och inte hjälpa till att skriva in något, men B1 berättar att det ibland händer att man i sin vilja att hjälpa kan gå över gränsen. Även SOC upplever ibland att hen hjälper till "lite för mycket" för att kunden ska slippa förlora tid genom att be någon annan aktör om hjälp. B1 beskriver att de alltid försöker hjälpa till, oavsett vad ärendet handlar om.

#### 5.2.3. Samverkan

B1, SOC och AOS upplever att de är ensamma i att hjälpa personer med digitala problem och de som befinner sig i digitalt utanförskap. B1 beskriver



det som att när de andra aktörerna inte har tid eller inte har kunnat hjälpa så kommer deras kunder till biblioteket och ber om hjälp istället. Det kan uppstå en viss irritation över att aktörer inte hjälper sina egna kunder, något som både SOC och AOS beskrev.

Aktörerna menar att de kan hänvisa personer till mer hjälp i vissa sakfrågor, men det finns en osäkerhet kring vart de kan hänvisa personer som behöver mer hjälp med det digitala. Trots att både AOS, B, FS och SOC ibland hjälper sina kunder med digitala ärenden till olika myndigheter så var SSC ingen aktör som togs upp som någon som man hänvisar till, trots att de har som uppdrag att hjälpa medborgare med just myndighetstjänster. Kanske handlar det om det som SOC och B1 beskrev tidigare (kap. 5.2.1) om att de gärna vill hjälpa till och att de alltid försöker så gott de kan och i sista hand hänvisar personer vidare.

Aktörerna påverkar varandra på olika sätt och det kan vara bra att vara medveten om. B1 beskrev bland annat hur det var förut när personer med försörjningsstöd behövde skriva ut papper varje månad för att lämna in till SOC och att det då kunde vara långa köer till bibliotekets datorer och skrivare. Hen beskrev det som en stundtals övermäktig situation och efter att SOC infört digitala ansökningar har B1 märkt en stor skillnad. B2 beskriver att när exempelvis AF ställer högre digitala krav så märks det på biblioteket i form av de frågor som kommer upp. De digitala svårigheterna hos kunderna märks, men kanske inte alltid främst hos den aktör som är ansvarig. AF är medveten om att deras kunder ibland ber biblioteken om hjälp, något som hen ser som positivt då hen anser att

biblioteken är bra på att coacha och vägleda.

### 5.2.2. Resurser

Tid är en resurs som kan avgöra om en person får den hjälp den behöver. SSC1 upplever att de har de resurser som krävs för att alla deras kunder ska kunna gå därifrån och känna sig nöjda med hjälpen, medan B1 beskriver att det ibland kan bli för mycket på en gång och att det inte alltid finns tid till alla. AF upplever att de inte alls har tiden att kunna hjälpa medan SOC och AOS beskriver att de inte alltid har tiden, men att de "tar sig den tiden". SOC beskriver hur de gärna skulle vilja göra mer för att öka den digitala kompetensen bland sina kunder förutsatt att de fick ett sådant uppdrag och de ekonomiska resurserna som krävs.

Andra typer av resurser är den fysiska lokalen, tillgången till utrustning och, inte minst, andra människor. B1 beskriver biblioteket som en viktig fysisk plats dit personer kan komma utan att ha någon digital kompetens och AF betonar att biblioteken är en viktig social mötesplats och inte bara en byggnad. AOS menar att det måste finnas ett backupsystem i samhället som är analogt för de personer som aldrig kommer att kunna göra allt som krävs digitalt. AF ser det som ett problem att de inte längre träffar sina kunder ansikte mot ansikte och tror att den personliga kontakten mellan människor underskattas i den digitala utvecklingen.

### 5.3. Idéer och initiativ

Aktörerna hade flera idéer när det gäller att förbättra den hjälp de ger till personer med låg digital kompetens.

Vissa förbättringar kan handla om olika tekniska lösningar eller förenklingar. SSC2 hade ett exempel på hur de bättre ska kunna hjälpa personer som enbart använder mobiltelefoner. Där jobbar de på att hitta lösningar för att kunna koppla mobiler till större skärmar för att enklare kunna demonstrera olika saker för kunderna. När det gäller orkeslösheten bland vissa personer så menar AF att alla aktörer behöver tänka mer på den kognitiva tillgängligheten och ta bort de hinder som gör det svårt att fokusera eller hitta rätt i de digitala kanalerna. B2 beskriver hur de vill förbättra tillgången till digital utrustning och kompetens på sina biblioteksfilialer och inte bara på huvudbiblioteket för att fler ska ha tillgång till digital hjälp.

