

Digitalt utanförskap

En forskningsöversikt

Marie Francisco
Helena Iacobaeus
Cecilia Nordqvist
Johanna Sefyrin
Karin Skill
Elin Wihlborg

Linköpings universitet
på uppdrag av Digitaliseringsrådet

Innehållsförteckning

Executive summary: Digitalt utanförskap - en forskningsöversikt.....	3
Modell	3
Resultat.....	3
Slutsatser	4
Idéer för fortsatt forskning.....	4
Förord: uppdragets karaktär	5
1. Bakgrund.....	6
1.1 Syfte.....	6
1.2 Disposition.....	6
2. Krav på ett hållbart digitalt samhälle	7
2.1 Skandinaviska välfärdsstaten bygger på jämlikhet och lika möjligheter.....	7
2.2 Likabehandling och opartiskhet utmanande mål när förvaltningen digitaliseras.....	7
2.3 Digitaliseringen kan innebära både möjligheter och begränsningar	8
3. Metod och avgränsningar.....	10
3.1 Sökord.....	10
Tabell 1. Begreppsförklaringar av de sökord som använts	11
3.2 Avgränsningar och urval.....	12
4. Resultat: det digitala utanförskapet och dess gränser i forskning.....	14
4.1 Resultat av sökningar på begrepp	15
Tabell 2: Träffar på begrepp i Scopus.....	15
Tabell 3: Träffar på begrepp i Unisearch	16
5. Avgörande faktorer för att individer hamnar utanför	17
Graf 1.....	17
Graf 2. Trappan för digital inkludering	18
5.1 Bristande motivation.....	19
5.2 Bristande infrastruktur/tillgång.....	21
5.3 Bristande kunskaper och färdigheter	23
5.4 Låg socioekonomisk status.....	24
5.5 Bristande tillit/självförtroende	25
6. Forskning om samhälleliga faktorer för digital exkludering.....	28
6.1 Bristande styrning/ledning.....	28
6.2. Sammanfattande modell för digital inkludering	30
Graf 3. Digital inkludering.....	30
7. Vad innebär digitalt utanförskap för olika samhällsgrupper?.....	31
7.1 Generationstillhörighet	31

7.2 Personer med funktionsvariationer	32
7.3 Flyktingar, migranter och nyanlända.....	33
7.4 Landsbygdsbor.....	34
7.5 Kön.....	35
8. Slutsatser – generella drag som kan ses i kunskapsöversikten	36
8.1 Faktorer för digital inkludering.....	36
Graf 4: Faktorer för digital inkludering – förslag från tidigare forskning	37
8.2 Reflektioner och fortsatt forskning	37
Referenser	40
Internetsidor.....	46
Offentligt tryck	46
Personlig kommunikation.....	46
Bilaga 1. - Lista över referenser kopplade till graf 4.....	47
För att motivera.....	47
För att skapa tillgång	47
För att främja färdigheter.....	47
För att främja användning.....	47

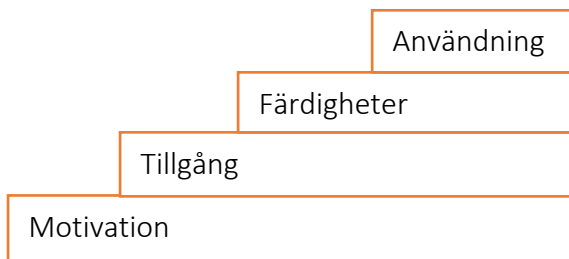
Executive summary:

Digitalt utanförskap - en forskningsöversikt

Den här rapporten bygger på en kartläggande litteraturstudie om internationell forskning av digitalt utanförskap. Digitalt utanförskap är ett demokratiskt problem när allt fler välfärdstjänster digitaliseras. Rapportens syfte är att undersöka vilken forskning som har publicerats inom området digital exkludering, samt vilka faktorer som nämns som bidrar till digital exkludering och vilka grupper som studerats som digitalt exkluderade tidigare.

Modell

En användbar modell för att analysera digitalt utanförskap har utarbetats av forskaren Jan van Dijk. Den har tidigare illustrerats som en triangel med motivation som bred bas, men utifrån vårt arbete med denna forskningsöversikt föreslår vi att den illustreras som en trappa med stegen: motivation, tillgång, färdigheter, användning. Denna modell visar hur forskningen har gått från fokus på tillgång till digital teknik, till att se det som ett mer komplext fenomen.



Resultat

Resultatet visar att tidigare forskning har förklarat och förstått individuellt digitalt utanförskap utifrån följande faktorer:

- Bristande motivation
- Bristande infrastruktur/tillgång
- Bristande kunskap och färdigheter
- Låg socioekonomisk status
- Bristande tillit/självförtroende

När det kommer till samhällsliga faktorer som kan bidra till digitalt utanförskap så nämns:

- Bristande styrning och ledning

Motsatsen till digitalt utanförskap är digital delaktighet och inkludering. Det främsta resultatet visar att det är en pågående process som här liknas vid en trappa. Eftersom den digitala utvecklingen är pågående kan inte digital kompetens och inkludering ses som avslutade processer; människor måste ständigt uppdatera sina kompetenser för att kunna hänga med. Människor som befinner sig på de övre stegen kan dock halka ner vid en förändrad livssituation, som att gå från anställning till arbetslöshet.

Slutsatser

- Det saknas enhetliga begrepp om vad som avses med digitalt utanförskap, inkludering och kompetens, vilket kan försvåra jämförelser.
- Digital inkludering är pågående process, som människor kan halka efter i.
- Digitalt utanförskap kan förstås utifrån situationer snarare än utifrån människors karaktär eller identitet (som implicit innebär att det kan undvikas).
- Digitalt utanförskap kan handla om komplexa samband mellan flera faktorer.
- Digitalt utanförskap kan förekomma i olika sociala grupper och ålderskategorier.

Rapporten har en sammanställning över faktorer som lyfts fram i tidigare forskning som gynnsamma för insatser som syftar till digital inkludering. Det handlar om faktorer som i stort återspeglas i ovan nämnda modell:

- 1. Motivera**
- 2. Skapa tillgång**
- 3. Främja färdigheter**
- 4. Främja användning**

Idéer för fortsatt forskning

Med slutsatsen i tidigare forskning om att digital inkludering är en pågående och komplex process eftersom den digitala tekniken ständigt utvecklas behövs fortsatt forskning som visar hur olika faktorer hänger samman och kan bidra till inkludering eller exkludering. Det behövs även fortsatt forskning om olika grupper, till exempel nyanlända och migranter samt människor med olika funktionsvariationer. Att fokusera på hur olika situationer påverkar digital delaktighet och inkludering framstår som relevant. Mer tillämpad forskning om hur offentliga digitala system och tjänster designas inom ett svenskt sammanhang skulle också vara värdefull, liksom utvecklandet av nydanande metoder för att studera digital delaktighet.

Förord: uppdragets karaktär

Forskargruppen Digitalisering i nya offentligheter (DINO) vid **Linköpings universitet** fick i april 2019 i uppdrag att tillsammans med **Digitaliseringsrådet** ta fram en översikt av forskning kring digitalt utanförskap, digital kompetens och möjligheterna att lära av forskningen för att skapa kunskapsunderbyggda policyer. Studien har genomförts under fyra månader i nära dialog mellan forskargruppen och medarbetare vid Digitaliseringsrådets kansli. Det är en systematisk genomgång av begrepp och ett strategiskt urval av forskning inom området för att lyfta fram centrala forskningsresultat.

Samarbetet mellan Digitaliseringsrådet och universitetet har präglats av dialog och diskussioner kring frågorna. Arbetsprocessen har varit lika viktig som resultatet och varit mycket värdefullt och lärorikt på fler sätt än vad som redovisas i denna rapport. Ambitionen i uppdragsbeskrivningen att göra ”en systematisk översikt för evidens om forskning gällande digital delaktighet i digital tid, visade sig dels problematisk då det som kan ses som evidens inom detta fält i hög grad är kontextuellt och med låg generaliseringspotential varför vi inte använder begreppet evidens här, dels är delaktighet i sig ett mycket brett begrepp som kan betyda flera saker i relation till demokratiska och offentliga tjänster och möjligheter att påverka. Därtill vill vi inledningsvis uppmärksamma att exempelvis Myndigheten för delaktighet (mdf.se) skriver om svårigheten att resonera om evidens i relation till digitalisering: ”Digitaliseringen innebär att det ständigt kommer nya digitala produkter och tjänster. Det saknas därför ofta forskning och utvärderingar som berör tekniken som är aktuell att införa i verksamheten.” Mot den bakgrunden kan viss forskning som uppmärksammas här ses som gammal eller inaktuell, men det handlar då om att försöka se generella drag och principer som kan vägleda digitalisering och delaktighet i offentliga sammanhang även framgent.

Vi som har bidragit till denna översikt är sex forskare, varav fem inom statsvetenskap och en i informatik, med professor Elin Wihlborg som projektledare. Vi forskar om digitalisering i offentlig förvaltning och har till exempel studerat ”Digitalt först” inom Kungliga bibliotekets uppdrag för digital inkludering, liksom möten mellan brukare och tjänstemän i sammanhang som på Försäkringskassan, Socialtjänsten och folkbibliotek. Demokrati, deltagande, politisk styrning, legitimitet och tillit är viktiga perspektiv på digitalt utanförskap. Uppdraget är att göra en forskningsöversikt om vad som kan ses som digitalt utanförskap och digital exkludering. Det länkar därmed till större frågor om vad som ses som digitala kompetenser. Med denna rapport lämnas forskningsöversikten vidare för fortsatt bearbetning, men samverkan kring dessa frågor fortsätter för att bidra till ett hållbart, inkluderande digitalt samhälle.

1. Bakgrund

Ett allt mer digitaliserat Sverige skapar nya möjligheter och förändrar samtidigt förväntningarna på vad en medborgare behöver kunna och göra för att delta aktivt i samhället. Ju mer digitaliserat vårt samhälle blir, desto viktigare är det att adressera det som upplevs som digitalt utanförskap. I ett demokratiskt samhälle handlar digital kompetens om möjligheterna att vara en del av ett samhälle och därmed blir det viktigt för demokratisk legitimitet. Särskilt viktigt är det att offentliga tjänster och information i digitala kanaler är tillgängliga för alla, vilket oftast behöver innebära att det är tillgängligt på flera sätt. Samhällstjänsterna måste med andra ord vara utformade så att de uppfattas som tillgängliga och legitima oavsett vilka förutsättningar de olika medborgarna har.

Det digitala utanförskapet berör både äldre och yngre, män och kvinnor, samt de som är födda i Sverige och de som är inflyttade. I denna rapport sätter vi fokus på vad internationell och svensk forskning hittills har lärt oss om dessa frågor. Vi kommer också att diskutera hur forskningen beskriver att det digitala utanförskapet yttrar sig, vilka som drabbas, vilka konsekvenser det får för medborgarskap och deltagande i samhällslivet, samt var det saknas forskning. Den här rapporten redovisar en forskningsöversikt om digitalt utanförskap genom att diskutera digital kompetens och digital inkludering. Utifrån denna översikt diskuteras lärdomar och kunskapsläget av vad forskningen visar kring grupper och faktorer.

1.1 Syfte

Rapportens syfte är att undersöka vilken forskning som har publicerats inom området digital exkludering, samt vilka faktorer som nämns som bidrar till digital exkludering och vilka grupper som studerats som digitalt exkluderade tidigare.

Det finns tidigare litteraturoversikter som gäller digitalt utanförskap, till exempel den svenska översikten "Att uppleva utanförskap" från 2009. Ett exempel på en mer internationell översikt är Srinuans "Understanding the digital divide: A literature survey and ways forward" från 2011. Med tanke på att den snabba teknikutvecklingen ständigt skapar nya frågor att beforska kan det dock vara motiverat att skaffa en uppdaterad bild av forskning som har relevans för Sverige.

1.2 Disposition

Rapportens första del omfattar kapitel ett till tre, och handlar om bakgrund till rapporten (kapitel 1), varför frågan om digital inkludering och delaktighet är viktig (kapitel 2), samt hur studien gått till rent metodologiskt (kapitel 3).

Den andra delen omfattar kapitel fyra till sju, och det är i denna del som studiens resultat presenteras. Här diskuterar vi vad forskningen visar om digitalt utanförskap genom att redovisa träffar på våra sökord (kapitel 4), och vissa avgörande riskfaktorer för att individer kan hamna i digitalt utanförskap (kapitel 5). Vidare diskuterar vi forskning som rör samhällets insatser eller brist därpå, och vilken betydelse det har för digital exkludering (kapitel 6), samt vad det digitala utanförskapet kan innebära för olika grupperingar (kapitel 7).

Den tredje delen omfattar kapitel åtta som tar upp slutsatser, reflektioner och idéer för fortsatt forskning.

2. Krav på ett hållbart digitalt samhälle

Digital kompetens är en förutsättning för att kunna vara digitalt inkluderad. I den här rapporten presenteras forskning om digital inkludering i olika sammanhang, men främst i relation till offentliga tjänster och vår roll som medborgare i ett senmodernt samhälle. Men varför är detta viktigt? Varför behöver vi problematisera medborgares digitala kompetenser för att förstå digitalt utanförskap? I det här kapitlet sätts frågan om kompetens i relation till välfärdsstaten, och då särskilt den skandinaviska välfärdsstatens fokus på jämlikhet och dess betydelser för ett hållbart samhälle, samt om vad som kan inbegripas i begreppet digital kompetens och hur det relaterar till olika digitala tekniker. Några konkreta exempel på hur, när, var och för vem digitala kompetenser kan spela roll i den svenska välfärdsstaten ges också. Det är relevant då vi ska diskutera hur och varför olika typer av internationell forskning kan ge kunskapsbidrag till styrningen av digital delaktighet i Sverige och särskilt de tjänster och sammanhang som skapas av stat och kommun. Tillit och individers relation till välfärdsstaten är av särskild relevans eftersom forskningsöversikten ska ha betydelse för Sverige.

2.1 Skandinaviska välfärdsstaten bygger på jämlikhet och lika möjligheter

Den skandinaviska välfärdsstatsmodellen bygger på att den är till för alla. Jämlikhet och lika möjligheter är vägledande inom alla politikområden. Till skillnad från mer marknadsliberala ”välfärdsstater”, som exempelvis den amerikanska, så vill vi inkludera alla och inte bara de som inte klarar sig själva. En inkluderande välfärdsstat skulle med samtida digitaliserings-vokabulär kunna kallas välfärdsstaten by default. Det vill säga att välfärdsstaten är den första som man vänder sig till. Vid behov av till exempel vård eller barnomsorg söker sig medborgare i första hand till offentliga tjänster, även om tjänsterna idag kan utföras av privata leverantörer på uppdrag av stat, region eller kommun. En fungerande välfärdsstat är en indikator på god kvalitet i den offentliga styrningen. Det här kallas av forskare för ”quality of government” (Rothstein & Teorell 2008). I flera internationella jämförelser har det visat sig att människors tillit till staten och dess organisationer i hög grad beror på de tjänster och den service som man kan få tillgång till. Tillförlitliga tjänster gör också att människor är villiga att betala skatt och bidra till välfärdsstatens upprätthållande. Därför är det så avgörande att offentliga tjänster levereras på sådana sätt att alla känner tillit till dem. Det handlar om välfärdens, och därmed även statens, legitimitet. Idag när alltfler välfärdstjänster kringgärdas av digitala informationskanaler och även erbjuds digitalt så är det än viktigare att alla kan förstå och använda digitala välfärdstjänster för att legitimiteten för staten ska upprätthållas.

2.2 Likabehandling och opartiskhet utmanande mål när förvaltningen digitaliseras

I forskningen kring quality of government framstår en förklaring som viktigare än andra för vad som skapar tillit till staten, och det är att alla behandlas lika och opartiskt (Rothstein & Stolle 2003). De två principerna om opartiskhet och likabehandling kan bara upprätthållas om vi har kompetens att förstå, att genomföra och att ta del av offentliga tjänster. Det krävs många kompetenser för att kunna skapa en välfärdsstat som har förutsättningar för likabehandling och som ger alla lika möjligheter att ta del av offentliga tjänster. Ju mer mångfald och olika livsval som skapas i samhället, desto mer kompetenser krävs för att upprätthålla opartiskheten i samhället.

