



# **Kartläggning av Kalliola Settlements besökares användning av digitala verktyg**

En kvalitativ studie

Groth Jonatan & Sirén Lisa

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Det sociala området
Identifikationsnummer:	
Författare:	Groth Jonatan & Sirén Lisa
Arbetets namn:	Kartläggning av digital ärendehantering bland Kalliola Settlementets besökare – En kvalitativ studie
Handledare (Arcada):	Cederberg Arla
Uppdragsgivare:	Ne-Rå lågtröskel rådgivningscentralen
<p>Sammandrag:</p> <p>Digital ärendehantering är en utmaning för många. Samhället sätter stora krav på människorna, då banktjänsterna och FPA:s (folkpensionsanstaltens) tjänster blivit elektroniska. Alla har inte resurser eller kunskap om digitala verktyg och användning av internet, vilket kan leda till att personen blir utanför det digitala samhället, det vill säga digitalt exkluderade. Arbetet är ett beställningsarbete av Neuvontapiste Ne-Rå. Ne-Rå är en lågtröskel-service som ger rådgivning i sociala ärenden. Eftersom Ne-Rås verksamhet tog slut har vi också en annan beställare, Kalliola settlement. Kalliola settlement är en del av Finlands settlementförbund och producerar olika socialtjänster och frivilligarbete för olika målgrupper. Studiens syfte är att kartlägga Kalliola settlements besökares erfarenheter av att använda digitala verktyg, med en specifik fokus på digital ärendehantering. Studien svarar på frågorna hurdana erfarenheter Kalliola Settlements besökare har av att använda internet och digitala verktyg, utmaningar som kan uppstå med digitala verktyg och elektroniska tjänster för Kalliola Settlements besökare och vilka stödbehov det finns bland Kalliola settlements besökare gällande digital ärendehantering. Den teoretiska referensramen innefattar inklusion och exklusion, och är de övergripande begreppen i arbetet. Vi kopplar digital delaktighet, kvalifikationer och empowerment till teorin om inklusion och exklusion. Arbetet är en kvalitativ studie och metoden för att samla data är halvstrukturerade temaintervjuer. Materialet omfattar tio intervjuer, där urvalskriterierna är att respondenterna är i myndig ålder och att de på egen hand besökt hand Kalliola Settlement. Materialet analyserades med hjälp av induktiv innehållsanalys. Resultaten visade att kunskapen om digitala verktyg och användning av internet varierade mycket bland respondenterna. De flesta respondenterna använde sig av datorer och smarttelefoner. Det visade sig att personer som hade sämre kunnande inom digitala verktyg ofta har brist på motivation att lära sig, vilket betyder att personerna behöver få stöd och hjälp för att bli intresserade och motiverade för att lära sig om digitala verktyg</p>	
Nyckelord:	Digital exklusion, delaktighet, digital ärendehantering, inklusion, lågtröskelverksamhet, kvalifikationer, sociokulturell inspiration
Sidantal:	59
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Social Services
Identification number:	
Author:	Groth Jonatan & Sirén Lisa
Title:	Mapping the usage of electronic services among Kalliola Settlements' visitors – A qualitative study
Supervisor (Arcada):	Cederberg Arla
Commissioned by:	Ne-Rå low threshold counselling center
<p>Abstract:</p> <p>Electronic services are a challenge for many people. The society put great demands on the people when the bank services and KELA's (the Social Insurance Institution of Finland) services are made electronic. Everybody doesn't have the resources or the knowledge of digital devices, which can lead to the person being excluded from the digital society, being so called digitally excluded. Ne-Rå low threshold counselling centre has ordered this thesis, but since Ne-Rå's business has ended, we do also have another orderer, Kalliola Settlement. The aim of this study is to map visitors of Kalliola Settlements and their experience with the use of digital tools, with a specific focus on electronic services. The research questions get answers to: "How does the internet usage look like among Kalliola Settlement visitors?", "Which challenges occurs with digital devices and e-services among Kalliola Settlement visitors?" and "Where do Kalliola Settlement visitors need help and support with electronic services?". The theoretical framework for the work includes theory of inclusion and exclusion, participation theory, theory of qualifications and empowerment theory. This thesis was conducted as a qualitative study, using semi-structured focused interviews. The data comprises ten interviews, where the selection criterion for our respondents was only that they must be of legal age and that the respondents came independently to the Kalliola Settlement's premises. The interviews were analysed using inductive content analysis. The results showed that all of our respondents use some kind of digital device, mostly a computer or a smartphone. Knowledge of digital tools and the use of the Internet varied greatly among the respondents. The most mentioned challenge was the language, when it comes to the use of the internet, either the web pages were only in English or they were in Finnish. It turned out that people who have lack of knowledge in digital devices primarily need support and help to become interested in learning about digital devices, to be motivated.</p>	
Keywords:	Digital exclusion, participation, usage of electronic services, inclusion, low threshold services, qualifications, socio-cultural inspiration
Number of pages:	59
Language:	Swedish
Date of acceptance:	

OPINNÄYTE	
Arcada	
Koulutusohjelma:	Sosionomi
Tunnistenumero:	
Tekijä:	Groth Jonatan & Sirén Lisa
Työn nimi:	Sähköisen asioinnin kartoittaminen Kalliola settlementin vierailijoiden keskuudessa – Laadullinen tutkimus
Työn ohjaaja (Arcada):	Cederberg Arla
Toimeksiantaja:	Ne-Rå matalankynnyksen neuvonta palvelu
<p>Tiivistelmä:</p> <p>Sähköinen asiointi voi olla monelle ihmiselle haaste. Yhteiskunta asettaa suuria vaatimuksia käyttäjilleen pankki- ja Kelan (Kansaneläkelaitos) palveluiden siirryttyä lähes kokonaan sähköiseen asiointimuotoon. Kaikilla ei ole mahdollisuutta, resursseja tai digitaalisten työkalujen osaamista. Tämä voi johtaa henkilön syrjäytymiseen digitaalisesta yhteiskunnasta. Opinnäytetyön tilaaja on Neuvontapiste Ne-Rå, joka on matalan kynnyksen neuvontapalvelu. Koska Ne-Rå:n toiminta päättyi, on meillä myös toinen tilaaja, Kalliola Settlementti. Tutkimuksen tavoitteena on kartoittaa Kalliola Settlementin kävijöiden kokemuksia digitaalisista työkaluista ja erityisesti sähköisestä asioinnista. Tutkimuksessa kysymme miltä näyttää internetin ja digitaalisten työkalujen käyttö Kalliola Settlementin vierailijoiden keskuudessa, millaisia haasteita digitaalisten työkalujen sekä sähköisten palveluiden kanssa voi syntyä Kalliola Settlementin vierailijoiden keskuudessa, mitä tuen tarpeita löytyy sähköisen asioinnin yhteydessä Kalliola Settlementin vierailijoiden keskuudessa. Työn teoreettinen viitekehys perustuu inklusion ja eksluusion teoriaan, osallisuuden teoriaan, kvalifikaatioista sekä voimaantumisen teoriaan. Tutkimus tehtiin kvalitatiivisena tutkimuksena, käyttämällä puolistrukturoitua teemahaastattelumetodia. Aineisto koostuu kymmenestä haastattelusta, joissa vastaajien valintakriteerinä oli täysi-ikäisyys sekä että vastaajat tulivat omatoimisesti Kalliola Settlementin tiloihin. Haastattelut analysoitiin induktiivisella sisältöanalyysillä. Tulokset osoittivat, että kaikki vastaajamme käyttivät jonkinlaista digitaalista työkalua, lähinnä älypuhelinta ja tietokonetta. Digitaalisten työkalujen sekä internetin käytön osaamistaso vaihteli suuresti vastaajien kesken. Suurimmaksi haasteeksi osoittautui internetissä käytettävä kieli, joka oli pääasiassa suomen- tai englanninkieli. Tuloksissa selvisi, että ihmiset, joilla on digitaalisten työkalujen puutteellinen osaamistaso, tarvitsevat ensisijaisesti tukea ja apua, jotta heidät saataisiin kiinnostumaan ja motivoitumaan käyttämään digitaalisia työkaluja.</p>	
Avainsanat:	Digitaalinen syrjäytyminen, osallisuus, sähköinen asiointi, sisällyttäminen, matalankynnyksen toiminta, kvalifikaatiot, sosiokulttuurinen innostaminen
Sivumäärä:	59
Kieli:	Ruotsi
Hyväksymispäivämäärä:	

# INNEHÅLL

<b>1</b>	<b>Inledning.....</b>	<b>8</b>
1.1	Arbetslivsrelevans .....	10
<b>2</b>	<b>Bakgrund.....</b>	<b>11</b>
2.1	Digital ärendehantering .....	11
2.2	Lågtröskelverksamhet .....	12
<b>3</b>	<b>Digitala klyftan .....</b>	<b>13</b>
<b>4</b>	<b>Inklusion och exklusion .....</b>	<b>16</b>
4.1	Digital delaktighet .....	18
4.2	Kvalifikationer .....	19
4.3	Empowerment .....	21
<b>5</b>	<b>Syfte och frågeställning .....</b>	<b>24</b>
<b>6</b>	<b>Metod.....</b>	<b>24</b>
6.1	Halvstrukturerad temaintervju .....	25
6.2	Innehållsanalys.....	27
6.3	Validitet och reliabilitet.....	28
6.4	Etiska aspekter .....	29
<b>7</b>	<b>Resultatredovisning .....</b>	<b>31</b>
7.1	Allmän användning av digitala verktyg och internet .....	31
7.2	Utmaningar inom digitala verktyg .....	34
7.3	Stödbehov inom digitala verktyg .....	39
<b>8</b>	<b>Analys.....</b>	<b>42</b>
8.1	Allmän användning av digitala verktyg .....	42
8.2	Utmaningar inom digitala verktyg .....	44
8.3	Stödbehov inom digitala verktyg .....	45
<b>9</b>	<b>Diskussion .....</b>	<b>48</b>
9.1	Kritisk granskning och fortsatt forskning.....	49
9.2	Slutsats .....	51
	<b>Källor .....</b>	<b>52</b>
	<b>Bilagor .....</b>	<b>55</b>



## FIGURER

Figur 1. Resultat .....	31
Figur 2. Vägen till inklusion.....	47

## TABELL

Tabell 1. Allmän användning av digitala verktyg <b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>	
Tabell 2. Utmaningar inom digitala verktyg .....	38
Tabell 3. Stödbehov inom digitala verktyg .....	41

## BILAGOR

Bilaga 1. Intervjuguide på svenska.....	55
Bilaga 2. Intervjuguide på finska.....	57
Bilaga 3. Intervjuguide på engelska .....	59

# 1 INLEDNING

Digitaliseringen kräver att människor har tillgång till teknologi, applikationer, videor och sociala medier (Rowse et al. 2017). Dessutom kräver samhället att människor klarar av att använda digitala verktyg både i privatlivet och arbetslivet (Rahikka 2013 s.19). Problemmområdet ligger i att alla inte har tillräckligt med kunskap och resurser för att vara inkluderad i det elektroniska servicesystemet. Det kan leda till digital utsatthet. Digital utsatthet kan bero på att personen har dåligt självförtroende eller att personen är rädd för att använda digitala verktyg, vilket kan leda till att hen inte vågar använda digitala verktyg. (Eynon & Helsper 2010) Med digitala verktyg menar vi tekniska apparater som dator och smartphone samt dess program som applikationer och webbtjänster.

Det här examensarbetet utförs i samarbete med Kalliola Settlement och beställaren av arbetet är Neuvontapiste Ne-Rå. Ne-Rå är en lågtröskelservice som erbjuder rådgivning i sociala ärenden. Kalliola Settlement är en del av Finlands settlementförbund. Kalliola Settlement producerar olika socialtjänster och frivillighetsarbete riktat för olika målgrupper. Kalliola Settlementets grundläggande värderingar för arbetet är att främja ett gott liv, förverkliga mänskliga rättigheter och social rättvisa samt främja människors integrering t.ex. delaktighet i samhället. (Kalliolan Settlementti 2019) Ne-Rå fungerar som en underorganisation för Kalliola Settlement. Inom organisationens verksamhet har det uppkommit ett nytt servicebehov, nämligen att få stöd med digital ärendehantering. Detta är utgångspunkten för det här examensarbete.

Digitalisering och specifikt digital ärendehantering är ett viktigt ämne att studera i, då det är aktuellt i dagens samhälle. Den sociala sektorn förutsätter att människor har möjlighet till att använda digitala verktyg och att man klarar av att använda dem. Det är mycket viktigt att ge rätta resurser, kunskap och verktyg för att klara av det vardagliga livet. I denna studie kartlägger vi användningen av digitala verktyg och elektroniska tjänster samt erfarenheter av dess användning.

Tillsammans med beställaren diskuterade vi metoden som vi skulle använda oss av i arbetet. Vi var överens om att vi utför en intervjustudie i Kalliola Settlementets lokaler för deras besökare. Med tanke på utrymmet, som är ett vardagsrumslignande utrymme,

uppnår vi en välkomnande och avslappnad atmosfär för respondenterna. Arbetet är avgränsat till Kalliola Settlementets verksamhet och för besökare som fyllt 18år och är villiga att delta i intervjun. I intervjuerna deltog 10 respondenter. Intervju längden var ca. 30min, då målet för intervjulängden var 15min.

Som huvudsakliga teorigrund, parablybegrepp i arbetet har vi valt inklusion och exklusion (se kapitel 4). Utöver detta kopplar vi inklusion och exklusion med teorier om digital delaktighet, empowerment och kvalifikationer. I arbetet inom lågröskelverksamhet är empowerment ett relevant begrepp, då arbetet baserar sig på möten mellan människor och själva handledningen. Teorin om inklusion och exklusion valdes på grund av de stora behoven av stöd inom digital ärendehantering och användningen av digitala verktyg. Detta kan bidra till att en person som är i stort behov av stöd känner sig exkluderad då hen inte klarar av att använda digitala verktyg. I detta fall gäller det att inkludera den utsatta personen, få dem att bli digitalt delaktiga.

