

Digital inkludering – med fokus på nyanlända personer över 50 år

Jeanette Olsson och
Louise Bäckemo Johansson
Oktober 2022



Foto framsida:
Centre for Ageing Better.



Göteborgsregionen (GR) består av 13 kommuner som har valt att jobba tillsammans. Vi driver utvecklingsprojekt, har myndighetsuppdrag, forskar, ordnar utbildningar och är storstadsregionens röst i Västsverige, bland mycket annat. I våra nätverk träffas politiker och tjänstepersoner för att utbyta erfarenheter, bolla idéer och besluta om gemensamma satsningar. Allt för att regionens en miljon invånare ska få ett så bra liv som möjligt.

Göteborgsregionen 2022
FoU i Väst
Box 5073, 402 22 Göteborg
gr@goteborgsregionen.se
www.goteborgsregionen.se

Förord

Denna rapport baseras på en studie som varit en del av projektet Digital kompetens genom samverkan. Projektet har genomförts av Göteborgsregionens kommunalförbund (GR), Göteborgs Stad, Härryda kommun, Kungälv kommun, Kungsbacka kommun, Lilla Edets kommun och Mölndals stad med finansiering från Länsstyrelsen i Västra Götalands län.

Studien har genomförts av Göteborgsregionens forsknings- och utvecklingsenhet FoU i Väst. Arbetet med denna studie startade i oktober 2021 och avslutades i oktober 2022. Ansvarig forskare för studien från FoU i Väst har varit fil. dr. Jeanette Olsson, och Louise Bäckemo Johansson har varit forskningsassistent i projektet. Även Lotta Sjöstedt som praktiserade en termin vid FoU i Väst som del i sin mastersutbildning i folkhälsovetenskap har varit delaktig i arbetet, liksom andra analytiker, forskare och kommunikatörer vid FoU i Väst.

Vi vill tacka samtliga personer som för denna studie har intervjuats och delat med sig av sina erfarenheter.

Sammanfattning

Syftet med den här studien var att undersöka vad nyanlända i Sverige som är över 50 år behöver för att stärka sin digitala kompetens. Hur ser målgruppen på sina möjligheter, behov och kapacitet att delta i det digitala samhället? På vilket sätt skulle kommunerna kunna stödja målgruppen i att öka sin digitala kompetens?

För att svara på studiens frågeställningar genomfördes dels en översiktlig litteraturstudie, dels intervjuer. De grupper som intervjuades var nyanlända personer över 50 år, nyanlända personer i andra åldrar samt personer som arbetar med att stödja nyanländas digitala kompetens.

Digitaliseringen av samhället kan ses som en process, där olika människor har olika förutsättningar och löper olika risk att hamna efter. För att åstadkomma digital inkludering krävs att digitala tjänster är tillgängliga och användarvänliga, samt att samhället ger det stöd som behövs för att invånare ska kunna lära sig de nya digitala tjänster som introduceras. Digitalt utanförskap är också situationsbetingat, vilket innebär att när ny teknik och nya digitala verktyg introduceras så kan situationen skifta – där den som tidigare varit inkluderad i stället blir exkluderad.

Rapporten visar på flera faktorer som kan försvåra för nyanlända personer över 50 år att öka sin digitala kompetens och bli digitalt inkluderade. De kan exempelvis tillhöra flera av de grupper som oftare än andra befinner sig i digitalt utanförskap; äldre, personer med låg eller ingen utbildning, låg inkomst och personer med funktionsnedsättning. För nyanlända är språket också ofta ett hinder och bland de som är över 50 år finns en betydande andel som inte tidigare lärt sig läsa och skriva.

Intervjuerna visar att många nyanlända personer över 50 år är motiverade till att lära sig använda digitala tjänster. De flesta har en smarttelefon, men sällan dator. De flesta har också ett eget BankID, men inte alla kan betala sina räkningar själva. De får ofta hjälp av sina anhöriga, och de som inte har anhöriga som kan hjälpa dem söker hjälp på servicecenter eller hos sina lärare. Bland de som är över 50 år finns ofta en större osäkerhet och rädsla för att göra fel när de använder digitala tjänster.

Målgruppen kan gagnas av att erbjudas kurser i sin hemkommun, på sitt modersmål till att börja med. Det är av stor vikt att målgruppen verkligen nås av information om kurserna och att informationen är tydlig. Det är också viktigt att det finns förebilder som ger nyanlända äldre tilltro till att de också kan lära sig. För de som går kurser är det viktigt att de omges av en stödjande och uppmuntrande pedagogik.

Det är också viktigt att det finns olika möjligheter att lära sig. Det kan vara kommunala kurser som ges antingen fristående eller som en del av etableringsprogrammet. Det finns också möjlighet för andra aktörer, exempelvis civilsamhället, att spela en större roll. Dessutom finns det förutsättningar för att lägga in utbildningsmoment i sfi-undervisningen eller samhällsorienteringen. Andra möjligheter kan vara digitala coacher, servicecenter, bibliotek och Digidel-center.

Kommunerna behöver tillräckligt med resurser för de många viktiga initiativ de tar för att öka den digitala kompetensen. Kommunerna behöver också samarbeta med de statliga myndigheter som tillhandahåller flera av e-tjänsterna, dels för att samordna utbildning, dels för att göra tjänsterna mer användarvänliga.

Innehåll

Förord	iii
Sammanfattning.....	iv
1. Introduktion	1
1.1 Digital inkludering genom samverkan	1
1.2 Studie om nyanlända personer över 50 år.....	2
1.3 Definition av begrepp.....	3
2. Digitalt utanförskap och inkludering.....	4
2.1 Sveriges digitala nuläge	4
2.2 Sociodemografiska variabler samverkar för digitalt utanförskap.....	5
2.3 Demokratifrågan i digitalt utanförskap	9
2.4 Samverkande perspektiv för delaktighet	10
2.7 Sammanfattning av kunskapsöversikt.....	13
3. Material och metod	14
3.1 Yrkesverksamma som arbetar med nyanländas digitala inkludering.....	14
3.2 Nyanlända personer över 50 år.....	14
3.3 Nyanlända personer som deltar i samhällsorienteringskurser	15
3.3 Metoddiskussion.....	15
4. Resultat	17
4.1 Motivation och hinder för lärande.....	17
4.2 Tillgång.....	21
4.3 Färdigheter och användning.....	21
4.4 Strategier för att öka den digitala kompetensen.....	23
4.5 Utformning av digitala verktyg	24
5. Diskussion och slutsatser	25
Referenser	28

1. Introduktion

Digitaliseringen av samhället är ständigt närvarande i vår vardag. Det digitala samhället innebär både friheter och begränsningar, och ställer nya krav på oss som samhällsmedborgare. Vi förväntas ha tillgång till dator, en smarttelefon och internet. Dessutom behöver vi ha grundläggande digital kompetens för att kunna ta del av samhällsservice, vara en del av arbetsmarknaden och studera. Genom regeringens digitaliseringsstrategi, som handlar om att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter, finns det förväntningar på invånarna om att i hög grad delta på de digitala arenorna (Iacobaeus et al, 2019; Umecon, 2016).

Digital kompetens är därför numera en förutsättning för att vi ska kunna delta aktivt i samhället. Deltagande i det digitaliserade samhället har mer och mer blivit en demokratifråga, då exempelvis välfärdstjänster och annan samhällsservice digitaliseras i hög grad. Tillgången till dessa tjänster är inte likvärdig för alla, då alla inte har samma förutsättningar att tillskansa sig digital kompetens eller digital hårdvara (Iacobaeus et al, 2019). Den digitala styrningen behöver därför grundas på demokratiska kärnvärden såsom inkludering, tillgång och jämlikhet i utformningen av tjänsterna (Bernhard et al, 2019).

1.1 Digital inkludering genom samverkan

Göteborgsregionens (GR) *nätverk för mottagande och integration* möts regelbundet och arbetar för att stärka samarbetet mellan kommuner, region och stat kring mottagande av nyanlända och asylsökande ensamkommande samt integration i samhället. Genom nätverket sker erfarenhetsutbyte, gemensam omvärldsbevakning och utvecklingsinsatser i samverkan. I nätverket för mottagande och integration ingår chefer och strategiskt ansvariga från Göteborgsregionens 13 medlemskommuner, Arbetsförmedlingen, Länsstyrelsen, Migrationsverket och Västra Götalandsregionen.

Nätverket har uppmärksammat att många nyanlända personer saknar förutsättningar för att delta i det digitala samhället. Trots att nyanlända personer som kommit till Sverige ofta är vana att använda sig av internet kan de ha svårt att specifikt ta del av digital samhällsservice. Vissa saknar även tillgång till digital teknik som datorer, wifi och en egen smarttelefon.

Samtidigt som många nyanlända personer uttrycker önskemål om att lära sig och stärka sin digitala kompetens har nätverket identifierat att det även finns grupper som har svårt att se sig själva som en målgrupp för det digitala samhället. Nätverket vittnar om att de grupper som tycks sakna digital kompetens ofta är samma grupper som har kort utbildningsbakgrund och begränsade kunskaper i det svenska språket. Därför försvårar det digitala utanförskapet etableringen i samhället. Redan i den initiala fasen när en nyanländ person ska skrivas in i etableringsprogrammet (som nyanlända personer 20–64 år ingår i) uppstår hinder. Eftersom inskrivningen förväntas ske digitalt får de som inte behärskar de digitala verktygen svårt att tillgodogöra sig de insatser som samhället erbjuder vid ankomst till Sverige. Dessa svårigheter tenderar att finnas kvar över tid, i form av hinder som uppstår exempelvis i kontakten med och informationen från eventuella barns skola. Det kan även uppstå

svårigheter om man själv går i skola eller när man ska söka arbete (något som ofta sker digitalt).

Göteborgsregionens nätverk för mottagande och integration såg därför ett behov av att stärka nyanländas digitala kompetens (Göteborgsregionen, 2022). De initierade ett projekt med syfte att stärka nyanländas digitala kompetens genom att ge dem ökade förutsättningar att på internet kunna söka viktig information, kommunicera och använda olika myndigheters e-tjänster. Projektet fick namnet Digital kompetens genom samverkan. GR och sex kommuner¹ i Göteborgsregionen deltar i projektet som startade i september 2021 och avslutas i december 2022. Projektet finansieras av Länsstyrelsen i Västra Götalands län.

Göteborgs Stad har sedan 2015 erbjudit kurser för nyanlända personer för att öka deras digitala kompetens. Göteborgsregionens nätverk för mottagande och integration vill ta vara på det arbete som gjorts i Göteborgs Stad och har därför som mål att sprida konceptet vidare till fler kommuner och utbildningsaktörer, så att fler nyanlända ska kunna få del av utbildningen. I projektet utbildas kursledare i fem av Göteborgsregionens medlemskommuner så att kommunerna kan erbjuda kurser i digital kompetens.

Det finns ett kurspaket som består av en grundkurs och en fortsättningskurs. Varje kurs består av sex lektionstillfällen och varje lektion är tre timmar.