Att välfärdsstaten ska behandla alla sina medborgare lika är en laglig skyldighet som handlar om att staten måste utforma policyer och genomföra dem på sådana sätt att alla kan ta del av

dem. Grundprincipen är att alla ska få samma vård, skola och omsorg oavsett var i landet man bor, vem man är eller vilka resurser man har. Andra exempel på lika behandling är att staten fastställer krav kring exempelvis byggnormer, livsmedelskvalitet och trafiksäkerhet för att det ska gälla lika i hela landet, för alla människor. Men inom andra politikområden har våra förtroendevalda i kollektiva beslut enats om att vi kan ha olika tillgång till exempelvis kulturutbud, kollektivtrafik och infrastruktur. Det är alltså inte alltid lika behandling av medborgare i alla frågor utan det handlar om att politikerna, på medborgarnas uppdrag, prioriterar vad som är mest viktigt att alla har lika tillgång till. För att kunna göra sådana prioriteringar och utforma offentliga tjänster så att alla har lika tillgång och behandlas lika måste staten förstå hur olika människor lever i landet. Det kompliceras ytterligare när digitaliseringen öppnar för nya möjligheter, men inte alla får eller kan ta del av dessa möjligheter. Både den som utformar en offentlig tjänst och den som tar del av den behöver ha kompetens om tjänsten för att den ska kunna vara lika. Alltså leder digitalisering till att det krävs nya kompetenser både bland dem som utformar offentliga tjänster och bland dem som nyttjar offentliga tjänster.

I kontrast till principen om lika behandling av alla medborgare står tanken om vissa individers eller grupperas särart (Högdin, 2007). Här erkänns att individer inte är lika, utan lever med olika förutsättningar att i olika sammanhang agera som människor och medborgare. Det kan handla om individer som föds in i eller hamnar i svåra ekonomiska eller sociala villkor, har kognitiva eller andra funktionsvariationer, språkliga problem såsom dyslexi eller ett annat modersmål än det officiella, eller individer med en hudfärg som uppfattas som avvikande från normen och som möter strukturell diskriminering. Med denna utgångspunkt framhålls att lika behandling av människor som växer upp med eller lever under olika förutsättningar kan leda till att målet med lika rättigheter och skyldigheter inte uppnås. Istället krävs att vissa får särskilt stöd, för att på så sätt kunna nå upp till de grundläggande villkoren som leder till att de kan ta del av samhällets olika tjänster, samt fullgöra sina skyldigheter. Med utgångspunkt i tanken om särart, blir det viktigt att utforma digitala tjänster med kunskap om medborgares olika förutsättningar och behov, och att tjänsterna, för att alla medborgare ska kunna använda dem, behöver anpassas till dessa olikheter.

2.3 Digitaliseringen kan innebära både möjligheter och begränsningar

Innan vi går vidare i diskussionerna om forskningen kring digitalt utanförskap och betydelsen av digitala kompetenser är det värt att stanna något vid frågor om vad digital teknik kan vara och att digitalisering kan innebära flera olika saker. Som Melin (2018) lyfter används ordet ofta för att beskriva en process som hänger ihop med arbetsliv och andra aspekter av vår tillvaro och som kan innebära både möjligheter och begränsningar.

För det första är det viktigt att ha i minnet att vi i begreppet digital teknik idag lägger in en mängd olika tekniker som kan användas på mycket olika sätt. Digital teknik har kommit att ersätta informations- och kommunikationsteknik som tidigare dominerade politiken till exempel genom regeringens IT-kommission i mitten på 1990-talet (SOU 1994:118). Men vanligtvis tänker vi idag på datorer och (smarta) mobiltelefoner, vilket pekar på att det fortfarande handlar om att kunna bearbeta information och kommunicera. Det innebär också att all teknik som möjliggör användningen av kommunikationsmedel blir en del av digitaliseringen. Därför är tillgång till bredband i glesbygdspolitikerna och wifi i offentliga lokaler som skolor, bibliotek och stationer en viktig del för att skapa digital delaktighet (von Bergmann Winberg 2018). Men digital teknik är idag också mycket väl inbäddad i vår vardag och vi tänker kanske inte på att det är digital teknik som möjliggör att vi kan hämta ut en

receptbelagd medicin på valfritt apotek, att varorna skannas i kassan på livsmedelsbutiken eller att trafikljusen slår om. Allt detta handlar digitaliseringen om.

Det finns en mängd sammanhang där utanförskap kan uppstå och där människor kan uppleva bristande kompetens. Men det som vi främst fokuserar på här är de digitala tjänster som det offentliga erbjuder och som måste vara tillgängliga för alla. Dessa tjänster måste utformas så att alla kan ta del av dem.

3. Metod och avgränsningar

Denna översikt syftar till att genom en litteraturstudie ge en bred bild av tidigare forskning kring digitalt utanförskap med ett särskilt fokus på svenska förhållanden. Litteraturstudier är centrala i forskning, och kan göras på många olika sätt, beroende på syftet med studien (Wang 2019; Grant & Booth 2009). Detta är en kartläggande litteraturstudie där vi talar om för läsarna vad vi gjort, och precis som andra litteraturstudier utgår studien ifrån en fråga och någon form av avgränsning för området (Wang 2019). För vår del är denna fråga: ”Vilken forskning har publicerats inom området digital exkludering samt närliggande områden?” Denna fråga är väldigt bred, då vi ser att de begrepp som används inte är entydiga, utan används delvis överlappande och ibland synonymt. Ofta är ett begrepp knutet till ett visst forskningsfält, där definitionen är specifik för just detta fält. Samma begrepp kan samtidigt betyda något delvis annat inom ett annat forskningsfält. Det innebär att studiens syfte inte bara är att besvara denna forskningsfråga, utan också att skapa en karta över ett område med en relativt bred och yvig begreppsflora, samtidigt som vi får syn på vad som inte är publicerat, det vill säga vilken forskning som saknas.

Studien baseras på en kombination av kollegialt granskade (*peer-review*) artiklar och böcker som vi har funnit genom sökningar i databaserna UniSearch och Scopus. Dessa databaser är centrala inom samhällsvetenskaplig forskning och kan genom strukturerade sökningar tillsammans ge en bred bild av forskningen. Vi har valt att inte göra sökningar efter publikationer i de specialiserade databaserna the Digital Governance Reference Library (DGRL, tidigare EGRL) eftersom vi bedömt att digitalt utanförskap inte specifikt hanteras där, utan återfinns i de konsulterade databaserna; och inte heller i databasen IEEE, eftersom den främst är teknisk och inte samhällsvetenskaplig.

3.1 Sökord

I sökningarna i UniSearch och Scopus utgick vi ifrån sökorden som framgår nedan och som beskrivs kort, både vad de handlar om samt hur de eventuellt hänger ihop. Sedan går vi djupare in på några av de vi ser som centrala i kommande avsnitt. Begreppen beskrivs kort eftersom de som vi tidigare skrivit kan betyda olika saker i olika sammanhang för olika forskare. Under de mer än tjugo år som forskare intresserat sig för ojämlikheter när det gäller tillgång till och användning av digital teknik och tjänster så har begreppen dessutom kommit att förskjutas, som är fallet med attributet ”e” för elektronisk, som istället kommit att kallas digital.

Begrepp	Kort beskrivning av vad begreppet förknippas med
”digital divide”	Den digitala klyftan, fokuserade ursprungligen på tillgång, men kan idag beröra alltifrån att ha motivation att använda digital teknik, tillgång till denna, förmågan att använda den, och kunna dra nytta av den eller inte.
”digital literacy”	Digital läskunnighet, uttrycker ofta en förmåga att hantera digital teknik, och används ofta inom kontexten lärande och pedagogik. Påminner om digital skills och competence.
”digital native”	Digitala infödingar, uttrycker uppfattningen att senare generationer till skillnad mot äldre fötts in i digital kompetens, genom att ha använt digital teknik från tidig ålder.
”digital inclusion”	Digital inkludering, handlar om insatser för att få människor som inte är delaktiga att inkluderas i det digitala samhället. Det finns olika uppfattningar om hur inkludering ska uppnås
”digital skills”	Digitala förmågor, sådana förmågor som behövs för att kunna använda och dra nytta av digital teknik/det digitaliserade samhället.
”digital competence”	Digital kompetens, ligger nära digitala förmågor och handlar om samma saker.
”digital access”	Digital tillgång, dvs. tillgång till digitala tekniska artefakter, program och utrustning som behövs för användning.
”digital inequalit*”	Digital ojämlikhet beskriver ojämlik fördelning av faktorer som motivation att använda digital teknik, tillgång till, och/eller nödvändiga förmågor och användning av denna.
”ICT competence”	Kompetens som behövs för att kunna använda IKT (informations- och kommunikationsteknik/-teknologi)
”digital exclusion”	Digital exkludering handlar om att vissa är exkluderade från användningen av digital teknik, och därmed ett digitaliserat samhälle till följd av faktorer som exempelvis bristande tillgång.
”e-Competence”	e-kompetens, sådan kompetens som behövs för att kunna hantera det som har med ”e”, dvs. elektroniska fenomen, att göra, det som nu ofta kallas digital, liknar på så sätt digital kompetens.
digital AND non-use	Digital icke-användning beskriver fenomenet att vissa inte använder digital teknik.
”digital diversity”	Digital diversitet, uppfattningen om att tillgång till och användning av digital teknik är diversifierad och olika. Detta begrepp pekar inte på ojämlikheter och innebär ingen värdering.
”digital illiteracy”	Oförmåga att kunna hantera digital teknik, motsatsen till digital läskunnighet.

Tabell 1. Begreppsförklaringar av de sökord som använts

I sökningarna i UniSearch och Scopus avgränsade vi sökparametrarna till att enbart inkludera kollegialt granskade texter. För att även fånga upp svenskspråkig forskning och vissa myndighetsrapporter som skildrar en specifikt svensk kontext har vi också sökt i den svenska biblioteksdata-basen Libris med hjälp av sökorden *digital* AND (exkluder* OR inkluder* OR klyft* OR utanförskap)*. Vi har även inkluderat några svenska rapporter som vi funnit på nätet med hjälp av sökorden digitalt utanförskap, digital exkludering, digital inkludering och digital klyfta. En sökning på digitalisering och nyckelord som exkludering, inkludering och utanförskap gav sammanlagt 595 träffar i den svenska biblioteksdata-basen Libris. Här finns dock inte enbart kollegialt granskad forskning utan även till exempel rapporter från myndigheter och studenters examensarbeten.

3.2 Avgränsningar och urval

För att genomföra litteraturstudien har vi gjort ett antal avgränsningar för att kunna gå igenom ett rimligt antal artiklar. Ett första urval av de tusentals träffar som blev resultatet av de första sökningarna i UniSearch och Scopus gjordes på titlar. När det gäller de kollektivt granskade artiklarna som vi sökte efter har det varit viktigt att artiklarna håller god forskningsmässig kvalitet. De artiklar som i abstract verkat intressanta men som visat sig inte hålla god kvalitet vid genomläsning har därmed valts bort. Därur valdes abstract som lästes och de som inte verkade intressanta gallrades ut. 125 källor valdes ut för att redovisas i sammanfattad form i rapporten, och av dessa gallrades 46 bort då de inte ansågs hålla vetenskaplig kvalitet eller vara relevanta (se nedan). Eftersom både engelskspråkiga forskningsartiklar från Scopus och UniSearch granskades, och svenska texter inklusive rapporter från Libris, är det värt att lyfta fram att 66 antal abstracts/källor på engelska och 13 källor på svenska har lästs och inkluderats. Vi utgår ifrån de begrepp om digitala tjänster och digital teknik som återkommer i de källor vi har analyserat, och eftersom de kommer från olika fält kan de i viss mån skilja sig åt.

Vår litteraturstudie innehåller såväl kvalitativ som kvantitativ forskning då de bidrar med relevant och viktig kunskap kring digitalt utanförskap, även om det ena skapar förståelse (Myers, 2013) och det andra oftast undersöker kausala samband med statistiska metoder som syftar till evidens (Bryman, 2016). Dessa två forskningsinriktningar bedöms aningen olika, inte minst när det kommer till grunden för generalisering (Della Porta & Keating 2008, Tsang & Williams, 2013). Kvantitativa studier kan handla om att undersöka hur attityder och personlighetstyper samspelar med inställningen till eller motivation att använda digitala verktyg och tjänster. Det finns en lång tradition av att genomföra kvantitativa studier av attityder inom psykologisk forskning, forskning som, när det gäller digital exkludering, ofta fokuserar på motivation, skam eller motståndskänslor.

Vid den manuella granskningen av titlar och abstracts har artiklar som visat sig behandla forskning om specifika yrkesgrupper, som lärare, sjuksköterskor eller personal inom socialt arbete till exempel, gallrats bort, trots att konsekvenser av digitalt utanförskap mycket möjligt kan vara tydligt där. I några fall har forskning som behandlar ungdomar som befinner sig i skolmiljö inkluderats, då det handlar om specifika kompetenser som att hantera källkritik, och att undersöka antaganden om ungdomar som ”digital natives”. Eftersom biblioteken har visat sig ha en viktig roll för att hantera och bemöta digitalt utanförskap finns det med ett antal studier som berör dessa sammanhang. De är även relevanta då de enligt svensk lag har ansvar för att arbeta med digital delaktighet (SFS 2013:801; Fichtelius med flera 2017). Dessa avgränsningsval hänger samman med fokus på den svenska välfärdsstaten som kontext och hur digital delaktighet kan styras och organiseras politiskt. Policyer och andra nationella insatser bygger naturligtvis på antaganden om vad som skapar digitalt utanförskap och vad som behöver åtgärdas för att komma till rätta med det.

Abstracts som berör studier i länder som skiljer sig markant från den svenska/nordiska välfärdsstaten har i många fall valts bort, som till exempel i så kallade utvecklingsländer. Detta innebär att det är *ett strategiskt urval* som tillämpats i litteraturstudien (Bryman 2016), och med syfte att resultatet ska bli mer relevant för Sverige. I litteraturstudien finns ett antal nederländska och brittiska studier, liksom europeiska som ställs inför liknande fenomen som svenska (som migranter som möter digitala offentliga tjänster i Spanien), eller amerikanska, kanadensiska eller sydkoreanska, då dessa länder ofta lyfts fram som i hög grad digitaliserade.

Rapporten handlar främst om aktuell forskning från de senaste åren, men studier som varit viktiga för forskningsfältet som är från första årtiondet av det nya milleniet har tagits med för att använda ursprungskällor. Det senare är viktigt med tanke på den roll som den nederländska forskaren Jan van Dijk har i studier kring digitalt utanförskap och digital kompetens, och det stora antal forskare som använder sig av hans modell. Detta kan illustreras med det antal citeringar som flera av hans verk har enligt Google Scholar: van Dijks text "Digital divide research, achievements and shortcomings" från 2006 har citerats 1087 gånger enligt Google Scholar. Hans bok *The deepening divide: inequality in the information society* (2005) har citerats 2132 gånger, och den samförfattade artikeln "The digital divide as a complex and dynamic phenomenon" (van Dijk & Hacker, 2003) har citerats 1484 gånger. Vi har inte funnit några studier som kritiserar van Dijks modell. Van Dijks utgångspunkt om att studier av digitalt utanförskap tenderar att vara deskriptiva istället för analytiska består (2013).

För att kategorisera texterna har vi använt ett induktivt tillvägagångssätt men med ett (statsvetenskapligt) intresse för politik, styrning, tillit och medborgarskap. Baserat på detta har vi kategoriserat och lyft teman som återkommer i många av de granskade texterna.

I följande kapitel redovisas de totala resultaten av våra sökningar. Inom den forskning som först identifierades har vi avgränsat materialet till att fokusera vetenskapligt granskande samhällsvetenskapliga studier som just hanterar digitalt utanförskap. Därefter visar vi hur denna forskning kan kategoriseras dels kring olika motiv för digitalt utanförskap, dels kring dess effekter för olika grupper. Grupperna är äldre, generationer, funktionsvariation, flyktingar, migranter och nyanlända, landsbygdsbor, och kön. Inom båda dessa teman i forskningen har undergrupper av forskning sållats fram så som de presenteras i kapitel fyra till sju nedan. Våra sökningar har kombinerats. Till exempel ger "digital inequalit*" i sökfälten ABSTRACT och TITLE i UniSearch hundratals träffar, med FRITEXT elderly, varpå vi kombinerat intresset för samhällsgrupperna reduceras antalet träffar, varpå vi läst abstracts. För att visa på centrala drag och återkommande fokus och resultat i forskningen inom respektive tema har vi valt ut några studier utifrån läsning av ett stort antal abstracts. Vi ger även exempel, som skall ses som illustrationer på forskning inom detta tema. De har valts ut för att de relaterar till utmaningar som finns i Sverige och som ger relevant kunskap om hur digitalt utanförskap kan förstås. Forskning kring landsbygd och genus har varit vanligt förekommande faktorer som tidigare studerats i den digitala klyftan, och där det följaktligen finns mycket kunskap.

I följande kapitel redogörs för studiens resultat och centrala faktorer för digitalt utanförskap. Faktorerna är uppdelade i avsnitt, men detta till trots är de inte indelade på detta sätt i den forskning vi har tagit del av och flera faktorer kan återfinns i en och samma artikel. Avsnitten har delats in i bristande motivation, bristande infrastruktur/tillgång, bristande kunskaper och färdigheter, låg socioekonomisk status, bristande tillit/självförtroende, som samtliga har att göra med avgörande faktorer för att individer hamnar i utanförskap. Sedan kommer ett avsnitt om faktorer som har att göra med samhället och specifikt om bristande styrning och ledning.