När det digitala utanförskapet blir ett i mängden av utanförskap så tror vissa aktörer att lösningen måste ta ett helhetsgrepp om personen i fråga. AOS kunde beskriva personer som utvecklats väldigt mycket och bland annat fått en högre digital kompetens i samband med att de fått en extratjänst.<sup>1</sup> Hen menar att alla inte lär sig bäst i ett klassrum och att verkliga situationer kan vara bättre för att öka flera typer av kunskaper och kompetenser på samma gång. CVL menar att det är viktigt att det för varje elev som börjar på exempelvis SFI finns en strategi för hur de ska komma framåt, vad de har för behov och vad det finns för personliga mål. FS beskriver hur de kan hjälpa personer genom att ge tillgång till ett nätverk av olika aktörer och att skapa kontakter mellan kunden och samhället som de vill in i. Den personliga kontakten understryks i dessa lösningar

och FS menar att det då är fördelaktigt att kunna erbjuda olika alternativ till kontakt för att alla ska kunna känna sig bekväma. SOC beskriver att det är viktigt att se behoven som kunderna har och att förbereda dem för förändringar som kan vara svåra. Digital kompetens är inget de kan ta för givet.

Samarbete mellan olika aktörer är något som efterfrågas och också tillämpas. SSC2 beskrev hur de genom sina möten med medborgare kan upptäcka brister i myndigheternas digitala vägar. SSC har då möjlighet att kommunicera problemen till myndigheten vilket förhoppningsvis kan leda till förenklingar och förbättringar och en medvetenhet hos aktören om vilka problem som användarna upplever. Samarbeten kan koppla ihop den kompetens som finns med de behov som andra aktörer ser. B2 beskriver exempelvis hur de skulle vilja samarbeta mer med hemtjänsten och att det är något som de hoppas på i framtiden. SOC önskar sig dock en tydligare aktör som hen kan hänvisa till och som kan hjälpa personer med låg digital kompetens att nå en grundläggande nivå.

## 6. Diskussion

AF beskrev det digitala samhället med en metafor där hen menade att "den digitala vägen har många fallgropar." Om man spinner vidare på den metaforen så skulle digitalt utanförskap handla om att vara fast i en sådan fallgrop och se alla andra passera ovanför en. Fallgroparna kan vara olika djupa, någon kanske bara tillfälligt

---

<sup>1</sup> En extratjänst är ett jobb som extra resurs inom t.ex. ideell eller offentlig sektor.

sjunker ner en bit för att sedan hoppa upp lätt, medan en annan person kanske fastnar i en djup vallgrav. För att komma upp så skulle man behöva mycket ork och viljekraft, och det är mycket troligare att man lyckas ta sig upp om någon ovanför sträcker ner en hjälpande hand eller sänker ner en steg. I nuläget ligger mycket av ansvaret för att ta sig upp på individen själv och i mötet med aktörerna så hamnar fokus oftast på något specifikt problem som personen har och inte på den digitala kompetensen i sin helhet. I metaforen skulle det vara som att hjälpa personen upp ur en grop och sedan se när de fortsätter gå och efter en stund faller ner i en ny grop.

Konsekvenserna av digitalt utanförskap kan vara allt ifrån krångel och frustration i vardagen till beroende av andra för digital hjälp. De mest allvarliga konsekvenserna kan handla om att bli utesluten från en utbildning eller att man står still i sin digitala kompetensutveckling för att man inte får eller tar möjligheten att lära sig mer. Trötthet och orkeslöshet beskrevs av många intervjupersoner, speciellt i samband med digitalt krångel och myndighetstjänster. Den digitala tröttheten kan påverka den psykiska hälsan i stort, speciellt om personen redan har andra svårigheter. Det digitala kan bli ännu ett område i livet som man inte känner att man har kontroll över.