Grundkursen har fokus på e-tjänster för behov i vardagen och består av följande lektioner:

- 1) Det digitala samhället
- 2) Söka på internet
- 3) Smarttelefon, BankID och ekonomi
- 4) E-tjänster Försäkringskassan och e-tjänster trafik (Västtrafik, SJ och parkering Göteborg)
- 5) E-tjänster för att aktivitetsrapportera, Digital brevlåda, Skatteverket och Migrationsverket
- 6) E-tjänster för att söka sjukvård och tandvård samt e-tjänster för att söka bostad

Fortsättningskursen har fokus på utbildning och arbete och innehåller lektioner där deltagarna lär sig skriva en jobbsökan (CV och personligt brev), söka arbete, samt delta i digitala möten och anställningsintervjuer.

Kurserna i digital kompetens erbjuds som kompletterande insats vid sidan om ordinarie kurs i samhällsorientering. Under projektiden har kurser genomförts på arabiska, dari, lätt svenska, somaliska och tigrinja. Kurser på turkiska och swahili är planerade att starta i oktober 2022.

1.2 Studie om nyanlända personer över 50 år

Deltagarstatistiken från de kurser i digital kompetens som Göteborgs Stad har anordnat visade att det var en relativ ung målgrupp som anmälde sig till kurserna. Endast fem procent var över 50 år.

¹ Göteborgs Stad, Härryda kommun, Kungälv kommun, Kungsbacka kommun, Lilla Edets kommun och Mölndals stad.

De ansvariga för kursen i Göteborgs Stad ansåg att det fanns ett samband mellan åldern på deltagarna och hur olika åldersgrupper ser på sin egen delaktighet i ett digitalt samhälle. Upplevelsen de har är att nyanlända runt 50 år och uppåt mer sällan tenderar att se sig själva som framtida användare av digital teknik och digital samhällsservice. Samtidigt har personer över 50 år flera år kvar i arbetslivet, varför det är särskilt intressant att fånga deras syn på eventuella hinder för att ta del av det digitala samhället.

För att kunna nå fler i gruppen nyanlända personer över 50 år önskade Göteborgs Stad mer kunskap om hur gruppen ser på det digitala samhället, samt hur kommuner kan stärka denna grupps digitala kompetens.

Syftet med den här studien blev därför att undersöka vad målgruppen, nyanlända personer äldre än 50 år, behöver för att stärka sin digitala kompetens.

De huvudsakliga frågeställningarna var;

- Hur ser målgruppen på sina möjligheter, behov och kapacitet att delta i det digitala samhället?
- På vilket sätt skulle projektmedverkande kommuner kunna stödja målgruppen i att öka sin digitala kompetens?

För att ta reda på detta gjordes en översiktlig litteraturstudie och intervjuer genomfördes med målgruppen och nyanlända personer i andra åldrar, liksom personer som arbetar med att stödja nyanländas digitala kompetens.

1.3 Definition av begrepp

I denna rapport använder vi ett antal begrepp som vi definierar så här:

Digital kompetens definieras i en offentlig utredning på följande vis:

Digital kompetens utgörs av i vilken utsträckning man är förtrogen med digitala verktyg och tjänster samt har förmåga att följa med i den digitala utvecklingen och dess påverkan på ens liv. Digital kompetens innefattar: kunskaper att söka information, kommunicera, interagera och producera digitalt, färdigheter att använda digitala verktyg och tjänster, förståelse för den transformering som digitaliseringen innebär i samhället med dess möjligheter och risker, samt motivation att delta i utvecklingen. (SOU 2015:28)

Digitalisering i denna rapport anses vara en process där funktioner, tjänster och kommunikation är och blir mer digitala.

Digital inkludering i denna rapport avser insatser för att få människor som inte är delaktiga att inkluderas i det digitala samhället.

Digitalt utanförskap i denna rapport innebär att personer av olika skäl inte kan eller vill använda digital teknik.

Nyanländ innebär att personen har kommit till Sverige för högst 3 år sedan, vilket motsvarar den tid som personen omfattas av lagen om etableringsinsatser (Motion 2018/19:1615).

2. Digitalt utanförskap och inkludering

I det här kapitlet presenteras en översiktlig litteraturstudie av vetenskapliga studier och nationella rapporter som fokuserar på digitalt utanförskap och digital inkludering. Presentationen ger en bild av digitaliseringen i Sverige, vilka grupper som i högre grad befinner sig i ett digitalt utanförskap och en teoretisk modell för hur digital inkludering kan ske.

2.1 Sveriges digitala nuläge

Sveriges regering har sedan 2017 ett mål om att vara ”bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter” (Regeringskansliet, 2017). Strategins första delmål är digital kompetens, vilket innebär att alla i Sverige ska kunna utveckla och använda sin digitala kompetens. Det står vidare att ”alla människor, kvinnor och män, flickor och pojkar, oavsett social bakgrund, funktionsförmåga och ålder, ska erbjudas förutsättningar att ta del av digital information och tjänster från det offentliga och delta på ett likvärdigt sätt i samhället” (Regeringskansliet, 2017 s. 13). Digital inkludering är alltså ett nationellt mål för digitaliseringen i Sverige.

I Sverige erbjuds i nuläget många samhällstjänster digitalt, och landet beskrivs ha en hög digitaliseringsnivå (Jacobaeus et al, 2019). Syftet med att digitalisera offentlig förvaltning är att effektivisera förvaltningsarbetet och dess samhällstjänster, med internet som verktyg. Detta antas bidra till besparingar för skattebetalarna, miljövinster eftersom pappersanvändning minskar, liksom en ökad medborgarservice. Samtidigt finns det utmaningar med denna digitaliseringsstrategi. För att kunna ta del av välfärdstjänster som att läsa sin patientjournal eller köpa biljetter i kollektivtrafiken krävs ofta att man kan hantera digitala tjänster. Samma sak gäller för andra samhällstjänster som att betala räkningar via sin bank. Tillgången till alternativ som inte kräver digital kompetens har successivt minskat över tid.

Den senaste studien gjord av Internetstiftelsen (2022) beskriver att 1 av 10 i Sveriges befolkning inte använder internet varje dag, och cirka 600 000 använder inte internet alls. Det är i stort sett endast äldre som inte använder internet, 2 av 10 av de som är pensionärer använder inte internet. Det som begränsar personer att använda internet är i hög grad tekniska svårigheter, samt otrygghet och rädsla, exempelvis för nätbedrägerier. I mindre utsträckning begränsas personer av dålig uppkoppling eller av ekonomiska skäl (Internetstiftelsen, 2022).

Internetstiftelsens undersökning är en enkät på svenska, vilket innebär att personer som inte är svensktalande eller inte förstår svenska i skrift inte kan delta om de inte har någon som hjälper dem. Detta innebär att andelen icke-användare kan vara högre än vad undersökningen visar. Enligt rapporten är de som främst halkar efter i digitaliseringen äldre, personer med funktionsnedsättning, låg utbildning och även till viss grad de som är födda utanför Norden (Internetstiftelsen, 2022).

2.2 Sociodemografiska variabler samverkar för digitalt utanförskap

I en svensk forskningsöversikt skriver författarna att forskning visar att ”socioekonomisk utsatthet/klass, funktionsvariationer, migrantstatus/etnicitet, generationstillhörighet/ålder, landsbygd vs större städer, samt kön” är viktiga faktorer bakom digitalt utanförskap, och att de *samverkar* (Iacobaeus et al, 2019). Personer som tillhör flera av dessa grupper kan därför få extra stora svårigheter med att bli digitalt inkluderade. När dessa faktorer samverkar kan det bidra till en situation där det är mycket svårt att lära sig använda datorer, smarttelefoner och digitala tjänster. Det gör att man inte kommer i åtnjutande av de fördelar som den digitala delaktigheten skulle kunna betyda, och i stället förstärks utanförskapet (Iacobaeus et al, 2019).

Digital inkludering kan ses som en pågående process, där människor kan halka efter. Därmed kan digitalt utanförskap förstås utifrån situationer i stället för utifrån människors karaktär eller identitet. Detta innebär att digitalt utanförskap handlar om komplexa kopplingar mellan flera faktorer och att digitalt utanförskap kan förekomma i olika sociala grupper liksom i olika ålderskategorier (Iacobaeus et al, 2019).

2.2.1 Utbildningsnivå, inkomst, utanförskap och bristande egenmakt

Det förefaller finnas ett samband mellan låg digital kompetens och att ha låg, eller ingen, formell utbildning.

En studie från Nederländerna visar att utbildning i sig kan vara den mest ”permanent” viktiga variabeln som påverkar en digital klyfta i samhället. I en undersökning av den nederländska befolkningen kunde man inte särskilja andra variabler som särskilt relevanta, förutom utbildning. Detta går i linje med tesen om att det finns en kunskaps- och användningsklyfta då det gäller digitalt utanförskap, som förhåller sig främst till utbildningsnivåer (van Deursen & van Dijk, 2013).

En annan studie av en ung population i USA visar på en klyfta i befolkningen när det gäller internetanvändning. Det framkom att personer med högre formell utbildning i högre grad använder internet för ”kapitalhöjande” aktiviteter, som att söka information från myndigheter, leta karriärmöjligheter och att leta hälsofrämjande och finansorienterad information. I direkta termer innebär detta att de som redan är privilegierade kan få ut ännu mer fördelar av tiden online än de som befinner sig i sämre socioekonomiska situationer (Hinnant & Hargittai, 2008).

Vidare går det att se att gruppen med låg eller ingen formell utbildning ofta har mindre ekonomisk egenmakt och ofta står långt ifrån arbetsmarknaden (Umecon, 2016). Därför ses en viss koppling mellan digital okunskap, utbildningsnivå och inkomst (Iacobaeus, o.a., 2019). Personer som är icke-användare av digital teknik har i genomsnitt lägre inkomst, kortare utbildningsbakgrund och är mer socialt isolerade i jämförelse med de som använder digital teknik (Viscovi & Hammarstedt, 2019). Det finns därför även ett tydligt samband mellan digitalt och samhälleligt utanförskap. Många av dem i samhälleligt utanförskap har flytt från sitt hemland och/eller är unga vuxna som inte avslutat en gymnasieutbildning (Umecon, 2016). De som inte är inkluderade i sammanhang av utbildning och arbete har oftast helt enkelt inte samma

förutsättningar att skaffa sig digital kompetens. Personer som inte har någon eller endast grundläggande digital kompetens har det ännu svårare att finna arbete, eller identifiera och söka en utbildning för kompetensutveckling, som skulle kunna möjliggöra en bättre ekonomisk situation. Dessa personer behöver därför få tillgång till utbildning för att de ska kunna stöttas och inkluderas i samhället och leva i ett digitalt *innanförskap* där de förmår använda digital teknik (Umecon, 2016).