### **Arbetsfördelning**

Då vi utförde intervjuerna delade vi upp arbetet så att den ena utförde intervjun med respondenten, medan den andra antecknade och skötte om diktafonen. Detta gjorde vi så att båda fick intervjua lika många respondenter, då den ena intervjuade och den andra antecknade och skötte om diktafonen. Vi delade upp jämt intervjuerna inför transkribering, sedan gick vi igenom varandras transkriberingar.

Inledningen och arbetslivsrelevansen i arbetet skrev vi tillsammans. Lisa behandlade stycken om digital ärendehantering och lågröskelverksamhet. Tidigare forskning skrev vi tillsammans. Teoretiska referensramen delade vi upp så att Jonatan skrev om empowerment och Lisa skrev om inklusion och exklusion samt om kvalifikationer och allmänt om delaktighet. Avgränsningen, syfte och frågeställning skrev vi tillsammans. I metodstycket skrev Lisa delarna om den halvstrukturerade temaintervjun, val av respondenterna, innehållsanalysen och etiken. Jonatan skrev delen om Validitet och reliabilitet.

I resultatredovisningen hade Jonatan huvudansvaret med delen gällande allmän användning av digitala verktyg och Lisa hade huvudansvaret om delen gällande utmaningar inom

digitala verktyg. Både Lisa och Jonatan arbetade tillsammans på delen gällande stödbehov inom digitala verktyg. Lisa skrev analysdelen och sammanfattningen. Vi skrev tillsammans diskussionsdelen, där Jonatan tog huvudansvaret om slutsatser.

## 1.1 Arbetslivsrelevans

Eftersom digitaliseringen är ett aktuellt ämne och det finns digitalt utslagna människor, behövs kunskap om hurdan hjälp som kan behövas och på vilket sätt stöd och hjälp borde erbjudas. Vårt examensarbete kan användas inom Kalliola Settlementti och deras ”digi-verstas” digi-kurser som ordnas under hösten 2019. Arbetet kan användas som ett hjälpmedel för att öka kunskap om användning av digitala verktyg och vilka svårigheter som medföljer. Detta bidrar till att man har enklare att utveckla stödåtgärder, då man har en klar bild om var stödbehoven ligger. Enter ry är en organisation för äldre som driver handledning inom informationsteknik. Medlemmarna brukar samlas i settlementhusets lokal. Även Enter ry kan ha nytta av vårt examensarbete.

Personer som inte har kunskap om digitala verktyg eller inte tillgång till internet kan vara i risk för att bli utanför servicesystemet (Eynon & Helsper 2010 s.2-3). Då är lågtröskelverksamhet ett bra alternativ. Lågtröskelservice är för dem som blir utanför servicesystemet p.g.a. olika faktorer t.ex. fysiska och psykiska hinder, känslan av skam, mångproblematik, för långa köer på kommunala sektorn och/eller dålig tillgänglighet. Vid planeringen av lågtröskelverksamheten utgår man ofta från servicens plats, öppettider samt servicens avgift. (Leemann & Hämäläinen 2015 s. 2–3)

SOTE-reformen (Landskaps- och Vårdreformen) har diskuterats allt mer de senaste åren. SOTE-reformen har en stark inriktning på den digitala servicen. Målet är att förbättra den finländska befolkningens möjligheter att ta hand om sitt eget liv självständigt och vid behov få stöd av professionella. Inom SOTE-reformen lägger man stor tyngd vid digital ärendehantering, som kan leda till att allt fler människor blir digitalt utslagna ifall de inte får den utbildning och resurser som behövs. (Hyypönien et al. 2018 s. 3)

## 2 BAKGRUND

Vi har valt att lyfta fram följande två begrepp som är centrala för arbetet; dessa begrepp är digital ärendehantering och lågtröskelverksamhet. Digital ärendehantering är ett begrepp som vi anser är viktigt och vissa av våra intervjufrågor behandlar digital ärendehantering. Lågtröskelverksamhet är centralt med tanke på beställaren Ne-Rå och deras verksamhet. Den digitala ärendehantering är också en viktig del av verksamheten på Ne-Rå. Då vi diskuterade arbetet med beställaren, gick vi igenom olika riktlinjer för arbetet och hur det kan komma till nytta för verksamheten.

### 2.1 Digital ärendehantering

Digital ärendehantering blir vanligare i dagens samhälle, men själva begreppet kan vara obekant för många. Vi vill därför lyfta upp detta ämne och presentera dess olika dimensioner.

Ärendehantering innebär frågor, ansökan, anmälan eller något liknande som kräver svar, beslut eller andra åtgärder. Det kan vara en privat person eller ett företag som vänder sig till kommun eller region med ett ärende där de behöver hjälp. Myndigheten fattar beslut om privatpersonens eller företagets rättigheter till ersättning, tjänster eller skyldigheter. Det kan också handla om ärenden som sker inom ett företag eller en organisation, t.ex. ekonomin (utbetalning av lön, fakturor, bokföring) eller inköp. (Annegård & Mårtensson 2018 s. 4)

Annegård & Mårtensson (2018 s. 4) har en lista över olika former av ärendehantering, dessa är; *ansökan om* t.ex. plats i skolan, bygglov, hemtjänst, kulturbidrag; *anmälan om* t.ex. frånvaro, sjukledighet; *utbetalning av* t.ex. ersättning på personlig assistans, kulturbidrag; *bokning av* t.ex. tid hos läkare, idrottshall eller *frågor* t.ex. om kommunens verksamhet eller förfrågan om stödåtgärder.

Digital ärendehantering innebär ärendehantering som sker på nätet. Informationssökning och elektroniska blanketter som fylls t.ex. på myndigheternas nätsidor är en del av digital

ärendehantering. (Lahti & Salminen 2014 s. 18) Digital ärendehantering handlar alltså om vanlig ärendehantering, men det sker elektroniskt.

Då man talar om digital ärendehantering bland företag och organisationer använder man ofta orden: elektronisk affärsverksamhet, elektroniska- eller digitala tjänster eller så kan man stöta på olika ord som börjar på e-, som ex. e-business, e-tjänster mm. De vanligaste digitala ärendehanteringstjänsterna i Finland är bank- och försäkringstjänster samt kommunernas olika informationsservice, som skatteverkets, FPA:s (folkpensionsanstalt) och arbets- och näringsbyråns tjänster. (Lahti & Salminen 2014 s. 18)

## **2.2 Lågtröskelverksamhet**

Lågtröskelverksamhet är en verksamhetsform som blivit allt vanligare i Finland under de senaste 20 åren både inom den offentliga-, och den tredje sektorn. Idag berör lågtröskelverksamhet olika målgrupper. Olika verksamhetsformer kan vara familjeverksamhet, rehabilitering för olika etniska grupper, olika verksamheter för personer med funktionsvariation, dagverksamhet för äldre och rehabilitering för personer som lider av sjukdom eller drogmissbruk. En stor del av finansiering för lågtröskelverksamheten i Finland kommer från RAY (STEA) penningautomatföreningen. (Leemann & Hämäläinen 2015 s. 6)

Med lågtröskelverksamhet menas olika verksamheter som är enklare att delta i än de mer traditionella verksamheterna i samhället. Kraven på förutsättningar är alltså lägre för deltagarna. Lågtröskelverksamhet kan också definieras på olika sätt, beroende på målgruppen som verksamheten är riktad till. I vissa fall ska tyngdpunkten vara på möjligheten att få stöd och vård i form av kamratstöd eller dagverksamhet, medan i andra fall kan språket ha en större betydelse då det kan behandla integration av invandrare. (Leemann & Hämäläinen 2015 s. 1)

Typiska egenskaper och principer för lågtröskelverksamhet är följande; öppettiderna är ofta längre än vanligt, klienten ska kunna delta i verksamheten utan att behöva boka tider i förväg eller ha en remiss. Tröskeln för deltagande sänks med verksamhetens fysiska läge. Verksamheten är oftast avgiftsfri. Deltagandet är anonymt, dessutom ska inte klientens boende eller etniska bakgrund orsaka hinder. Verksamheten strävar efter att minska

byråkratiska faktorer, för att sänka tröskeln för deltagande. (Leemann & Hämäläinen 2015 s. 4)

### 3 DIGITALA KLYFTAN

I detta kapitel presenterar vi relevanta forskningar för arbetet. Forskningarna berör digitalisering utifrån digitala verktyg, internet och dess användare. Här kartläggs också de olika digitala klyftor som användarna kan delas in i, på basen av dessa forskningar.

Vetenskapliga artiklarna har vi skribenter hittat på EBSCO, Sage, Science Direct, GoogleScholar, Europarl, THL-nätsidor, swepub och på Arcada bibliotekets nätsidor. Artiklarna är hittade med hjälp av sökorden: *digital exclusion*, *digital inclusion*, *digital divide*, *digital participation*, *digitaalinen syrjäytyminen* och *digital exclusion AND europe*.

Användning av internet har blivit allt mer vanligt, men det finns en del av befolkningen som inte ännu har använt internet. En stor del av den äldre befolkningen är utanför de elektroniska tjänsterna. Enligt Statistikcentralen (2017) har 75 % av 65-74-åringar använt sig av internet, medan bland 75-89-åringar är det endast 37 % som använt sig av internet någon gång i sitt liv. Då man ser på statistiken om den dagliga användningen av internet, är procenten ännu lägre. (Statistikcentralen 2017)

Thomas Friemel (2016) beskriver i sin studie, *The digital divide has grown old: Determinants of a digital divide among seniors* den "gråa klyftan". Den gråa klyftan syftar på äldre personer över 65 år, som är den största åldersgruppen som blir utanför digitala tjänster. Studien lyfter fram att särskilt personer i 70+ åldern blivit utsatta. Användning av internet styrs av flera olika sociala faktorer som t.ex. inkomst, utbildning, kön och ålder. Seniorer som aldrig använt sig av internet påstår att de största orsakerna varför de inte gjort det är: det är för ansträngande att börja, det anses vara osäkert, det förekommer tekniska problem och det är helt klart för invecklat. En grupp i studien ansåg att det inte är någon idé med att använda internet. Fysiska och mentala begränsningar spelar också roll i användningen av internet bland de äldre, som t.ex. dålig syn är ett hinder för många. (Friemel, 2016)

Publikationen av Rahikka (2013) *dialogi auttavissa verkkopalveluissa* tyder på att digitaliseringen har sina risker vid jämställdheten. Samhället har stora förväntningar på användningen av informationstekniken. Man har hoppats på att digitaliseringen kan underlätta människornas vardagsliv och förebygga olika problemsituationer. Men vid användningen av informationstekniken måste man komma ihåg dess risker och nackdelar. Samtidigt som digitaliseringen kan främja människors välbefinnande, måste man också komma ihåg att den kan skada social rättvisa och bidra till människornas ojämlikhet. Då social- och hälsovårdstjänsterna har blivit elektroniska, har betydelsen av användningen stigit och man har börjat lägga mera märke på elektronisk kompetens bland användarna. (Rahikka 2013 s. 19)

I tidigare forskning talar man mycket om digitala klyftan (digital divide) som beskrivs som ojämlikheten i den digitala världen. Vid användningen av informationstekniken har också den digitala klyftan blivit ett aktuellt ämne. (Rahikka 2013 s. 19). Abaloa och Danielsson (2008) lyfter upp två relevanta dimensioner inom den digitala klyftan, höganvändare, låganvändare. En typisk höganvändare är en ung man som bor i storstad och är högutbildad, och har använt sig av internet i minst tio år. En höganvändare ser också positivt på internet och använder det dagligen. Med låganvändare syftar man på en person som inte använder sig av nätet så ofta och inte har resurser, kunskaper eller behov av digitala verktyg. Olika drag som kännetecknar en typisk låganvändare av internet är en äldre person som bor utanför stan, som är lågutbildad och använder nätet bara för enkla syften. (Abaloa & Danielsson 2008 s. 60-62)

Problemet med digitalisering och specifikt elektroniska tjänster kan t.ex. vara att man inte har tillgång till nätverk eller har en bristfällig kunskap om användning av digitala verktyg och informationssökning. Det kan också handla om att personen har dåligt självförtroende, som påverkar läroprocessen av de digitala verktygen. (Eynon & Helsper 2010 s.535)

Abaloa och Danielsson (2008) samt Eynon (2010) beskriver i sina studier att högutbildade är mera vana vid digitala verktyg och har ett bättre kunnande inom informationstekniken. Detta bidrar till att högutbildade oftare använder nätet än lågutbildade. Olika Sociala faktorer som kan anses betydelsefulla är yrke, nivån av utbildning, ålder och bostadsort.