Majoriteten av intervjupersonerna ber den nära familjen om hjälp med digitala problem och vissa aktörer ser att personer som inte klarar av digitala ansökningar själv får hjälp från andra. Det skapar ett visst problem när det gäller att visa hur många som faktiskt kan använda sig av de digitala

tjänsterna; om kunderna inte hör av sig med sina digitala problem till myndigheten eller aktören så kanske de aldrig får veta hur stort problemet är. En bra lösning som SSC använder sig av är att de kan återkoppla till myndigheterna när de ser att deras användare har problem med något och kanske skulle fler kunna använda sig av den lösningen. Det skulle även kunna minska den irritation som finns hos vissa aktörer som känner att de får ta konsekvenserna av andra aktörers krångliga tjänster.

Många upplevde myndigheternas digitala tjänster som extra svåra, men bara en nämnde att de skulle be SSC om hjälp. Det kan handla om att intervjupersonerna hellre ber andra om hjälp, eller så kan det vara att SSC inte tillräckligt tydligt visat att de finns och vad de kan hjälpa till med. Även hos andra aktörer fanns det en okunskap om SSC:s tjänster och de skulle troligen spara tid till annat om de hänvisade kunder med vissa problem dit istället. Biblioteket var mer välkänt som ett ställe där man kan få hjälp och kanske skulle de kunna informera om SSC:s tjänster mer.

Det är lätt att förvänta sig att andra människor har samma digitala kompetens som en själv och att det "bara" är att googla efter en lösning när det uppstår problem. Även aktörerna har förväntningar på sina kunder och när distansen ökar mellan kund och aktör så kan det bli svårt att se vilka behov som finns. SOC löste detta på ett fint sätt när de pratade med sina kunder om de nya digitala lösningarna, visade hur det gick till och fanns med som ett stöd. De kände sina kunder och visste att förändringen kunde vara jobbig för vissa och de kunde då förbereda för det

på ett bra sätt. Troligen behövs det inte personlig service till alla på det här sättet, men kanske ska aktörerna räkna med att vissa personer kommer att behöva extra hjälp med förändringar och erbjuda någon sorts hjälpande och betryggande hand till de som behöver det. Att vara förberedd på nya digitala tjänster och verktyg skulle kunna hjälpa personer i digitalt utanförskap att känna sig tryggare i det digitala samhället och få en större känsla av kontroll över sitt liv.

Ingen av aktörerna hade något exempel på att ökad digital kompetens lett till egen försörjning och aktörerna var generellt sett tveksamma till att digital kompetens i sig kan hjälpa personer att komma ut i arbetslivet. Det fanns några exempel på att digitala hjälpmedel kan förändra personers situation, men digitalt utanförskap ses inte alltid som det mest akuta utanförskapet då det kan handla om flera olika utanförskap samtidigt. Den generella uppfattningen bland aktörerna är att digital kompetens är viktig i arbetslivet, men att det inte är avgörande för att få ett jobb eller för att ta sig ur andra utanförskap. Digitalt utanförskap är del av en stor och komplex verklighet, men vi tror även att digital teknik kan vara till hjälp för många. FS kunde se att digitala kalendrar kan vara ett sådant hjälpverktyg och det finns exempel på att digital teknik kan vara till hjälp för exempelvis personer i hemlöshet i att hitta struktur och få kontroll i vardagen. Det kan handla om påminnelser om möten eller digitala pennor som man kan anteckna och spela in samtal med för att kunna komma ihåg vad som sagts.<sup>69</sup> Ett annat exempel är Projekt Studio Ludum där en spelinspirerad digital plattform och mötesplats motiverade och stärkte unga som

varken arbetade eller studerade i att komma närmare någon form av sysselsättning.<sup>70</sup> Digital teknik är inte lösningen på alla problem, men den kan vara ett stöd när den introduceras till personer utifrån deras intressen, behov och utmaningar. För att kunna se vilka digitala lösningar som kan vara till hjälp så krävs det att aktörerna har kompetens och koll på den digitala världen och intresserar sig för nya lösningar. Detta kan vara svårt när personalen egentligen har andra uppdrag och begränsade resurser. Det finns många digitala möjligheter, men det finns inte alltid någon som kan förmedla dem.