Eftersom digitalt utanförskap hänger ihop med samhälleligt utanförskap kan användning av digitala tjänster ses som ett tecken på ”social framgång men också som indikatorer på integration i en bredare bemärkelse” (Viscovi & Hammarstedt, 2019, s.5). Detta eftersom personer som behärskar den digitala tekniken i slutändan har många fler valmöjligheter både i relation till civilsamhället, offentlig service och myndigheter.

I en svensk studie används ett mått på ägande av digitala apparater som en indikator på digitalisering och flera samband framträder: ju högre ålder desto färre apparater per person, ju lägre inkomst desto färre apparater per person och ju lägre formell utbildning desto färre apparater per person. Studien visar även på ett samband mellan aktiva sociala nätverk och antal apparater per person. Denna studie hävdar även att digitala apparater främst är en fråga om *resurser*; sociala och materiella, liksom *erfarenhet* av de digitala medierna (Viscovi & Hammarstedt, 2019, s. 5).

Det verkar sammanfattningsvis finnas tydliga indikatorer på att flera faktorer påverkar inkludering och exkludering gällande digitalisering; allra främst utbildningsnivå, men även inkomst eller ekonomisk egenmakt, och utanförskap.

2.2.2 Ålder och generation

Just nu bevittnar samhället en stor skillnad när det gäller hur olika generationer växt upp med teknik. Vilken generation man tillhör har betydelse för hur digitalt aktiv man är (Iacobaeus et al, 2019). I *Svenskarna och internet 2021* visar det sig att var femte pensionär befinner sig i digitalt utanförskap, det vill säga de använder inte internet alls. Främst är det personer över 75 år som inte använder internet, cirka en fjärdedel är icke-användare i den åldersgruppen (Internetstiftelsen, 2021). Under det sista decenniet har det skett en mycket kraftig ökning av internetanvändningen bland äldre. I åldrarna 65 till 75 år har användningen ökat från 61 procent år 2010 till 96 procent år 2020. I gruppen 76 år och äldre har användningen tredubblats från 23 procent 2010 till 73 procent 2020 (Internetstiftelsen, 2021). Användningen av exempelvis Skatteverkets och Försäkringskassans e-tjänster, samt digital brevlåda och digitala vårdbesök, är högst i åldrarna 26 till 45 år och börjar sedan sjunka. I gruppen 76 år och äldre är användningen betydligt lägre än i andra grupper. Internetstiftelsen (2020) anger att det är de allra äldsta som behöver mest hjälp, knappt hälften av dem behöver hjälp för att boka ett läkarbesök online eller ladda ner en applikation till sin smarttelefon. En svensk studie visar att äldre ofta tar hjälp av andra i sin omgivning för att hantera digitala verktyg och kunna vara delaktiga digitalt (Reneland-Forsman, 2018). De allra flesta pensionärerna, sju av tio, anger att de får hjälp av sina barn och barnbarn för att kunna hantera digitala verktyg och/eller vara delaktiga digitalt (Internetstiftelsen, 2020). För de som inte har någon anhörig som kan hjälpa dem är risken stor att de hamnar i ett digitalt utanförskap (Olsson & Viscovi, 2018). Äldres egna förklaringar till varför de hamnar i ett digitalt

utanförskap är rädsla för att använda digital teknik, negativa attityder till tekniken, att de uppfattar sig som ”för gamla” för att lära sig använda tekniken och att mycket av språket är på engelska, vilket de inte behärskar (Holgersson & Söderström, 2019).

Samtidigt är ”äldre” inte en homogen grupp, utan den digitala kompetensen och aktiviteten varierar. Bland äldre kan det också finnas olika faktorer som samverkar till digitalt utanförskap. För den heterogena gruppen äldre verkar det dock framträdande att motivation är det största hindret för att bli digitalt inkluderade. Vidare kan det finnas skillnader beroende på vilken digital teknik man är van vid från exempelvis arbetslivet, vad för slags digital teknik man eventuellt äger och även hur frekventa ens sociala kontakter är; liksom om de kontakterna har möjlighet att hjälpa en med digital teknik och kunskap (Iacobaeus et al, 2019).

Som nämnts tidigare beskriver en studie att de mer resursstarka (ekonomiskt, materiellt men också utbildningsmässigt och socialt), oftare har fler apparater och att de använder dem mer frekvent och för olika ändamål. Den här gruppen är mer förberedd för, och premieras dessutom mer av, ett digitaliserande samhälle (Viscovi & Hammarstedt, 2019). I studien från Nederländerna som nämnts tidigare hävdar författarna att den digitala klyftan som beror på ålderskillnader troligen kommer att minska, inte endast för att äldre generationer går ur tiden, men också för att fler äldre tar sig an nya aktiviteter på internet (van Deursen & van Dijk, 2013). Vidare visar den studien att ju mognare internet blir desto fler likheter med den traditionella mediaanvändningen – det vill säga, att internet mer och mer reflekterar de sociala, ekonomiska och kulturella relationer som finns i den icke-digitala världen (van Deursen & van Dijk, 2013).

2.2.3 Personer med funktionsnedsättning

Flera studier om digital inkludering visar att personer med funktionsnedsättning i högre utsträckning befinner sig i digitalt utanförskap. Internetstiftelsen genomförde en studie som visade att en tredjedel av personer med funktionsnedsättning inte har något sätt att identifiera sig digitalt (till exempel genom BankID), något som skapar stora problem för att nyttja olika e-tjänster (Internetstiftelsen, 2019).

I den tidigare nämnda rapporten från Iacobaeus et.al. (2019) beskrivs det att personer med funktionsnedsättning saknar tillgång till anpassade internetjänster och att deras behov sällan ingår i utformandet av nya digitala tjänster. En rapport från Post- och telestyrelsen (2020) beskriver att antalet tjänster som är anpassade för personer med funktionsnedsättningar är tämligen lågt och dessutom är anpassningarna inte tillräckliga för att säkerställa dessa personers digitala behov. Vidare är gruppen heterogen och därför behövs det olika typer av stöd och alternativ. Post- och telestyrelsen (2020) beskriver att oftast utvecklas tekniken utifrån personer utan funktionsnedsättning där anpassningar för personer med funktionsnedsättning sker först efter implementering av tekniken, och ibland med stora dröjsmål. Vidare framgick det i en studie från Storstockholm att 22 procent av de personer som hade en funktionsnedsättning inte använde internet (Storsthlm, 2022).

2.2.4 Nyanlända personer i Sverige

Nyanlända är inte en homogen grupp, utan består av personer med exempelvis varierande erfarenheter och utbildningsbakgrund. Därför varierar också den digitala kompetensen inom gruppen.

Digital användning

I en studie från Sverige, vilket förefaller vara den enda på gruppen äldre utrikes födda personer, mättes personers användande av internet. I den studien visar det sig att utomeuropeiskt födda äldre kanske använder internet mer än infödda äldre (Viscovi & Hammarstedt, 2019). Studien visar att utrikes födda personer ägnar mer tid åt internetanvändning än svenskfödda personer – men att de kan ”ha en lite snävare användningsrepertoar”. Studien hävdar därför att utrikes födda äldre personer inte skiljer sig från infödda svenskar gällande digital inkludering (Viscovi & Hammarstedt, 2019). De påpekar samtidigt att utrikes födda personer som nyligen kommit till Sverige har ett mindre fördelaktigt utgångsläge än andra. Studien visar även, i enlighet med flera andra studier, att både innehav av digital teknik liksom digital kompetens är först och främst en resursfråga och i förlängningen därför en fråga om utbildning och inkomst. Författarna framhåller att det främst är personer med god ekonomi och längre utbildning som gagnas av digitaliseringen, och att personer med kortare utbildning och lägre inkomst oftare befinner sig i utanförskap (Viscovi & Hammarstedt, 2019). Detta gäller även gruppen utrikes födda.

I en annan svensk studie diskuterar författarna erfarenheten av digitala e-tjänster i de länder som flyktingar som kommer till Sverige kommer ifrån. De länder som flest asylsökande kom ifrån när studien gjordes, var länder som oftast saknade e-tjänster, och specifikt offentliga internetjänster. Författarna menar därför att flyktingar som kommer från länder där internetanvändningen är mindre utbredd inte nödvändigtvis har låg digital kompetens, utan snarare att det inte ska tas för givet att de ”automatiskt integreras i Sveriges digitala arenor” (Umecon, 2016, s. 22–23).

Språk

Även språk kan vara en stor del i den digitala inkluderingen. I en studie från Stockholmsregionen framgick det att det svenska språket är en stor hindrande faktor för att personer ska kunna bli digitalt delaktiga. Rapporten påtalar också att språk sällan lyfts upp som en faktor i studier om digitalt utanförskap, och att det är något som bör undersökas mer (Storsthlm, 2022). Även i undersökningen *Svenskarna och internet 2021* framgår det att det behövs utbildning i digital kompetens på andra språk än svenska (Internetstiftelsen, 2021, s. 350).

Livssituationer utifrån migration

Vidare kan en person som migrerat till Sverige leva under svårare omständigheter än personer som är etablerade i landet. Nyligen anlända befinner sig oftast i ett sämre utgångsläge ekonomiskt, meritmässigt och socialt än jämförbara inrikes födda generationskamrater. De saknar dessutom ofta de nätverk som är fördelaktiga för både livskvalitet och arbetsliv. I en studie skriver forskarna att ”situationen kan beskrivas i termer av ekonomiskt kapital, humankapital och socialt kapital; samtliga tre kapitalformer tenderar att minska som en följd av migrationen” (Viscovi &

Hammarstedt, 2019, s. 22). Att öka dessa kapital tar tid, men med tiden kommer dessa personer att kunna nå mer jämförbara förutsättningar (Viscovi & Hammarstedt, 2019).

I en studie från Linköpings universitet som genomförts på uppdrag av Digitaliseringsrådet efterlyser författarna att man studerar de utmaningar som migranter ställs inför gällande digitalt utanförskap när de försöker etablera sig i Sverige (Iacobaeus et al, 2019).

Tillit till internet

Det finns flera studier som litteraturöversikten från Linköpings universitet presenterar som visar att tillit till internet och internettjänster kan handla om tillit till det offentliga styret, och om kunskap och färdigheter om kontexten – i detta fall de digitala arenorna (Iacobaeus et al, 2019). *Svenskarna och internet 2021* innehåller en undersökning om hur orolig man som person är för att data samlas in om dig på internet. En skillnad i befolkningen som den studien visar är att utrikes födda personer är mer oroliga än genomsnittet för att data samlas in om dem, särskilt data som utländska myndigheter samlar in. Likaså är gruppen pensionärer mer orolig för den typen av datainsamling (Internetstiftelsen, 2021).