4. Resultat: det digitala utanförskapet och dess gränser i forskning

Digitalt utanförskap i Sverige bör förstås från ett EU-perspektiv. I de europeiska digitaliseringspolicyerna beskrivs Internetanvändning som en grundläggande förutsättning för att kunna delta fullt ut i samhället (Helsper & van Deursen 2015). Enligt ”The Digital Economy and Society Index” saknar dock runt 10 % av EU:s arbetskraft digitala färdigheter, främst för att de inte använder Internet (EU-kommissionen 2019). De som enbart har lägre digital kompetens än vad som räknas som grundläggande uppgår till 35 %. Samma mätning visar att samtliga EU-länder har förbättrats inom digitalisering under det senaste året. Sverige befinner sig på en andraplats i mätningen efter Finland och ses därför som en av de globala ledarna inom digitalisering.

Sverige är med andra ord ett i hög grad digitaliserat samhälle och många samhällstjänster erbjuds digitalt. Hur stor andel av befolkningen som kan anses befinna sig i digitalt utanförskap varierar mellan olika studier men om man utgår från Internetstiftelsens sätt att mäta är det en halv miljon människor som aldrig använder Internet och ytterligare 600 000 som är sällananvändare (Internetstiftelsen 2018). Ålder är den vanligaste gemensamma faktorn för dem som inte använder Internet alls men det finns även andra faktorer såsom att vara kvinna, bo på landsbygden, att ha låg inkomst och att ha lägre utbildningsnivå. Arbetslivet spelar också in; av dem som har ett arbete anser fyra procent sig inte alls delaktiga i det digitala samhället medan motsvarande siffra för arbetssökande är tretton procent.

Digitalt utanförskap hör samman med andra socioekonomiska faktorer och kan även förstärka utanförskapet inom andra områden, till exempel genom att göra det svårare att söka arbete. Helsper och Reisdorf (2017) har studerat trender över tid i Sverige och Storbritannien och betonar en ökande klyfta; de svenskar som inte alls använder Internet är i ökande grad äldre, har lägre utbildning och har en större sannolikhet att vara arbetslösa, funktionsnedsatta och socialt isolerade. De tar också upp att det är svårt få en rättvisande bild av populationens åsikter i och med att de som är digitalt utanför inte kommer till tals på samma sätt som övriga. Vissa grupper kan vara svårare att nå ut till också i de breda befolkningsstudierna i Sverige. Det finns därför anledning att särskilt uppmärksamma den forskning som syftar till att fånga upp åsikter och behov hos personer med funktionsvariationer och utrikesfödda personer med låg eller ingen formell utbildning, och vilka metoder som används för att studera digitalt utanförskap.

4.1 Resultat av sökningar på begrepp

De engelskspråkiga sökresultaten är omfattande i den kollegialt granskade forskningen. Av sammanställningen i följande illustration visas de antal träffar vi fått på ovan nämnda sökord:

Begrepp	Scopus, TITLE, ABSTRACT, KEYWORDS
”digital divide”	5974
”digital literacy”	2504
”digital native”	1452
”digital inclusion”	854
”digital skills”	678
”digital competence”	608
”digital access”	508
”digital inequalit*”	365
”ICT competence”	243
”digital exclusion”	163
”e-Competence”	159
digital AND non-use	115
”digital diversity”	19
”digital illiteracy”	8

Tabell 2: Träffar på begrepp i Scopus

Av tabell 2 framgår att ”digital divide” är det vanligaste, vilken inte är särskilt överraskande då det kan ses som grunden för vidare forskning om till exempel ”digital access”. Vi ser att motsatserna till exempelvis literacy i form av illiteracy, samt equality till inequalit* är markant olika, vilket kan tyda på att studierna motiveras med att uppnå litteracitet/läskunnighet och jämlikhet.

Begrepp	UniSearch Avancerad sökning; TITLE, ABSTRACT
"digital divide"	6081
"digital literacy"	2255
"digital inclusion"	933
"digital competence"	609
"digital skills"	577
"digital inequalit*"	231
"digital access"	222
"digital native"	139
"digital exclusion"	149
"ICT competence"	221
"digital diversity"	26
"e-Competence"	24
digital AND non-use	8
"digital illiteracy"	5

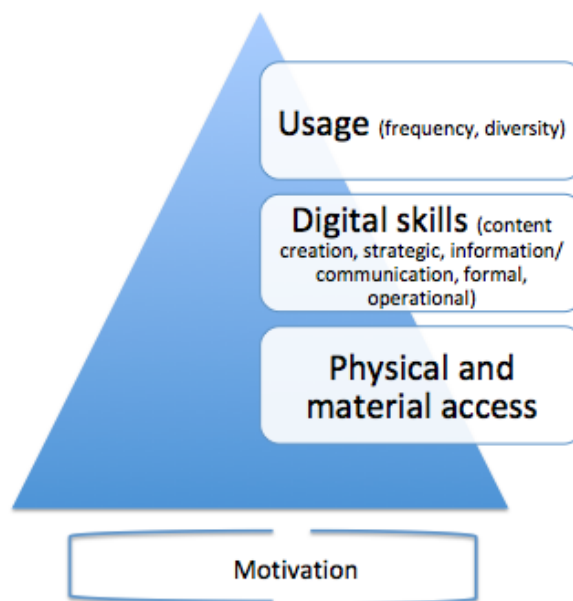
Tabell 3: Träffar på begrepp i Unisearch

Även i databasen Unisearch som inkluderar svenska källor som rapporter och studentarbeten på avancerad nivå så är begreppet "digital divide" det vanligaste.

5. Avgörande faktorer för att individer hamnar utanför

Tidigare studier av vad som krävs för att kunna delta aktivt i det alltmer digitaliserade samhället betonar att digitaliseringen innebär nya former för att förhålla sig till och förstå information, för att delta och producera eget innehåll (Svensson & Larsson 2017). Till exempel visar en svensk studie av bibliotekens arbete för att minska digitalt utanförskap att brister inom digital kompetens finns i alla samhällsgrupper eftersom *"alla typer av medborgare ber om hjälp gällande digitala problem på biblioteket idag"* (Gustafsson med flera 2019, s. 29).

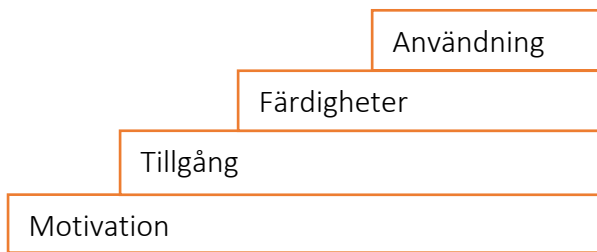
Digital kompetens är alltså en central del av att vara medborgare idag. Det är viktigt att notera att det finns en koppling mellan digital ojämlikhet och andra former av ojämlikhet, och att det i och med detta kan vara svårt att helt sluta klyftan enbart med digitala medel (Maceviciute & Wilson 2018). De nederländska forskarna Jan van Dijk och Alexander van Deursen har gjort många studier som har bidragit till att utveckla kunskap kring digitalt utanförskap. De är bland de mest citerade forskarna inom dessa frågor och vi kommer därför flera gånger att återkomma till deras studier. Bilden nedan, som bygger på van Dijks forskning, illustrerar att motivation är en viktig grundförutsättning för digital delaktighet ("usage") men att den också behöver byggas på med tillgång och färdigheter.



*The levels of digital divide (based on van Dijk, 2012)
Hämtad från Maceviciute & Wilson 2018 (s. 272)*

Graf 1.

Vi skulle vilja se denna modell mer som en trappa; snarare än att se individer som "färdigitaliserade" i toppen av modellen vill vi betona att ny teknik eller andra förändrade livsomständigheter som att sluta arbeta, kan få individer att halka ner några trappsteg och behöva arbeta upp nya färdigheter.



Graf 2. Trappan för digital inkludering

Motivation handlar om viljan att använda digitala teknologier. Modellen antyder att om motivation saknas så kommer någon användning inte att komma till stånd oavsett om det finns både tillgång till teknik, och kunskap att använda dessa. Bristande motivation kan vara grundad i en rädsla för att tekniken inte ska vara säker, en känsla av att digitala teknologier inte tillför något mervärde, eller uppfattningen att man klarar sig bra ändå.

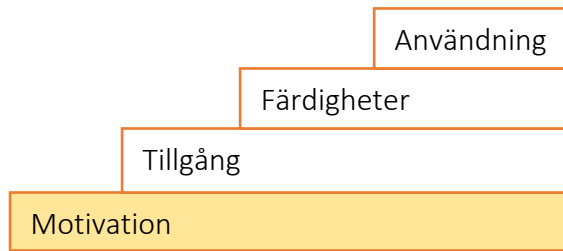
Digital tillgång (access) är en kategori som är förhållandevis enkel att mäta och som delvis handlar om sådant som idag ofta räknas som infrastruktur. I studier som handlar om access är det vanligt att fokusera på dels tillgången till tekniken som sådan, det vill säga om människor har dator och/eller telefon, dels möjligheterna att koppla upp tekniken, det vill säga i första hand om man kan surfa på Internet med hjälp av den teknik man har tillgång till.

Digitala färdigheter (skills) inkluderar till exempel studier om hur och varför olika grupper använder ny teknik men också om till exempel yrkeslivets betydelse för digitala färdigheter och demografiska skillnader i färdighetsnivå. Det tyder på att även om tillgång till digitala verktyg är en självklar grundförutsättning för delaktighet är det också centralt att ha tillräckliga kunskaper och färdigheter för att kunna ta sig vidare och använda tjänster och service.

Användning (usage) handlar slutligen om faktiskt användning, hur ofta användning sker och vad tekniken används till, samt vilka fördelar eller nackdelar denna användning resulterar i för individer. Medan det går att hävda att digital access, som förekommer i van Dijks frekvent citerade modell, är förhållandevis enkelt att mäta, så är digital skills, usage och motivation mer utmanande att fånga.

Här nedan tar vi först upp forskning om de olika nivåerna i van Dijks (2012) modell, men sedan tar vi också upp forskning om socioekonomiska och psykologiska faktorer (socioekonomisk status, samt självtillit) som flera av forskarna understryker samvarierar med motivation att använda digitala teknik, tillgång till dessa, förmåga att använda dem, och slutligen själva användningen.

5.1 Bristande motivation



Många forskare betonar vikten av att studera attityder bland dem som aldrig eller sällan använder IKT och datorer, detta för att skapa förståelse av de sociala omständigheter som råder kring dessa människor (se till exempel Selwyn 2006; Reisdorf & Groselj 2017). Här presenteras några artiklar kopplat till (bristande) motivation att använda Internet och attityder kring det.

Det räcker inte att förklara digital ojämlikhet med infrastrukturella och demografiska faktorer utan att psykologiska och motivationsbaserade frågor är viktiga, menar Gil-de-Zuniga (2006). Han föreslår därför att studier ska undersöka motiven bakom Internetkommunikation, samt att identifiera vilka behov mediet tillfredsställer hos användaren. Han har bland annat arbetat med frågor som "vad tror du att människor som inte använder Internet går miste om när de inte använder Internet?". En slutsats är att människor som upplever att de får ett mervärde i form av personliga fördelar som att det sparar pengar eller tid tenderar att "koppla upp sig till den virtuella världen". Han sammanfattar det med att de som inte ser att de missar något, exempelvis jobbmöjligheter, att kunna konsumera eller att samverka med andra, inte heller upplever att de behöver Internet. Om dessutom Internet kan fungera som ett verktyg för att delta demokratiskt är det problematiskt om delar av befolkningen inte är motiverade till att använda det.

Forskning om attityder kopplade till digital användning eller icke-användning har inte fått tillräcklig uppmärksamhet i forskningen om digital ojämlikhet, menar Reisdorf och Groselj (2017) vilket har fått konsekvenser för vår förståelse av icke-användare och av steget från att inte använda till att använda. De föreslår att användare inte delas upp i binära användare – icke-användare utan att vi behöver en mer nyanserad bild genom att ta med icke-användare, reguljära användare (4 - 24 timmars användning i veckan) samt storanvändare (som använder Internet mer än 24 timmar i veckan). Deras slutsats är att attityder spelar minst lika viktig roll som socioekonomiska faktorer när det kommer till sannolikheten att människor tillhör en viss grupp av användare och icke-användare. Icke-användare har ofta en negativ attityd och därmed låg motivation att använda, men de resonerar att låg tillgång också kan spela en viktig roll. Studien berör brittisk befolkning och är en enkätstudie. Studien bekräftar att mer ekonomiskt välbeställda briter använder Internet oftare och bredare. Deras hypotes att ju mer positiv attityd till digital teknik och Internet, desto högre frekvens och bredd på Internetanvändningen. De förordar vidare studier av varför icke-användare har en mer negativ attityd till Internet.

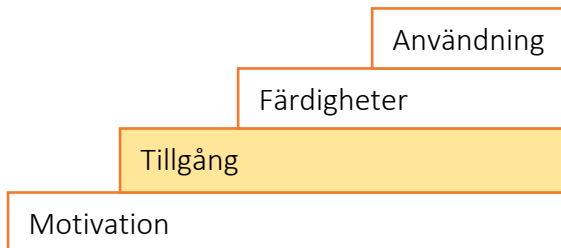
Hushållsenkäter med 1001 hushåll i Wales och England, samt uppföljningsintervjuer med 100 av dessa, har använts i en studie av Selwyn (2006) för att undersöka om relationsstatus, utbildning och hälsostatus är avgörande för att ha eller inte ha använt dator i sitt liv. "Ingen motivation" var den allra viktigaste faktorn som respondenter i intervjuerna nämnde, följt av "för gammal för att använda", "inget behov" och "bristande kunskap". En hierarki uppmärksammas men även att de som väljer att inte delta inte är passiva utan har sina skäl: de kanske ser det som irrelevant, inte användbart eller inte lustfyllt i vardagslivet. Digitalt

exkluderade är oftast fortfarande synonymt med de som är mest exkluderade från samhället i övrigt och Selwyn anser att vi bör tala om digitala klyftor snarare än en klyfta.

Chipeva med flera (2018) behandlar betydelsen av personlighetsdrag på individuell nivå och hur dessa kan öka förståelsen för digitala klyftor. Materialet kommer från två europeiska länder och studien fokuserar på individuella mönster när det kommer till att börja och fortsätta använda IKT. De använder en teori om acceptans och hur människor motiverar sin användning av teknik kombinerat med en femfaktorsmodell för personlighetsdrag. I motsats till förväntningarna visade det sig att förväntad ansträngning och underlättande omständigheter som infrastruktur och kompetens inte sågs som viktigt för att börja använda teknik. En möjlig förklaring kan vara att digital teknik är spridd och att användare vänjer sig snabbt och finner tekniken enkel att använda. Respondenternas inkomst och kostnaden för IKT var inte heller avgörande. Däremot spelade personlighetsdrag som öppenhet, utåtriktad personlighet, samt en personlighet som vill behaga in på huruvida respondenterna fortsatte att använda IKT.

Digital inkludering och hälsa i Wales, diskuteras av Gann (2019). Han problematiserar vad medborgare stängs ute ifrån när de inte kan använda digitala verktyg, och uppmärksammar att information om hälsa och sjukdom i allt högre grad, och inte sällan uteslutande, hanteras i digitala kanaler. Majoriteten av Internetanvändarna har sökt efter hälsoinformation. Det finns hundratals appar för att själv diagnosticera och sköta sjukdomar och patienter uppmanas att ta beslut, boka tid och följa sina ärenden via digitala kanaler. Digital litteracitet är därmed en grundläggande förutsättning för digital inkludering. Detta innebär att de som utestängs tillför vad han kallar "digital hälsoojämlikhet" (*digital health inequality*). Det handlar om att de som minst sannolikt är online, inklusive äldre och funktionshindrade, är de som också upplever störst sjukdomsburda. Wales har en specifik utmaning när det gäller digital inkludering och det handlar om social utsatthet, åldrande befolkning, att information på walesiska inte är lika omfattande som engelska samt dålig bredbandsuppkoppling. Baserat på flera olika metoder kom Gann fram till att lokalsamhället, inklusive bibliotek och andra samhällsinstitutioner, gemensamt kan bygga digital tillgång, vilket i sin tur kan möjliggöra för människor att delta i sin egen hälsa. Resultaten från projektet som Gann analyserar visar att en av fem av dem som har tränats i digital delaktighet i hälsa nu kan boka tid själva online med husläkare och beställa medicin, något som sparar tid för dem och hälsopersonal. Dessa digitalt inkluderade gör därmed färre hälsobesök för mindre ärenden. Ganns policyslutsats är att det är centralt att bygga digital skicklighet bland medborgarna i samverkan med civilsamhället, och att bygga förtroende för det offentliga och digitala hälsolösningar som alla har tillgång till.