En annan intressant aspekt som aktörerna såg som problematisk var när personer enbart använder mobiltelefon och inte kan hantera datorer. Allting är inte anpassat för att göra på mobilen och det lilla formatet kan göra det svårt att se och ta till sig information. För många kan det vara en ekonomisk fråga; en mobiltelefon kan kosta lika mycket som en dator och om man inte har råd med båda så är det inte så konstigt att mobilen prioriteras. Personer som sedan gör digitala ärenden på mobilen kan sedan förväntas vara digitalt kompetenta även om de inte kan använda en dator. Den digitala kompetensen kan vara ojämn och då kan förväntningarna på personen bli fel. Sådana förväntningar kan leda till att nödvändiga instruktioner uteblir och att konflikter uppstår när en person inte kunnat nå upp till vad som förväntats. Det kan vara svårt att be om hjälp i ett läge när man förväntas kunna något och istället för att förklara sina behov så går man hellre till en kompis eller till biblioteket där man känner sig mer trygg i att be om hjälp och där det känns mindre pinsamt.

Slutligen så kan vi återvända till metaforen som användes i början av det här kapitlet. Det är lätt att ge upp när man ser alla de hinder och fallgropar som finns på den digitala vägen och det kan kännas hopplöst och omöjligt. Människorna som går framför en kan kännas onåbara och främmande med sina skärmar och hörlurar och blickar som tittar ner. Men många försöker ändå sitt bästa, de ger sig ut i det okända och de tar sig upp och fortsätter oavsett hur många fallgropar de hamnar i. Kanske har de en speciell vän som alltid finns där och hjälper till eller så kämpar de sig upp själva med allt de har. Digitalt utanförskap kan se ut på olika sätt men det sociala stödet är viktigt. Det är möjligt att skriva långa dokument om hur den digitala världen fungerar och vad man kan göra, men det behövs en mer mänsklig touch. Personer i digitalt utanförskap kämpar med olika sorters svårigheter och att bli sedd och lyssnad på är viktigt. Det känns inte alltid som att den digitala utvecklingen för oss människor närmare varandra, men den digitala världen är skapad av oss och den är en del av ett större sammanhang som i högsta grad är mänskligt. Andra människor är viktiga i den digitala världen, som stöd, som vägledare och som inspirationskällor. Man kan informera om varför digitala tjänster är bra och varför man borde använda dem, men att motivera och stärka personer i att överkomma hinder såsom orkeslöshet eller ovilja kräver mer än bara fakta. Man behöver känna sig sedd av en annan människa och veta att man inte är ensam.

## 7. Reflektioner

Ett av målen i Sveriges digitaliseringsstrategi är att alla personer, oavsett bakgrund,

funktionsförmåga och ålder ska kunna vara digitalt delaktiga i samhället och ges de förutsättningar som behövs.<sup>71</sup> Det betyder inte att alla måste göra allting digitalt, utan det betyder att alla ska kunna delta i det digitala samhället på sina villkor och kunna ta del av de fördelar som det digitala kan bidra med. Det är alltför enkelt att tro att alla idag är vana vid tekniken och har de grundläggande kunskaper som behövs, men det finns kunskapsluckor och det kommer det att finnas så länge som den digitala utvecklingen fortgår. Och den digitala utvecklingen kommer inte att avstanna.

Den här undersökningen har gett en inblick i de konsekvenser som digitalt utanförskap får för personer med låg digital kompetens och hur några aktörer ser på fenomenet och de insatser som finns och saknas. Denna undersökning är dock inte heltäckande och det finns utrymme för mer fördjupande undersökningar. Det finns flera områden som man skulle kunna fördjupa sig i, exempelvis på vilket sätt som ett arbete bidrar till att utveckla personers digitala kompetens, hur digitala verktyg kan användas för att hjälpa människor i utanförskap och vilka fler aktörer det finns som möter personer i digitalt utanförskap. Man skulle även kunna undersöka mer specifikt hur socialt stöd kan vara till hjälp i utvecklingen av digital kompetens och hur sådant stöd skulle kunna erbjudas till fler personer med låg digital kompetens. Motivation är en annan faktor där fler lösningar skulle kunna testas för att inspirera och informera personer i digitalt utanförskap om de digitala möjligheter som finns och som skulle kunna vara till hjälp i deras liv.