2.3 Demokratifrågan i digitalt utanförskap

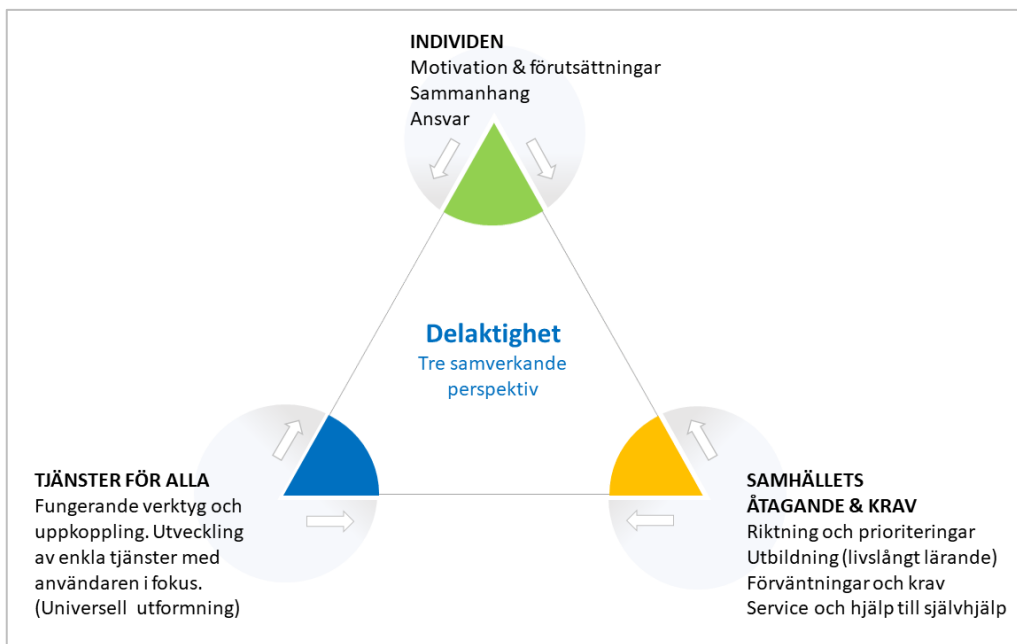
När välfärdstjänster digitaliseras kan det uppstå demokratiska problem, eftersom tillgången till dessa tjänster inte blir likvärdig för alla (Iacobaeus et al, 2019). De grupper som i förra avsnittet oftare beskrivs ha låg digital kompetens och därmed svårt att hantera de digitala välfärdstjänsterna är också de grupper som i högre grad använder välfärdstjänsterna.

Desto mer digitaliseringen fortskrider, desto mer bör det digitala utanförskapet synliggöras. Då digital kompetens ger en bättre möjlighet till delaktighet utgör digitalt utanförskap en demokratifråga i ett land som Sverige. Det är viktigt att digitala välfärdstjänster och digital samhällsinformation görs tillgänglig för alla, vilket innebär tillgänglighet på olika sätt. Eftersom kärnvärden i en demokrati är inkludering och jämlikhet måste dessa värden även genomsyra digital styrning (Bernhard et al, 2019). Tjänsterna och informationen behöver vara skapta så att de upplevs som tillgängliga och legitima, oavsett medborgarens utgångspunkt.

Digitalisering kan ses som en process med stor potential, liksom en förutsättning för utveckling inom olika samhällsområden. Eftersom digitalt utanförskap förstärker samhälleligt utanförskap är digital kompetensutveckling möjlighetsskapande i integrationsarbetet. Digital okunskap innebär nämligen en risk för att bromsa effekten av integrationspolitiska insatser, exempelvis sådana som önskar bidra till förhöjd egenmakt hos de personer som har kommit till Sverige som flyktingar (Umecon, 2016). Slutligen skriver Digitaliseringsrådet (2018) i en rapport att ”alla måste med” – digital kompetens är en typ av grundläggande färdighet som alla måste ha för att kunna delta på ett jämbördigt sätt i samhället.

2.4 Samverkande perspektiv för delaktighet

Digitaliseringsrådet publicerade 2019 en rapport om digital delaktighet. I den presenterar de bland annat tre samverkande perspektiv för digital delaktighet. Dels finns det perspektiv som berör individen, dels perspektiv som handlar om hur tjänster utformas och samhällets åtagande för att se till att alla i Sverige ska kunna utveckla och använda sin digitala kompetens (Digitaliseringsrådet, 2019). Digitaliseringsrådet visualiserar i en triangel mötet mellan individ, tjänst och samhälle (se figur 1 nedan). I rapporten beskrivs hur de tre perspektiven samverkar utan att det nödvändigtvis alltid finns direkta orsakssamband.



Figur 1. Tre samverkande perspektiv (Digitaliseringsrådet, 2019, s 10. Figuren är bearbetad av GR.)

Digitaliseringsrådet beskriver att det översta hörnet av triangeln som handlar individen har att göra med ”attityder, specifika kunskaper och funktionsvariationer”. Denna faktor handlar om individens förutsättningar att tillskansa sig ny digital kompetens. De påpekar även att individen har ett eget ansvar för sin utveckling och sin motivation att skaffa sig digital kompetens.

I det högra hörnet av triangeln återfinns ”samhällets samlade insatser för att främja delaktighet i en digital tid”, men också vilka krav som samhället ställer både på individen och på tjänsterna som ska utvecklas. Rapporten ställer i detta avsnitt flera frågor, såsom om olika behov tas i beaktning när man utformar nya digitala system, hur invånare kan få stöttning genom digital handledning men också frågan om vem som har ansvar för digital inkludering.

I det vänstra hörnet av triangelfiguren återfinns faktorerna gällande infrastruktur, uppkoppling och tjänster för alla. Detta perspektiv handlar främst om användning av tjänster men också tillgång till verktyg och fungerande uppkoppling.

Digital delaktighet utgörs alltså av dessa tre perspektiv och modellen visar på den samverkan som sker mellan de digitala tjänsternas utformning, samhällets stöd till digitalisering och individens egen motivation och kompetens.

2.4.1 Tjänster för alla – universell utformning

Att arbeta med principen om universell utformning handlar om att skapa lösningar som fungerar för så många som möjligt redan från början (Myndigheten för delaktighet, 2022). Universell utformning handlar inte om *ett* sätt att utforma som kan passa alla, utan snarare att utformaren av i detta fall en tjänst, kan ha så många utformningsalternativ i åtanke som möjligt, och exempelvis studera om det finns olika utformningar som kan integreras i tjänsten samtidigt, eller om den mest inkluderande utformningen kan väljas i första hand. Den som utformar kan se tjänsten som ett 'system' i stället för att enbart studera individuella aspekter av den, för att kunna undersöka olika alternativ som kan skapa en likvärdig upplevelse för användarna (Centre for Excellence in Universal Design, 2022). Ett sätt att uppnå detta är att involvera olika grupper när tjänsten designas.

2.4.2 Trappan för digital inkludering

Ett hjälpsamt teoretiskt verktyg för att förstå processen digital inkludering för individen, är en trappa som presenteras i en litteraturöversikt från Linköpings universitet, se figur 2 (Iacobaeus et al, 2019).



Figur 2. Trappan för digital inkludering (Iacobaeus et al, 2019).

Trappan symboliserar de olika steg som en person, eller grupp, behöver ta för att komma till nästa steg. Det första steget, vilket alltså är basen för digital inkludering, handlar om motivation. Nästa steg är tillgång, därpå färdigheter, och till sist användning. Trappan illustrerar att man behöver bygga på tidigare steg för att komma upp till användning. På samma sätt kan man förstå digitalt utanförskap, där man kan använda trappan för att förstå vilka tidigare steg som behövs för att kunna nå fullständig digital inkludering².

Något som inte tas upp i trappan för digital inkludering är samhällliga faktorer. Författarna till studien beskriver att samhällliga faktorer som kan bidra till digitalt utanförskap är bristande styrning och ledning (Iacobaeus et al, 2019). Detta utvecklas mer i senare delar av denna rapport.

Den första viktiga faktorn som bidrar till digital inkludering är **motivation**. För att stävja bristande motivation är det viktigt att skapa en belöningseffekt för att personer ska lära sig, att de ska känna att lära sig den digitala färdigheten ger reell utdelning. Det finns också personer som kan anses befinna sig i en digital gråzon där man använder hårdvara eller internet, men inte tjänster som skulle kunna ha stort värde

² Eftersom även en annan studie presenterar snarlika faktorer kommer följande text basera sig på båda dessa studier (Umecon, 2016; Iacobaeus et al, 2019).

för dem. Detta har många orsaker; det kan vara att man inte ser relevansen, eller att man vet ett analogt sätt att utnyttja tjänsten och inte lär sig det digitala. Det kan också finnas en klar koppling till tidigare nämnda faktorer; att personen befinner sig i ett utanförskap där egenmakten upplevs som liten och bristande förmåga eller kunskap bidrar till att man inte känner sig motiverad att tillskansa sig digital kompetens. Dessa personer kan också uppleva att de har liten förmåga att påverka sin livssituation och det kan förklara bristen på motivation. Språkkunskaper kan också vara en faktor som påverkar både motivation och förmåga (Umecon, 2016). Båda rapporterna beskriver att digitalt utanförskap framför allt handlar om bristande motivation (Umecon, 2016; Iacobaeus et al, 2019).

Nästa steg på trappan är **tillgång**. Tillgång kan handla om bristande tillgång till internet, något som relativt få personer i Sverige upplever enligt *Svenskarna och internet 2021*, men också bristande tillgång till hårdvara (Internetstiftelsen, 2021). När det gäller hinder kopplat till tillgång kan ekonomi spela in (Umecon, 2016).

Vidare beskriver studierna trappsteget som handlar om **förmåga**. Många som befinner sig i digitalt utanförskap kan uppleva en bristande förmåga som beror på funktionsvariation, trauma, sjukdom eller ålder. Studien beskriver att detta hinder endast kan överkommas med teknik- eller metodutveckling, det räcker alltså inte med utbildningsinsatser (Umecon, 2016).

Det sista steget är **användning**. Denna nivå är den sista i trappan, och innebär att den digitala användningen sker, och bygger på föregående trappsteg av motivation, tillgång och färdigheter. Enligt författarna är det först då en person kan anses vara digitalt inkluderad (Umecon, 2016; Iacobaeus et al, 2019).

2.3.4 Samhällets initiativ för ökad digital kompetens

Det finns flera initiativ i Sveriges kommuner för att öka den digitala kompetensen hos de grupper som befinner sig i digitalt utanförskap.

Sveriges folkbibliotek har som uppdrag att stötta invånarens digitala allmänbildning. År 2017 gav regeringen Kungliga biblioteket i uppdrag att samordna en utbildning för landets folkbibliotek, som ett led i att förstärka den digitala kompetensen bland invånare (Kulturdepartementet, 2017).

Vidare finns det ett initiativ som handlar om att främja digital delaktighet genom att inrätta DigidelCenter på kommunal nivå. I nuläget finns dessa DigidelCenter i 26 kommuner runtom i Sverige, dock inga i Göteborgsregionen (Digidel, 2022). I dessa center samlas de olika initiativen och kompetenserna som finns i kommunerna för att öka stödet till digitaliseringen.