5.2 Bristande infrastruktur/tillgång



Att ha tillgång till Internet och till digitala verktyg är givetvis en grundförutsättning för att kunna delta i det digitala samhället. Det har lyfts flitigt inom forskningen och ur flera synvinklar. Från att främst ha handlat om tillgång till snabb bredbandsuppkoppling innehåller fältet också till exempel de materiella aspekterna av tillgång till digitala artefakter, system och tjänster som krävs för att kunna vara digitalt skicklig och få ut fördelar av Internetanvändning.

Som vi lyfte tidigare tar forskarna van Deursen och van Dijk (2019) upp tre olika nivåer av den digitala klyftan och hur de hänger ihop med utanförskap. Nivån om tillgång till Internet utvidgas i artikeln till att också omfatta materiell tillgång till utrustning och apparater (till exempel dator, smart telefon), mjukvara (till exempel abonnemang), och tillbehör (till exempel skrivare, scanner). Författarna undersöker genom en enkätstudie bland ett representativt urval av den nederländska befolkningen om materiell tillgång också påverkar de andra nivåerna av den digitala klyftan. I studien undersöks ett antal forskningsfrågor; för det första vilka faktorer (i termer av kön, ålder, och etnicitet, samt ekonomiska och sociala resurser) som kan förklara olikheter i materiell tillgång, för det andra vilka faktorer som kan förklara olikheter i tillgång till utrustning, möjlighet att skaffa ny utrustning, samt underhållskostnader för hårdvara, mjukvara och abonnemang, och för det tredje i vilken mån tillgång till utrustning, möjligheten att skaffa ny utrustning, samt underhållskostnader påverkar bredd i Internetanvändningen, samt dess resultat. Analysen visar att en bredare tillgång till utrustning och tillbehör, möjligheten att skaffa nya sådana, samt de kostnader som krävs för att underhålla hårdvara, mjukvara och abonnemang, påverkar redan existerande ojämlikheter relaterat till skickligheten i att använda Internet, användning och resultatet därav (det vill säga sådana ojämlikheter som är relaterade till kön, ålder, och etnicitet, samt ekonomiska och sociala resurser).

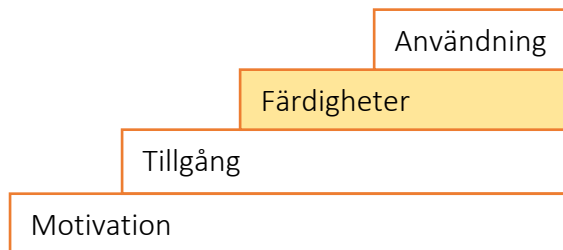
Även Hilbert (2016) tar upp den digitala klyftan i termer av ovan nämnda nivåer men med fokus på bredbandsuppkoppling, främst på nationell nivå, men också på regional och individnivå. I artikeln undersöks detta i 172 länder mellan 1986 och 2014. Utgångspunkten är att bredbandsuppkoppling ofta mäts i form av Internetabonnemang, men att det finns många tillgängliga abonnemang som skiljer sig mycket åt när det gäller hastighet. Forskare och politiker har ofta, med stöd från tillgängliga data från den internationella telekommunikationsunionen (International Telecommunication Union) som samlar in data om bredbandsabonnemang, utgått ifrån att den digitala klyftans första nivå (som handlar om tillgång till Internetuppkoppling och digital utrustning) gradvis sluts. Artikeln visar dock att det inte räcker att studera Internetabonnemang, utan att man, för att få veta hur den digitala klyftan faktiskt ser ut, måste gå in på vilken typ av bredbandsuppkoppling dessa abonnemang tillhandahåller. Då framkommer bilden av att det finns en tydlig digital klyfta som inte sluts och som inte heller, enligt författaren, kommer att slutas. Denna digitala klyfta förändras hela tiden, som ett resultat av att det som räknas som bredband hela tiden förändras med den tekniska utvecklingen. För att behålla sin plats i internationella mätningar räcker det därför inte att göra

ingenting (det vill säga behålla nuvarande uppkopplingsnivå), utan man måste följa med eller ligga före i utvecklingen. Artikeln visar också att denna digitala klyfta är tätt sammanlänkad med inkomstnivåer. Författarna argumenterar för att i de 172 undersökta länderna fortsätter ekonomiska klyftor att existera. I svenska politiken som under lång tid syftat till att minska ekonomiska klyftor i samhället torde vi kunna ha en annan förutsättning att brygga över digitala klyftor, även om vi ser att det ändå finns klyftor, åtminstone om man ser till Internetstiftelsens ofta citerade studier.

Tillgång i relation till digitalt föräldraskap behandlas i en studie av Huang, Li, Chen och Straubhaar (2018) det vill säga hur föräldrar hanterar sina barns användning av Internet och digitala system och tjänster, till exempel när det gäller att skydda dem från olämpligt innehåll, mobbning online, delaktighet i sociala medier, samt att hantera digitaliserade skolrelaterade frågor och kontakter. Undersökningen utgår ifrån tidigare forskning som visar att låginkomstfamiljer har svårt att ha råd med bredbandsuppkoppling, ofta saknar grundläggande IT-kunskaper, tenderar att vara restriktiva mot sina barns IT-användning samt är mindre engagerade i digitala frågor när det gäller sina barn, då de inte ser värdet av detta. Artikelns syfte är att undersöka hur effektivt digitalt föräldraskap varierar med sociodemografiska och socioekonomiska faktorer. Undersökningen genomfördes som en enkätundersökning i ett socialt utsatt område i USA. Analysen visar att ensamstående mödrar, tvärt emot förväntningarna, visar på större förmåga att effektivt hantera digitalt föräldraskap, att bredbandsuppkoppling i hemmet är viktig, liksom grundläggande kunskaper om digitala frågor. Också engagemang i skolaktiviteter var viktiga för föräldrars hantering av ett effektivt digitalt föräldraskap. Författarna pekar på att vissa slutsatser som gäller policyfrågor kan dras av detta, såsom vikten av att ha bredbandsuppkoppling i hemmet, att ha grundläggande digitala kunskaper, samt vikten av att skolan och skolorganisationer kan hjälpa föräldrar att förbättra sitt digitala föräldraskap.

Personer med låg inkomst måste ofta arbeta för att få behålla sin digitala tillgång (Gonzales 2016). De skaffar begagnade verktyg som ofta går sönder och de måste ha strategier för att nå platser med uppkoppling eftersom de ofta inte har tillgång till Internet hemma. I likhet med många andra lyfter Humphry (2014) att grupper som redan är marginaliserade kan bli ytterligare marginaliserade när myndighetskontakter och användning av samhällsservice digitaliseras. Han fokuserar på hemlösa i Australien och hur de hanterar samhällets ökade krav på användning av digitala teknologier och tillgång till bredbandsuppkoppling. Hemlösa är ofta beroende av ekonomiskt stöd från det offentliga, något som kräver att de både är tillgängliga och regelbundet kan kontakta de myndigheter de behöver stöd från. Detta kräver tillgång till digitala teknologier som är kostsamma och kräver frekvent laddning av batterier. Det svårt för hemlösa, som har små inkomster och inte någon fast punkt att ladda batterier. Studien genomfördes som en enkätstudie bland hemlösa familjer, unga och vuxna i områdena kring Sydney och Melbourne. Analysen visar att en stor del av dessa hade tillgång till mobiltelefoner, ofta smarta telefoner. Analysen visar också på att ekonomiska begränsningar ofta ledde till att vissa tjänster periodvis inte fungerade. Telefonerna användes primärt för att ringa och hålla kontakt med familj och vänner, samt för myndighetskontakter, stödtjänster och liknande. Kontakten med myndigheter av vilkas stöd de var beroende gjorde att telefonerna var helt centrala i deltagarnas liv. Artikeln ger ett antal råd för myndigheter och utvecklare av policys angående dessa frågor, till exempel att skapa enkel åtkomst till offentlig service via mobila enheter, men även att behålla alternativa kanaler/serviceställen för medborgare utan tillgång till Internet.

5.3 Bristande kunskaper och färdigheter



Digitala kunskaper och färdigheter är mångfacetterat, och precis som van Dijk lyfter Janssen fram att kunskap och skicklighet bör inkludera attityder. De är kopplade till olika syften som kommunikation, kreativt uttryck, informationshantering och personlig utveckling. Kompetensen kopplas dessutom till olika områden: vardagsliv, yrkesliv, sekretess och legala aspekter. Vad som är digitala kunskaper och färdigheter är olika beroende av alla dessa aspekter.

De människor som definieras eller definierar sig som digitalt utanför är ofta samma grupper som definieras som generellt svaga eller marginaliserade i samhället. Dessa är de lågutbildade (vilket ofta är synonymt med fattigdom) och i stora delar av världen, kvinnor (Gonzales 2016, Krish Chetty 2018). Frågan om deras kunskaper och färdigheter är starkt förknippad med frågan om tillgång. Att inte ha trygg tillgång till digitala verktyg kan leda till negativ attityd gentemot Internetanvändning eftersom ett bekvämt användande känns avlägset (Gonzales 2016). Detta bidrar i sin tur till bristande digitala kunskaper och färdigheter.

Det finns många viktiga fora för att stärka medborgarnas digitala kunskaper och färdigheter. Såväl skolväsendet som vuxenutbildningen är givetvis centrala men även föreningslivet och olika kontaktcenter, som till exempel bibliotek och medborgarkontor, är av stor vikt. Arbetslivet har generellt sett en stärkande effekt för färdigheter kopplade till digitalisering. Som många forskare tar upp kan vissa grupper behöva riktat stöd för att inte halka efter. Barreiro-Gen (2015) tar till exempel upp vikten av att ge fångar som inte har tillgång till digitala verktyg under interneringen tillgång till allmän utbildning inklusive utbildning inom IKT för att de ska kunna vara socialt inkluderade efter frigivningen.

Äldre, som vi även kommer att diskutera mer utförligt längre fram i rapporten, är en heterogen grupp där de som har lägst kunskaper tenderar att vara de äldsta och de med lägst utbildningsnivå, enligt Hargittais med fleras studie (2018). Författarna menar att i utbildning för dessa behövs hänsyn tas till att de äldre ofta bara har tillgång till Internet på ett enda ställe. Quan-Haase (2018) menar att något som bör beaktas vid utbildning för äldre är att människor har kvar sina tidigare mediavanor och att det är viktigt att presentera digitala media som något användbart, som länkar in i det de äldre redan gör, snarare än som något nytt eller ett tidsfördriv.

5.4 Låg socioekonomisk status

Låg socioekonomisk status tas upp som risk för digital exkludering av flera av forskarna som nämnts i rapporten (van Dijk, 2012, van Deursen & van Dijk, 2019, Hilbert, 2016, Huang och kollegor, 2018, Gonzales, 2016, Humphry, 2014). Det är en mångfacetterad faktor som bland annat kan ha med ålder, kön, utbildning, inkomst, yrke, relationsstatus och funktionsvariation att göra och som påverkar i vilken mån man kan dra fördel av digitalisering (Lin med flera 2018; Neves med flera 2018; van Deursen & Helsper 2015; dos Santos & Teixeira 2015). Socioekonomiska hinder för digital inkludering är svåra att undanröja eftersom en person kan vara inkluderad i ett område och exkluderad i ett annat (dos Santos & Teixeira 2015). Neves, Waycott och Malta (2018) visade exempel på hur faktorer som kön, läs- och skrivkunnskap och fysisk funktionsvariation spelade in i deras studier om åldersbaserat digitalt utanförskap. Samtidigt kan personer med funktionsvariation som upplever sig som isolerade få en känsla av tillhörighet genom digitala verktyg (Lin med flera, 2018). Digital exkludering är med andra ord ett flerdimensionellt socialt problem som behöver en flerdimensionell lösning enligt dos Santos och Teixeira (2015).

Tillgång till bredbandsuppkoppling och digitala system är basen för att också kunna utveckla digital skicklighet och kunna få ut fördelar av Internetanvändning (se figur 1, samt de olika nivåer av den digitala klyftan som utvecklas av van Deursen och van Dijk (2018). Utan tillgång till bredband eller till digitala system hamnar man i utanförskap i det digitaliserade samhället, och tillgång till bredband och digitala teknologier kostar pengar. Personer som av olika skäl befinner sig i ett utsatt ekonomiskt läge får svårt att betala för dyr digital utrustning, programvara och abonnemang. Samtidigt kan ens liv och uppehälle vara beroende av kontakt med myndigheter i form av exempelvis skola, Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Socialkontoret. Om man inte på annat sätt kan försörja sig eller uppfyller normerna för skälig levnadsstandard så får man i Sverige ekonomiskt bistånd (tidigare försörjningsstöd) vilket enligt riksnormen för ekonomiskt bistånd som utformas av Socialstyrelsen innefattar tidning och telefon. Det är däremot oklart om det är en smarttelefon med Internetuppkoppling, och om också dator och Internetuppkoppling ingår.¹ Det finns också de som befinner sig strax ovanför, men ändå nära gränsen för skälig levnadsstandard, och här kan det vara förenat med hårt arbete och svåra prioriteringar i livet att ha råd med digital utrustning (se till exempel artikeln av Humphry, 2014). Samtidigt är låg socioekonomisk status ofta kombinerat med att befinna sig i en utsatt position också på andra sätt, såsom att vara pensionär, lågutbildad, nyttillkommen i Sverige, psykiskt sjuk eller långtidssjukskriven. Flera studier visar exempelvis på en koppling mellan socioekonomisk status, etnicitet och digitalt utanförskap, och visar att digitalt utanförskap leder till sämre utveckling, exempelvis när det gäller utbildning, inkludering i samhället eller en persons emotionella situation (Casados med flera, 2018, Farshbaf Shaker, 2018).

Även i samhällen där nästan alla har tillgång till Internet finns exempel på att digitala verktyg används på sätt som förstärker befintliga ojämlikheter i samhället. Ett sådant exempel är när äldre människor drar mindre fördel av Internet än vad yngre gör inom hälsofrågor trots att de har mer omfattande vårdbehov (van Deursen & Helsper 2015). Helsper och van Deursen (2017) undersökte kvaliteten på det stöd som en stor panel av personer i Nederländerna har tillgång till när de får problem med digitala frågor. Resultaten visar att tillgängligheten till stöd är i stort

¹ Det finns indikationer på att en individuell bedömning görs i varje enskilt fall, och att dator med Internetuppkoppling därför i vissa fall kan ingå i försörjningsstödet. Hänsyn tas då till exempel till behoven hos barn och ungdomar som går i skolan. (Personlig kommunikation, 2019-09-05)

sett likvärdig men att kvaliteten på stödet varierar på ett sätt som tenderar att återskapa redan existerande socioekonomiska strukturer. De som upplever att de har mest problem på nätet tycks också vara de som har svårast att få tag i kvalitativt stöd. I jämförelse med anställda är de som saknar anställning generellt sett mindre digitalt aktiva och drar mindre nytta av digitala verktyg i sin vardag (Helsper & van Deursen 2017). De som inte är anställda har också en tendens att halka efter och har i lägre utsträckning någonstans dit de känner att de kan vända sig med digitala problem.

Låg socioekonomisk status kan också kopplas till självuppfattning och skapa uppfattade hinder inför att använda ny teknik (Neves med flera 2018). Samtidigt kan införandet av digitala tjänster medföra positiva effekter som minskar utanförskap. Ett exempel visas i Ingloffs och Lautrups studie om projektet "Chatta med en socialsekreterare" (Ingloff & Lautrup 2016). Att införa möjligheten att chatta anonymt med en socialsekreterare gav en tröskelsänkande effekt i och med att personer som annars inte skulle ha vågat ta kontakt med socialtjänsten hörde av sig och fick stöd. Det gav en större känsla av integritet att kunna ta en anonym kontakt till att börja med och det hjälpte inte minst ungdomar att ta vidare steg till kontakt. Författarna betonar att de inte ser chatttjänster som en ersättning för det fysiska mötet utan som ett sätt att komplettera och utveckla kontakt mellan myndighet och medborgare. Detta handlar om vilken kontaktsätt som olika människor föredrar att använda vid kommunikation med myndigheter.

Sammanfattningsvis kan låg socioekonomisk status ses både som något som bidrar till en risk för att inte ha tillgång till eller förmåga att använda digitala teknologier, men det kan också bli en följd av att inte ha tillgång till, eller kunskap om hur man använder dessa, då man i ett digitaliserat samhälle får svårare att klara sig. Till följd av detta är det också värt att uppmärksamma en positiv förändringsfaktor utifrån tidigare forskning som handlar om att undersöka kontexten och deltagarnas behov och förväntningar innan ett digitaliseringsprojekt påbörjas (Maceviciute & Wilson 2018).