## Referenser

- <sup>1</sup> Europakommissionen (2021). *Index för digital ekonomi och digitalt samhälle (DESI) 2021 Sverige*, s. 3. Tillgänglig: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-sweden>
- <sup>2</sup> Ottoson, M. (2021). *Digitalt utanförskap slår mot samhällets svagare grupper*. Internetstiftelsen. <https://internetstiftelsen.se/nyheter/digitalt-utanforskap-slar-mot-samhallets-svaga-grupper/> [hämtad 2021-11-19].
- <sup>3</sup> Iacobaeus, H., Francisco, M., Nordqvist, C., Sefyrin, J., Skill, K. & Wihlborg, E. (2019) *Digitalt utanförskap: En forskningsöversikt*. DINO rapport 2019:3. Linköpings universitet, Institutionen för industriell och ekonomisk utveckling, s.14-15. Tillgänglig: <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:liu:diva-162407>
- <sup>4</sup> Internetstiftelsen (2021a). *Internetanvändning och det uppkopplade hemmet. Svenskarna och internet 2021*, diagram 1.4, <https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2021/internetanvandning-och-det-uppkopplade-hemmet/var-femte-pensionar-anvander-inte-internet-ar-2021/> [hämtad 2021-10-28].
- <sup>5</sup> Gustafsson, M. S., Elvström, R., Skill, K. & Wihlborg, E. (2019). *DigidelCenter i Motala: Lärdomar för ökad digital kompetens*. Linköpings universitet: Institutionen för industriell och ekonomisk utveckling, s. 17. Tillgänglig: <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn%3Anbn%3Ase%3Aliu%3Adiva-159333>
- <sup>6</sup> Ibid, s.28-29.
- <sup>7</sup> Internetstiftelsen (2021b). *Digitala hjälpbehov och begrepp. Svenskarna och internet 2021*, diagram 14.4, <https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2021/digitala-hjalpbehov-och-begrepp/var-fjarde-riskerar-ett-utvidgat-digitalt-utanforskap/> [hämtad 2021-10-28].
- <sup>8</sup> Ibid, diagram 14.5.
- <sup>9</sup> Internetstiftelsen (2018). *Digitalt utanförskap. Svenskarna och internet 2018*, diagram 2.6, <https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2018/digitalt-utanforskap/var-tredje-pensionar-anvander-inte-internet-dagligen/> [hämtad 2021-10-28].
- <sup>10</sup> Begripsam (2019). *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2019*, s.14. Tillgänglig: [https://www.begripsam.se/wp-content/uploads/2020/06/SMFOI\\_rapport\\_200616.pdf](https://www.begripsam.se/wp-content/uploads/2020/06/SMFOI_rapport_200616.pdf)
- <sup>11</sup> Länsstyrelsen Västmanland (2021). *Digitalisering som motståndskraft*, <https://www.lansstyrelsen.se/vastmanland/om-oss/nyheter-och-press/nyheter--->

[vastmanland/2021-03-31-digitalisering-som-motstandskraft.html](#) [hämtad 2021-10-21].

<sup>12</sup> Länsstyrelsen Västmanland (2020). *Så har projektet Kvinna in i Sverige gått*, <https://www.lansstyrelsen.se/vastmanland/om-oss/nyheter-och-press/nyheter---vastmanland/2020-03-02-sa-har-projektet-kvinna-in-i-sverige-gatt.html> [hämtad 2021-10-21].

<sup>13</sup> Drewsen, A. (2020) "Dags att slå hål på myten om digitalt utanförskap." Digidelnätverket, <https://digidel.se/nyheter/dags-att-sla-hal-pa-myten-om-digitalt-utanforskap/> [hämtad 2021-10-29].

<sup>14</sup> Wihlborg, E., Kaharevic, A., Kulanovic, A. & Elg, M. (2021). Digital inclusion in a disadvantaged Swedish suburb: Trust and participation to form quality of government. *Proceedings of the 54<sup>th</sup> Hawaii International Conference on System sciences 2021*, s.2392. Tillgänglig: <http://hdl.handle.net/10125/70905>

<sup>15</sup> Ibid, s.2389.

<sup>16</sup> Region Jönköpings län & Jönköpings kommun (2019). "Datasamhället är ett jästra bok": *Inventering av stöd för digital delaktighet – en förstudie*, s. 4. Tillgänglig: <https://utveckling.rjl.se/contentassets/9549e204467242f4ba2ce9cbb7fd9c98/datasamhallet-ar-ett-jasra-bok.pdf>

<sup>17</sup> Internetstiftelsen (2021c). *Digital kompetens*, <https://internetkunskap.se/ordlista/digital-kompetens/> [hämtad 2021-10-21].