Dessa faktorer påverkar internetns användningen och personens kunnande som leder till den digitala klyftan. (Abaloa & Danielsson 2008 s. 62)

I Europaparlamentets studie (briefing) *Bridging the digital divide in the EU*, *European Union* diskuteras den digitala klyftan. Studien beskriver hur medborgare i Europa använder internet och hur den digitala klyftan kan identifieras. Den digitala klyftan kan delas upp i två nivåer, första och andra klyftan. Den första klyftan iakttar konkret tillgång till de olika digitala verktygen och den skillnad som finns bland medborgarna. Den andra klyftan iakttar de olika nivåerna av användning och de olika intressen av internet som medborgarna har tillgång till. (Negreiro 2015 s. 2) Studien diskuterar de olika åtgärder som europeiska kommissionen gjort för att öka medborgarnas tillgång till internet. Bland de länder där det skett ett genomslag med bredband (Finland, Danmark, Luxemborg, Holland och Sverige) använder över 90% av medborgarna internet regelbundet, detta visar också hur äldre människor i Finland är regelbundna internetanvändare. (Negreiro 2015 s. 4)

I den holländska forskningen *The digital divide shifts to differences in usage* söker forskarna Van Deursen och Van Dijk (2014) svar på frågan om hur socio-demokratiska variabler är relaterade till internetanvändning. Forskarna jämför olika nivåer av utbildning bland befolkningen i Holland och hur deras internetanvändning skiljer sig. Forskarna vill ta reda på deltagarnas mängd och typ av internetanvändning. (Van Deursen & Van Dijk. 2014 s. 507-508) Forskningen baseras på teorin om "Knowledge-gap". Det är en 40 år gammal hypotes gällande traditionell medieanvändning som också är en föregångare av teorier gällande den digitala klyftans koncept. Enligt denna teori skulle personer av högre socio-ekonomisk status skaffa sig information snabbare än personer med lägre status. Modern internetanvändning är mer komplext än traditionell medieanvändning. Forskarna ser denna teori därför som otillräcklig och att den inte går direkt att tillämpa till internetanvändning. (Van Deursen & Van Dijk. 2014 s.508-509) Forskarna utförde ett online frågeformulär som mätte mängden av internetanvändning, olika aktiviteter på internet, motivation, samt personlig information. Forskningen kom fram till att utbildning, ålder och kön är starkaste faktorerna som påverkar internetanvändningen. Personer med lägre utbildning i Holland använder internet regelbundet och med ett syfte i sociala interaktioner och spelande. Personer med högre utbildning använder internet mer till sin nytta än

som tidsfördriv. Forskarna beskriver att skillnaden i ålder och kön skulle bero på relativt permanenta sociokulturella preferenser. Forskarna anser att utbildningsnivån spelar en större roll än ålder och kön, då utbildning har djupare rötter i vårt informationssamhälle. (Van Deursen & Van Dijk. 2014 s.520-521)

## 4 INKLUSION OCH EXKLUSION

I detta kapitel kommer vi att redogöra för den relevanta teorin kopplad till arbetet. Inklusion och exklusion är det övergripande begreppen i arbetet. Vi har även valt att skriva om digital delaktighet, kvalifikationer samt empowerment. För att förstå innebörden i arbetet anser vi att det är viktigt att förstå dessa teorier. Digital delaktighet kopplar vi till inklusion, eftersom det är en förutsättning för att kunna vara inkluderad i digitala samhället och för att vara inkluderad behöver man vissa *kvalifikationer*. Ibland behöver människor hitta sina inre-resurser, där de behöver handledning av någon d.v.s. *empowerment*.

Ifall digitala utmaningarna blir allt för stora för en person, kan personen känna sig digitalt utsatt. För att kunna förebygga digital utslagning måste man ha kunskap om utslagning/utsatthet, vad det betyder att vara utanför i ett sammanhang, det vill säga *exkluderad*. För att kunna hjälpa de människor som är utsatta på grund av digitaliseringen måste man ha kunskap om begreppet inklusion, det vill säga hur man kan inkludera de utsatta.

Utgångspunkten är att alla människor är både inkluderade och exkluderade i olika sammanhang och på olika sätt. Jönhill (2012) tar som exempel att alla människor är exkluderade från de flesta organisationer som man inte är medlem i, medan bara vissa individer är inkluderade i något slag av organisation t.ex. genom medlemskap (Jönhill 2012 s. 8). Inklusion och exklusion beskrivs som känslan av tillhörighet eller icke-tillhörighet inom sociala system (Jönhill 2012 s. 39).

Inklusion och exklusion inom socialpedagogiken innebär inklusion som sociala och pedagogiska åtgärder för att bemöta och kämpa olika former av exklusion. Grundtanken är att socialpedagogiken förebygger exklusion eller stigmatisering. (Madsen & Larson 2006 s. 172)

Begreppet exklusion kommer från arbetsmarknaden och kopplas ofta med arbetslöshet, men det innebär mycket mera (Isotalo & Ringman 2015 s. 26). Exklusion innebär utanförskap eller att inte vara integrerad i samhället. Det handlar om att vissa personer eller grupper hamnar utanför samhället p.g.a. vissa sociala fenomen. Dessa grupper/personer kan vara t.ex. invandrare, fattiga, arbetslösa eller digitalt utsatta. (Jönhill 2012 s. 7) Exklusion handlar om på vilka sätt man kan beröva möjligheten av en individ att delta fullt i ett ”större samhälle” (Giddens 2014 s. 353). Exklusion förekommer då sociala problem uppstår, det innebär att hamna utanför som t.ex. hemlös, arbetslös och/eller diskriminerad (Jönhill 2012 s. 42).

Madsen & Larson (2006) beskriver exklusion som ”att hålla någon ute, som redan befinner sig utanför, och att stöta ut någon som hitintills har befunnit sig innanför”. Inklusion innebär att räkna in, att innefatta någon person i ett sammanhang eller en helhet. Madsen nämner begreppet *social exklusion* som ett samhällsligt problem, eftersom det hindrar personen till deltagande i det samhällsliga livet. Samhället sätter stora krav på medborgarnas aktiva deltagande, d.v.s. social exklusion kan ses som bristfälligt deltagande samt bristfällig kunskap- och kompetenssamhället. (Madsen 2010 s.172–173)

All inklusion är inte önskvärd, Jönhill (2012) menar att man inte vill vara inkluderad i alla sorters sammanhang. Det kan handla om att man inte vill tillhöra ett arbetsteam, där man inte kommer överens med arbetskollegorna eller att man inte vill umgås med människor man inte gillar. (Jönhill 2012 s. 42) Som en professionell gäller det att analysera de enskilda fallen, så att man gör upp mål för vad som bör göras för att brukaren kan känna sig inkluderad i ett visst sammanhang, d.v.s. att identifiera brukarens specifika förutsättningar och kraven som ställs på hen (Cederlund 2017 s. 43).

## **Digital inklusion och exklusion**

Begreppet *digital exklusion* och dess definition har ändrats genom tiden. Tidigare fäste man bara uppmärksamhet på internetanvändare och icke-användare samt de med kunskap om internetanvändning och de som inte har kunskande eller förståelse för det. I nyare forskning har det kommit fram att det finns olika grader av internetanvändning, så kallad kompetensfördelning (skills divide). (Martin et al. 2016 s. 3)

Helsper (2008) delar internetkompetensfördelningen (skills divide) i tre olika kategorier: *grundläggandenivå*, *mellannivå* och *avanceradnivå*. Grundläggande digitala engagemang innebär att individen klarar av att söka information på internet, kan köpa online produkter och klarar av person till person-kommunikation via internet (t.ex. whatsapp meddelanden). Mellannivå är då individen använder sig av statliga och finansiella tjänster samt enskilda applikationer. Avancerade digitala engagemang innebär aktivt medborgarskap genom inloggning till sociala nätverk t.ex. Facebook. Det bidrar till att individen kan vara i aktiv interaktion med människor och skapa nya sociala nätverk. (Helsper 2008 s. 11) Internet kompetensfördelning lyfter inte enbart fram icke-internetanvändare utan också dem som har ett bristfälligt digitalt kunnande som förhindrar ett fullständigt deltagande inom den digitala världen, som är digitalt exkluderade (Martin et al. 2016 s. 3).

Det finns olika redskap för en professionell för att kunna inkludera brukaren till ett sammanhang. Kapp (2012) tar fram *sociokulturell inspiration* som ett redskap för utbildning av informationsteknik. Sociokulturell inspiration innebär att påminna om de resurser som brukaren redan har från förut och att skapa nya resurser. För att kunna vara inkluderad i informationssamhället behövs det ett visst kunnande i informationsteknik, mod för att pröva samt motivation för användning av informationstekniken. Motivationen stiger oftast då individen har ett behov i sitt vardagliga liv som behöver uppfyllas. (Kapp 2012) För att motivera och inspirera brukaren till användning av informationsteknik, kräver det att visa praktiska exempel hur man kan ha nytta av informationstekniken. Bättre resultat får man ifall man använder sig av brukarens intressen som exempel: ladda ner bilder på datorn eller att söka information relaterade till tillverkning av hantverk. (Salvador 2010 et al. 2010)

## 4.1 Digital delaktighet

Digital delaktighet (digital participation) innebär människornas varierande kunskap om elektroniska verktyg, för att kunna vara delaktig i diskussioner om t.ex. social oro och allmänpolitiska frågor. För att vara digitalt delaktig finns det ingen begränsning vilket digitalt verktyg man använder, det räcker med t.ex. smarttelefon. Med en smarttelefon kan du vara med i konversationer via sociala media som Facebook, Twitter, Youtube

och andra applikationer. Sociala median hjälper användaren med att bilda sociala kontakter genom att skicka en vän förfrågan (friending) eller genom att följa någon (following). (Luna-Reyes 2017)

Diskussionen på sociala median är viktig med tanke på att sociala median har visats sig vara ett effektivt verktyg för människor för att uttrycka sig och diskutera sociala, ekonomiska och allmänna politiska frågor. (Luna-Reyes 2017)

Delaktighet kan ses från olika perspektiv, *objektiva betydelsen* och från den *subjektiva betydelsen*. De objektiva perspektiven innebär att individen kan se delaktig ut, för en utomstående, i t.ex. digi-kursen, men från individen själv kan känna sig allt annat än delaktig. Alla individer känner delaktighet på olika sätt. Subjektiva betydelsen beskrivs som individens känsla av delaktighet, att mera gå på djupet av individens behov och önskemål och låta personen själv berätta sina åsikter. (Madsen & Larson 2006 s.217)

För att individen ska känna sig delaktig, behövs individens intressen tas i beaktande. Om vi föreställer att en person som är digitalt utslagen vill bli inkluderad i samhället, via en kurs om digitala verktyg, då behöver kursens arrangörer vara lyhörda för individens intressen samt engagera individen i läroprocessen redan i början genom att exempelvis utgå från individens önskemål. (Ellström & Hultman 2004 s.168–169)

Efter att digitala verktyg och televisionen kommit har deltagande i organisationer och frivilligverksamhet minskat. Inom organisation och frivillig arbete ägnar man mera tid åt socialt umgänge. Digitaliseringen kan innebära en samling av vilka individer, med bara några enstaka starka relationer. (Giddens 2014 s.560–561)

## 4.2 Kvalifikationer

För att människorna ska kunna vara delaktiga i dagens samhälle och kunna hänga med digitaliseringens gång, behöver man viss kunskap och vissa färdigheter för att klara av att utvecklas och nå dagens ”kvalifikationer”. Det vill säga att ha rätta förutsättningar för att vara delaktig. Cederlund beskriver *kvalifikationer som en inre förmåga som gör en person kvalificerad för något*. I detta fall kan man se kvalifikationer som en resurs som personen

saknar som exempel, förmågan att använda digitala verktyg. Utan kvalifikationen blir personen exkluderad från den omgivningen som omringar oss. (Cederlund 2017 s.88)

Cederlund (2017) pointerar ändå att *kvalifikationer* inte är samma sak som *kompetens* (Cederlund 2017 s.88). Enligt Ellström handlar kompetens om individens egna, potentiella förmåga att genomföra ett arbete eller en uppgift (Ellström 2004 s.202). Cederlund (2017) jämför kvalifikationerna och kompetens som att kompetensen är mera på en individnivå, medan kvalifikationer är förknippade till själva uppgiften, alltså på en mer generell nivå (Cederlund 2017 s.89). Bjurklo & Kardemark beskriver kompetens som innebär hur kunskapen skapas och i vilka sammanhang medan begreppet kvalifikationer sätter tyngdpunkten på hur kunskapen används (Bjurklo & Kardemark 1995, i Cederlund 2017 s.89).

Kvalifikationer bildas av förmågor som den enskilde individen måste behärska för att kunna skapa sig ett meningsfullt levnadsätt. Det innebär kunskaper om hur samhället fungerar, för att personen ska ha möjlighet att känna sig delaktig. Att känna igen normaliteter i olika sammanhang, men att också klara av att hantera sin egen kunskap för att nå en meningsfull vardag. Kvalifikationer kan bra kopplas till socialpedagogiken, eftersom socialpedagogiken belyser interaktioners betydelse för människors utveckling, där identitet, delaktighet och meningsskapande är i centrum och då kvalifikationer strävar till att individen blir delaktig i olika sammanhang och har ett meningsfullt levnadsätt. (Cederlund 2017 s.91)

Vid *social interaktion* är det bra att känna till innebörden i en diskussion och vad relationerna är mellan samtalande partners, för att förstå diskussionens sammanhang. Annars är det mycket svårt att t.ex. kunna svara på en fråga ifall man inte förstår vilket svar som frågan kräver. (Giddens 2014 s.213) Detta kan vara krävande inom elektroniska kommunikationen, vilket också innebär att individen ska ha ett visst kunnande om hur man kommunicerar elektroniskt utan den non-verbala kommunikationen.

I dagens värld är man hela tiden i interaktion med människor som man kanske aldrig har träffat i verkligheten, som exempel via ärendehantering (via inköp av livsmedel, en skattedeklaration eller vid betalning av en faktura) (Giddens 2014 s. 218). Vid elektronisk

ärendehantering har man en indirekt kontakt med främlingar. Enligt Baym har e-post, sms, internetforum, chattrum och sociala medier blivit en naturlig del av vardagslivet, vilket lyfter upp en diskussion om internets möjligheter och faror (Baym 2010, i Giddens 2015 s.218). Kan datorförmedlad kommunikation orsaka nya problem, som inte förekommer i den sociala interaktionen vid personliga möten? Datorförmedlad kommunikation förhindrar inte användarna att gömma sin identitet bakom falska identiteter eller manipulation och känslomässig vilseledning, som exempel vuxna som försöker få kontakt med barn i sexuellt syfte. Men anonymitet kan också vara en fördel för interaktionen, som exempel för etniska minoriteter, kvinnor och andra grupper vars åsikter nedvärderas i det offentliga sammanhanget. Den datorförmedlade kommunikationen kan frigöra och stärka individen, eftersom man kan skapa en alternativ identitet och prata mer öppet om olika sammanhang. (Giddens 2014 s.218–219)

### **4.3 Empowerment**

Eftersom studien baserar sig på utmaningar i användningen av digitala verktyg, elektroniska tjänster samt utmaningar i digital ärendehantering, behöver man ha kunskaper om hur man kan stöda dem som har utmaningar och ge dem rätta verktyg och kunskaper för att klara sig själv. Genom den handledning som erbjuds på Ne-Rå har besökarna möjlighet att skapa nya kvalifikationer och få en känsla av empowerment. I detta stycke kommer att presenteras olika dimensioner av empowerment.