5.5 Bristande tillit/själv tillit

I detta stycke tar vi upp två former av tillit som gör det möjligt att våga delta i den digitala världen. För det första tar vi upp tillit till digitala arenor i sig. För det andra lyfter vi själv tillit, eller tillit till den egna förmågan att hantera digitala verktyg på ett lämpligt sätt. Det är inte givet att dessa två typer av tillit behöver kategoriseras tillsammans; ett annat tänkbart sätt att dela in dem vore att istället se själv tillit som en del av kunskaper och färdigheter. Vi anser dock att själv tillit är en så viktig och omskriven förutsättning att den förtjänar att lyftas på ett tydligare sätt.

Många forskare lyfter att tillit för tjänster och sammanhang inom den digitala världen kan vara en viktig förutsättning för att våga ge sig in på digitala arenor. Ett svenskt exempel är forskningen inom projektet DigiTrust, där skapande av tillit i den digitala världen jämförs med skapande av tillit i den fysiska världen (se till exempel Bill & Larsson 2014). I båda fallen har tilliten (eller bristen på sådan) koppling till vilken kunskap man har kring sin kontext och dess sociala regler. Just i den digitala världen är teknisk säkerhet och användarvänlighet centralt men regelverk kan också medverka till att skapa tillit genom att vara säkra, transparenta och värnande om medborgarnas integritet.

En sydkoreansk studie undersöker sambanden mellan digital förvaltning och tillit till det offentliga styret (Myeong med flera 2014). De har utfört en enkätstudie i Sydkorea och utformat ett index för att mäta kvaliteten på offentliga e-tjänster inom kategorierna öppenhet, delande,

kommunikation och samverkan. Resultaten stöder tidigare nämnd forskning som visar att det finns samband mellan kvaliteten på tjänster och tillit till den offentliga styrningen. Författarna delar in medborgarna i grupperna "passiva", "progressiva", "alienerade", och "önskar information", baserat på förmåga och vilja att använda informations- och kommunikationsteknik (IKT). En hypotes var att dessa grupper skulle uppvisa olika nivåer av tillit, något som också visar sig vara fallet. Resultatet visar att gruppen som önskar information uppvisar högst tillit till offentlig ledning, samt att viljan att använda IKT kan vara en möjlig faktor för tillit till offentlig ledning. Som en policyimplikation menar författarna att den politiska ledningen, för att öka tilliten i samhället, behöver stödja policyer som grundar sig i viljan att använda IKT snarare än att bara öka tillgång till tekniken. Därutöver rekommenderar de styrande att skapa tillgängliga e-tjänster och plattformar för universell smart teknik för samhällsgrupper som inte är så bekanta med IKT.

Flera av de studier som har med självtillit att göra tar upp äldre, samtidigt som de betonar att äldre är en mycket heterogen grupp där många faktorer spelar in för eventuellt digitalt utanförskap. Ett exempel är när Jung med flera (2010) skriver om varför en del äldre invandrare från företrädevis låginkomstgrupper väljer att delta i gratis data- och Internetkurser, medan andra väljer att inte göra det. Studien genomfördes i samarbete med en verksamhet för äldre och 91 personer intervjuades inför att ett Internetcafé skulle öppnas i USA. Resultaten föreslår att psykologiska faktorer som oro kring sin ålder, kring datorer och kring den egna förmågan kan avgöra om äldre väljer att delta eller inte, i högre utsträckning än deras faktiska ålder eller faktiska erfarenhet av att använda datorer. Slutsatsen är att digitalt utanförskap inte bara beror på eller handlar om tillgång utan om andra faktorer, som attityd, övertygelser och personlighet. Studien handlar således om hur insatser för att öka deltagande kan utformas, till exempel genom att betona hur digitala färdigheter kan bidra till ett hälsosamt åldrande.

I en spansk studie som analyserar den digitala klyftan med aktivt åldrande i fokus problematiserar författarna kronologisk ålder och menar att det inte är tillräckligt för att förklara äldres användande eller icke-användande av IKT (Peral-Peral med flera 2015). De studerar därför psykologiska faktorer som kognitiv ålder, teknikrädsla och nivå av risktagande. De senare förklarar bättre hur äldre använder sociala medier, och deras resultat visar att stereotypen om äldre som icke-användare inte håller. Äldre användare av sociala nätverk online känner sig yngre än sin kronologiska ålder, upplever en lägre grad av teknikrädsla och är mer benägna att ta risker.

Vad som utgör goda Internetupplevelser för äldre undersöks av Tyler med flera (2018). I sin kvalitativa studie har de använt foto och audiofiler, samt dagböcker om Internetanvändning och semistrukturerade telefonintervjuer för att visa hur avancerade användare - så kallade super-användare - från 65 år och uppåt använder Internetapplikationer som en del av sitt vardagsliv. Målet är att utforma riktlinjer för andra äldre som ännu inte använder Internets fulla potential i sitt dagliga liv. De teoretiska begrepp som används i analysen är självtillit, digital kompetens och personliga lärandemiljöer. Genom förstärkt digital självtillit ökas äldres digitala deltagande. Självtillit definieras i enlighet med Bandura som: *"belief in one's capabilities to organize and execute the courses of action required to produce given attainments"* (Bandura citerad av Tyler med flera 2018, s. 330). Tyler med (2018) flera lyfter att kunskaper, färdigheter och attityder krävs för att kunna delta digitalt, men också envishet och viljan att fortsätta tills ett problem är löst. De ger tre policyförslag baserat på sin studie:

- (1) Ge äldre deltagare i digitala verksamheter kognitivt stöd för att minska datorrädsla och uppmärksamma tidigare framgångsrika prestationer.
- (2) Bygg tolerans för frustration genom feedback från ett stödjande grupp med IKT-mentor.
- (3) Bistå med tillgång till de digitala verktyg som bäst berikar digital delaktighet, så att användarna får möjlighet att bygga vidare på kompetenser och kapacitet.

En annan studie undersöker om användandet av surfplattor kan öka äldres tillit till sin förmåga att använda digital teknik för att på så sätt öka deras livskvalitet (Tsai med flera 2015). I studien kopplas äldres tekniska självförtroende till reell användning. Författarna undersöker specifikt hur äldre beslutar sig för att använda ny teknik, i det här fallet Ipads, hur de erövrar teknisk självförtroende genom detta samt hur denna användning påverkar deras liv. Att använda en platta ökade känslan av att vara uppkopplad, men även känslan av att vara modern eller samtida. De citerar en intervjuperson som sa: *‘Well, I just feel like this shows that I am not an idiot at 77, that I have a brain. It shows other people that I can still communicate the way they do’* (2015, s. 701).

6. Forskning om samhälleliga faktorer för digital exkludering

I det föregående kapitlet beskrivs forskning som hanterar faktorer som handlar om individer. Det är, som vi tidigare har uppmärksammat, en flytande gräns mellan individuella och samhälleliga faktorer. Till exempel tillgång till Internet kan ha med individuella faktorer att göra men det kan också ha att göra med utbyggnad av bredband och liknande infrastrukturella frågor. I detta kapitel fokuserar vi på styrning och ledning, aspekter som en tydlig koppling till samhälleliga faktorer för digital exkludering.

6.1 Bristande styrning/ledning

Många studier tar upp styrning som en viktig grundförutsättning för att motverka digitalt utanförskap. Till exempel Bernhard med flera (2019) tar sin utgångspunkt i att inkludering, tillgång och jämlikhet är demokratiska kärnvärden och måste tas i beaktan för digital styrning. De har studerat två fall som handlar om närbyråkrater i offentlig förvaltning i relation till statliga e-tjänster, på bibliotek, Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen. Utöver att studera jämlik tillgång diskuterar artikeln betydelsen att inte glömma bort icke-användare av e-tjänster. Tidigare forskning har visat att sociala klyftor delvis återspeglas i digitala sammanhang men att också nya typer av digital exkludering kan uppstå. Det finns olika och nya sätt att vara digitalt utanför; en ung person som gillar gaming kan ha problem att använda samhällstjänster, och en välutbildad man kan potentiellt sett ha svårt att använda en inkomstdeklarationsblankett på nätet. I författarnas fallstudier framgår det att flyktingar, migranter och invandrare behöver digitalt stöd men att myndigheter saknar riktlinjer och policyer för att adressera användarnas mångfald vad beträffar tillgång och kompetens.

Ett exempel på hur brister i digital styrning kan ge långtgående effekter för medborgarna är hämtat från det holländska folkbokföringssystemet. Peeters och Widlak (2018) har studerat systemet och dess oväntade konsekvenser när det gäller att komma åt offentliga tjänster och bidrag. I folkbokföringssystemet samlas hundratals (semi-)offentliga organisationer som använder registerdata för att avgöra om enskilda har rätt till service, valdeltagande och bidrag. Mutationer i systemet kan bli till svarta lådor som skapar "legal kontaminering", det vill säga minskar närbyråkraternas handlingsutrymme att hantera social komplexitet och oväntade effekter av systemet. Resultatet blir en digital bur, det vill säga en exkluderande infrastruktur som baseras på informationsarkitektur snarare än regler. En förändring i en del av registerdatabasen får konsekvenser för andra offentliga tjänster. En person som stängs ute från systemet exkluderas även från möjligheten att få tillgång till offentliga tjänster. Författarna använder begreppet 'administrativ exkludering' som andra föreslagit för att förstå den tid och pengar som individer på kollektiv nivå spenderar på att komma åt offentliga tjänster. Svårigheter att komma åt tjänster skapar orättvisor och kan dessutom bidra till minskad tillit till staten. De medborgare de talar om är studenter som studerar utomlands under längre perioder, barn som lever sin tid mellan skilda föräldrar, personer som inte har en permanent adress under en skilsmässa, eller hemlösa. Dessa "passar inte in i systemet" och riskerar att förlora sitt uppehållstillstånd, som i sin tur är kopplat till andra samhällstjänster och rättigheter. Systemet hanterar missanpassningar som inte är till fördel för staten, men inte de som gäller medborgarna. Att korrigera felet kostar mycket för medborgaren och blir på så sätt blir en administrativ börda.

Lokala IT-projekt och det demokratiska ansvarsutkrävandet studeras i en artikel av Jansson (2013) och behandlar främst en maktförskjutning från politiker till tjänstemän då IT ses som komplext och kräver tjänstemännens expertis. Syftet är att analysera kommunpolitikerns roll i och betydelse för projektorganiseringen av e-förvaltning, samt diskutera vilka demokratiska

implikationer deras deltagande (eller icke-deltagande) kan få. En utgångspunkt är att avsaknaden av politisk styrning riskerar att urholka övriga dimensioner av politikerrollen, som representation och beslutsfattande, vilket kan försvaga den demokratiska legitimiteten. Medan projektorganisationen är ämnad att vara tillfällig, kortsiktig och leda till en snabb förändring, förutsätter offentliga organisationer transparens, långsiktighet och stabilitet, för att politiska mål och beslut ska kunna förankras, realiseras och följas upp. Det är en explorativ studie med två svenska kommuner som fall som båda varit föregångare för den så kallade 24-timmarsmyndigheten, men där politikernas delaktighet i utvecklingsprocessen har varierat. Dels Botkyrka med hög andel invandrare och tydlig medborgarkontorstanke, och dels Nacka som var först med att introducera privata aktörer för att utföra offentliga tjänster. I Nacka sågs IT som ett naturligt verktyg med klara och tydliga mandat från den politiska sidan, medan det däremot sågs som mycket svårt i Botkyrka. En slutsats i studien är att *"Kännedomen om de faktiska behoven av e-tjänster bland medborgarna är fortfarande relativt diffus ... I en kommun som Botkyrka, där det sociala kapitalet och tilliten för det offentliga sedan tidigare är lågt, blir politikernas roll som folkvalda representanter desto viktigare för att skapa en länk till medborgarnas behov."* (2013, s. 121)

Digital styrning kan både hindras av och bidra till digitala klyftor. Ebbens med flera (2016) lyfter att digital kompetens, samt valet mellan att ta kontakt online eller offline, är särskilt viktigt i utvecklade länder. Resultatet från deras studie visar att digital färdighet varken kan förutsäga eller har betydelse för valet mellan online- och offline-kontakt. Däremot är tillfredsställelsen med e-tjänster kopplad till digital kompetens, det vill säga att ju mer digitalt kompetenta medborgare är, desto mer tillfredsställda är de med service online. Dessutom spelar typ av interaktion roll för hur medborgare väljer kontaktsätt. När en uppgift är enkel är det sannolikt att digitala tjänster används, medan respondenterna i deras studie föredrog att ringa vid mer komplexa frågor. Det gör, enligt författarna, att frågan om digitala färdigheter inte är särskilt relevant för om medborgarna accepterar digital styrning eller inte. Kvalitet och tillfredsställelse spelar däremot roll. Det kan betyda att medborgare på sikt kommer att använda sig av e-tjänster oavsett hur komplicerade tjänsterna är och vad de själva har för kompetens att använda dem.

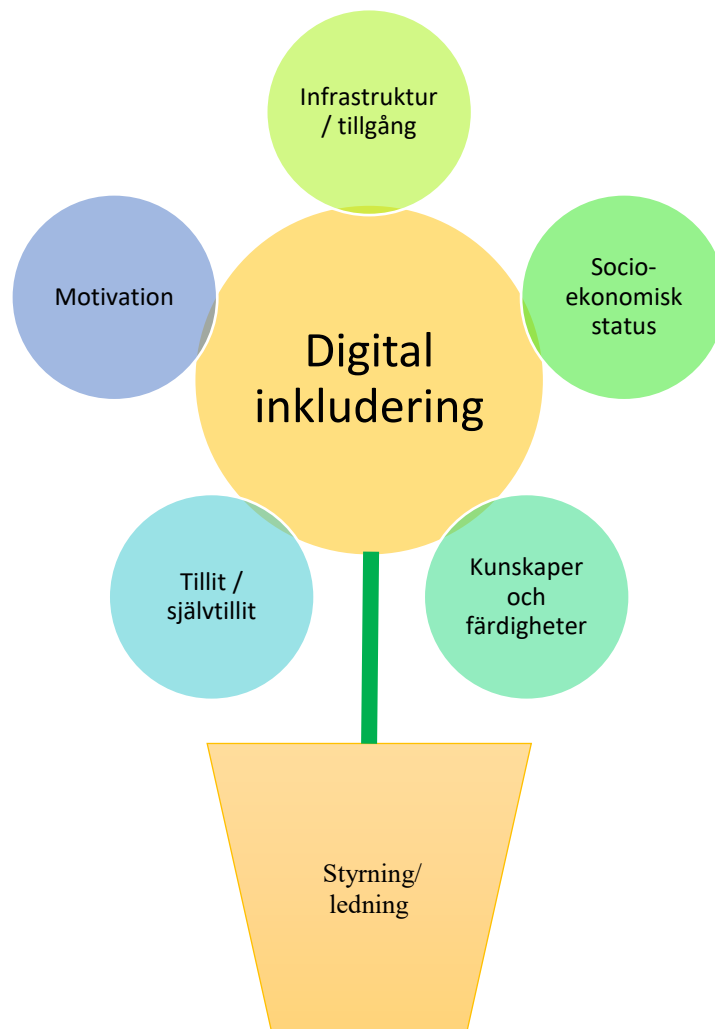
Kan e-deltagande bidra till styrningen genom att vara en möjlig kanal för stärkt medborgardeltagande? En av artiklarna som tar utgångspunkt i det är Åströms och Granbergs (2007) enkätstudie om stöd för e-deltagande. Den skickades ut till samtliga stadsplaneringschefer i landets kommuner för att se hur e-deltagande används i planeringsprocessen. Det stod klart att initiativ till e-deltagande ofta tas av tjänstemän och inte politiker, och det blir då en fråga om elitdemokrati med rationalistisk planering. De tjänstemän som själva hade omfattande digitala färdigheter var oftare starkt positiva till e-deltagande.

I en artikel av Goodman med flera (2018) undersöker de om övergången till digitala röstningsförfaranden i Kanada har lett till att vissa grupper, som befinner sig på 'fel' sida om den digitala klyftan på grund av till exempel bristande Internettillgång eller bristande digitala kunskaper, är mindre benägna att rösta. Bakgrunden är att flera länder har övergått till digitala röstningsförfaranden. I Kanada har flera kommuner i sina kommunalval gått över till helt digitaliserade röstningsförfaranden, medan vissa behållit möjligheten att välja mellan digital röstning och röstning med pappersblanketter. En viktig fråga när röstningsförfarandet digitaliseras är om detta gynnar vissa grupper och missgynnar andra. Studien genomfördes i Ontariodistriktet i Kanada, i 28 kommuner. Endast några få av dem erbjöd möjligheten till att rösta via pappersblanketter, medan alla erbjöd möjligheten att rösta digitalt. Analysen visar att

det digitala röstningsförfarandet har lett till att vissa väljare med låg digital tillgång har avstått från att rösta, medan de som har hög tillgång och kunskap oftare röstar digitalt.