<sup>18</sup> Arbetsförmedlingen (2021a). *Omvärldsrapport 2021: Digitalisering, demografi och arbetsmarknadspolitik*, s. 20. Tillgänglig: <https://arbetsformedlingen.se/download/18.45f2840b17863cf8a23fc6/1617088797821/omvarldsrapport-2021.pdf> [hämtad 2021-10-21].

<sup>19</sup> Post- och telestyrelsen (2021). *Digital omställning till följd av covid-19: Uppdrag att kartlägga och analysera erfarenheter och behov av åtgärder för att leva och verka digitalt i spåren av utbrottet av covid-19*. Rapport PTS-ER-2021:1, s.55. Tillgänglig: <https://www.pts.se/sv/dokument/rapporter/internet/2021/digital-omstallning-till-foljd-av-covid-19-pts-er-20211/> [hämtad 2021-11-11].

<sup>20</sup> N2017/03643/D. *För ett hållbart digitaliserat Sverige: En digitaliseringsstrategi*. Näringsdepartementet, s.12. Tillgänglig: <https://www.regeringen.se/informationsmaterial/2017/05/for-ett-hallbart-digitaliserat-sverige---en-digitaliseringsstrategi/> [hämtad 2021-10-06].

<sup>21</sup> Carratero, S., Vuorikari, R. & Punie, Y. (2017). *DigiComp 2.1: The Digital Competence Framework for Citizens with eight proficiency levels and examples of use*, EUR 28558 EN. DOI: 10.2760/38842.

- <sup>22</sup> Skolverket. *Fyra aspekter av digital kompetens*. <https://www.skolverket.se/om-oss/var-verksamhet/skolverkets-prioriterade-omraden/digitalisering/fyra-aspekter-av-digital-kompetens> [hämtad 2021-10-21].
- <sup>23</sup> Iacobaeus et al. (2019), s.38.
- <sup>24</sup> Ibid, s.7.
- <sup>25</sup> Loftrup, J. (2021). *Digitalt utanförskap är svårare för äldre under pandemin*. Lunds universitet, <https://www.lu.se/artikel/digitalt-utanforskap-svarare-aldre-under-pandemin> [hämtad 2021-10-21].
- <sup>26</sup> Iacobaeus et al. (2019), s.40.
- <sup>27</sup> Nordqvist, C. & Wihlborg, E. (2019). *Digitalt först? Kommuners och professionellas arbete för ökad digital inkludering*. DINO rapport 2019:2. Linköpings universitet, Institutionen för industriell och ekonomisk utveckling, s.2. Tillgänglig: <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn%3Anbn%3Ase%3Aliu%3Adiva-161333>
- <sup>28</sup> Helsper, E. J. & Reisdorf, B. C. (2016). The emergence of a “digital underclass” in Great Britain and Sweden: Changing reasons for digital exclusion. *New media and society*, 19(8), s.23-24. DOI: <http://dx.doi.org/10.1177/1461444816634676>
- <sup>29</sup> Ibid, s.27.
- <sup>30</sup> Akademikernas A-kassa (2021). *Arbetslöshetsrapporten: Statistik om arbetsmarknaden 2021*, s.20. Tillgänglig: <https://arbetsloshetsrapporten.se>
- <sup>31</sup> Arbetsförmedlingen (2021b). *Arbetsmarknadsdata 16-64 år*, [https://statistik.arbetsformedlingen.se/extensions/Manadsstatistik\\_sid1/Manadsstatistik\\_sid1.html](https://statistik.arbetsformedlingen.se/extensions/Manadsstatistik_sid1/Manadsstatistik_sid1.html) [hämtad 2021-11-03].
- <sup>32</sup> Hiswåls, A-S, Walander, A., Soares, J. & Macassa, G. (2017). Employment status, anxiety and depression in a municipal context. *Research in health science*, 2(1), s.20. DOI: <https://doi.org/10.22158/rhs.v2n1p12>
- <sup>33</sup> Kommissionen för jämlik hälsa (2016). *Arbete, arbetslöshet och jämlik hälsa: En kunskapsöversikt*. Underlagsrapport 2, 2015:02, s.17. Tillgänglig: <http://kommissionjamlikhalsa.se/wp-content/uploads/2016/11/2.-arbete-arbetsloshet-och-jaemlik-haelsa-en-kunskapsoeversikt.pdf>
- <sup>34</sup> Ibid, s.18.
- <sup>35</sup> *Digitala jag* [utbildningsplattform], <https://digitalajag.se>
- <sup>36</sup> Arbetsförmedlingen (2019). *Kund- och kanalförflyttning: En fördjupad uppföljning*. Diarienummer: Akt Af-2019/0043 6407, s.14. Tillgänglig:



[https://arbetsformedlingen.se/download/18.47a458fb16df81b9133d59f/kund-och-kanal-forflyttningen%20\(3\).pdf](https://arbetsformedlingen.se/download/18.47a458fb16df81b9133d59f/kund-och-kanal-forflyttningen%20(3).pdf)

<sup>37</sup> Riksrevisionen (2021). *Var god dröj, myndigheterna digitaliserar: Service till enskilda som inte kan eller vill vara digitala*. RIR 2021:8, s.36. Tillgänglig: [https://www.riksrevisionen.se/download/18.49c45ac6178c1dc264a39429/1618839800079/RiR%202021\\_08%20Anpassad.pdf](https://www.riksrevisionen.se/download/18.49c45ac6178c1dc264a39429/1618839800079/RiR%202021_08%20Anpassad.pdf)

<sup>38</sup> Arbetsförmedlingen (2021c). *Perspektiv på arbetsförmedlingens lokala närvaro*. Diarienummer: Af-2021/0019 5247, s.9. Tillgänglig: <https://arbetsformedlingen.se/statistik/analyser-och-prognoser/analys-och-utvardering/perspektiv-pa-arbetsformedlingens-lokala-narvaro>

<sup>39</sup> Arbetsförmedlingen (2019), s.16, 28.

<sup>40</sup> Arbetsförmedlingen (2021a), s.20.

<sup>41</sup> Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen (2018). *Arbetsförmedlingens stöd till arbetssökande som inte använder digitala tjänster*. Rapport 2018:11, s. 19. Tillgänglig: <https://www.iaf.se/globalassets/dokument/rapporter/2017-2018/2018-11-arbetsformedlingens-stod-till-arbetssokande-som-inte-anvander-digitala-tjanster.pdf>

<sup>42</sup> Ibid, s.17.

<sup>43</sup> Falu kommun (2021). *Digital kompetens för framtiden*. <https://www.falun.se/stod--omsorg/integration-och-flyktingmottagande/integrationsinsatser/digital-kompetens-for-framtiden.html> [hämtad 2021-11-08].

<sup>44</sup> Storsthlm (2021). *ESF-anslag till förstudier om yrkesvuxenutbildning och digitalt utanförskap*. <https://www.storsthlm.se/artiklar/utbildning-arbetsmarknad/2021/esf-anslag-till-forstudier-om-yrkesvuxenutbildning-och-digitalt-utanforskap/>

<sup>45</sup> Begripsam (2019), s.9.

<sup>46</sup> Iacobaeus et al. (2019), s.40-41.

<sup>47</sup> Kiomi Mori, C. (2011). "Digital inclusion": Are we all talking about the same thing? Steyn, J. & Johanson, G. (red.) *ICTs and sustainable solutions for the digital divide: Theory and perspectives*. IGI Global, s.55. Tillgänglig: <https://www.ethnosproject.org/wp-content/uploads/digital-divide-theory-perspectives.pdf>

<sup>48</sup> Johansson, S. (2019). *Design for participation and inclusion will follow: Disabled people and the digital society*. Doktorsavhandling, KTH Royal Institute of technology, s.X. Tillgänglig: <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn%3Anbn%3Ase%3Aakth%3Adiva-262819>

<sup>49</sup> Asmar, A., van Audenhove, L. & Mariën, I. (2020). Social support for digital inclusion: Towards a typology of social support patterns. *Social inclusion*, 8(2), s.140. DOI: 10.17645/si.v8i2.2627.

<sup>50</sup> Ibid, s.148.

<sup>51</sup> Helsper, E. J. & van Deursen, A. J. A. M. (2016). Do the rich get digitally richer? Quantity and quality of support for digital engagement. *Information, communication and society*, 20(5), s.701. DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/1369118X.2016.1203454>

<sup>52</sup> Hobbins, J. (2016). *Samhälle, individ och ansvar: En studie om synen på arbetslöshet*. Doktorsavhandling, Karlstads universitet, s.14. Tillgänglig: <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn%3Anbn%3Ase%3Afh%3Adiva-6143>

<sup>53</sup> Asmar et al. (2020), s.142.