I kommuner runt om i Sverige finns det också ofta flera andra initiativ som syftar till att öka den digitala kompetensen. Den tidigare nämnda kursen i digital kompetens som ges av Göteborgs Stad är ett exempel på ett initiativ för att stärka nyanlända personers digitala kompetens. De flesta kommuner har också servicecenter eller informationskontor för nyanlända personer som också ofta hjälper till med digitala frågor. Vidare beskriver en rapport från Storstockholm att där finns flera goda exempel på initiativ till ökad digital kompetens, bland annat ett "Välkomstcenter" i Danderyds kommun dit nyanlända kan vända sig för frågor om digital teknik och ett projekt som erbjuder it-kurser på olika språk. Ett annat exempel från Stockholms

stad är att man skapat rollen som it-värd för unga utan arbete, som på så sätt får en tillfällig anställning i staden. Dessa it-värdar finns på bibliotek, medborgarkontor eller andra ställen där vägledning erbjuds för nyanlända. I Södertälje erbjuder kommunen en orienteringskurs i grundläggande digital kompetens i samband med att personer ska börja på sfi (Storsthlm, 2021).

2.7 Sammanfattning av kunskapsöversikt

Denna litteraturgenomgång belyser att det är viktigt att förstå att personer har olika förutsättningar för att delta i det digitala samhället. Sociodemografiska faktorer såsom utbildningsnivå, härkomst eller migrantstatus och ålder har inverkan på egenmakt, förmåga, tillgång, tillit och motivation. Denna insikt kan sedan tas vidare för att förstå digital inkludering som en trappa där motivation, tillgång, färdigheter och användning påverkar hur en person kan ta sig upp för trappstegen på väg mot digital inkludering. Digitalisering av samhället kan alltså ses som en process, där olika människor har olika förutsättningar och risker för att hamna efter. Detta kräver god styrning och en strukturomvandling där alla i samhället bör inkluderas på ett jämbördigt sätt.

3. Material och metod

För att svara på studiens frågeställningar genomfördes en översiktlig litteraturstudie som presenterades i föregående kapitel. Dessutom intervjuades tre olika grupper: Dels yrkesverksamma som i sina tjänster arbetar med att stärka nyanländas digitala kompetens i olika verksamheter, dels nyanlända personer över 50 år och även nyanlända personer i blandade åldrar som gick på samhällsorienteringskurs på Integrationscentrum (för att få en bild av hur de ser på digital inkludering för olika åldrar).

3.1 Yrkesverksamma som arbetar med nyanländas digitala inkludering

Elva yrkesverksamma personer som arbetar med att stödja nyanlända i deras digitala inkludering intervjuades. Intervjupersonerna valdes ut för att få en så bred bild som möjligt av digitala kompetens och inkludering hos nyanlända personer över 50 år. De personer som intervjuades är verksamma som arbetsmarknadscoach, flyktingsamordnare, samhällsvägledare, kursledare i digital kompetens, bibliotekarie, medarbetare på kommunalt servicecenter, utvecklingsledare inom vuxenutbildningen och medarbetare inom äldreomsorgen som jobbar med digital delaktighet. Forskaren fick kontakt med vissa av dessa personer genom Göteborgsregionens nätverk för mottagande och integration, och genom intervjupersonerna fick forskaren sedan kontakt med ytterligare personer att intervjua.

Semi-strukturerade intervjuer genomfördes med enskild yrkesverksam person eller i grupp. Intervjuerna rörde temana motivation, tillgång, färdigheter och användning. Intervjuerna pågick i cirka 60 minuter vardera, och intervjuinnehållet noterades i form av minnesanteckningar. Intervjuer kodades och tematisk innehållsanalys genomfördes (Braun & Clarke, 2006).

3.2 Nyanlända personer över 50 år

Forskaren kom i kontakt med personerna från målgruppen genom personer i Göteborgsregionens nätverk samt genom de personer som intervjuades som arbetar med nyanländas digitala inkludering. Ett strategiskt urval gjordes för att få personer med olika kön, språk, ålder och utbildningsbakgrund. Av de 16 personer som tillfrågades så tackade sju ja till att bli intervjuade. Det var två män och fem kvinnor, mellan 51 och 62 år, som intervjuades. De flesta hade varit i Sverige mellan fem och sju år, men någon hade varit i Sverige endast ett år och en annan person i tio år. De talade arabiska, farsi, somaliska, sorani och turkiska. De hade varierande utbildningsbakgrund, ett par av dem hade inte någon utbildning alls medan ett par hade högskoleutbildning. Deras sysselsättning varierade också, tre studerade, två arbetade deltid och två var utan arbete eller sysselsättning.

De personer som forskare och forskningsassistent fick kontakt med tillfrågades om samtycke till att medverka och intervjuerna genomfördes i form av individuella semi-strukturerade intervjuer. Områdena som belystes i intervjuerna var motivation, tillgång, färdigheter och användning av digital teknik. Alla intervjuer med intervjufrågor fick inte samma utformning utan anpassades till individens och

samtalets förutsättningar. Vid samtliga intervjuer användes tolk. Intervjuerna varade i mellan 30 och 70 minuter. Två intervjuer genomfördes online via videosamtal på personernas egen begäran. Intervjuerna spelades in, om personen samtyckte till det, och transkriberades. Den person som inte samtyckte till inspelning samtyckte till minnesanteckningar. Intervjutranskriberingarna fördes sedan över till Nvivo där de kodades och därefter genomfördes en tematisk innehållsanalys (Braun & Clarke, 2006).

3.3 Nyanlända personer som deltar i samhällsorienteringskurser

Under våren 2022 intervjuades grupper som gick en samhällsorienteringskurs på Integrationscentrum i Göteborg. Kurserna ges på olika språk och intervjuerna genomfördes i tre grupper på tre olika språk, för att få en så bred bild som möjligt. En kurs var på somaliska, en på tigrinja och en på arabiska. Sammanlagt deltog 39 personer, 23 kvinnor och 16 män. Fem av dem var över 50 år. Samtliga var nyanlända, ingen hade varit i Sverige mer än två år.

Syftet med dessa intervjuer var att få en uppfattning om hur nyanlända generellt ser på digitaliseringen utifrån olika aspekter, och även undersöka hur de ser på om det finns någon skillnad i digital kompetens hos de som är över 50 år och i så fall vilka dessa skillnader är.

Deltagarna informerades om intervjun och samtycke inhämtades. Grupperna intervjuades genom semi-strukturerade intervjuer. Även här var frågeområdena motivation, tillgång, färdigheter och användning. Vid samtliga intervjuer närvarade gruppens lärare som även agerade tolk. Intervjuerna tog mellan 35 och 50 minuter. De spelades in och transkriberades, och fördes sedan över till Nvivo där de kodades och därefter genomfördes en tematisk innehållsanalys (Braun & Clarke, 2006).

3.3 Metoddiskussion

Då denna studie påbörjades pågick covid-19-pandemin. Detta gjorde att studiens förutsättningar påverkades så till vida att intervjukontakten ibland behövde vara digital. För målgruppen var det i vissa fall var lättare – vissa bad specifikt om att få genomföra intervjun digitalt – men i många fall föreföll det svårare eftersom den digitala kompetensen kunde vara otillräcklig för att genomföra intervjun.

Att det blev relativt få intervjuer med nyanlända personer över 50 år berodde troligen på covid-19-pandemins konsekvenser som gjorde att personer var oroliga för kontakt. Det kan också handla om att en del av personerna som tillfrågades kan ha upplevt det svårt att veta hur de skulle kunna svara på frågor i ett ämne som de hade liten kunskap om.

Det fanns en skillnad mellan digitala och fysiska intervjuer gällande den informationsmängd som gavs, där de fysiska intervjuerna blev längre.

Det är även viktigt att ha i åtanke att alla intervjuer med målgruppen och kursdeltagarna genomförts med tolk, vilket alltid innebär en risk att nyanser i svaren går förlorade i översättningen.

Intervjuarna bedöms stå långt ifrån intervjupersonerna, det vill säga det som i forskningsmetodik ofta kallas ”outsider”, vilket kan försvåra en uttömmande och förtrolig intervju (Dwyer & Buckle, 2009).

4. Resultat

I detta kapitel beskrivs resultaten från de intervjuer som genomförts inom ramen för studien. Resultaten presenteras i kategorier utifrån den trappmodell som diskuterades i kapitel 2, som omfattar de individuella faktorerna motivation, tillgång, färdigheter och användning. Dessutom innehåller kapitlet ett avsnitt om de digitala tjänsternas utformning och samhällets initiativ. Under varje kategori beskrivs de teman som framkommit i intervjuerna. Först presenteras vad som framkom vid intervjuer med yrkesverksamma och därefter med nyanlända personer.

4.1 Motivation och hinder för lärande

Det första steget för att bli digitalt inkluderad är att man är motiverad till att skaffa sig tillgång till tekniken och de färdigheter som krävs. Nedan beskrivs hur de olika grupperna som blivit intervjuade beskriver motivationen hos de nyanlända att lära sig den digitala tekniken. Även de hinder som finns och som lyftes upp i intervjuerna beskrivs nedan.

4.1.1 Motivation och vad nyanlända personer vill lära sig

Personer som arbetar med nyanländas digitala inkludering

Samtliga personer som arbetar med att stötta nyanlända att kunna bli mer digitalt inkluderade beskrev i intervjuerna att de uppfattar att det generellt sett finns en motivation bland de som är över 50 år till att lära sig och bli digitalt inkluderade. De beskriver att personer från målgruppen uttryckt att de vill utvecklas och att utan digital kunskap kommer de ingenstans.

En intervjuad person beskriver vissa problem med målgruppens motivation, exempelvis att de inte ser någon anledning till att gå fler kurser, samt att de kan uppleva det överväldigande med all information och alla krav från myndigheter och kommuner.

Intervjupersonerna beskriver att nyanlända över 50 år är en mycket heterogen grupp, de kommer från olika delar av världen och har olika utbildningsbakgrund. I vissa länder är det inte en självklarhet med digitala verktyg, medan Sverige är mycket digitaliserat. De beskriver att skillnaden är stor mellan de yngre och de äldre gällande i vilken utsträckning de har kunskaper och färdigheter sen innan. De beskriver att yngre nyanlända personer oftast har erfarenhet av smarttelefoner, men att de ser ett trenderbrott i 50-årsåldern.

Vidare berättar de att det finns en tydlig koppling mellan utbildningsnivå och hur snabbt man kan tillskansa sig digital teknik. De som enbart gått i skola i några år eller inte alls har mycket stora svårigheter. Det är fler i gruppen över 50 år som inte kan läsa och skriva, något som ytterligare försvårar möjligheten att tillskansa sig nya, digitala färdigheter. Det finns även exempel på att de med hög utbildning ändå haft stora svårigheter, exempelvis finns det de som i sitt hemland haft en sekreterare som hanterat de digitala verktygen.

Det som de nyanlända personerna över 50 år främst vill lära sig är att kunna använda digitala verktyg så som etableringsförsäkring och aktivitetsrapportering, använda

BankID och betala räkningar, kunna skicka mejl, kolla busstidtabeller och hantera skolans olika digitala plattformar som deras barn är knutna till.