6.2. Sammanfattande modell för digital inkludering

I modellen som följer nedan visar vi på faktorer som är vanligt förekommande i litteraturen kring vad som bidrar till digitalt utanförskap. Det kan räcka med en faktor, till exempel bristande motivation eller bristande tillgång till Internet, men ofta är det flera faktorer som tillsammans minskar användningen och därmed möjligheterna att hänga med i den digitala utvecklingen. Kombinationer, som till exempel om en äldre person med bristande tillit till Internetsäkerhet även drabbas av en synnedsättning, kan vara särskilt försvarande. Eftersom faktorn ledning/styrning snarare har med samhällets förutsättningar att göra än med den enskilda medborgarens situation har vi valt att illustrera den som en grogrund för digital inkludering snarare än som en faktor knuten till individen. Beroende på vilka utgångspunkter som tas eller vilka underliggande antaganden man gör kring individens ansvar skulle även andra faktorer kunna räknas som grogrund, till exempel förbättrad socioekonomisk status.



Graf 3. Digital inkludering

Grafen illustrerar hur olika faktorer kan leda till utanförskap, men omvänt att om styrning och ledning fungerar så bidrar de till digital inkludering och delaktighet.

7. Vad innebär digitalt utanförskap för olika samhällsgrupper?

Det finns tidigare forskning som visar på samband mellan faktorer som sjukskrivning, arbetslöshet och vissa funktionsvariationer och tendenser att bli mer påverkad när samhället och offentliga tjänster digitaliseras (Gustafsson med flera 2019). I en genomgång av tidigare studier och statistik lyfter Fang med flera (2019) att icke-användande av Internet tycks vara kopplat till flera faktorer, som inkomst, utbildning, ålder och kön.

Det bör nämnas att begrepp som digitalt utanförskap och nyttan av att kategorisera grupper som digitalt exkluderade ifrågasätts av vissa forskare för att det riskerar att beskriva verkligheten på ett alltför förenklat och polariserande sätt. De för istället fram begrepp som ”digital enablement” eller möjliggörande. Ett exempel är Chatman, som anser att det är ohjälpsamt att beskriva personer som saknar information som avvikande (i Sligo & Williams 2002). Istället rekommenderar hon att utgå ifrån folks styrkor för att ge dem självförtroende nog att utöka sitt användande på sina egna villkor. Hennes studier visar att de som hon beskriver som informationsfattiga har otillräckligt stöd, missar information som skulle ha gagnat dem och känner misstro mot andra. Dessa faktorer anser vi hänger ihop med motivation, det första trappsteget i modellen vi hänvisat till. Men det hänger också samman med diskussioner om att kategorisera människor som funktionsnedsatta i relation till sin omvärld. Användandet av digital enablement finner vi fruktbart eftersom det antar att digital inkludering är något som kan skapas med de rätta förutsättningarna.

Vi väljer att lyfta vad forskningen säger om några grupper. Begreppet ”låg socioekonomisk status” som redan har lyfts har kopplingar till en mängd faktorer, bland annat inkomst och utbildning. Utöver det vill vi i korthet lyfta generationstillhörighet, funktionsvariation, migration, boende i stad/landsbygd och kön. Faktorerna kan överlappa varandra, det vill säga att låg socio-ekonomisk status kan relatera till att en person har sämre teknik och uppkoppling än många andra och på så sätt blir det ett hinder för inkludering.

7.1 Generationstillhörighet

Vilken generation en person tillhör har betydelse för hur aktiv man är i det digitala samhället. Yngre generationer, som har vuxit upp omgivna av digital teknik, visar generellt sett frekvent och brett användande samt självförtroende i relation till ny teknik (Helsper & van Deursen 2017). Nygren (2018) visar dock i sin studie, där ungdomar får bedöma trovärdigheten i digitala nyheter, att denna kompetens generellt är låg. De som rapporterade att de har lärt sig källkritik i skolan var de som klarade testet bäst. Ungdomar som grupp bedöms normalt ändå inte ha låga digitala kunskaper och kompetenser.

En stor del av litteraturen kring generationer och digitalisering handlar istället om äldre, och det är också en viktig grupp att studera med tanke på hur Internetanvändandet sjunker i de högre åldersspannen. Personer inom gruppen äldre kan ha flera kopplingar till faktorer, bland annat bristande motivation, bristande kunskaper och färdigheter samt bristande tillit. Det är dock förstås värt att notera att äldre inte utgör någon homogen grupp; många äldre är mycket digitalt delaktiga. Det finns också skillnader mellan datoranvändandet bland dem som tidigare använde datorer i arbetslivet och övriga; att ha med sig vana av datorer professionellt ökar det privata användandet efter pensionen (Fang med flera 2019). Det kan noteras att det verkar åt två håll; att använda digitala verktyg privat ger en vana som också avspeglas i arbetslivet. De som använder sig mycket av till exempel sociala medier privat använder också de färdigheterna mer

i arbetet (Svensson & Larsson 2017). Andra faktorer, som utbildning, kön och inkomst, spelar också in.

Tidigare studier visar att de äldre som inte använder Internet anger många olika orsaker till det, framför allt bristande motivation. I en svensk studie av Reneland-Forsman (2018) beskriver sig äldre icke-användare som mindre aktiva och mobila på grund av sitt utanförskap och det utmålas också som en grund för dåligt självförtroende.

Många studier har visat på att tillgång till digitala verktyg medför positiva effekter för äldres sociala stöd. Ett exempel är att regelbundna videosamtal med närstående kan minska social isolering och sänka risken för depression bland äldre (Fang med flera 2019). Ett annat är de positiva hälsoeffekterna av att utöva fysiskt TV-spel, som virtuell bowling, tillsammans (Karlbaugh med flera 2011).

En vanligt förekommande aktivitet, som beskrivs i flera studier, bland annat på bibliotek i Sverige är att ungdomar lär äldre personer att använda digitala verktyg på olika sätt, till exempel inom verksamheten IT-guide.² En svensk studie visade positiva effekter av korta pass med unga handledare där äldre fick digital information uppblandat med underhållning (Söderström & Holgersson 2018). De äldre deltagarna upplevde att det blev lättare att använda offentlig digital service från till exempel sjukvård, bibliotek och kommun samt att använda andra former av digitala tjänster såsom Internetbank, bankID, Swish och Blocket. En uppföljning visade att 73% av dem sedan använde digital teknik i högre utsträckning än innan. Studiens rekommendationer var att redan från början planera fortsättning samt att se över handledarnas kompetens; att vara yngre är inte en garanti i sig för att vara insatt i hur man använder e-tjänster. Fenomenet där ungdomar lär äldre har också uppmärksammats inom internationell forskning, bland annat av Kolodinsky med flera (2002) som kom fram till att båda parter vann på arbets sättet. Ungdomarna lärde sig bland annat projektledning och att tala inför folk medan de äldre fick nya digitala färdigheter och kände sig mer bekväma med tekniken.

Överhuvudtaget är möjligheter att få uppmuntrande och kostnadsfritt stöd och utbildning inom digitala frågor av stor vikt för äldre (Fang med flera 2019). I och med det spelar tillgängliga mötesplatser som till exempel bibliotek en viktig roll. Fang med flera föreslår också att personer från äldre generationer involveras i utformningen av kampanjer som syftar till att sprida kunskap om möjligheterna med digitala tjänster. Informella kontakter, till exempel hjälp från familjen, är en viktig förändringsfaktor för äldre. Det finns studier som tyder på att riktad datorträning mot det som intresserar mest gör mer nytta än generell datorträning.

7.2 Personer med funktionsvariationer

Personer med funktionsvariation kan kopplas till faktorer för digitalt utanförskap bland annat i och med att de har bristande tillgång till anpassade Internettjänster. Men som Johansson (2016) lyfter kommer inte gruppen till tals i någon större utsträckning i befolkningsundersökningar och de hamnar ofta utanför den definierade målgruppen i många av de designprocesser där samhällstjänster tas fram. Det finns teknik för att underlätta Internetanvändande för personer med olika former av funktionsvariationer men en komplicerande faktor är att den tenderar att vara reaktiv. Som Dobransky och Hargittai (2006) tar upp förändras den vanliga tekniken först medan anpassningarna kommer efteråt och, i många fall, för sent.

² <http://www.it-guide.se>

Att undanröja hinder för digitala inkludering och sociala nätverkande online bland unga med funktionsvariation kräver mycket stöd av familj och andra, menar Newman med flera (2017). En stor del av det studerade projektets tid gick åt till att anpassa olika tekniska hjälpmedel snarare än att instruera eller visa funktioner. Förutom att det fanns varierande grad av fysiska, kognitiva och läs- och skrivrelaterade svårigheter hindrades ungdomarna även av att deras föräldrar hade låga förväntningar på och, i viss mån, kände oro över vad barnen kunde göra på nätet. Det är dock viktigt att se den andra sidan av myntet; för vissa grupper med funktionsvariation gör digital teknik det lättare att delta i samhället (Johansson 2018).

En brittisk studie tar upp tre faktorer som bidrar till digitalt utanförskap bland patienter med psykiska besvär (Greer med flera 2019). Förutom de hinder som skapas av gruppens hälsotillstånd i sig lyfter författarna att många inom gruppen anser sig sakna nödvändiga kunskaper om digitalisering och att de på grund av personliga omständigheter har svårt att få tillgång till digitala verktyg. Att öka deras motivation och att erbjuda dem utbildningsformat som passar individernas inlärningssätt och kunskapsbehov ses som förändringsfaktorer.

Folkbiblioteken är en institution som många forskare för fram som digitalt innovativ och som betydelsefull för medborgare i utsatta situationer, och som uppmärksammar konsekvenserna av digitala svårigheter bland medborgarna (se till exempel Mersand med flera 2019; Gustafsson med flera 2019). Gustafsson med flera (2019) betonar vikten av att de som vill utveckla ett center för att stödja medborgarnas digitala kompetens bör satsa på personalens utbildning, inventera närområdets språkbehov, söka lokal samordning och sträva efter politisk förankring. Beyene (2018) lyfter också bibliotekens roll för digital inkludering, och fokuserar på hur människor med så kallad 'print disability' (dvs problem med att hantera texter) upplever problem med de digitaliserade tjänster som biblioteken tillhandahåller. Utgångspunkten är att människor kan vara digitalt inkluderade i termer av tillgång till och skicklighet i att använda digital utrustning, men att de kan vara digitalt exkluderade av andra skäl, såsom exempelvis att de har problem med att läsa texter på grund av visuella, kognitiva eller motoriska funktionsvariationer (print disability). Författaren utgår från tanken om att digitala resurser först och främst måste vara tillgängliga när de behövs, men också tillgängliga i termer av de egenskaper som digitala resurser bär på, och som kan komplicera deras användning för vissa användargrupper. Studien undersöker människors med print disability upplevelser av tillgång till och användning av digitalt material genom bibliotek, samt hur den informationen kan användas för att förbättra förståelsen av digital inkludering. Som analytisk lins användes ett internationellt ramverk för klassificering av funktion, funktionsvariation och hälsa (IFC). Analysen pekar på att personer med print disability, för att kunna utöva inflytande över sin situation, behöver alternativa format för att bättre kunna använda digitala resurser. Det kan handla om enklare gränssnitt, enklare språkliga uttryck, tydligare kontraster på skärmen, eller möjligheten att samtidigt läsa och höra samma text läsas upp.

En viktig förändringsfaktor för funktionshindrade generellt är att öka tillgängligheten genom att öppna för att kommunicera på fler sätt. Viktig information kan till exempel spridas på ett sätt som gör det möjligt att välja mellan att läsa den, lyssna till den eller omvandla den till punktskrift.

7.3 Flyktingar, migranter och nyanlända

På ett globalt plan uppger UNHCR att det är 50 procent mindre troligt att en flykting har en smarttelefon än att en person ur övrig befolkning har det (Maitland 2018). Situationen för nyanlända i Sverige motsvarar inte den globala situationen för flyktingar. Som ett exempel

bedömer Internetstiftelsen (2018) att personer som bor i Sverige men är födda utanför Norden använder Internet dagligen i en högre utsträckning än vad svenskfödda gör; bara tre procent av de som är födda utanför Norden använder inte Internet varje dag i jämförelse med svenskfödda där siffran är tio procent. På ett liknande sätt visar forskning kring syriska flyktingar i Österrike att många av dem äger egna, ständigt uppkopplade smarttelefoner och att dessa är mycket viktiga verktyg både för att orientera sig i en ny miljö, för att lära sig ett nytt språk och för att hålla kontakten med närstående (Kaufmann 2018). I intervjuer med flyktingarna uttalar de sig starkt kring behovet av ständig tillgång till en laddad smarttelefon; ett exempel är att bristen på telefon skulle vara som att vara *"a human without oxygen"* enligt Karim, en 19-åring från Syrien (Kaufmann 2018, s. 893).

Flyktingar och nyanlända är en mycket heterogen grupp ifråga om utbildningsbakgrund och erfarenheter. Den digitala kompetensen varierar också inom gruppen även om alla som är nyanlända behöver introduceras till de relevanta digitala arenor och samhällstjänster som används mest i Sverige. Internationell forskning visar att digitalt utanförskap bland flyktinggrupper kan kopplas till bristande tillgång till digitala verktyg, bristande kunskaper i de språk som används på de aktuella digitala arenorna samt svårigheter att betala för abonnemang och andra kostnader kopplade till Internettillgång (Alam & Imran 2015).

Kostnadsfritt digitalt lärande kan användas för att inkludera flyktingar och andra nyanlända (Castaño Muñoz med flera 2018). Castaño Muñoz med fleras studie, täcker digitala lärandeinitiativ för språkstudier, integration, anställning och högre utbildning, tar upp positiva förändringsfaktorer för gruppens digitala lärande: att utbildningsanordnarna använder sig av teknik eller metoder som anpassar sig efter individernas olika inlärningstakt samt att de även inkluderar fysiska träffar i introduktion och utbildning.

7.4 Landsbygdsbor

I Sverige är dagligt Internetanvändande mindre vanligt på landsbygden än i städer (Internetstiftelsen 2018). En av förklaringarna är att det, trots omfattande nationell utbyggnad av bredband, finns skillnader i tillgång till stabilt Internet (Gröning 2018). Men att bo på landsbygden innebär också många andra socio-ekonomiska skillnader. Både medelinkomst och utbildningsnivå är överlag något lägre i dessa områden än i de urbana storstadsmiljöerna. Dessa skillnader har under lång tid varit ett av målen för glesbygdspolitiska satsningar, men trots det kvarstår skillnaderna. Nu läggs digitala skillnader både vad gäller teknik och kompetens till på dessa ojämlika förutsättningar och villkor. Det har gjort att SKL har utvecklat ett verktyg som särskilt uppmärksammar kommuners förutsättningar och verksamheter, vilket samlas i modellen eBlomlådan.

SKL:s verktyg eBlomlådan, som bygger på kommuners självskattningar av sin digitalisering, indikerar att det sker en snabb ökning av digitala välfärdstjänster i kommunerna (SKL 2016). Den visar samtidigt att större kommuner vanligen erbjuder mer digital service och har kommit längre i sin digitala utveckling än mindre kommuner, vilket medför att personer som bor i större kommuner får mer vana vid att använda offentliga e-tjänster. Även i övrigt finns det skillnader mellan Internetanvändning i städer och på landsbygden. Det är dock värt att nämna att det finns en motsatt strömning där relativt låg befolkningstäthet och stora geografiska avstånd blir en anledning till ökad digitalisering, som i fallet med region Västerbottens omfattande satsning på bland annat e-hälsa, e-tjänster och e-lärande inom ramen för projektet *"Digitala Västerbotten"* (regionvasterbotten.se 2019).

I en studie av äldres Internetvanor i ett urval av stora städer (Stockholm och Malmö), halvstora städer (Karlskrona, Eslöv, Ystad och Hässleholm) och på landsbygden (Osby och Nordanstig) lyfter Berner med flera (2015) att de som bor på landsbygden använder Internet i lägre utsträckning men att tekniken också bidrar med många lösningar som kan underlätta för dem som bor långt från större samhällen. Hälsofrämjande teknik som hjälper dem som bor långt ifrån vårdcentraler och sjukhus nämns särskilt, men även till exempel näthandel och möjlighet att hålla social kontakt lyfts. Författarna ser dock hinder för att hälsorelaterad teknik ska fungera som det är tänkt; tekniken tas ofta fram utan att de äldre eller vårdpersonalen är tillräckligt involverade och själva dess användning bygger på att de äldre har tillräckliga digitala färdigheter. De tar också upp att tidigare forskning visar att äldre har en låg benägenhet att skaffa sig Internet om bredbandstillgången där de bor inte anses vara av hög kvalitet. De varnar för att färre personliga möten, till exempel i form av hälsofrämjande insatser på distans, kan upplevas som mer negativt för äldre än för andra åldersgrupper och bidra till depression, som i sin tur (bland annat) kan minska motivationen att lära sig mer om att använda digitala verktyg (Berner med flera 2015). Ett av förslagen för att ändå fånga upp vårdbehov på landsbygden är att ha handläggare som kan utgöra en länk mellan digitala hälsocenter och patienter.