<sup>54</sup> Internetstiftelsen (2020). Att be om digital hjälp. *Digitalt utanförskap 2020 Q1*, Diagram 2.12, <https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/digitalt-utanforskap-2020/att-be-om-digital-hjalp/> [hämtad 2021-11-11].

<sup>55</sup> Asmar et al. (2020), s.146.

<sup>56</sup> Helsper & van Deursen (2016), s.711.

<sup>57</sup> Region Jönköpings län & Jönköpings kommun (2019), s.20.

<sup>58</sup> Ibid, s.17.

<sup>59</sup> Kungliga biblioteket (2019). *Demokratins skattkammare: Förslag till en nationell biblioteksstrategi*, s.12. Tillgänglig: <https://www.kb.se/samverkan-och-utveckling/biblioteksutveckling/nationell-biblioteksstrategi.html>

<sup>60</sup> Arbetsförmedlingen. *Vi förbereder en ny myndighet*, <https://arbetsformedlingen.se/om-oss/var-verksamhet/nu-och-da/vi-forbereder-en-ny-myndighet> [hämtad 2021-12-03].

<sup>61</sup> Arbetsförmedlingen (2021d). *Kunder nöjda med servicekontor*, <https://arbetsformedlingen.se/om-oss/press/nyheter/nyhetsarkiv/2021-09-07-kunder-nojda-med-servicekontor> [hämtad 2021-12-03].

<sup>62</sup> Gävle kommun (2020). *Välfärd Gävle*. <https://www.gavle.se/kommunens-service/kommun-och-politik/kommunens-organisation/sektorer/valfard-gavle/> [hämtad 2021-11-30].

<sup>63</sup> Arbetsförmedlingen (2021e). *Förändringsledare* [platsannons]. <https://arbetsformedlingen.se/platsbanken/annonser/25037824> [hämtad 2021-11-30].

<sup>64</sup> Groop, T. (2021). *Gävle kommun visar vägen i djungeln av stödåtgärder* [ljudklipp], Sveriges radio, <https://sverigesradio.se/artikel/gavle-kommun-visar-vagen-i-djungeln-av-stodatgarder> [hämtad 2021-11-30].

<sup>65</sup> Statens servicecenter (2021a). *Årsredovisning 2020*. Rapport R:18, s.46. Tillgänglig: <https://www.statenssc.se/download/18.1dd3e78c177ef0af008276/1615284893337/Årsredovisning%202020.pdf>

<sup>66</sup> Statens servicecenter (2021b). *Om statens servicecenter*, <https://www.statenssc.se/omstatensservicecenter.64.html> [hämtad 2021-10-25].

<sup>67</sup> Sandvikens kommun (2021). *Stöd till unga 16-19 år som varken arbetar eller studerar*, <https://sandviken.se/naringslivarbete/arbete/forstastegetstodtillunga/stodtillunga1619arsomvarkenarbetarellerstuderar.4.61091bc5153190022ef1f6f.html> [hämtad 2021-11-30].

<sup>68</sup> SFS 2001:453. *Socialtjänstlag*. Socialdepartementet, kap. 1, 1 §, [https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/socialtjanstlag-2001453\\_sfs-2001-453](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/socialtjanstlag-2001453_sfs-2001-453) [hämtad 2021-12-02].

<sup>69</sup> Drewsen, A. (2019). *En bossfajt mot hemlösheten*. Digidelnätverket, *Delaktighet i en digital tid: Texter för överblick och inspiration*, s.14. Tillgänglig: <https://digidel.se/wp-content/uploads/2019/09/Delaktighet-i-en-digital-tid.pdf>

<sup>70</sup> Högskolan i Skövde (2021). *Projekt Studio Ludum: Slutrapport*. Diarienummer ESF: 2018:00011. Tillgänglig: [https://www.his.se/globalassets/3.-forskning/informationsteknologi/studio-ludum/projekt\\_studioludum\\_slutrapport\\_april2021.pdf](https://www.his.se/globalassets/3.-forskning/informationsteknologi/studio-ludum/projekt_studioludum_slutrapport_april2021.pdf)

<sup>71</sup> N2017/03643/D, s.13.