Nyanlända över 50 år

Av de nyanlända över 50 år som intervjuades uttryckte de allra flesta att de är motiverade att öka sin digitala kompetens. De intervjuade beskriver att de skulle vilja lära sig hantera en dator och flera beskriver att de vill lära sig det "från början". Det kan exempelvis handla om att det är svårt att hitta bokstäverna på tangentbordet. De beskriver också fler grundläggande digitala funktioner som de vill lära sig. De nämner att de vill lära sig hur man laddar ner appar, och att förstå kontakten med myndigheter och deras e-tjänster, liksom att använda Swish. Flertalet nämner att de vill lära sig att betala sina räkningar. Att kunna söka jobb är också något som lyfts upp av flera av de intervjuade. En viktig motivationskälla för att lära sig digitala tjänster är att kunna söka och hitta jobb och därmed kunna försörja sig själv. En person nämner att denne redan försöker söka jobb digitalt och behöver även rapportera det till Arbetsförmedlingen digitalt.

Intervjupersonerna beskriver också att det kan finnas svårigheter som påverkar motivationen. Exempelvis beskriver en person att hon fortsätter att försöka göra nya saker med sin dator, men när det inte går så gör det att hon ibland ger upp. Hon upplever att det är lite enklare på mobilen än på datorn.

En intervjufråga handlade om huruvida ålder spelar någon roll för motivationen och förmågan att lära sig. Det fanns lite olika syn på det. En intervjudeltagare beskrev att ålder inte spelar någon roll:

Nej, alltså ålder spelar ingen roll. Den här digitala världen utvecklas varje dag och man får ju hänga med hela tiden och man får ju lära sig dag för dag. Till exempel det här med Zoom, det var inte så aktuellt innan pandemin, men det blev helt plötsligt väldigt användbart verktyg i digitala världen. Så man får ju lära sig varje dag och det spelar ingen roll hur gammal man är.

Flera personer lyfter upp att det kan ta längre tid för dem att lära sig, jämfört med yngre personer. En person uttryckte att känslan av att vara gammal kan vara olika för olika personer i samma ålder.

Det är så här, svenskarna liksom erkänner inte att när man är 62 år gammal, att man är gammal. Eftersom svenskarna inte har varit med om svårigheter i sina liv, däremot vi har ju varit med om många saker som har varit jättetråkiga och eländiga och så där, så det är annorlunda för oss och vi känner att vi är gamla när vi är 62.

Nyanlända personer som deltar i samhällsorienteringskurser

I en gruppintervju med nyanlända personer som deltog i en samhällsorienteringskurs beskriver deltagarna att det är motivation som styr om man kan tänka sig att lära sig, och inte så mycket åldern i sig. En annan grupp uttrycker också att ålder inte spelar någon roll, utan att det handlar om att försöka utveckla sig själv. Gruppen uttrycker att det är viktigt för framtiden att man lär sig hantera internet och digitala verktyg.

Intervjupersonerna tror att det är viktigt att det finns förebilder för att de som är över 50 år ska våga gå på digitaliseringskurser. Deltagarna beskriver att de tror att de äldre även behöver nås av information om kurserna och att de behöver uppmuntran

och stöttning. De beskriver hur en del som är över 50 år kan ha svårt att ta sig till kurser på grund av hälsoproblem och att de då behöver få stöd i att ta sig till kursen eller få gå en internetbaserad kurs i stället.

4.1.2 Hinder för att lära sig

I intervjuerna framkommer flera hinder för lärande. Det handlar främst om språk, utbildningsnivå, osäkerhet och rädsla, hälsa och social situation.

Språk och utbildningsnivå

Personer som arbetar med nyanländas digitala inkludering

Något som är framträdande i intervjuerna med de yrkesverksamma är att bristande kunskap i det svenska språket beskrivs som ett stort hinder för målgruppen. Vidare beskriver några att de märkt att även om en text exempelvis blir uppläst på personens hemspråk kanske personen ändå inte förstår. De ser att det ibland finns svårigheter med att tolka och ta in bilder.

En del äldre är inte läs- och skrivkunniga och intervjupersonerna uppfattar att det helt enkelt är särskilt svårt för dem att lära sig digital teknik och internet. En kursledare berättar att deltagare i kurser kan säga ”jag kan inget” och ”jag är analfabet”, vilket visar på ett bristande självförtroende. De berättar att de försöker uppmuntra dem, men undrar samtidigt hur personen som inte kan läsa ska komma in i det digitala samhället.

Nyanlända personer över 50 år

Alla intervjupersoner beskriver att det svenska språket är ett stort hinder för att lära sig nytt, exempelvis att lära sig använda e-tjänster, men också för att orientera sig i den svenska samhällsstrukturen när man är ny i Sverige. En person beskriver att det är svårt att öva på det svenska språket då det inte finns någon i området att öva med. En annan intervjuperson ger ett exempel där hen har fått problem på grund av språkbarriären hen upplever, liksom svårigheten att orientera sig bland olika e-tjänster:

När jag fick fakturan betalade jag direkt genom Kivra så då förväntade jag mig att de skulle ta ur pengarna från mitt konto. Det gjorde de inte och jag fick stress, ångest under resten av månaden. Jag visste inte att det stod till exempel 'dras den 30:e den här månaden' så under en lång period upplevde jag stress och ångest. Det är sådana saker jag har problem med.

En annan person beskriver att även om det hade funnits översättningar till somaliska för olika tjänster eller information på internet hade det inte hjälpt eftersom hon inte gått i skolan och fått lära sig läsa och skriva.

Vidare har vissa svårt att hitta tangenterna och exempelvis texta sitt namn.

Osäkerhet och rädsla

Personer som arbetar med nyanländas digitala inkludering

En person beskriver att de som är över 50 år är mycket försiktiga när det kommer till att pröva digital teknik. De känner sig osäkra. Rädslan kan ha att göra med att de tror

att om de gör ett litet misstag så blir det fel hos exempelvis myndigheter eller banken. De är rädda att de ska ha gjort fel och att det finns med i något register. Intervjupersonerna lyfter också att äldre löper risk att bli lurade av telefonförsäljare.

Nyanlända personer över 50 år

Åtminstone två intervjupersoner nämner att de är rädda att göra fel när de testar något nytt digitalt. De beskriver att det upplevs otäckt att trycka fel, då de har en rädsla för att feltryck och misstag ska få stora konsekvenser. Exempel på detta är att en faktura inte ska bli betald i tid, eller att man gör fel i sin aktivitetsrapportering till Arbetsförmedlingen när man söker jobb. En intervjuperson uttryckte det så här:

Jag har Swish, och jag har även swishat, en gång swishade jag 200 kronor för en bekant, och dagen efter skulle jag swisha ett annat belopp till någon annan och det gick inte igenom. Och det var ju, herregud jag blev förvirrad. Jag har ju pengar på kontot och jag kan ju swisha, men det går inte fram. Då var jag väldigt förvirrad, kunde inte göra någonting, utan vände mig till banken. Stod i kö där i två timmar för att komma fram. Bankmannen sa då *'Ja du hade ju det här beloppet som din gräns att swisha, du kan ju liksom höja det här till 1000 eller mer'*. Så det var ju lätt, men jag kunde inte göra det, och jag visste inte hur jag skulle lösa det här.

Hälsa och social situation

Personer som arbetar med nyanländas digitala inkludering

Flera yrkesverksamma personer som intervjuades beskriver att hälsa kan vara ett hinder för målgruppen att lära sig eller gå på kurser. En del äldre kan ha svårt med synen och koordination. Den här äldre gruppen kan ha svårt med små knappar, koordination och att tolka bilder och innehåll. De yrkesverksamma berättar att det ibland kan uppstå situationer när de försöker visa på innehåll, medan personen har fullt upp med att lära sig det digitala verktyget. Intervjupersonerna beskriver också att det kan finnas en del dolda funktionsnedsättningar bland de nyanlända över 50 år, till exempel kognitiva nedsättningar.

Två personer som intervjuades beskriver att de som hamnar utanför i samhället också upplever ohälsa på grund av det, liksom att många från målgruppen har en svår situation när det gäller att få ett stabilt boende, vilket också påverkar vardagen och i förlängningen förmågan att lära sig.

Vidare beskriver intervjupersonerna att många har levt under förtryck och tvingats fly, och att dessa personer har svårt att vara helt närvarande mentalt under lektionerna. De har tankarna någon annanstans och det är svårt för dem att lära sig nytt då de har basala prioriteringar att ta itu med först. Det kan handla om att se till att familjen har det som behövs, och plats på skola eller förskola, eller att man själv eller familjen har sysselsättning. Ibland har dessa personer ingen säker bostad eller bor trångt, vilket försämrar förutsättningarna för att läsa eller studera.

Försörjning är också ett hinder, beskriver intervjupersonerna. Dessa personer är ofta vana att jobba och vill inte gå på försörjningsstöd. De undrar ibland varför man inte kan hitta ett jobb först, och sen lära sig språket. Jobb och försörjning kommer i första hand för många. Det kan också vara så att motivationen påverkas av att de digitala ärendena kanske redan omhändertas av exempelvis ens barn.

Nyanlända personer över 50 år

Flera av de intervjuade beskrev att deras hälsa påverkar deras motivation och förmåga att lära sig. De som har stora hälsoproblem eller trauman kan ha svårt att hitta möjlighet eller motivation till att lära sig digital teknik.

Flera nämner att deras migrationssituation eller flykt har påverkat dem. En person beskrev att hon vill lära sig men att hon inte har kunnat fokusera på digital kunskap eftersom livet har varit kantat av migrationsärenden och ovisshet kring uppehållstillstånd. Hon beskrev att hon trots detta känner sig motiverad att lära och skulle gå en digitaliseringskurs om det fanns tillgängligt. En annan intervjuperson nämner också att migrationen till Sverige och andra saker som han varit med om gjort att hans liv kantats av osäkerhet och svåra upplevelser. Detta är en betydande förklaring till bristande motivation och dålig psykisk hälsa.

4.2 Tillgång

Personer som arbetar med nyanländas digitala inkludering

De yrkesverksamma som intervjuades beskriver att de flesta nyanlända över 50 år som de har kontakt med har wifi hemma liksom tillgång till en smarttelefon. Det är mer ovanligt att de har tillgång till dator eller läsplatta än smarttelefon. Enligt en intervju finns det personer där barn och barnbarn köpt dem fina teknikprylar, men de har inte kunnat lära sig prylarna och/eller så vågar de inte öppna förpackningen och testa sig fram. En del har inte heller råd att skaffa digital utrustning.

Nyanlända personer över 50 år

I intervjuer med de nyanlända och utrikesfödda som är över 50 år så framgår det att samtliga har en smarttelefon. De flesta har ingen dator. En av de intervjuade har en dator i hemmet, och en har fått låna en dator från skolan.

4.3 Färdigheter och användning

4.3.1 Användning

Personer som arbetar med nyanländas digitala inkludering

Några av de intervjuade beskriver att många personers enda digitala teknikfärdighet är att ringa med sin mobil. De beskriver att vissa kan skicka sms och vissa inte.