Empowerment är ett populärt begrepp idag som kan ha olika definitioner. Empowerment anses vara någonting bra, målet med empowerment är att skapa en god förändring (Askheim & Starrin, 2007 s. 9). Ursprungs ord i begreppet är power. Individen har ett behov av att komma ur en maktlös position och behöver därför skaffa sig en ny form av styrka (Askheim & Starrin 2007 s. 18).

I praktiken ser man empowerment som något som sker i möten mellan människor. I mötet hjälper en av parten med att skapa lösningar på problem genom att öppna upp situationen åt den andra parten. (Askheim & Starrin, 2007 s. 76) Tanken med empowerment-inriktat arbete är att se möjligheter i alla människor och att försöka uppehålla och förbättra en likvärdig maktstruktur och att se till att individens rättigheter bevaras. Som ett exempel

kan man se hur människor som lever på gatan ändå kan vara kompetenta och kapabla för vardagliga sysslor. (Askheim & Starrin 2007 s. 81–82)

I arbetet inom Ne-Rå kommer man i kontakt med personer som på ett eller annat sätt är digitalt utsatta, eller åtminstone känner sig vara det. Som professionell gäller det att använda ett empowerment orienterat arbetssätt och försöka hitta de resurser som behövs för att förstärka digital inklusion. Verksamhet handlar mycket om handledning och rådgivning gällande den sociala servicen och olika sociala ärenden. Arbetsinställningen bör vara vårdinriktad och ha ett fokus på förebyggande handledning. Förebyggandet kan innebära systematiskt stöd för att den handledda kan klara av vardagen, också på egen hand. Handledning innebär att den professionella ger uppmärksamhet och tid för den handledda att berätta om sin livssituation. Den handledda är i en aktiv roll i handledningsprocessen. Detta innebär att problemet och lösningen diskuteras genom en aktiv interaktion mellan båda parterna. Även i empowerment orienterat arbete bör den professionella känna vördnad emot sig själv. (Mäkinen 2011 s.123-125)

I arbetet inom det sociala fältet kommer man ofta i kontakt med människor som förnekar och stänger ögonen för sina mål och potential i livet. Som professionell baserar sig arbetet på en princip att varje individ har möjlighet att hitta lösningar till sina problem och att uppnå sina mål. Socionomens uppdrag är att hjälpa brukaren uppnå ett bättre välmående genom att identifiera egna resurser. Empowerment är ett begrepp som både teoretiskt och praktiskt kan tillämpas av en professionell i denna form av förändringsarbete. (Mäkinen, 2011 s. 132)

Varje individ har egna idéer och uppfattningar som det skapas hela tiden nya av. Konflikten mellan den nya och gamla idéen måste lösas för att individen ska kunna känna frid och för att livet ska kunna gå vidare. Individen går igenom en process där de nya idéerna börjar ha ett inflytande på de gamla idéerna. I förändringsarbete måste dessa idéer samt individens egna uppfattningar respekteras. Individens uppfattningar berör personlig identitet och jaget. För att en förändring ska kunna ske, måste individen själv bli aktiv och skapa nya idéer. Att skapa nytt är viktigt och avgörande för en förändring. (Moula, 2009 s. 48–49) Användning av digitala verktyg har blivit en del av vardagslivet, skapandet av

vardagens mönster sker på individnivå vilket resulterar i att digitala verktyg får en större och mer personlig betydelse för individen.

Media och modern informationsteknik har blivit en del av dagens globalisering. Information och kunskap kan samlas via internet, vilket har lett till att många börjat egna mera tid åt internetanvändning. Det så kallade mediasamhället växer hela tiden och lägger press på de som inte är aktiva användare. (Carlsson, U. et al. 2008, s.19) Mediakunnighet är ett sätt att öka användningen av media. Det innebär att individen får kunskap om hur massmedia fungerar och är uppbyggt. Detta kan resultera i att individen börjar behandla median kritiskt och kreativt vilket kan ge en känsla av empowerment. Mediakunnighet hjälper att stärka olika kommunikativa förmågor som resulterar i delaktighet. (Carlsson, U. et al. 2008 s.22)

Genom en ökad delaktighet kan det uppstå en starkare känsla av empowerment. Adams (2008) beskriver delaktighet som en förutsättning för empowerment. Det går att stärka delaktigheten med stöd från en professionell, men också genom egna åtgärder. Detta avgörs utifrån relationen mellan den professionella och servicetagaren. Ifall servicetagaren upplever relationen som en väsentlig och främjande faktor i det arbete eller aktivitet som utförs, har den professionella en större roll i ökandet av empowerment. Ifall servicetagaren upplever relationen som frigående och självständigt, kan det tolkas som att den professionellas stöd har en mindre roll i empowerment-processen. (Adams, R. 2008)

## 5 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNING

Syftet med arbetet är att kartlägga Kalliola Settlementets besökares erfarenheter inom användningen av digitala verktyg och elektroniska tjänster.

Frågeställningarna:

- 1) Hurdan erfarenhet har Kalliola Settlementets besökare av internetanvändning och användningen av digitala verktyg?
- 2) Vilka utmaningar kan uppstå med digitala verktyg och elektroniska tjänster, för Kalliola Settlementets besökare?
- 3) Vilka stödbehov kan finnas bland Kalliola Settlementets besökare, gällande digital ärendehantering?

## 6 METOD

I detta kapitel presenterar vi den kvalitativa forskningsmetoden vi använder oss av i detta arbete. Vi har valt att utföra en halvstrukturerad temaintervju, med slutna och öppna frågor. Intervjun utförs på Kalliola Settlement för deras besökare.

Kvalitativ forskningsdesign handlar för det mesta om data som är i form av ord, meningar och uttryck. Datan samlades in med hjälp av samtal med människor, i vårt fall genom intervjuer. Vid en kvalitativ forskning har man oftast få enheter, i vårt fall få respondenter, som ger en djupare förståelse om respondenternas erfarenheter och upplevelser. Meningen var att vi som intervjuar skulle styra respondenten så lite som möjligt, d.v.s. på ett öppet sätt diskutera, där vi använde oss av öppna frågor. Detta gjorde vi med hjälp av halvstrukturerad temaintervju. Studien utgår från ett induktivt förhållningssätt, som ofta hör ihop med en kvalitativ forskningsmetod. (Jacobsen 2010 s. 62–63) Induktion innebär att beskriva fenomenet, medan deduktion innebär att beskriva och förklara fenomenet (Henricson 2012 s.38). Detta betyder att vår studie använder ett induktivt förhållningssätt, d.v.s. vi beskriver Kalliola Settelementets besökarnas användning av internet och användningen av digitala verktyg.

## 6.1 Halvstrukturerad temaintervju

Till studien valdes intervju som metod, eftersom vi anser att vi får en mera kvalitativ studie och att de blir enklare att samla in data, än t.ex. enkätstudie. Det finns flera olika slag av intervjuformer, som ger olika typer av svar och resultat. Desto mer öppen intervjuformen är desto bredare svar får du av respondenten, vilket blir svårare att jämföras med varandra. En strukturerad intervjuform börjar likna enkätfrågor, där svarsalternativen blir fasta och lika för alla respondenter, vilket gör att svaren blir lättare jämförbara. (Lantz 2007 s. 30–31) Vi vill få veta klienters utmaningar och eventuella stödbehov inom digitala verktyg och digital ärendehantering. För att få veta deras utmaningar måste respondenten kunna berätta med egna ord hur hen har upplevt vissa saker. Vi har valt att använda oss av halvstrukturerad temaintervju, eftersom vi använder oss av både slutna och öppna frågor. Intervjufrågorna är samma för alla respondenter men i en form av fri diskussion.

Halvstrukturerad intervju är en intervjuform där man vill få reda på respondentens upplevelser av både kvantiteter och kvaliteter. Frågorna är gjorda på förhand, före intervjun. I en halvstrukturerad intervju är det vanligt att ha följdfrågor, där man kan få mera information ifall respondentens svar blir för knäppt eller att man helt enkelt vill veta mera om upplevelsen. (Lantz 2007 s. 33)

Halvstrukturerade temaintervju är en intervjumetod som har specifika huvudteman som man diskuterar. Istället för specifika frågor använder man sig av olika teman och diskuterar utifrån detta. Det är vanligt att planera färdigt följdfrågorna, ifall respondenten inte är så pratglad så att man kan stöda hen med följdfrågor. Syfte med temaintervju är att ge respondenten en möjlighet att berätta fritt om temat, där respondenten väljer ordningen på frågorna. (Hirsjärvi & Hurme 2000 s. 47–48)

Jacobsen konstaterade att valet av platsen där intervjun genomförs är viktigt, eftersom forskningen tyder på att platsen påverkar innehållet i intervjun. Detta kallas *kontexteffekt*. Som det redan tidigare kom upp så utförs intervjuerna i Kalliola Settlementets lokal, ett mera vardagsrumliknande utrymme. Men ifall det finns många andra individer i samma

utrymme, använder vi oss av Kalliolas mötesrum så att inte hen känner att andra lyssnar och blir påverkad av detta under intervjun. (Jacobsen 2010 s. 102–103)

### **Val av respondenter och genomförande av intervjuer**

Vid val av respondenter måste vi tänka på att vi har en halvstrukturerad intervjuform, vilket betyder att det behövs flera respondenter än i en öppen intervju, för att få ett bra resultat. Men i och med att vi valt temaintervju, blir intervjun tillräckligt bred för att välja färre antal respondenter. Mängden med respondenter bidrar till mängden detaljer och nyanserade inblickar man får. (Jacobsen 2010 s. 128) Vi strävar till att få 10 respondenter till studien. Ifall det känns så att vi inte fått tillräckligt med information, intervjuar vi flera respondenter.

Vi använder oss av individuella intervjuer. Då det är lättare för respondenten att berätta relativt fritt om sina uppfattningar och åsikter. Ifall intervjun skulle ordnas i grupp, kunde respondenterna känna sig obekväma med att diskutera personliga erfarenheter. Vi är specifikt ute efter respondentens uppfattningar och åsikter om digital ärendehantering och användningen av digitala verktyg. (Jacobsen 2010 s. 99) Dessutom passar en individuell intervju bra som metod, då vi kommer att intervjuar klienterna i ett så kallat vardagsrummutrymme. Vardagsrummet på Kalliola Settlement är till sin natur ett fritt utrymme där flera av besökarna brukar vistas på sin fritid och i samband med olika verksamheter. Med detta strävar vi efter en mera naturlig och människonära intervju. Tanken är att vi dricker en kopp kaffe med respondenten och ställer vid sidan några frågor, för att minska på spänningen under intervjun.

En god variation på respondenter kan ge en bredare variation på intervjusvar. För att få variation kan man utgå från variation i ålder och kön bland respondenter (Henricson 2012 s.134). Vi har valt att intervjuar Kalliola Settlementets besökare, i den vardagsrumsliknande miljön. Respondenterna måste vara myndiga, för att delta i intervjun. Det ideala skulle vara att få respondenter med varierande åldrar och kön.

Vid urvalet av respondenter har vi tagit i beaktande personens karaktär (Henricson 2012 s.82). Att inte gå o störa en person som ser ut som att ha mycket på gång. Vi har frågat

enbart dem som såg ut att ha tid till en intervju. Dock vill vi inte begränsa för mycket och välkomnar frivilliga med intresse med i vår intervju.

Intervjuerna spelas in med en diktafon, för att vi som intervjuare ska kunna koncentrera oss bättre på vad respondenterna säger, men också att kunna betrakta respondenternas kroppsspråk. Dessutom är intervjun mera naturlig ifall man inte behöver sätta all sin energi åt antecknandet. (Jacobsen 2010 s. 104)

## 6.2 Innehållsanalys

Vi analyserar den data vi får från intervjuerna, med hjälp av innehållsanalysen. Innehållsanalys är en analysmetod som både förenklar och berikar datan man samlat in. Att förenkla datan innebär att kategorisera och hämta de viktigaste delarna från datan. Berikande av datan handlar däremot om att sätta in det i ett större sammanhang, skapa en djupare mening till datan. (Jacobsen 2010 s. 146)

Vid innehållsanalysen börjar man med att tematisera texten. I vårt fall innebär det att transkribera intervjuerna, alltså att skriva ner inspelningarna på papper före tematiseringen. Tematiseringen innebär att välja vilka teman som är mest relevanta för studien och analysera dem. (Jacobsen s. 164)

Vi har utfört en innehållsanalys utifrån Jacobsens (2010) riktlinjer. Vi har transkriberat intervjuerna, och sedan gjort en tematisering. Teman har vi skapat på basen av de teman som vi använt oss av i intervjuguiden. Efter tematiseringen gäller det att kategorisera teman. Med kategoriseringen menas att skapa struktur i texten med hjälp av att dela in teman i mindre grupper. Med hjälp av kategoriseringen förenklar man den insamlade datan, vilket bidrar till att man inte har en mängd teman utan en mindre andel kategorier som är lättare att analysera i senare skede. Dessutom är det enklare att jämföra texten då den är delad i kategorier, där flera intervjuer berör samma kategori. (Jacobsen 2010 s. 147) Då vi utförde analys, gjorde vi en tematisering på post-it lappar och därefter delade teman i mindre kategorier (se fig. 1).