7.5 Kön

Kön har uppmärksammats som en viktig del av den digitala klyftan. Män har, historiskt sett, använt Internet mer än kvinnor men skillnaden har minskat till en förhållandevis låg nivå i västerländska samhällen (Helsper & van Deursen 2017). De som designar digitala teknologier är däremot till största delen män (Faulkner & Lie 2007).

Det finns också könsskillnader i hur nätet används och i det faktum att kvinnor är mer benägna att be om hjälp med tekniska problem samt att de upplever sig ha fler informella kontakter att vända sig till vid i dessa fall. Enligt Internetstiftelsen (2018) finns det skillnader mellan vad kvinnor och män i Sverige använder för tjänster på Internet.

I en omfattande studie har Drabowicz (2012) jämfört digitalisering bland barn och unga i 39 länder, bland annat Sverige. Han konstaterar att det finns viss könsskillnad kopplade till digitalisering redan i unga år; pojkar använder digitala verktyg i högre utsträckning i utbildningssyfte än vad flickor gör.

8. Slutsatser – generella drag som kan ses i kunskapsöversikten

Ett första övergripande resultat är att det saknas enhetliga begrepp om vad som avses med digital delaktighet, inkludering och kompetens. Därför återfinns i studierna många olika, men ändå snarlika sätt att ta sig an frågorna. Men återkommande är att diskutera en slags trappa där människor blir allt mer inkluderade. Det första steget handlar om motivation innan det blir en fråga om att ha tillgång till teknik och möjligheter att koppla upp den för att kunna kommunicera. Därefter handlar det om ett samspel mellan att kunna använda tekniken och hur tekniken användas. De som har tillgång till tekniken, är motiverade och har kompetenser att använda är de som bäddar in tekniken på ett naturligt sätt i sin vardag. Det är först då de kan nyttja tekniken för att skapa bättre hälsa, delaktighet i samhället och många andra mål för enskilda och samhället i sin helhet.

När man studerar utanförskap faller det sig naturligt att titta på redan utsatta grupper. Resultaten visar att det finns många kopplingar mellan till exempel låg socioekonomisk status och möjligheter att delta och hålla sig digitalt uppdaterad. Med slutsatsen att digital kompetens inte är konstant utan föränderlig eftersom tekniken utvecklas hela tiden, är det viktigt att undersöka vad som kan leda till att människor blir digitalt exkluderade. Ifall fokus ensidigt är på grupper som i andra sammanhang anses ha hög status, kompetens och är delaktiga i samhället kan vi missa nya former av utanförskap från det digitala samhället, som flera studier av äldre indikerar, och inte minst i relation till att lämna yrkeslivet. Med utgångspunkt i att människors digitala inkludering eller exkludering är ett rörligt fenomen som orsakas av en mängd olika, samverkande faktorer, bör människor inte ses som färdigitaliserade, men inte heller för alltid dömda till att befinna sig i ett digitalt utanförskap. Begreppet ”digital enablement” är ett förslag på hur detta kan ses.

Trots att vi här sätter fokus på utanförskap och utmaningar med digitaliseringen är det värt att nämna att generellt ökad användning av digitala verktyg i samhället skapar behov av nya färdigheter hos hela befolkningen. Men utvecklingen av ny teknik och nya tillämpningar och sätt att organisera samhället digitalt går snabbt. Det innebär att vi inte heller kan se att individer eller grupper är ”färdigitaliserade”. Att vara en frekvent användare av digitala verktyg behöver inte heller vara samma sak som att ha tillräckliga kunskaper och färdigheter för att ta del av viktiga samhällstjänster eller relevant information. För att kunna använda de digitala arenorna på ett sätt som gagnar en behövs en förståelse för samhället samt färdigheter i att söka och hitta säkra källor. Därför är detta en del av samhällsutvecklingen som vi behöver följa och stödja kontinuerligt.

8.1 Faktorer för digital inkludering

Den studie som tydligast visar detta och även ger verktyg för hur vi kan sortera i vad som kan göras för att förbättra situationen är van Dijks beskrivning av hur den digitala klyftan kan minskas (se graf 1). I denna modell tar han som sagt upp de fyra förutsättningarna motivation, tillgång, färdigheter och användning. Avslutningsvis vill vi för att sammanfatta och åskådliggöra tidigare forskning sammanfatta den forskning som har lyfts i litteraturöversikten med nedanstående bild. Detta är en sammanfattning av de faktorer som lyfts fram som centrala för digital inkludering.



Graf 4: Faktorer för digital inkludering – förslag från tidigare forskning

En samlad lista över referenser kopplade till respektive identifierad faktor som lyfts fram i litteraturoversikten finns i bilaga 1. Medan den ovanstående grafen enbart handlar om digital inkludering är det värt att notera att en del av forskningen också betonar vikten av att fortsätta ha kvar alternativa kanaler mellan myndigheter och medborgare eller att komplettera nya digitala tjänster med möjlighet till personlig kontakt (Berner med flera 2015; Humphry 2014; Bernhard med flera 2019).

8.2 Reflektioner och fortsatt forskning

Utöver de faktorer för digital inkludering som vi uppmärksammar att tidigare forskning har föreslagit så finns det en del saker som gäller behov av fortsatt forskning.

Det behövs fortsatt forskning som följer och ur olika perspektiv analyserar hur människor blir digitalt inkluderade och utvecklar relevanta kompetenser för att vara digitalt delaktiga. Denna översikt visar att många studier sätter fokus på en specifik grupp, ett sammanhang eller orsak,

men samspelet mellan dem behöver studeras mer. Vi hittar få studier av hur digitalt utanförskap kan sammanfalla med och kanske även leda till arbetslöshet. Då digital kompetens är en central del av att vara medborgare idag är viktigt att notera att det finns en koppling mellan digital ojämlikhet och andra former av ojämlikhet. Som Maceviciute och Wilson framhåller kan det därför vara svårt att sluta klyftorna enbart med digitala medel (2018). Forskningen visar tydligt att digital kompetens och delaktighet behöver ses i sammanhang av social och ekonomisk inkludering i allmänhet.

Vi ser att det behövs ytterligare forskning som tar i beaktan de krav som ställs på medborgare i ett digitaliserat samhälle att inte bara kunna hantera de tekniska aspekterna av digitala system och tjänster, utan att också känna till de samhällsliga och organisatoriska sammanhang som dessa ingår i. Det kan handla om att veta varifrån man ansöker om a-kassa, försörjningsstöd, sjukersättning, e-ID, medborgarskap, studiemedel, föräldradighetsersättning, och barnomsorg, det vill säga en kunskap om de olika offentliga och privata institutioner i Sverige som man behöver ha kontakt med – ofta genom digitaliserade system – för att sköta vardagen och klara sig ekonomiskt.

Det saknas också forskning om hur medborgarskap påverkar digitalt utanförskap – hur påverkar till exempel avsaknad av svenskt medborgarskap de reella möjligheterna att skaffa ett e-ID? e-ID krävs för att använda många digitaliserade offentliga tjänster, men hur påverkar det den digitala delaktigheten, och bredare delaktigheten i samhället, om man inte har tillgång till dessa? Sett till den forskning som bedrivs om svenska förhållanden så skulle det vara välkommet med ytterligare forskning kring funktionsvariationer och sambandet med digitalt utanförskap. Vidare saknas forskning om de utmaningar med digitalt utanförskap som uppstår i samband med migration, i relation till de migranter som försöker etablera sig i en svensk samhällskontext. Frågor som behöver studeras handlar både om språk och utbildningsnivå, men också om kunskap om det svenska samhällssystemet, och tillgång till e-ID.

Många av de studier som vi träffat på understryker flera ”faktorer” som betydelsefulla för risken att hamna i digitalt utanförskap; socioekonomisk utsatthet/klass, funktionsvariationer, migrantstatus/etnicitet, generationstillhörighet/ålder, landsbygd vs större städer, samt kön, men dessa är inte statistiska, och dessutom samverkar ofta flera av dem. Socioekonomisk utsatthet, som ofta samverkar med både ålder, funktionsvariation och migrantstatus, och i många fall med kön, kan exempelvis leda till att man saknar förmåga att ha tillgång till och kunna använda aktuell teknisk utrustning och programvara, samtidigt som detta utanförskap kan leda till att man inte får ut de fördelar som digital delaktighet skulle kunna innebära, och att den socioekonomiska utsattheten förstärks. Det kan därför finnas behov av en mer dynamisk modell, något som eventuellt kan utvecklas med hjälp av ett intersektionellt perspektiv (Khan, 2018). I denna teoribildning ses de ovanstående ”faktorerna” som rörliga, föränderliga, positioner och relationer, och fokus ligger på hur de möts (eng. intersects) och påverkar varandra i olika sammanhang. Forskning med denna typ av ansats förekommer i vårt material, men vi tror att det behövs mer.

I denna rapport förekommer såväl kvalitativa som kvantitativa forskningsstudier. Bland de studier som vi hänvisar till här finns exempel på såväl statistiska underlag som intervjuer och fokusgrupper. Kvantitativa studier kan väcka frågor kring vilka som faktiskt deltar i dessa studier, samt fenomenet med låg svarsfrekvens. Kvalitativa metoder kan å andra sidan stöta på problem med begränsad representativitet. Nya metoder för att studera digital delaktighet kan således vara så sin plats. Digitalt utanförskap framstår som ett komplext problem som kan behöva studeras med nya metoder som fokuserar på hur olika faktorer samspelar.

Det är också tydligt att den digitala klyftan delvis handlar om att digitala system och tjänster ofta utvecklas utifrån ett organisatoriskt perspektiv, där intern effektivisering står i fokus, och att brukarnas perspektiv, deras olikartade behov, förmågor, kompetens och förutsättningar inte tas i tillräckligt hög beaktning (Axelsson med flera 2013; Persson och Goldkuhl 2010; Verne 2015). Digitaliseringen drivs av politiskt tillsatta beslutsfattare med utgångspunkt i en retorik om omsorg om medborgarna och deras behov, i termer av att digitaliseringen förväntas leda till bättre tjänster till mindre kostnader (Gidlund 2015; Axelsson med flera 2013). Den här rapporten visar på några av de problem som uppstår då medborgarnas behov inte sätts i tillräckligt fokus när olika delar av samhället digitaliseras. Många menar att det är viktigt att involvera brukarna i sådana utvecklingsprocesser, men det finns tydliga svårigheter med att bedriva sådan utveckling, framförallt när det gäller att engagera representativa personer som har tid och möjlighet att delta i sådan utveckling (Holgersson och Karlsson, 2014).

Ett område som vi inte tagit upp så mycket kring är frågan om kön och dess relation till design av digitala tekniker. Vi har gått in på användning, där begreppet digital divide och närliggande begrepp fokuserar på användning av digitala tekniker och system. Här visar exempelvis Internetstiftelsens årliga rapporter att, med avseende på användning, har den svenska digitala klyftan mellan könen börjat slutas. När det gäller design av digitala teknologier är bilden en annan, och internationell forskning visar att de utbildningar som leder till arbete med utveckling och design av digitala tekniker fortfarande är mansdominerade (Faulkner & Lie 2007; Faulkner 2014). När det gäller Sverige så visar UKÄ:s rapport från 2018 att detta mönster kvarstår också i en svensk kontext; några yrkesutbildningar rekryterar jämna antal män och kvinnor, men de flesta rekryterar fler kvinnor. Det stora undantaget är ingenjörsutbildningarna, där männen är i stark majoritet. Detta verkar vara ett segslitet samband, som har stått sig genom åren, trots diverse försök att få fler tjejer att intressera sig för teknikfrågor. Det innebär att även om den könsrelaterade digitala klyftan när det gäller användning sluter sig åtminstone i en svensk kontext, så återstår fortfarande en könsrelaterad digital klyfta när det gäller utveckling och design av digitala teknologier och system.

Med över tjugo års uppmärksammande av den digitala klyftan har vi sett att det inte räcker med tillgång till digital teknik utan att vi även måste ta hänsyn till faktorer som motivation, färdigheter och användning, som van Dijks modell visar. Men med tanke på att samhället digitaliseras alltmer framstår det som om vi behöver mer kunskaper om hur människor väljer kanal för att kommunicera med myndigheter för olika uppgifter (Ebbens med flera 2016; Humphrey 2014), och hur det hänger samman med tillit och legitimitet för myndigheterna. Analyser likt de av hur det holländska digitala folkbokföringssystemet som tillhandahåller master data för andra myndigheter och organisationer kan få för konsekvenser för enskilda verkar också intressanta att fortsätta studera (Peeters & Widlak 2018).

Forskningsöversikten visar också att digitalt utanförskap inte bara handlar om äldre som samhällsgrupp, utan att det kan förekomma i olika åldrar och i samhällsgrupper. Äldre har fått en hel del uppmärksamhet i svensk policy och insatser, men det finns också studier som komplicerar bilden om de digitala infödda som vuxit upp omgivna av digital teknik men som kanske inte kan bedöma trovärdigheten i digitala nyheter (Nygren 2018). Migranter och nyanlända kan ha hög kompetens inom många områden och vara frekventa användare men samtidigt ha svårt att förstå digitala samhällstjänster. Här visas på betydelsen av forskningsbaserad kunskap för utformandet av policyer för digital inkludering, och värdet av att ha en förståelse för vilka som riskerar att hamna utanför.

Referenser

Alam, K. & Imran, S. (2015). The digital divide and social inclusion among refugee migrants: A case in regional Australia. *Information Technology & People*, 28(2): 344-365.

Axelsson, K., Melin, U. & Lindgren, I. (2013). Public e-services for agency efficiency and citizen benefit—Findings from a stakeholder centered analysis. *Government Information Quarterly*, 30(1): 10-22.

Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.

Barreiro-Gen, M. & Novo-Corti, I. (2015). Collaborative learning in environments with restricted access to the Internet: Policies to bridge the digital divide and exclusion in prisons through the development of the skills of inmates. *Computers in human behavior*. 51(part B):1172-1176.

Berner, J., Rennemark, M., Jogr us, C., Anderberg, P., Sk oldunger, A., Wahlberg, M., Elmst ahl, S. & Berglund, J. (2015). Factors influencing Internet usage in older adults (65 years and above) living in rural and urban Sweden. *Health Informatics Journal*, 21(3): 237–249.

Bernhard, I., Gustafsson, M., Hedstr om, K., Sefyrin, J. & Wihlborg, E. (2019). A Digital Society for All? Meanings, Practices and Policies for Digital Diversity. *Proceedings of the 52nd Hawaii International Conference on System Sciences*. 3067-3076.

Beyene, W. M. (2018). Digital Inclusion in Library Context: A Perspective from Users with Print Disability. *Journal of Web Librarianship*, 12(2): 121-140.

Bill, S. & Larsson, S. (2014). Litteratur om tillitsbegreppet. I: S. Larsson & P. Runesson (Red.), *DigiTrust: Tillit i det digitala. Tv rvetenskapliga perspektiv fr an ett forskningsprojekt* s. 15-20. Pufendorfinstitutet, Lunds universitet.

Bryman, Alan (2016) *Social Research Methods*. Fifth edition. Oxford University Press.

Casado, M. A.; Garitaonandia, C.; Moreno, G.; Jimenez, E. (2019) Immigrant children and the Internet in Spain, *Media and Communication*, 7(1): 56-65.

Casta o Mu oz, J., Colucci, E. & Smidt, H. (2018) Free Digital Learning for Inclusion of Migrants and Refugees in Europe: A Qualitative Analysis of Three Types of Learning Purposes. *International Review of Research in Open and Distributed Learning*. 19(2): 1-21.

Chetty, K., Aneja, U., Mishra, V., Gcora, N. & Josie, J. (2018). Bridging the digital divide in the G20: skills for the new age. *Economics: The Open-Access, Open-Assessment E-Journal*, 12(24): 1-20.

Chipeva, P., Cruz-Jesus, F., Oliveira, T., Irani, Z., (2018) Digital divide at individual level: Evidence for Eastern and Western European countries, *Government Information Quarterly*. (*Government Information Quarterly*, 35(3): 460-479.