En av de intervjuade personerna beskriver att de flesta inte verkar kunna använda sociala medier, men om de kan det handlar det om basala funktioner, till exempel att gilla ett inlägg på Facebook. I en annan intervju beskrivs att gruppen kan ringa samtal, och nästan alla kan använda Whatsapp, där de ringer videosamtal eller röstsamtal.

Nyanlända personer över 50 år

Nästan alla intervjupersoner beskriver att de har, och själva förmår använda, sitt BankID, appen Swish som kräver mobilt BankID, och de sociala medierna Whatsapp och Facebook. Alla hanterar att ringa från mobilen och alla förutom en även sms. Den som inte skrev sms förmådde inte det på grund av analfabetism. En person hade inte

erhållit ett BankID eftersom hen var papperslös, och kunde då varken ha tillgång till det eller till appen Swish.

Vissa beskriver att de tycker det är svårt att betala med Swish eller betala räkningar, och att de får hjälp med det. Vissa nämner att de kan betala räkningar, och vissa nämner även att de får hjälp av sina barn med det. Intervjupersonerna beskriver främst att deras barn har lärt dem digital teknik, eller deras make. Två säger att de lärt sig själva.

De flesta berättar att de inte kan hantera en dator, men två beskriver att de kan lite grann om att använda en dator. Båda lärde sig det när de hade kommit till Sverige. Två personer berättar att de lärt sig att öppna en länk som leder till videosamtal i programmet Zoom på datorn, eftersom deras sfi-lektioner hölls på Zoom.

4.3.2 Vem de tar hjälp av

Personer som arbetar med nyanländas digitala inkludering

De yrkesverksamma beskriver att det oftast är målgruppens barn eller barnbarn som lär ut det som de kan. Det är också de som hjälper dem med de digitala ärendena. Vissa går även till kommunens servicecenter, där de kan få hjälp med lättare ärenden, och andra går till kommunens bibliotek. Det kan vara så att personer från målgruppen har fått hjälp i flera år hemifrån, men inte kan få det längre, och söker först då extern hjälp. Då söker de ibland mycket stöd av olika yrkesverksamma personer i kommunerna.

Det kan finnas vissa svårigheter i att vara beroende av anhörigas stöd för att kunna genomföra digitala ärenden. Barnen kan bli äldre och få mindre tid, eller ha bristande tålamod. Målgruppen kan också uppfatta att det kan uppstå integritetsproblem och att de kan hamna i beroendeställning, exempelvis om de behöver låta andra sköta deras bankärenden.

Nyanlända personer över 50 år

Det som de inte klarar av att göra själva, exempelvis att betala räkningar, hjälper deras barn eller partners oftast till med.

4.3.3 Digitala kurser

Nyanlända och andra utrikesfödda personer över 50 år

Endast en av de intervjuade kände till att det fanns kurser i digital kompetens. Den personen hade också sökt till kursen och påbörjat den, men den blev tyvärr nedlagd efter ett tillfälle då den inte hade tillräckligt många deltagare.

Samtliga intervjupersoner påpekade att de var väldigt intresserade av att gå en digitaliseringskurs om det var möjligt. Vem som är läraren eller hur gruppen ser ut verkar inte spela någon större roll för intervjupersonerna. En kvinna som blev intervjuad beskrev att det kunde vara något enklare med en kvinnlig lärare, för att hon kanske skulle våga fråga mer då. Alla påpekar att det skulle vara till stor hjälp om kursen skulle ges i deras närområde, eller åtminstone på deras ort.

Nyanlända personer som deltar i samhällsorienteringskurser

I gruppintervjuerna med nyanlända som går en kurs i samhällsorientering ställdes frågan vad de tror det beror på att personer över 50 år i lägre utsträckning går kurser för att öka sin digitala kompetens.

De beskriver att det kan handla om bristande information om kursen eller bristande självförtroende – att man tänker att man kanske inte skulle klara kursen. De anser att alla kan lära sig, även de över 50 år, men att det behövs förebilder så att de vågar gå på kursen. De beskriver att man behöver ge målgruppen mer kunskap om kursen, liksom uppmuntran. De tror att det är viktigt att målgruppen blir uppmuntrad, och kanske får hjälp att anmäla sig till kursen.

För att kunna gå kursen tror denna grupp att det är bra om det finns tid till att gå den, att den inte krockar med skolan. Det kan exempelvis vara bra med kurser både på dagtid och på kvällstid, beroende på deltagarnas tillgänglighet. De tror också att det behövs stöttning om man har olika hälsoproblem.

De föreslår också att för att kunna gå kursen hade det varit fördelaktigt om det var en del i etableringsprogrammet. Andra menade att det är bra om kursen är en del av sfi, eller åtminstone ges lokalt i kommunen där de bor, då det är dyrt och svårt att resa.

4.4 Strategier för att öka den digitala kompetensen

Personer som arbetar med nyanländas digitala inkludering

Informationsarbete

En av de yrkesverksamma anser att om kommunen bedrev uppsökande arbete skulle man hitta ett mycket stort behov hos de som inte kunnat gå på kurser innan eller inte vetat om att de fanns. Denna grupp kommer sällan med önskemål. Vidare menar några att förtroendet för samhälleliga institutioner och myndigheter är lågt, och därför är förtroendebyggande viktigt. Det är viktigt att tänka över på vilka sätt som information om kurserna ges, så att fler nås av den.

Utformning av kurser

Det finns olika ställen där digital kompetens kan läras ut. Det kan vara fristående kurser, men det skulle också kunna vara en del av samhällsorienteringen.

En av de yrkesverksamma anser att när det kommer till personer med kognitiva funktionsnedsättningar borde utbildningen kunna anpassas efter elevens behov och det borde gå att koppla in speciallärare. Två andra påpekar att man borde kunna arbeta utifrån stegen mot ett digitalt inkluderande samhälle (motivation, tillgång, färdigheter, anställning).

Det är även viktigt att komma ihåg att bemötande är a och o, det är till och med viktigare än it-kunskap hos dem som lär ut. Vidare beskrivs att det viktigaste för målgruppen är att få förtroende för läraren. En av de intervjuade beskrev att det är viktigt att målgruppen märker att läraren vill att de ska lära sig och inte ger upp, utan följer upp och stöttar dem.

En strategi som har fungerat bra för att upprätthålla motivation hos målgruppen har varit att ha tålamod. Att ge läxor har varit bra; exempelvis att personerna kan skicka

ett sms till kursledaren på morgonen innan lektionen. Att peppa personerna och stärka deras egen motivation är väldigt viktigt. Alla ska kunna utvecklas så att de har egenmakt och frihet. Slutligen tar de yrkesverksamma upp att det är väldigt viktigt med det mänskliga – att man är vänlig och tålmodig och tar sig an frågorna med den tid som det behöver ta, och möter personerna utan fördomar.

4.5 Utformning av digitala verktyg

Personer som arbetar med nyanländas digitala inkludering

Några av de yrkesverksamma berättar att det är hjälpsamt med digitala översättningsfunktioner och uppläsning men att det inte finns på alla språk, till exempel saknas vissa afrikanska språk. Vidare säger de att myndigheter borde anpassa sina system så att de är enklare att använda för målgruppen. De anser vidare att det vore konstruktivt att ha med personer från målgruppen när de digitala verktygen utformas.

5. Diskussion och slutsatser

Syftet med studien var att undersöka vad nyanlända personer över 50 år behöver för att stärka sin digitala kompetens. Det innebär att undersöka hur målgruppen själva ser på sina möjligheter, behov och kapacitet att delta i det digitala samhället och på vilket sätt kommunerna kan stödja dem i att öka sin digitala kompetens.

Sverige är ett av världens mest digitaliserade länder och för att kunna ta del av digitala välfärdstjänster, och andra e-tjänster som banktjänster, krävs digital kompetens. Av Sveriges digitaliseringsstrategi framgår att alla i landet ska erbjudas förutsättningar att ta del av digital information och tjänster från det offentliga Sverige och delta på ett likvärdigt sätt i samhället (Regeringskansliet, 2017 s. 13).

Det som framgår av litteraturoversikten och intervjuerna är att det finns flera faktorer som kan försvåra för nyanlända över 50 år att öka sin digitala kompetens och bli digitalt inkluderade. De kan tillhöra flera av de grupper som oftare är i digitalt utanförskap än andra grupper; äldre, personer med låg utbildning, låg inkomst och personer med funktionsnedsättning. Det som också är utmärkande för de som är nyanlända är att det svenska språket ofta är ett hinder samt att det finns en betydande andel som inte tidigare lärt sig läsa och skriva. Digitalt utanförskap är också situationsbetingat, vilket innebär att när ny teknik och nya digitala verktyg introduceras så kan situationen skifta – där den som tidigare varit inkluderad i stället bli exkluderad. En ny situation kan även uppstå vid exempelvis olika typer av ohälsa, såsom att en person utvecklar demens eller får försämrad syn. Digitalisering och digital inkludering behöver därför ses som ständigt pågående processer. För att åstadkomma digital inkludering krävs att digitala tjänster är tillgängliga och användarvänliga, samt att samhället ger det stöd som behövs för att invånare ska kunna lära sig de nya digitala tjänster som introduceras.

Individuella perspektiv

I tidigare studier, framför allt vad gäller äldre personer, har bristande motivation lyfts fram som en bidragande orsak till digitalt utanförskap. I de intervjuer vi genomfört med nyanlända personer och yrkesverksamma som arbetar med att stödja deras digitala inkludering, uppges i stället att det finns en hög grad av motivation. Detta kan eventuellt delvis vara en effekt av coronapandemin, som accelererade digitaliseringen och gjorde det allt svårare att stå utanför den digitala arenan.

Däremot framträder flera hinder för digitalt användande som behöver adresseras. Ett stort hinder för nyanlända i Sverige är att de ännu inte kan språket i tillräcklig utsträckning för att förstå hur de ska använda olika e-tjänster.

Ett annat hinder som framkommer, och som verkar vara vanligare i den äldre gruppen, är osäkerhet och rädsla för att göra fel, samt att bli utsatt för bedrägerier. De som är äldre kan vara mer försiktiga och har ibland bristande självförtroende på den digitala arenan. I intervjuerna lyfts behovet av att ha förebilder fram, det vill säga andra nyanlända äldre personer som har tillskansat sig digital kompetens. Intervjuerna visar också att det finns behov av att anpassa information och utbildning till olika gruppers behov, exempelvis kan det finnas kvinnor som föredrar

kvinnliga lärare för att de då vågar ställa fler frågor. Det kan också vara positivt att ha grupper med blandad kompetens eftersom de då kan lära av varandra.

Ett ytterligare hinder som framkommer är en svår social situation med exempelvis dålig ekonomi och en osäker boendesituation, samt bristande hälsa. Detta kan göra det svårt att fokusera på att lära nytt. Det kan också finnas praktiska hinder som att ta sig till en kurs: det kan vara svårt att fysiskt förflytta sig, det kan vara dyrt med transporter eller tiderna kan krocka med exempelvis sfi eller samhällsorientering. Flera av de intervjuade lyfte behovet av att kunna få gå kurser i närheten där man bor, alternativt att digital kompetens kan läras ut på sfi.