Nästa fas i innehållsanalysen innebär att fylla kategorierna med innehåll. Detta betyder att vi använder oss av raka citat från intervjun, då respondenten säger sina tankar och

åsikter om ett ämne, en kategori (Jacobsen 2010 s. 149). Efter att vi fyllt kategorierna med innehållet av intervjun, jämför vi intervjuerna och börjar söka olika skillnader och likheter som finns bland svaren. Först jämför vi kategorierna mer generellt. Vi tar fram hur många respondenter som tar upp olika kategorier samt orsaker till att de tar fram det och vilka personliga åsikter de har. I slutet söker vi fakta som kan förklara respondenternas svar och tankesätt. (Jacobsen 2010 s. 150–151)

### **6.3 Validitet och reliabilitet**

Begreppet reliabilitet innebär forskningsresultatens konsistens och tillförlitlighet, alltså huruvida resultat kan reproduceras vid andra tidpunkter och av andra forskare (Kvale & Brinkmann 2009 s. 263). Frågan om intervjuarens reliabilitet diskuteras ofta inom forskning som innehåller intervjuer. Då man tolkar och bandar in intervjuerna, kan det uppstå problem utan enkla lösningar. I respondentens tal kan det finnas faktorer som kan vara svåra att tolka. Det kan vara svårt att skilja på meningar och pauser i talet, samt hur man ska placera kommatecken och punkter i utskriften. Röstens olika toner och andra emotionella aspekter bör också tas i beaktan. (Kvale & Brinkmann 2009 s. 200–201)

Validitet kan definieras med följande fråga: Mäter studien vad den är avsedd att mäta? Intervjuutskriftens validitet kan även vara svårare att fastställa än dess reliabilitet. Beroende på utskriftens uppläggning, kan svaren tolkas på olika sätt. Man bör uppmärksamma språkliga komplikationer som uppstår i samband med övergången från muntligt till skriftligt språk. (Kvale & Brinkmann 2009 s. 201–203)

Vid utförande av metoden behövs metoden testas. I vårt fall innebär det att göra provintervjuer, före de slutliga intervjuerna med respondenterna. Att kunna kontrollera att allt fungerar, att diktafonen fungerar och vet hur vi ska använda den, att intervjuguiden och dess frågor är bra och lättförståeliga samt veta ungefär längden på intervjun, men framför allt pröva hurdan det är att vara intervjuare och vad som behövs ta i beaktande. (Henricson 2012 s.169) Vi utförde två provintervjuer och fick bra med förebyggande kritik, som hjälpte oss efteråt med utvecklingen av intervjuguiden.

## 6.4 Etiska aspekter

De mest centrala aspekterna av etiken i vår studie är *informerat samtycke* och *konfidentialitet*. Informerat samtycke innebär att vi som intervjuare informerar respondenten om vårt arbete, om syfte och möjliga risker samt fördelar med forskningsprojektet. Information om konfidentialitet skall förekomma i intervjun, d.v.s. vem som kommer att ha tillgång till resultaten och var datan lagras. I informerat samtycke ingår också att deltagaren, respondenten alltid deltar frivilligt. Dessutom kan respondenten avbryta intervjun i vilket skede som helst, ifall hen inte vill fortsätta. Detta gör vi klart för respondenten, före intervjun. (Kvale & Brikmann 2009 s. 87)

Arbetet följer god vetenskaplig praxis. Vi hänvisar till andra teoretiker/forskare på ett korrekt sätt och respekterar deras dokument, vi tillämpar deras arbete och resultat så att värden och betydelsen är kvar. (Forskningsetiska delegationen 2012 s.18)

Informerat samtycke sker oftast både muntligt och skriftligt, men i vissa fall t.ex. i samband med intervjuer sker detta enbart muntligt (Henricson 2012 s.83). Eftersom vi väljer våra respondenter mycket fritt och i en oplanerad stund, utgick vi från att utföra informerat samtycke muntligt. Där vi berättade om vårt arbete, om syfte, respondentens rätt till anonymitet och rätten till att inte delta eller att avbryta intervjun.

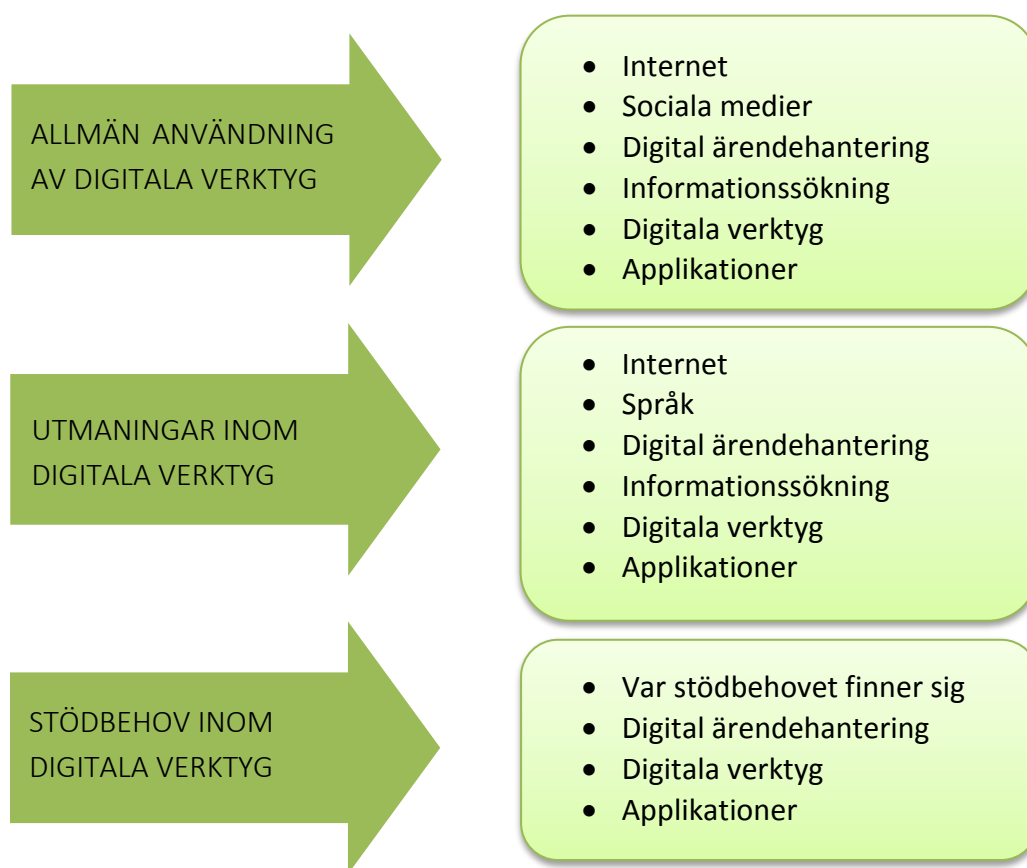
Andra etiska aspekten är konfidentialitet, vilket betyder att respondenten får stå anonym, d.v.s. datan som identifierar respondenten kommer inte att avslöjas. Detta gör man på grund av att respondentens privatliv ska skyddas. (Kvale & Brikmann 2009 s. 88) Det är också ytterst viktigt att redogöra vad som görs med materialet efter studien, ska de lagras någonstans eller förstöras. (Henricson 2012 s.169: Forskningsetiska delegationen 2013 s.18) Dataskyddslagen behandlar detta temat också, att skydda personen och hans anonymitet (Finlex 2018). I vårt fall förstör vi datan efteråt. Inspelningarna förstör vi redan efter transkriberingen och annat data förstör vi efter att arbetet är färdigt. Datnan lagras på OneDrive som enbart skribenterna har tillgång till, därefter förstörs den.

En etisk aspekt vi måste ta i hänsyn är språket, att vissa begrepp är svårt översätta från engelska till svenska (Henricson 2012 s.78). Vissa av intervjuerna sker på engelska och

vid transkriberingen bör man vara noga med att skriva ner korrekt samt vid översättning av respondenternas ord vara noga att man översätter rätt och inte förvränga respondentens ord. Till detta behövs också förmågan att tolka både tal och kroppsspråk hos andra människor (Henricson 2012 s.83). Därför använde vi oss också av anteckningar och inte enbart diktafonen, för att kunna anteckna ner vissa reaktioner av den non-verbala kommunikationen.

## 7 RESULTATREDOVISNING

I detta kapitel presenterar vi resultaten från intervjuerna. Vi har intervjuat tio personer som besöker Kalliola Settlementets lokal och det enda kriteriet är att respondenterna bör vara myndiga, för att delta i intervjun. Vi har intervjuat respondenterna i Kalliolas lokal genom att gå upp till en person och fråga ifall de vill delta i intervjun. Intervjuerna är numrerade från ett till tio, så att det blir lättare att följa med hur många gånger ett ämne har kommit fram och hur många gånger nämner en respondent olika teman. Vid utförande av intervjun deltar respondenter med både finsk och utländsk bakgrund. Studien analyseras enligt innehållsanalysen, vilket betyder att vi tematiserat datan och kategoriserat den (se fig. 1).



Figur 1. Resultat

### 7.1 Allmän användning av digitala verktyg och internet

I detta tema diskuteras den allmänna internetanvändningen och de olika digitala tjänster och verktyg som respondenterna har använt utifrån frågeställningen: *Hurdan erfarenhet*

har Kalliola Settlementets besökare av internetanvändningen och användningen av digitala verktyg? Största delen av respondenterna använder både en smartphone och en dator för att utföra digitala ärenden. (1,2,3,4,5,6,7,9) Vissa använder datorn för mera krävande digitala ärenden (3,10). Som digitala verktyg nämndes också pekplattor och smarttelevision. Det går också att skilja på mängden internetanvändning bland respondenterna. En respondent svarar att hen använder internet 24 timmar om dygnet. (2)

“laptop mera hemma, och då är telefonen alltid med, och så använder jag laptoppen när saken är så stor att det inte går att göra på telefonen, så behöver jag laptoppen, t.ex. när jag gick på läsprov, på språkkursen, där övade vi på läsprov, det var lättare att göra på datorn.” (1)

“4-5timmar varje dag, mycket på grund av att jag lär mig kodning. Då måste jag använda internet varje gång jag kodar. För om det är något jag inte klarar av att göra måste jag söka på Google” (3)

“...24 timmar har jag internet med mig och allt. Så kan jag chatta med vänner och familjen och använda sociala medier, så det är som kontinuerligt i 24 timmar.” (8)

En av de populäraste telefonapplikationerna bland respondenterna är Whatsapp som används för kommunikation via internet. (1,2,3,4,8,9) Ett par svarar att de kontaktar sina familjemedlemmar och vänner via Whatsapp. (8,9) Som den populäraste sökmotorn visar sig vara Google, då den är till största delen lättast att använda (10). Databasen Bing nämndes i en av intervjuerna (8). Bland vissa respondenter är Google translate samt andra språkapplikationer viktiga digitala verktyg. (1,3,6)

”Jo, beror på vad jag söker, mycket information, jag googlar, sen förstås på Facebook är jag ganska mycket” (9)

Största delen av respondenterna använder sig av social media. (1,2,3,4,5,6,7,8,9) Facebook (1,2,3,4,5,6,7,8,9) och Instagram (3,4,5,6,8) är populära och flera svarar att de använder sig av sociala medier mycket aktivt. (4,8,9) En respondent svarar att hen inte använder sociala medier då hen inte har ett intresse till det och därför lämnat det helt och hållet bort. (10) En annan respondent svarar att hen använder Facebook men håller sig borta från alla andra sociala medier, då hen är rädd att bli beroende av det. (9)

“Jag har Instagram och Facebook, men inte personliga konton, detta är mitt projekt-konto. Jag har små projekt, och varje projekt måste ha ett Instagram- och tutorkonto.” (3)

”Om du menar Facebook och Twitter, ja det kallar jag social media. Som Facebook och Twitter, nej det gör jag inte, jag är egentligen en ganska privat person, jag gillar att träffa människor.” (10)

Elektroniska tjänster används bland största delen av respondenterna. (1,2,4,5,6,7,8,9,10) De vanligaste är FPA (1,4,5,6,7,8,10), Te-tjänster (1,4,5,6), kanta.fi (2,10), skattetjänster

(1,9) och nätbanktjänster (1,2,4,5,6,7,9,10). Dock var det ingen respondent som skulle använda sig av alla dessa tjänster. En respondent tar fram att hen aldrig använder dator till spelande och ser internet som ett användbart verktyg till forskning och elektronisk ärendehantering (10). Vissa använder internet för shopping, att köpa varor på nätbutiker. (9,10)

“Ja, FPA. Inte immigration tjänster, bara FPA och bankkontot, banktjänster och te-tjänster. Skattetjänsten, jag bara ringer till dem, de gör allt för mig. Det är lättare, för det är långa saker. Jag kunde faktiskt inte veta, jag förstår inget med procentarna och hur mycket inkomster och sådant.” (4)

”Det har mycket lite att göra med spel och sådana saker. Det är ett användbart verktyg till forskning och för ekonomiska saker som att betala fakturor” (10)

“... jag kan checka mina FPA saker på nätet och jag kan checka Omakanta, för mina medicinska uppgifter. Min tandläkartid eller något i den stilen” (10)

Till vilket syfte har respondenterna använt internetet?	Datoranvändning för krävande ärenden
	För att hålla uppe kontakter
	Användning av internet krävs på jobbet
	Egen vilja
Olika sociala medier som används bland respondenterna.	Facebook
	Instagram
	Twitter
	Whatsapp (ansågs som SOME bland respondenter)
	En respondent svarade att inte använder SOME, för att hen inte har intresse för det
Användning av digital ärendehantering bland respondenterna.	FPA (folkpensionsanstalten)
	Egen-kanta (Omakanta)
	Online köp
	Skatteverkets nätsidor
	TE-tjänster (arbets- och näringstjänster)
	Nätbank
Databaser man använt till informationssökning	Google
	Bing
	Smarttelefon

Olika digitala verktyg som respondenterna använt sig av.	Dator
	Pekplatta
	Smart-television
Olika applikationer respondenterna använder sig av.	Whatsapp
	Facebook
	Gmail
	Fonecta finder
	Iltasanomat
	Yle-areena
	Snap-chat
	VR-applikation
	Lingoplay, duolingo
	Kahoot
	Google translator

Tabell 1. Allmän användning av digitala verktyg

## 7.2 Utmaningar inom digitala verktyg

Under detta tema presenterar vi svar vi fått på basen av frågeställningen: *Vilka utmaningar kan uppstå med digitala verktyg och elektroniska tjänster, för Kalliola Settlements besökare.* I resultaten framkommer två olika aspekter om utmaningar inom digitala verktyg, den ena aspekten är att man inte känner igen digitala verktyg på grund av en rädsla av att använda dem eller en rädsla för att pröva sig fram med digitala verktyg, medan den andra aspekten är att personerna har inte helt enkelt möjlighet att lära sig använda digitala verktyg vilket leder till att personen kan ha bristande kunskaper i dem.