- Crenshaw, K. (1999). Demarginalizing the Intersection of Race and Sex: A Black Feminist Critique of Antidiscrimination Doctrine, Feminist Theory, and Antiracist Politics. In K. T. Bartlett & R. Kennedy (Eds.), *Feminist Legal Theory*, Westview Press, Boulder.
- Della Porta, D & Keating, M. (red) (2008) *Approaches and Methodologies in the Social Sciences: A Pluralist Perspective*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Dobransky, K. & Hargittai, E. (2006). The disability divide in Internet access and use. *Information, Communication & Society*, 9(3): 313-334.
- Dos Santos, F. R. F. & Teixeira, I. R. (2015). The Efficacy of Digital Inclusion Educational Projects in Communities with High Social Vulnerability. *World Journal of Education*, 5(3): 131.
- Drabowicz, T. (2012). *Digital inequalities as class inequalities? A comparison of youth in advanced societies in- and outside Europe*. EUI PhD theses; Department of Political and Social Sciences.
- Ebbers, W., Jansen, M. & van Deursen, A. (2016). Impact of the digital divide on e-government: Expanding from channel choice to channel usage. *Government Information Quarterly* October 2016 33(4): 685-692.
- EU-kommissionen (2019). Human Capital - Digital Inclusion and Skills. *The Digital Economy and Society Index (DESI) 2019*. Hämtad från <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi> Tillgänglig: 2019-08-09.
- Fang, M. L., Canham, S. L., Battersby, L. Sixsmith, J., Wada, M. & Sixsmith, A. (2019). Exploring privilege in the Digital Divide. *The Gerontologist*, 59(1): e1–e15.
- Farshbaf Shaker, S., (2018) A study of Transnational communication among Iranian Migrant Women in Australia. *Journal of Immigrant and Refugee Studies*, 16(3): 293-312.
- Faulkner, W. (2014). Can Women Engineers be 'Real Engineers' and 'Real Women'? Gender In/Authenticity in Engineering. I Waltraud Ernst och Ilona Horwath (red.) *Gender in science and technology. Interdisciplinary approaches*, pp. 187-203.
- Faulkner, W., & Lie, M. (2007). Gender in the information society: Strategies of inclusion. *Gender, Technology and Development*, 11(2), 157-177.
- Fernández-Ardèvol, M., Sawchuk, K., Grenier, L., (2017). Maintaining Connections: Octo- and Nonagenarians on Digital 'Use and Non-use'. *NORDICOM Review*, 38: 39-51.
- Fichtelius, E., Enarson, E., Hansson, K., Klein, J. & Persson, C. (2017). *Den femte statsmakten: bibliotekens roll för demokrati, utbildning, tillgänglighet och digitalisering*. Sekreteriatet för en nationell biblioteksstrategi.
- Gann, B., (2018) Digital Inclusion and Health in Wales, *Journal of Consumer Health on the Internet*, 23(2): 146-160.

- Gidlund, K. L. (2015). Three eGovernments Living Happily Ever After: Discursive Tensions and Conflicting Epistemic Cultures in the Development of Public E-Services. *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)*, 11(3): 43-56.
- Gil-de-Zuniga, H. (2006) Reshaping Digital Inequality in the European Union: How Psychological Barriers Affect Internet Adoption Rates, *Webology*, 3(4): 32.
- Gonzales, A. (2016). The contemporary US digital divide: from initial access to technology maintenance. *Information, Communication & Society*, 19(2): 234-248.
- Goodman, N., McGregor, M., Couture, J. & Breux, S. (2018). Another Digital Divide? Evidence That Elimination of Paper Voting Could Lead to Digital Disenfranchisement. *Policy and Internet*; 10(2): 164-184.
- Greer, B., Robotham, D., Simblett, S., Curtis, H., Griffiths, H. & Wykes, T. (2019). Digital exclusion among mental health service users: Qualitative investigation. *Journal of Medical Internet Research*. 21(1): e11696.
- Grant, M. J., & Booth, A. (2009). A typology of reviews: an analysis of 14 review types and associated methodologies. *Health Information & Libraries Journal*, 26(2): 91-108.
- Gröning, L. (2018). Från folkhem till Facebook. I: *Ett smartare samhälle?* Red. Wihlborg & Gröning. Linköping: Linköpings universitet.
- Gustafsson, M., Elvström, R., Skill, K. & Wihlborg, E. (2019). *DigidelCenter i Motala - Lärdomar för ökad digital kompetens*. DINO Rapport, 2019:1. LiU-Tryck, Linköping.
- Hargittai, E., Piper, A. M., & Morris, M. R. (2018). From Internet access to Internet skills: digital inequality among older adults. *Universal Access in the Information Society*, 1-10.
- Helsper, E. & van Deursen, A. (2015). Digital skills in Europe: Research and policy. i: *Digital Divides*. Red. Kim Andreasson. CRC Press: 125-146.
- Helsper, E. & van Deursen, A. (2017). Do the rich get digitally richer? Quantity and quality of support for digital engagement. *Information, Communication & Society*, 20(5): 700-714.
- Helsper, E. & Reisdorf, B. C. (2017). The emergence of a “digital underclass” in Great Britain and Sweden: Changing reasons for digital exclusion. *New Media & Society*, 19(8): 1253–1270.
- Hilbert, M. (2016). The bad news is that the digital access divide is here to stay: Domestically installed bandwidths among 172 countries for 1986–2014. *Telecommunications Policy* 40(6): 567-581.
- Holgersson, J., & Karlsson, F. (2014). Public e-service development: Understanding citizens' conditions for participation. *Government Information Quarterly*, 31(3), 396-410.
- Huang, G., Li, X., Chen, W. & Straubhaar, J. D. (2018). Fall-Behind Parents? The Influential Factors on Digital Parenting Self-Efficacy in Disadvantaged Communities. *American Behavioral Scientist*. 62(9): 1186-1206.

Humphry, J. (2014). The importance of circumstance: Digital access and affordability for people experiencing homelessness. *Australian Journal of Telecommunications and the Digital Economy*, 2(3): 55.1-55.15.

Högdin, S. (2007). *Utbildning på (o)lika villkor: om kön och etnisk bakgrund i grundskolan*. Diss., Institutionen för socialt arbete. Stockholm: Socialhögskolan.

Ingloff, R. & Lautrup, L. (2016) Socialtjänsten på nätet - att tänka nytt och våga göra annorlunda. I: *Socialt arbete och Internet - att förstå och hantera sociala problem på nya arenor*. Red. Daneback & Sorbring. Stockholm: Liber.

Internetstiftelsen (2018). *Svenskarna och Internet 2018*. ISS.

Janssen, J., Stoyanov, S., Ferrari, A., Punie, Y., Pannekeet, K. & Sloep, P. (2013). Experts' views on digital competence: Commonalities and differences. *Computers & Education*, 68: 473-481.

Jansson, G. (2013). Politikens betydelse för e-förvaltning: Om lokala IT-projekt och det demokratiska ansvarsutkrävandet. Offentlig Förvaltning. *Scandinavian Journal of Public Administration*. 17(2):103-125.

Johansson, S. (2016). *Towards a framework to understand mental and cognitive accessibility in a digital context*. Lic. School of Computer Science and Communication. Stockholm: KTH Royal Institute of Technology.

Johansson, S. (2018). Utanförskap – en fråga om design. I: *Ett smartare samhälle?* Red. Wihlborg & Gröning. Linköping: Linköpings universitet.

Jung, Y., Peng, W., Moran, M., Jin, S. A., McLaughlin, M., Cody, M., Jordan-Marsh, M., Albright, J. & Silverstein, M. (2010). Low-Income Minority Seniors' Enrollment in a Cybercafe: Psychological Barriers to Crossing the Digital Divide. *Educational Gerontology*, 36(3). 193-212.

Karlbaugh, P., Sperandio, A., Carlson A. & Hauselt, J. (2011). Effects of Playing Wii on Well-Being in the Elderly: Physical Activity, Loneliness, and Mood. *Activities Adaptation & Aging Adaptation & Aging* 35(4). 331-344.

Kaufmann, K. (2018). Navigating a new life: Syrian refugees and their smartphones in Vienna. *Information, Communication & Society*, 21(6) 882-898.

Kolodinsky, J., Cranwell, M. & Rowe, E. (2002). Bridging the generation gap across the digital divide: Teens Teaching Internet Skills to senior citizens, *Journal of Extension*, 40(3).

Lin, Z., Yang, L. & Zhang, Z. (2018). To include, or not to include, that is the question: Disability digital inclusion and exclusion in China. *New Media & Society*, 20(12): 4436-4452.

Maceviciute, E. & Wilson, T. D. (2018). Digital means for reducing digital inequality: Literature review. *Informing Science: The International Journal of an Emerging Transdiscipline*, 21: 269-287.

Maitland, C. F. (2018). Now you see it, now you don't: Digital connectivity in marginalized communities. *Computer*, 51(6): 62-71.

Myers, Michael (2013) *Qualitative Research in Business Management*. Second edition. Sage.

Melin, U. (2018). *Vetenskaplig kunskap och bildning för samhällets framtida digitalisering: ett nationellt centrum: Utredningsrapport 2018-11-05*. Linköping University Electronic Press.

Mersand, S., Gasco-Hernandez, M., Udoh, E. & Gil-Garcia, J. R. (2019). Public libraries as anchor institutions in smart communities: Current practices and future development. *Proceedings of the 52nd Hawaii International Conference on System Sciences*.

Myeong, S., Kwon, Y. & Seo, H. (2014). Sustainable E-Governance: The Relationship among Trust, Digital Divide, and E-Government. *Sustainability*, 6(9): 6049-6069.

Neves, B. B., Waycott, J. & Malta, S. (2018). Old and afraid of new communication technologies? Reconceptualising and contesting the 'age-based digital divide'. *Journal of Sociology Volume*: 54(2): 236-248.

Newman, L., Browne-Yung, K., Raghavendra, P., Wood, D. & Grace, E. (2017). Applying a critical approach to investigate barriers to digital inclusion and online social networking among young people with disabilities. *Information Systems Journal*, 27(5): 559-588.

Nygren, T. & Guath, M. (2018). Mixed digital messages: the ability to determine news credibility among Swedish teenagers. *Proceedings of the 15th international conference on cognition and explanatory learning in the digital age (CELDA 2018)*. Red. Sampson, Ifenthaler & Isaías, 15: 375-378.

Peeters, R. & Widlak, A. (2018). The digital cage: Administrative exclusion through information architecture – The case of the Dutch civil registry's master data management system. *Agile Government and Adaptive Governance in the Public Sector, Government Information Quarterly*, 35(2): 175-183.

Peral-Peral, B., Arenas-Gaitán, J. & Villarejo-Ramos, Á. (2015). From Digital Divide to Psycho-digital Divide: Elders and Online Social Networks. *Comunicar*. 23(45): 57-64.

Persson, A. & Goldkuhl, G., (2010). Government value paradigms: Bureaucracy, new public management, and e-government. *Communications of the Association of Information Systems*, 27(1): 4.

Quan-Haase, A., Williams, C., Kicevski, M., Elueze, I. & Wellman, B. (2018). Dividing the Grey Divide: Deconstructing Myths About Older Adults' Online Activities, Skills, and Attitudes. *American Behavioral Scientist*. 62(9): 1207-1228.

Reisdorf, B. C., & Groselj, D. (2017). Internet (non-) use types and motivational access: Implications for digital inequalities research. *New media & society*, 19(8): 1157-1176.

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

- Rothstein, B. & Stolle, D. (2003). Social capital, impartiality and the welfare state: An institutional approach. I: *Generating social capital* (pp. 191-209). New York: Palgrave Macmillan.
- Rothstein, B. & Teorell, J. A. (2008). What is quality of government? A theory of impartial government institutions. *Governance*, 21(2): 165-190.
- Scheerder, A., van Deursen, A. & van Dijk, J. (2018) Determinants of Internet skills, uses and outcomes. A systematic review of the second- and third-level digital divide, *Telematics and Informatics*, 34(8):1607-1624.
- Selwyn, N., (2006) Digital division or digital decision? A study of non-users and low-users of computers, *Poetics* 34(4-5): 273-292.
- Sligo, F. & Williams, J. (2002). Beyond the digital divide: Re-assessing knowledge gaps. I: *Proceedings of the ANZCA 2002 Conference - Communication: Reconstructed for the 21st Century*. (Red) M. Power. Tillgänglig på: <http://www.hss.bond.edu.au/ANZCA/journtp.htm>
- Svensson, L. & Larsson, S. (2017). Digitalisering och socialt arbete - en kunskapsöversikt. (5 uppl.) LUii reports; Vol. 3(5). Landskrona: Lunds universitets internetinstitut (LUii).
- SKL (2016). *Kommunernas digitalisering. Hur är läget 2016?*.
- Söderström, E. & Holgersson, J. (2018). Ökat digitalt innanförskap för äldre. *IIT Technical Reports*. Skövde, Högskolan i Skövde.
- Tsai, H. S. (2015). Getting Grandma Online: Are Tablets the Answer for Increasing Digital Inclusion for Older Adults in the U.S.? *Educational Gerontology*, 41: 695-709, 2015 Copyright # Taylor & Francis Group, LLC.
- Tsang, E. W., & Williams, J. N. (2012). Generalization and induction: Misconceptions, clarifications and a classification of induction. *MIS quarterly*, 36(3), 729.
- Tyler, M., Simic, V. & De George-Walker, L. (2018). Older adult Internet super-users: counsel from experience. *Activities, Adaptation & Aging*. 42(4), 328-339.
- van Deursen, A. & Helsper, E. (2015). The Third-Level Digital Divide: Who Benefits Most from Being Online? *Communication and Information Technologies Annual*, pp.29-52.
- van Deursen, A., & van Dijk, J. A. (2018). The first-level digital divide shifts from inequalities in physical access to inequalities in material access. *New media & society*, 21(2): 354-375.
- van Dijk, Jan (2005) *The deepening divide: inequality in the information society*.
- van Dijk, Jan (2006) "Digital divide research, achievements and shortcomings" *Poetics*
- van Dijk, Jan & Hacker (2003) "The digital divide as a complex and dynamic phenomenon" *The Information Society* Vol. 19(4), p. 315-326.

van Dijk, J., (2012). *The Network Society*. 3 uppl., London: Sage.

van Dijk, Jan (2013) A Theory of the Digital Divide, I: *The Digital Divide: The Internet and Social Inequality in International Perspective*. Massimo Ragnedda och Glenn Muschert. Routledge.

Verne, G., (2015). "The winners are those who have used the old paper form". On citizens and automated public services. Diss., Oslo Universitet.

Wang, J. (2019). Demystifying Literature Reviews: What I Have Learned from an Expert? *Human Resource Development Review*, 18(1): 3-15.

von Bergmann Winberg, M. (2018) Digitalisering i glesbygd - ett villkor för utveckling och överlevnad. I: *Ett smartare samhälle?* Wihlborg & Gröning (red). Linköping, LiU-Tryck.

Åström, J. & Granberg, M. (2007). Urban Planners, Wired for Change? Understanding Elite Support for E-Participation. *Journal of Information Technology & Politics*, 4(2): 63-77.

Internetsidor

mdf.se (2019). *Digitalt bistånd*. Myndigheten för delaktighet. Tillgänglig på: <https://www.mfd.se/stod-och-verktyg/digitala-verktyg/metodstod/digitalt-bistand/faktastod/digital-tillganglighet/> 2019-09-23

regionvasterbotten.se (2019). *Digitala Västerbotten*. Region Västerbotten. Tillgänglig på: <https://regionvasterbotten.se/naringsliv-och-samhallsbyggnad/regional-digitalisering/genomforda-projekt/digitala-vasterbotten> 2019-09-20

Offentligt tryck

SCB (2017). *Globala målen för hållbar utveckling: Statistisk uppföljning av Agenda 2030*.

SFS 2013:801. *Bibliotekslag*

SOU (1994:118) *Informationsteknologin: Vingar åt människans förmåga*.

Personlig kommunikation

Personlig kommunikation (2019-09-05). E-postväxling med handläggare av ekonomiskt bistånd i en svensk mellanstor kommun.

Bilaga 1. - Lista över referenser kopplade till graf 4.

För att motivera

- a. Fang med flera 2019; Jung med flera 2010
- b. Myeong med flera 2014; Berner med flera 2015; Johansson 2016
- c. Bill & Larsson 2014
- d. Bernhard med flera 2019

För att skapa tillgång

- a. Berner med flera 2015
- b. Fang med flera 2019; Gustafsson med flera 2019
- c. Humphry 2014; Johansson 2016

För att främja färdigheter

- a. Huang med flera 2018
- b. Söderström & Holgersson 2018; Maceviciute & Wilson 2018
- c. Quan-Haase 2018; Maceviciute & Wilson 2018; Greer med flera 2019; Castaño Muñoz med flera 2018

För att främja användning

- a. Ingloff & Lautrup 2016
- b. Quan-Haase 2018
- c. Tyler med flera 2018