De flesta har lärt sig det som de kan i fråga om digital kompetens av sina anhöriga, och de får också oftast hjälp av dem med att använda digitala tjänster. Tidigare studier visar att det är på samma sätt med äldre personer som är födda i Sverige eller har bott i Sverige länge (Olsson & Viscovi, 2018). Därför kan det finnas anledning att underlätta för anhöriga att lära ut hur digitala tjänster fungerar.

Perspektiv på digitala tjänster

De flesta e-tjänster som används i Sverige är framtagna av svenska myndigheter, samt andra offentliga och privata aktörer såsom banker och kollektivtrafikföretag. När e-tjänster utformas är det viktigt att universell utformning är ett ledord. Universell utformning innebär att i princip alla grupper ska kunna använda tjänsten utan ytterligare tillgänglighetsanpassningar. För att underlätta användningen av digitala tjänster för personer som har svårt med det svenska språket, har bristande utbildningsbakgrund eller funktionsnedsättningar av olika slag, skulle det underlätta om tjänsterna utformades i samråd med dessa grupper så att användarvänligheten kan öka.

Problemet med bristande kunskaper i det svenska språket kan delvis lösas genom att information kan översättas till andra språk. För de som har svårt att läsa och skriva tillkommer ytterligare hinder då de flesta digitala välfärdstjänster och andra e-tjänster är skriftbaserade. En ökad möjlighet till röststyrning och uppläsning av text vore hjälpsamt. Vidare uppgav de flesta nyanlända personer som blev intervjuade att de har tillgång till smarttelefon, men inte till dator. Det pekar eventuellt mot att det kan underlätta om samtliga e-tjänster helt och hållet kan hanteras på smarttelefoner.

Yrkesverksamma i kommunerna som blev intervjuade beskriver också att det skulle underlätta om e-tjänsterna hade en testmodul så att användarna kunde prova e-tjänsten innan de utför uppgiften på riktigt. Kommunerna tar idag fram utbildningsmaterial baserat på myndigheternas e-tjänster så att de kan användas i kurser och andra läromoment, ofta i form av skärmdumpar³ som visar de olika stegen. Det vore önskvärt om myndigheter och kommuner gjorde en gemensam satsning på att ta fram utbildningsmaterial som kan användas i kommunerna och även av anhöriga som ofta hjälper närstående som är mer ovana användare.

Genom GR:s nätverk för mottagande och integration träffas regelbundet företrädare för medlemskommunerna och ett antal statliga myndigheter. Där bör fortsatt dialog

³ Skärmdump är en digital bild som föreställer en hel, eller delar av en bildskärm vid ett givet ögonblick.

kring vidareutveckling av e-tjänster kunna föras, så att de blir användbara för de grupper som i dagsläget har svårt att använda dem.

Perspektiv på kommunernas stöd

Nyanlända personer över 50 år är en heterogen grupp och de har därför olika förkunskaper och förutsättningar för att lära sig. Det är därför viktigt att det också finns ett brett utbud av möjligheter till lärande och digitalt stöd i kommunerna för invånare som bor där.

Det finns många initiativ i kommunerna för att kunna ge digital utbildning och stöd för att öka den digitala kompetensen. Vår bedömning är att dessa initiativ i kommunerna är viktiga och behöver ges tillräckligt med resurser. Det är också väsentligt att kommunerna samordnar sina insatser och etablerar ett samarbete med de statliga myndigheter som tillhandahåller flera av e-tjänsterna. Digital kompetens bör kunna byggas i flera olika sammanhang av flera olika aktörer, av exempelvis statliga myndigheter, kommuner, civilsamhälle och närstående.

Det är viktigt att det finns olika möjligheter att lära sig. Det kan vara kommunala kurser som ges antingen fristående eller som en del av etableringsprogrammet. Det finns också möjlighet för andra aktörer, exempelvis civilsamhället, att spela en större roll i att stödja den digitala kompetensen hos målgruppen. Det är då viktigt att de får förutsättningar för att kunna ta en sådan roll, exempelvis i form av finansiering från offentligt håll. Dessutom finns det förutsättningar för att lägga in utbildningsmoment i sfi-undervisningen eller samhällsorienteringen, något som målgruppen efterfrågade i de intervjuer som genomfördes. Fortsatt kommer även andra möjligheter till att få digitalt stöd, så som digitala coacher, servicecenter, bibliotek och Digidel-center, att vara mycket viktiga som komplement till kurser.

Vi drar slutsatserna att målgruppen kan gagnas av att erbjudas kurser i digital kompetens i sin hemkommun, särskilt på sitt modersmål till att börja med. Att kurserna är tillgängliga båda i form av geografiskt avstånd och språk gör det mer troligt att målgruppen kan delta. I intervjuerna framkom det att få av de nyanlända personerna över 50 år kände till att det fanns kurser i digital kompetens. Det är därför av stor vikt att målgruppen nås av informationen att kurserna finns, liksom av tydlig och enkel information om var, när och hur man anmäler sig. Ett förslag är också att personer inte ska behöva anmäla sig digitalt till kursen, utan exempelvis via telefonsamtal.

Det är vidare viktigt att det finns förebilder för de nyanlända äldre, som ger dem tilltro till att de också kan lära sig. Det beskrivs också av flera intervjupersoner att det är viktigt att känna förtroende för de som lär ut. Detta förtroende kan byggas på olika sätt. För de som går kurser är det viktigt att de omges av en stödjande och uppmuntrande pedagogik. Detta lyfts i flera av de genomförda intervjuerna.

Målgruppen kan genom att delta i kurserna stärka sin självständighet i myndighetskontakter och sin digitala kompetens, vilket i sin tur kan bidra till stärkt egenmakt och livskvalitet. Det kan också bidra till att de kan få en ökad känsla av samhörighet i det svenska samhället.

Referenser

- Bernhard, I., Gustafsson, M., Hedström, K., & Sefyrin, J. (2019). *Digital Society for All? Meanings, Practices and Policies for Digital Diversity*. Proceedings of the 52nd Hawaii International Conference on System Sciences.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), ss. 77-101.
- Centre for Excellence in Universal Design (2022). Hämtad 2022-10-19. <https://universaldesign.ie/what-is-universal-design/definition-and-overview/definition-and-overview.html>
- Digidel (2022). Hämtad 2022-09-15. <https://digidel.se/digidelcenter/>
- Dwyer, S. C., & Buckle, J. L. (2009). The space between: On being an insider-outsider in qualitative research. *International journal of qualitative methods*, 8(1), 54-63.
- Digitaliseringsrådet. (2018). *En lägesbild av digital kompetens*. https://digitaliseringsradet.se/media/1213/lagesbild_digitalkompetens_slutversion_utanappendix.pdf
- Göteborgsregionen. (2022). Nätverket för mottagande och integration. Hämtad 2022-09-15. <https://goteborgsregionen.se/natverk/natverketformottagandeochintegration.5.22a3cc881780d1faddf7cf.html>
- Hinnant, A., & Hargittai, E. (2008). Digital Inequality: Differences in Young Adults' Use of the Internet. *Communication Research*, 35(5). doi:<https://doi-org.ezproxy.ub.gu.se/10.1177/0093650208321782>
- Holgersson, J., & Söderström, E. (2019). Bridging the gap: Exploring elderly citizens' perceptions of digital exclusion In: Johannesson, Ågerfalk, Helms (ed.), *Proceedings of the 27th European Conference on Information Systems (ECIS)*, 28 Association for Information Systems.
- Iacobaeus, H., Francisco, M., Nordqvist, C., Sefyrin, J., Skill, K., & Wihlborg, E. (2019). *Digitalt utanförskap*. Working paper, Linköpings universitet. <http://liu.diva-portal.org/smash/get/diva2:1374480/FULLTEXT01.pdf>
- Internetstiftelsen. (2019). *Svenskarna och internet 2019*. <https://svensk-arnaochinternet.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2019/>
- Internetstiftelsen. (2020). *Svenskarna och internet 2020*. <https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2020/>
- Internetstiftelsen. (2021). *Svenskarna och internet 2021*. <https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2021/>
- Internetstiftelsen. (2022). *Svenskarna och internet 2022*. <https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2022/>

Kulturdepartementet. (2017). Regeringsbeslut l:62. *Uppdrag till Kungl. Biblioteket om digitalt kompetenslyft*.

<https://www.regeringen.se/regeringsuppdrag/2017/12/uppdrag-till-kungl.-biblioteket-om-digitalt-kompetenslyft/>

Motion 2018/19:1615. Enhetlig definition av begreppet nyanländ.

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/motion/enhetlig-definition-av-begreppet-nyanland_H6021615

Myndigheten för delaktighet (2022). Hämtad 2022-09-15.

<https://www.mfd.se/verktyg/lar-om-politikens-mal-och-inriktning/politikens-fyra-arbetsatt/principen-om-universell-utformning/>

Olsson, T., Viscovi, D. (2018). Warm experts for elderly users: who are they and what do they do? *Human technology* 14:3, ss 324-342.

Post- och telestyrelsen (2020). *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2019*. https://www.pts.se/globalassets/startpage/dokument/icke-legala-dokument/pm/2020/internet/smfoi_2019_huvudrapport.pdf

Reneland-Forsman, L. (2018). 'Borrowed access' – the struggle of older persons for digital participation. *International Journal of Lifelong Education*, 37(3), 333-344.

Regeringskansliet (2017). *För ett hållbart digitaliserat Sverige – en digitaliseringsstrategi*.

<https://www.regeringen.se/informationsmaterial/2017/05/for-ett-hallbart-digitaliserat-sverige---en-digitaliseringsstrategi/>

SOU 2015:28. *Gör Sverige i framtiden – digital kompetens*. Delbetänkande av Digitaliseringskommissionen. <https://www.regeringen.se/rattsliga-dokument/statens-offentliga-utredningar/2015/03/sou-201528/>

Storsthlm. (2022). *Digitalt utanförskap*. Stockholm.

<https://www.storsthlm.se/media/ecfpop30/digitalt-utanf%C3%B6rskap.pdf>

Umecon. (2016). *En studie om digitalt utanförskap*. Svenska Stadsnätsföreningen.

<https://www.ssnf.org/globalassets/sveriges-stadsnat/fakta-och-statistik/rapporter/studie-om-digitalt-utanforskap-2016.pdf>

van Deursen, A., & van Dijk, J. (2013). The digital divide shifts to differences in usage. *New Media & Society*, 16(3), ss. 507-526. doi:10.1177/1461444813487959

Viscovi, D., & Hammarstedt, M. (2019). *Digitalisering och integration – en studie av digital teknikanvändning bland äldre utrikes födda*. Working paper series: 2019:5, Linnaeus University Centre for Discrimination and Integration Studies.