”Jag lär mig ännu hur jag kan använda telefonen på många olika sätt, som banda in video och hur använda Skype, och hur man kan ha videosamtal, och dessa saker.” (7)

Vissa respondenter lyfter upp helt praktiska exempel vid internetanvändningen som inte fungerat (7,9). Ofta beror det på att en nätsida är dåligt uppbyggd eller att personen inte själv förstår hur det fungerar. En respondent berättar att hen inte klarar av att använda smarttelefon men att hen är van att använda laptop. (7)

Språket på internetet uppstår som en utmaning för flera av respondenter. Enligt resultaten är finska respondenterna av den åsikten att det måste finnas mera nätsidor som är på finska (2,9), medan respondenter med utländsk bakgrund är av den åsikten att de finska nätsidorna borde ha en möjlighet att sätta sidan på engelska (4,6,7,8). Dessutom tycker en respondent att elektroniska tjänsterna ska också vara på arabiska (3). Resultaten visar att flera finländska nätsidor bara eventuellt har framsidan på engelska, men all annan nyttig information står på finska. Två respondenter tar upp Google translator, de tycker att den är bra men i många fall översätter den fel eller hittar ingen översättning (2,4).

”... för att jag ansökte till skolan Stadin toimisto, jag vet inte något med Stadin toimisto. Stadin ammatuopisto. Så deras hela nätsida är på finska. Jag kunde inte förstå något, om inte jag frågat någon om hjälp.” (8)

”Google översätter också, men den översätter dumt. Ifall detta är fel så kan du berätta till oss, absolut inte. Nej de kan inte berätta. De bara vet jag att detta är fel. De kan jag lita på. Jag läser hellre på finska.” (2)

En respondent beskriver att hen inte kan ta i bruk elektroniska bankapplikationen på grund av att applikationen inte erbjuder tjänsten på engelska. Då blir användningen fast vid bristfälligt språk kunnande (8). En annan respondent lyfter upp en aspekt av dagens barn; där barnen vill gärna prata engelska och vill gärna lära sig engelska p.g.a. de finns mycket böcker, filmer, videon och musik på engelska (10).

Som det redan tidigare kommit fram är FPA:s nätsidor en av de mest nämnda. Majoriteten av respondenterna klagar om att språket är invecklat (1,6,8,10) och en respondent vill påstå att FPA använder ord som inte syns annanstans (6). En annan respondent berättar att hen äger nätbankskoder men klarar inte av att använda dem ensam och hade ganska nyligen skaffat dem (8). Rädslan finns att man sätter in fel numror då man gör elektroniska bankärenden. En utmaning med elektroniska tjänsterna är att allt skickas genast framåt så man inte hinner ändra det ifall det skett misstag. Ifall man gör ärende i pappersform går allt mycket långsammare, så man hinner göra ändringar.

”Som exempel ifall jag betalar hyran till hyres ägaren, så e jag nervös över kontonumret, när den är så lång. Ifall jag satt den fel så kan den gå till fel konto.”

En stor utmaning med digital ärendehantering är att alla inte äger varken bankkoder eller ID-kort för identifiering, som krävs vid digital ärendehantering (3).

Majoriteten av respondenterna klarar av vardagliga saker på datorn och på smarttelefonen, men om personen måste göra mera krävande uppgifter som exempel göra ett register med hjälp av Excell programmet blir det för svårt och invecklat (1,2,6,7). Då det blir för svårt och invecklat tappar personen ofta motivationen (2). En respondent berättar att hen använder mest smarttelefon och mera sällan dator på grund av att personen själv inte är bra på att använda dator (7).

Som redan tidigare togs upp finns det en rädsla av att använda digitala verktyg. Rädslan kan leda till att användaren inte vågar använda digitala verktyg till sin fördel. Det kan handla om att man bara vågar gå till nätsidor man redan tidigare varit på eller att man inte vågar använda nätbankskoder, för att man är rädd att pengarna ska försvinna.

”Jag besöker selektivt Google. Jag vågar inte använda alla saker där. När man har så mycket varnats alla möjliga, att man inte får använda och att de kommer virus.”

Det framkommer också att flera kan känna en osäkerhet ifall det har alla inställningar rätt på t.ex. telefonen eller säkerhets inställningar rätt på Facebook (2,4,7). Medan en annan respondent tar upp en månadsvis prenumeration, den tar slut plötsligt utan att företaget skickat någon meddelande på att det tar slut och ser detta som ett problem (6). En utmaning för många är det svåra och obekanta termerna som används inom digitala världen. För en person som inte använder ofta digitala verktyg kan språket verka som ett slags yrkesspråk, som t.ex. läkarna använder (2,9).

”...termerna ändras så snabbt, och nya kommer hela tiden, det är svårt att hänga med...” (9)

En utmaning med internetanvändning är att ibland kan vissa oönskade saker komma upp på internetsidan, mest reklam men också någon slags virus (6, 10). En respondent nämner att hen inte gillar marknadsföringen man gör på nätet, att Google känner igen på vilka sidor man varit och börjar marknadsföra det åt personen (7).

Internetkontakten anses också utmanande, ifall man inte har internetanslutning (7). En respondent berättar att hen har haft svårigheter att få två apparater synkroniserade med varandra, så att e-posten fungerar på båda två (2). Vilket också kan bero på internetanslutningen.

Informationssökningen är utmanande för många (3,7,8). En respondent kommenterar att det är tråkigt att leta information på nätet och hen har svårt med informationssökningen. Personen berättar att hen blivit redan bättre på att använda Google men kan inte ännu heller använda kartan för att hitta bästa trafikförbindelsen (7).

Som redan tidigare kom fram använder de flesta respondenterna Google (1,2,3,4,6,7,8,9,10). Flera respondenter har varit relativt nöjda med Google. En respondent berättar att hen hittar ganska lätt olika saker på Googles sökmotor och att problemet kan uppstå ifall hen söker på något långt ord eller söker efter en person. Respondenten beskriver att sökningen ofta lyckas bara man använder olika sökord (2).

En respondent har svårt att spara telefonnummer och namn på telefonen (7). Problemet uppstår då all service blir elektroniskt. En annan respondent berättar att det är svårt att få kundservice via telefon, men ännu svårare att ta sig till platsen. Respondenten beskriver att hen flera gånger ringt till bankservicen. Efter 15 minuters köande har samtalet avbrutits. Det värsta är att måsta betala samtalet utan att inte få service. (2)

”. Man upptäcker problem nuförtiden när servicen har flyttats till nätet, väntetiderna är lika långa som att gå till banken o sitta, fundera just att jag borde kontakta banken och hur länge måst ja måne vänta fören jag kommer in till chatten, bankens service avbryts efter 15 min köande om man inte fått kontakt och då måst man börja om från början. Det är superirriterande.” (2)

En respondent berättar att det är svårt att låna böcker elektroniskt (1). Då vi frågade respondenterna om användningen av applikationer och dess möjliga utmaningar, så svarade två av respondenterna att det är så stor skillnad mellan olika applikationer att ibland uppstår det problem och ibland inte (3,6). En annan respondent berättar att ibland kan det vara svårigheter med att hitta rätta vägen och vilken ikon man ska trycka på, hen syftar på att detta beror på applikationen och dess dåliga design (2).

Utmaningar inom internetanvändning

Nätsidan fungerar inte, pga. nätsidans dåliga uppbyggnad

Bristande kunskaper

Dåligt nätverk

Rädslan av virus

Internetreklam, möjligheten att det finns virus

Utmaningar med apparater	Att synkronisera apparater (dator och scanner)
	Rädsla för att börja använda digitala verktyg
	Motivations brist
	Rädslan av att inställningarna på apparaten är fel
	Uppsättning av nätverk/Internetanslutning
	Svårigheter att spara telefonnummer och namn på telefonen
Utmaningar med applikationer	Vissa applikationer ansågs svåra att använda p.g.a. deras otydliga layout
	Att ladda ner en applikation ansågs svårt
	Excell program
Utmaningar med internet-språk	Respondenter med utländsk bakgrund önskade sig att finländska e-service skulle också vara översatt till engelska, och inte enbart framsidan.
	Finländska respondenter önskade att flera nätsidor skulle ha möjligheten att sätta på finska.
	FPA:s nätsidors språk är invecklat
	Enligt en respondent borde man i finländska nätsidor också ha möjligheten att välja arabiska språket
	Svåra och obekanta termer
Utmaningar med informationssökning	Att hitta rätta sökordet, till det vad man söker efter.
	Att hitta det vad man söker efter, med långa ord eller meningar
Utmaningar med digital ärendehantering	Enligt en respondent är nätbankskoder svåra att använd
	Rädslan av att använda nätbank, rädslan för att pengarna går till fel konto
	Äger inte bankkoder eller ID-kort för identifiering

Tabell 2. Utmaningar inom digitala verktyg

### 7.3 Stödbehov inom digitala verktyg

Med frågan om stödbehov vill vi få en uppfattning på vad som ska tas i beaktande då man hjälper personer som är digitalt utsatta. Dessutom kopplar vi detta tema till vår frågeställning *Vilka stödbehov kan finnas bland klienterna inom Kalliola Settlement, gällande digital ärendehantering*

Enligt resultaten ser majoriteten av respondenterna digitala verktyg som en utmaning och känner att de har ett behov att lära sig mera om användningen av dessa verktyg och dess möjligheter (1,2,4,6,7,9,10). Många har en tanke om att de vill lära sig mera men vet inte riktigt vad. Det kan vara ett så främmande område för personen, att de har svårt att sätta fingret på just vad de vill lära sig. (8,10)

”Handledning med Gmail, och hur man använder det. Den är så bred, också lärarna, där var jag är nu, på nätet så använder de Gmail. Till det skulle jag behöva hjälp, och så handledning med att göra Excell tabeller...” (2)

Det finns en viss okunskap om internetanvändningens normer och dess olika nivåer. Vissa respondenter i sin tur saknar motivation för att lära sig mera om digitala verktyg (9, 10, 2). Inlärningsprocessen anses långsam och jobbig. En respondent berättar att det är ett evig lärande med digitala verktyg, respondenten syftar på att hen glömmer vissa saker hen lärt sig ifall hen inte använder digitala verktyg regelbundet. (7) Det krävs en viljestyrka för att vara motiverad och lära sig, en respondent berättar att hen inte behöver lära sig använda digitala verktyg men att hen gjort sitt beslut att lära sig. (10)

”jag behövde inte, jag bestämde mig för att...” (10)

Vi har frågat respondenterna var de skulle gärna få stöd med användningen av digitala verktyg. En respondent är mycket tydlig att hen inte vill ha hem någon hjälp (10), medan en annan respondent skulle gärna bjuda in någon och hjälpa en själv, respondenten berättar att hen kunde koka kaffe och gå i lugn och ro igenom det som respondenten behöver lära sig inom digitala området. (2)

Flera respondenter pekar ut Ne-Rå (Neuvonta rådgivning) som en bra plats att få stöd från. (1,6,7) En respondent visar sig vara intresserad av Kalliola Settlementets digikurser (8). I Kalliola Settlement driver Enter ry sin organisation. Enter ry har ett syfte med att ge handledning inom informationsteknik för äldre. En respondent nämner Enter ry, som

en plats hen kan gå till ifall det kommer problem med digitala apparater (10). Enter ry som är en organisation för äldre som driver handledning inom informationsteknik. Vänners hjälp kommer också fram under en intervju, respondenten berättar att ifall hen inte förstår så frågar hon sin vän som ofta fattar saker bättre (9). Majoriteten av respondenter önskar sig få stöd av en människa, som har emotionella kompetenser (7, 9,10), medan minoriteten påstår att man hittar all information och stöd från internet (3). En respondent har fått stöd med tekniska problem på ett bibliotek och varit mycket nöjd med hjälpen (4), medan en annan visar missnöje med den personliga stöd hen fått gällande digitala apparater. (7)

”...när jag hämtade ett nytt skattekort, gick jag till Ne-Rå. Jag kan inte göra själv, till exempel när jag skulle skicka till hyresvärden, så frågade jag hjälp av en kompis, för de använder och vet.” (1)

”Jo, helst med en människa, en levande människa.” (9)

”Sen när ni kommer hit på praktik, då kommer jag på besök, så kan vi göra CV för jag har inte den ännu klar.” (1)

En respondent tycker att hen har all hjälp och stöd nära, respondenten berättar att hen bor nära Helsingfors centrum så hen har kort väg till olika tjänster, som exempel Kalliola Settlement (1). Som det redan visat sig är språket en utmaning som flera respondenter behöver stöd med. Då flera sidor fungerar på finska, skulle majoriteten av respondenterna behöva stöd med att klargöra språkligt sidornas innehåll (1,4,6,7,8) Respondenten som berättar om sina problem med synkronisering av apparater beskriver att hen frågat efter hjälp, för att hen inte själv är tillräckligt motiverad att ta reda på själv (9). Tre respondenter upplever att de i denna livssituation inte behövde hjälp med digitala verktyg men att de kunde tänka sig i framtiden behöva (3,5,8).

”Senast frågade jag hjälp till de här synkroniserings problemen som inte fungerade...” (9)

”Jag behöver alltid hjälp med FPA ärenden, då språket är så svårt. Mitt namn och socialsignum kan jag skriva själv, men i andra saker har jag svårigheter.” (1)

En respondent arbetar själv inom IT-branschen. Respondenten berättar att han inte är i behov av hjälp eller ifall han har ett problem, klarar han av att själv forska i saken på nätet för att utföra det själv. (3) En annan respondent upplever att han borde ha ett starkare digitalt kunnande för sitt yrke, och att hen hoppas att hen kunde delta i någon kurs i datoranvändning. (1)

”Ja, jag har en idé att någon gång gå till en vuxenutbildning och fråga efter ifall de erbjuder digi-kurs för nybörjare. För jag vill lära mig mera. Jag tror att mitt kunnande inte räcker på arbetsplatsen, jag behöver lära mig mera.” (1)

Stödbehov inom e-tjänster	Stödbehov med språket
Stödbehov inom allmän användning av smarttelefoner och datorer	Flera av respondenter har en tanke att vill lära sig något nytt med digitala verktyg, men vet inte vad det skulle vara.
	Upprepning när man lärt sig något nytt, annars glömmer man det
	Stöd för att låna böcker
Stödbehov inom applikationer	Stöd i användningen av Gmail
	Stöd i användning av VR-applikation
Respondenternas önska om var stödet erbjuds	På Ne-Rå
	Absolut inte hemma
	Hemma, med en person som har tid att hjälpa
	Kalliola Settlements digi-kurser
	Enter ry

Tabell 3. Stödbehov inom digitala verktyg

## Sammanfattning av resultat

Det finns mycket olika nivåer av kunnande inom digitala området, bland respondenterna. För det mesta har respondenterna i genomsnitt dåligt kunnande inom digitala området, men med vissa undantag. Internetanvändningen handlar mycket om vardagligt bruk med digital ärendehantering samt att hålla kontakten med vänner och familj via internet. Utmaningar är främst om språket som används vid nätsidor och själva användningen av digitala verktyg och oron över att man inte kan tillräckligt om digitala verktyg för t.ex. arbetslivet. Då det kommer till stödbehov vill majoriteten ha en mänsklig kontakt för stöd och hjälp, medan minoriteten anser att de klarar av självständigt att ta reda på lösningen med hjälp av internet.

## 8 ANALYS

I analysen lyfter vi upp de resultat vi samlat in via 10 temaintervjuer. Intervjuerna har utförts på Kalliola Settlementets besökare. I detta kapitel jämförs datan med tidigare forskning samt kopplas till teorin. I intervjuerna tar respondenterna upp ämnen som sociala media och kommunikation, språket och dess fördelar och nackdelar samt motivationen att lära sig använda nya digitala verktyg.

### 8.1 Allmän användning av digitala verktyg

Respondenterna berättar om sin allmänna användning av digitala verktyg, där man kan se en tydlig skillnad med så kallade höganvändare och låganvändare. I tidigare forskningen lyfter Abaloa & Danielsson (2008) digitala klyftan (digital divide) och dess två dimensioner *höganvändare* och *låganvändare*. Med låganvändare syftar man på en person som inte använder sig av nätet så ofta och har inte resurser, kunnande eller behov av digitala verktyg. En Höganvändare är däremot en person som använder internet dagligen, har använt det i över 10 år och minst 10 timmar per vecka. (Abaloa & Danielsson 2008 s. 60-62)

Höganvändare och låganvändare är lite äldre sätt att dela upp digitala klyftan. Nuförtiden talas det mera om kompetensfördelning (Skills divide), vilket innebär olika grader av internetanvändning. Dessa grader av kompetensfördelningen är *grundläggande nivå*, *mellannivå* och *avancerad nivå*. Grundläggande nivå innebär att personen klarar av att söka information på internet, köpa online produkter och klarar av person till personkommunikation som tex. Whatsapp meddelanden. Mellannivån handlar mycket om digitalärendehantering, att personen klarar av att använda statliga och finansiella tjänster samt enskilda applikationer. Den avancerade nivån innebär kommunikation och aktivt deltagande, som t.ex. användning av sociala media. (Martin et al. 2016 s.3) Många av våra respondenter är tvungna att lära sig använda elektroniska statliga tjänster som t.ex. FPA (folkpensionsanstalten), vilket betyder att samhället lägger stora krav på medborgarna att vara på mellannivån då det gäller kompetensfördelningen. En stor del av våra respondenter ligger på den avancerade nivån, eftersom alla utom en använder sig av sociala media. Det finns också ett brett kunnande av digitala verktyg och internet bland respondenterna. En stor

del av de tjänster som diskuteras är bekanta för många respondenter från förut. Inom digital ärendehantering förekommer det mest uppmaningar bland våra respondenter och specifikt FPAs nätsidor ansågs svåra, medan flera respondenter använder sig nästan dagligen av sociala medier, vilket ifrågasätter kompetensfördelningen. Enligt resultaten är kompetensfördelningen så att flesta klarar av grundläggande och avancerade nivån, men inte mellannivån.

## **Kommunikation**

I intervjuerna kommer det fram att sociala median är mycket populärt och att Whatsapp är den populäraste telefonapplikationen bland respondenterna, som används ofta till för att nå sina familjemedlemmar och vänner (1,2,3,4,5,6,7,8,9). Människor ägnar allt mera tid åt internetanvändningen. Användningen av sociala median har ökat vilket bidrar till media kunnighet. Media kunnighet innebär att människor får kunskap om hur massmedian är uppbyggd och hur det fungerar, vilket leder till att människor blir allt mera kritiska mot median. Media kunnighet bidrar också till kommunikativa förmågor som i sin tur bidrar till delaktighet. (Carlsson et. al. 2008 s.22)

En av respondenten berättar att hen önskar att hen kunde tala via Skype med sin familj, som bor i ett annat land, men att familjen inte har resurser och kunskap om användningen av digitala verktyg och sociala median (7). Familjen har inte den tillräckliga kvalifikationen för att klara av användningen av digitala verktyg. I tidigare forskning kommer det fram att problemet med digitala verktyg är att alla inte har tillgång till nätverk och/eller ekonomiska resurser till digitala verktyg, men framförallt har inte alla kunskapen om användning av digitala verktyg (Eynon & Helsper 2010). Familjen är inte digitalt delaktig, genom att inte ha den kunskap om digitala verktyg för att använda Skype (Luna-Reyes 2017).

Största delen av respondenterna använder sig av social media. (1,2,3,4,5,6,7,8,9) Facebook (1,2,3,4,5,6,7,8,9) och Instagram (3,4,5,6,8) är populära bland respondenterna och flera svarar att de använder sig av sociala medier mycket aktiv (4,8,9). Sociala median kan kopplas starkt till digital delaktighet, eftersom det innebär att kunna vara delaktig i diskussioner elektroniskt. Sociala median hjälper användaren att bilda sociala kontakter genom att skicka vän förfrågan eller genom att följa någon på nätet. (Luna-Reyes 2017)

Enligt resultaten är minoriteten rädda att ägna allt för mycket tid till sociala medier, vilket ifrågasätter sociala mediers effekt på människor. Giddens (2014) syftar på att digitalisering kan betyda en massa vilsna individer med några enstaka starka relationer med andra (Giddens 2014 s.560).

En annan aspekt för kvalifikationer och sociala median är att inte enbart klara av att använda digitala verktyg men också veta hur man kommunicerar elektroniskt utan den verbala kommunikationen. Social interaktion används även elektroniskt, genom e-post, sms, internetforum, chattrum och sociala medier. Nuförtiden är människor hela tiden i interaktion med människor som man kanske aldrig har träffat i verkligheter, genom exempelvis ärendehantering (via inköp av livsmedel, en skattedeklaration eller vid betalning av faktura). (Giddens 2014 s. 218–219)

## **8.2 Utmaningar inom digitala verktyg**

I resultatet kommer det fram att bristfällig kunskande inom digital ärendehantering kan handla om rädslan av att använda dem eller en rädsla för att pröva sig fram med digitala verktyg. I tidigare forskning kommer det fram att dåligt självförtroende kan vara en faktor som påverkar läroprocessen av digitala verktyg (Eynon & Helsper 2010). Rädslan kan vara kopplat till dåligt självförtroende eller rädslan av att misslyckas. Som en av våra respondenter berättar att hen använder enbart Facebook, men håller sig borta från alla andra sociala medier på grund av rädslan för att bli beroende (9). Det finns olika former av rädsla; rädsla att bli beroende, rädslan av att alla pengarna försvinner om man använder elektroniska banken eller helt enkelt rädslan att man gör någonting fel och datorn går sönder.

### **Språket**

Många respondenter tar upp problematiken med språket och internetanvändningen. Det kommer fram att de inte har tillräckligt kunskande inom det finska språket och/eller det engelska språket (1,2,3,4,6,7,10). En respondent lyfter upp hur hen har haft svårt att ta i bruk bankapplikationen på grund av språket (8). Cederlund (2017) lyfter upp kvalifikationer som en teori om människors resurser för att klara av att delta i dagens samhälle, att kunna känna sig delaktig (Cederlund 2017 s.88). Språk kan anses som en resurs, utan

språket skulle man inte klara sig i samhället. Visserligen kan alla respondenterna något språk men på internet är huvudspråket engelska eller beroende på vilket land du befinner dig i, görs nätsidorna ofta på landets språk, som i Finland görs det mesta på finska.

En respondent talar om hur dagens barn gärna vill lära sig engelska då de vill läsa engelska böcker, se på engelska filmer, videon och lyssna musik på engelska (10). Språket kommer alltså inte att vara ett resursproblem för de flesta barnen, problemet ligger vid den äldre generationen som inte lärt sig språket och kan ha mycket svårt att lära sig på efterhand. Ifall man inte har kvalifikationer för användningen av internet kan den i sin tur leda till exklusion. Madsen & Larson (2006) nämner exklusion och mera specifikt social exklusion som ett samhälleligt problem (Madsen & Larson 2006 s.172). Som det redan kom upp i tidigare forskning sätter samhället stora krav på medborgarnas aktiva deltagande, vilket kan leda till bristfällig deltagande på grund av att personen haft bristfälliga resurser. Med bristfällig kunskap kan vi koppla till teorin om kvalifikationer.

### **8.3 Stödbehov inom digitala verktyg**

Respondenterna beskriver mycket om hurdana behov det har till digitala verktyg, bland de flesta handlar det om att de helt enkelt inte är motiverade för att lära sig något nytt. Men för dem som skulle gärna lära sig nytt, vill de få en person som har tid att förklara hur man gör (4,7,9,10). Att ha en mänsklig kontakt och stöd innebär de mänskliga behoven, social interaktion. Ifall personen redan från tidigare har svårigheter med digitala verktyg, blir det inte bättre att få stödet elektroniskt. Det är enbart en respondent som berättar att ifall hen har svårigheter med digitala verktyg, så tar hen reda på med hjälp av elektroniska informationssökning (3). Detta är ett bra exempel på *höganvändare* och *låg användare*.

#### **Motivation**

Motivationen är en faktor som kan hindra en person från att lära sig digital ärendehantering, där personen med brist av motivation kan behöva stöd. En respondent berättar att hen inte har motivation till att lära sig använda digitala verktyg, delvis för att det ser så invecklat ut (2). Detta måste professionella inse, hur kan man motivera en person till att använda digitala verktyg? Salvador (2010) menar att det bästa sättet är att visa praktiska

exempel hur man kan ha nytta av digitala verktyg, för personen med brist på motivation inom digital ärendehantering. Kärnan för motivationen ligger i personens intressen, det innebär att försöka koppla personens intresse med digitala verktyg t.ex. ifall personen är intresserad av fotografering så kan man lära personen hur man lagrar bilderna elektroniskt. (Salvador et al. 2010)

Respondenten som berättar om sina problem med synkronisering av apparaten beskriver att hen frågat efter hjälp, för att hen inte själv är tillräckligt motiverad att lösa problemet självständigt (9). Mäkinen (2011) beskriver att inom socialt arbete träffar man ofta på människor som förnekar och stänger sina ögon för sina utmaningar och egna styrkor (Mäkinen 2011 s.132). I detta fall är inte respondenten tillräckligt motiverad för att ta itu med sitt problem.

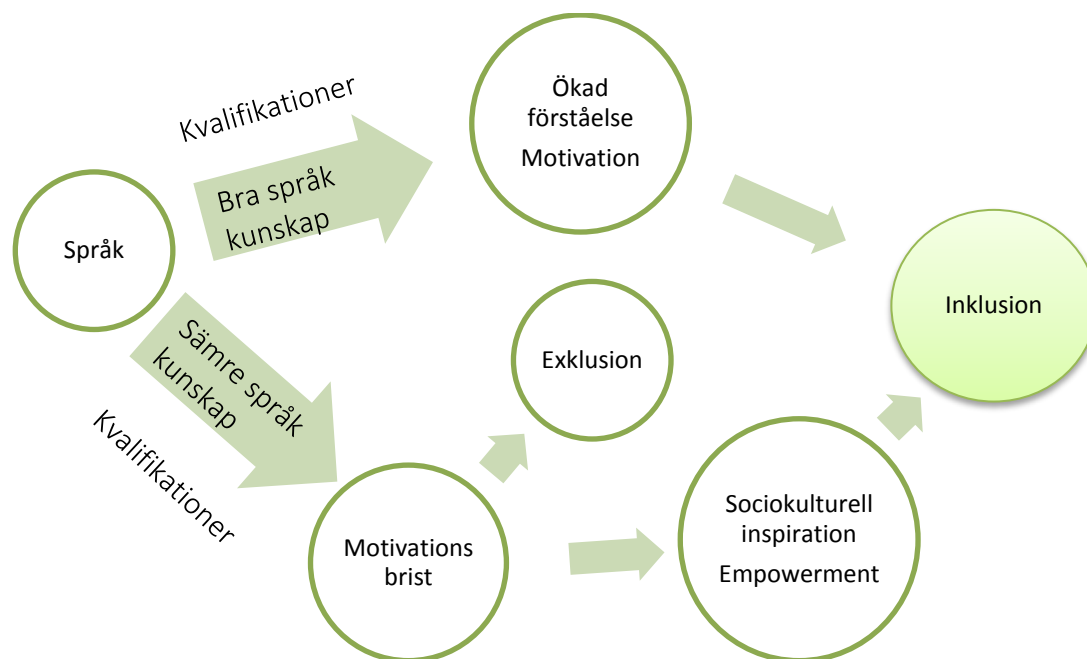
Ifall personen inte själv har intresse att lösa problemet, kommer hen inte att lära sig av det heller. Om personen som hjälpt respondenten med synkronisering av apparaten, hjälper på ett empowerment orienterat arbetssätt, dvs. hjälper med att skapa lösningar på problem genom att öppna upp situationen åt respondenten, kunde respondenten ha nytta av händelsen och kanske i framtiden klara av att lösa problemet själv (Askheim & Starrin 2007 s.18). Med hjälp av ett empowerment inriktat arbetssätt får man människor att bli mera självständiga och öka självförtroende, för att i framtiden klara av problem som kan uppstå med digitala verktyg (Moula 2009 s.48–49).

Det krävs en viljestyrka för att vara motiverad och lära sig. En respondent berättar att hen inte behöver lära sig att använda digitala verktyg men att hen gjorde sitt beslut att lära sig, för att viljan fanns där (10). För att få en person att göra själv valet att lära sig om digitala verktyg, behöver man ibland använda sig av sociokulturell inspiration för att inkludera personen i det så kallade media samhället. Det innebär att ge personen kunskande inom informationsteknik, mod för att pröva samt motivation för användning av informationstekniken (Kapp 2012). Med hjälp av sociokulturell inspiration kan man inkludera brukaren till en självständig och meningsfull vardag.

Motivationen stiger oftast då individen har ett behov i sitt vardagliga liv som behöver uppfyllas (Kapp 2012). Vissa respondenter anser att det inte finns en tillräckligt bra orsak

för dem att lära sig använda digital ärendehantering (3,10). Dessa två respondenter är båda i pensionsålder vilket kan bra kopplas till den *gråa klyftan*. I Kalliola Settlementets lokaler driver ”Enter ry” sin organisation, som en respondent tar upp som en plats hen kan gå till ifall det uppstår problem med digitala apparater. Respondenten svarar också att hen inte använder sociala medier då hen inte har ett intresse till det, och därför lämnat det helt och hållet bort. (10)

I tidigare forskning har digital utslagning handlat mycket om den gråa klyftan. Den gråa klyftan innebär äldre personer över 65 år, som är den största åldersgruppen som blir utanför digitala tjänster (Frimel 2016). Bland seniorer som aldrig använt sig av internet, är största orsakerna att det är *för komplext* och att *början är för ansträngande*. Som följande orsaker gällde *säkerhet och tekniska problem*. En grupp i studien ser ingen idé med att använda internet. *Fysiska och mentala begränsningar* spelar också roll i användningen av internet bland de äldre, speciellt bland de äldsta deltagarna orsakar *dålig syn* ett hinder. (Frimel, 2016) Dessa orsaker kan vara ett stort hinder för motivationen och användning av internet.



Figur 2. Vägen till inklusion

## Sammanfattning

Analysen lyfter upp mycket med kommunikation, språk och delaktighet. Resultaten visar att majoriteten av respondenterna använder sig av sociala median, men alla i olika grader,

vissa använder dagligen flera timmar medan andra använder kanske en gång i veckan eller en gång i månaden. Vid användningen av sociala medier blir kvalifikationer om social interaktion och digital delaktighet ett centralt ämne.

En annan aspekt som togs upp i analysen är brist på motivation. Personer som är någorlunda digitalt utslagna ofta har brist på motivation för att lära sig använda digitala verktyg eller lära sig använda en ny form av digital ärendehantering. Dessa personer behöver handledning, att få känna sig bättre och känna sig mera kapabel att pröva på någonting nytt.

## **9 DISKUSSION**

I detta kapitel diskuteras olika för- och nackdelar vi kan identifiera i studien. Vi granskar metoden, utförandet av arbetet och diskuterar resultaten. Vi presenterar också personliga tankar om studien och ämnet det behandlar, samt idéer gällande vidare forskning.

På Kalliola Settlementet vistas människor som representerar flera olika kulturer, bakgrund och ålder. Kanske det är orsaken till att vi har lyckats få ett brett spektrum av respondenter till vår studie. Det visar sig att kompetensfördelningen är bred och att alla respondenter använder digitala verktyg på lite olika sätt och vissa med en personlig agenda. Dock finns det mycket likheter bland respondenterna och det visar sig i de tjänster de använder. Den elektroniska kommunikationen via sociala medier är mycket populärt i dag runt om i världen, och så är det också bland våra respondenter. Vad är gemensamt bland alla våra respondenter gällande detta är att de inte är totalt beroende av den elektroniska kommunikationen. De har kommit till Kalliola Settlementets vardagsrum för att umgås eller sköta ärenden i form av verbal kommunikation.

Med frågeställningen ”Hur ser internetanvändningen och användningen av digitala verktyg ut, bland Kalliola Settlementets besökare?” vill vi lyfta fram respondenternas kompetenser och vanor med digitala verktyg, för att kunna forska i kompetensfördelning och vardagliga användningen. Som det redan tidigare nämndes finns det mycket likheter

bland respondenter och deras vardagliga användning av digitala verktyg, men vissa enskilda saker som användning av e-post kan vara svårt för några respondenter medan för andra är det hur lätt som helst.

Det är vanligt med någon sort av utmaningar med digitala verktyg och det visar sig också bland våra respondenter. Den digitala världen har blivit komplex och flera respondenter upplever att det finns något de hade utmaningar med eller som de inte förstår eller kritiserar. En av de största utmaningarna är språk som både kan ses som en brist av de språk som personen talar, och som byråkratiskt språk som är svårt att förstå. Vi anser att frågeställningen ”Vilka utmaningar kan uppstå med digitala verktyg och elektroniska tjänster, för Kalliola Settlementets besökare?” blev bra besvarad.

Inför frågeställningarna ville vi kartlägga respondenternas användning, utmaningar och möjliga stödbehov av digitala verktyg och internet. På basen av frågeställningarna skapade vi intervjuguiden, där frågorna behandlade dessa teman.

Under studiens gång märkte vi att det fanns väldigt liten skillnad med frågeställningarna om utmaningar och stödbehov, eftersom de hänger ihop väldigt mycket. Vid analysen och kategoriseringen var det svårt att ibland urskilja vilket ämne hör till vilket tema. Stödbehov uppstår inte utan utmaningar, medan utmaningar kan uppstå utan stödbehov. Men det som urskilde var mänskliga kontakten för att få praktiskt stöd till ett problem. Personer som behöver stöd i användningen av digital ärendehantering behöver tid och tålmod av hjälparen. Ibland inser inte personen i behov av stöd att hen behöver stöd, vilket leder till att personen som hjälper behöver inspirera och göra det mera intressant och lätt att lära sig om digital ärendehantering. Det behövs en tillräckligt bra orsak för människor att lära sig något nytt.

## **9.1 Kritisk granskning och fortsatt forskning**

Metoden som valdes till studien blev kvalitativ temaintervju. Vårt första alternativ var att utföra en halvstrukturerad enkätundersökning, men bytte metod mitt i studien, på grund av att frågeställningarna svarar på en kvalitativ fråga och att vi ansåg att det blir enklare att samla in datan. Intervjuerna gav rikligt och informativt med data, vilket syftar på att

vi gjort ett bra metodval. Ifall vi valt enkätstudie, som vi funderade på i början, skulle vi ha fått en kvantitativ studie istället för en kvalitativ. Temat i intervjun som behandlade svårigheter i användningen av digitala verktyg var omfattande, vi upplever att det blev enklare att diskutera muntligt om saken än att be respondenten svara på en skriftlig enkät gällande temat. Då vi som skribenter är sociala till vår natur kändes också intervju som en säker metod för datainsamlingen.

Det som kan ifrågasättas är hur mycket vi som skribenter har påverkat respondentens svar, via t.ex. kroppsspråket eller verbala språket med förklaring av något ord eller hur vi har menat att frågan ska fråga efter. Har respondenten alltid förstått vad vi menar eller har hen bara svarat någonting för att komma vidare till nästa fråga. Som Henricson också nämner att intervjufrågorna måste vara tydliga och klara för att få bra insamling av data (Henricson 2012 s.169).

Med tanke på utrymmet, fungerade Kalliola Settlementets lokal bra, det skapade en lugn och stressfri miljö, för de flesta respondenter, under intervjun. Det var relativt enkelt att hitta respondenter vid utrymmet, nästan alla vi frågat till intervjun ville delta.

### **Fortsatt forskning**

Hur vet vi att digitala verktyg är hälsosamt till vårt välmående? Digitala verktyg kan underlätta i mycket vad vi gör men kan den öka välbefinnande? Som det nämndes redan tidigare i teorikapitlet lyfter Giddens (2014) en viktig aspekt gällande digitaliseringen. Nämligen han tyder på att efter att digitala verktyg och televisionen kommit har deltagande i organisationer och frivilligverksamhet minskat. Inom organisation och frivillig arbete ägnar man mera tid till socialt umgänge. Digitaliseringen kan innebära samling av vilsna individer, med bara några enstaka starka relationer. (Giddens s.560–561)

Vi anser att det skulle vara lönsamt att forska i detta ämne mera. Att ifrågasätta digitala verktyg i samband med delaktighet och människors välmående. Forska i vad som gör människor glada och lyckliga, kan digitala verktyg bidra till detta? Denna form av forskning kunde utföras i samband med någon organisation som Kalliola Settlement där människor vistas och ägnar sig åt socialt umgänge.

Det vore också intressant med en studie som jämför människans kognitiva utveckling vid socialt umgänge och vid digital kommunikation, då man jämför personer som utövar speciellt mycket av någondera av kommunikationsformerna. Studien kunde kopplas och utföras i någon organisation som främjar socialt umgänge och där denna form av studie kan komma till nytta. Människans tidsanvändning och speciellt fritiden har säkert ändrats sedan de digitala apparaterna kom på marknaden. En studie som presenterar tidsanvändningen förr och nu vore intressant.

## **9.2 Slutsats**

Studien vi utförde för Kalliola Settlement gick väl. Vi fick den mängden respondenter som vi hoppades och intervjuerna utfördes som planerat. Vi hoppas att studien kan komma till nytta inom Kalliolas verksamhet, även om Ne-rås verksamhet har lagts ner. Vi anser att en studie gällande digitala verktyg är aktuellt. Internet och digitala verktyg har blivit en del av vardagen för många och det har börjar spela större betydelse i dagens samhälle. På basen av de svar vi fick från intervjuerna har det visat sig att många är medvetna om den digitala ärendehantering och vad det finns för digitala tjänster. Dock är det flera som har någon form av motgångar eller frågor de söker svar på gällande den digitala världen. Kalliola Settlementtets verksamhet är mycket uppskattat av besökarna och många kommer dit för att få hjälp med diverse ärenden. Då det diskuterades om möjliga stödbehov gällande digitala tjänster var det flera som önskade att de skulle få personlig hjälp, att få sitta ner med någon kunnig inom ämnet.

## KÄLLOR

- Abaloa, E. & Danielsson, M., 2008, Digitalisering och social exklusion – Om medborgarens användning av och attityder till Arbetsförmedlingens digitala tjänster, Växjö Universitet, Tillgänglig: <http://hj.diva-portal.org/smash/get/diva2:853083/FULLTEXT01.pdf> Hämtad: 5.11.2018
- Adams, R., 2008, *Empowerment, participation and social work*, New York: Palgrave Macmillan, 4. Uppl.
- Annegård, M. & Mårtensson, N., 2018, *Automatiserad ärendehantering – att frigöra tid för värdeskapande arbete*, Sveriges Kommuner och lagstiftning, Tillgänglig: <https://webbutik.skl.se/sv/artiklar/digitalisering/index.html> Hämtad: 22.1.2019
- Askheim, O. & Starrin, B., 2007, *Empowerment i teori och praktik*, Gleerups Utbildning AB, 1 uppl.
- Carlsson, U. Tayie, S. Jacquinet-Delaunay, G. & Perez Tornero, J., 2008, *Empowerment through media education*, Göteborg: Nordicom.
- Cederlund, C. & Berglund, S-A., 2017, *Socialpedagogik – Pedagogiskt socialt arbete*, Stockholm: Liber AB. Upplaga 2.
- Ellström Per-Erik & Hultman, G. 2004. *Lärande och förändring i organisationer: Om pedagogik i arbetslivet*. Lund: Studentlitteratur.
- Eynon, R. & Helsper, E., 2010, Adults learning online: Digital choice and/or digital exclusion?, *New Media & Society*, Tillgänglig: <http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1461444810374789> Hämtad: 25.10.2018
- Finlex, 2018. Dataskyddslagen. Tillgänglig: <https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2018/20181050#Pidp446511344> Hämtad: 7.6.2019
- Forskningsetiska delegationen i Finland, 2012, God vetenskaplig praxis och handläggning av misstankar om avvikelser från den i Finland, Tillgänglig: [https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf) Hämtad: 7.1.2019
- Friemel, T, N., 2016, The digital divide has grown old: Determinants of a digital divide among seniors, *New Media & Society*, Tillgänglig: <http://journals.sagepub.com.ezproxy.arcada.fi:2048/doi/full/10.1177/1461444814538648> Hämtad: 05.11.2018
- Giddens, A. & Sjösten, L., 2014, *Sociologi*. 5:svenska uppl., Lund: Studentlitteratur.
- Helsper, E., 2008, *Digital Inclusion: An Analysis of Social Disadvantage and the Information Society*, London: Department for Communities and Local Government, Till-

gänglig: [http://eprints.lse.ac.uk/26938/1/libfile\\_REPOSITORY\\_Content\\_Helsper%2C%20E\\_Digital%20inclusion\\_Helsper\\_Digital%20inclusion\\_2013.pdf](http://eprints.lse.ac.uk/26938/1/libfile_REPOSITORY_Content_Helsper%2C%20E_Digital%20inclusion_Helsper_Digital%20inclusion_2013.pdf)  
Hämtad:7.1.2019

- Henricson, M., 2012, *Vetenskaplig teori och metod- från idé till examination inom omvårdnad*, Studentlitteratur 1:uppl.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H., 2000, *Tutkimushaastattelu - Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*, Helsinki: Yliopistopaino.
- Hyypönen, H., Pentala-Nikulainen, O. & Aalto, A-M., 2018, *Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2017 Kansalaisten kokemukset ja tarpeet*, THL, Tillgänglig: [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136258/URN\\_ISBN\\_978-952-343-103-4.pdf](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136258/URN_ISBN_978-952-343-103-4.pdf) Hämtad: 7.12.2018
- Isotalo, P. & Ringman, M., 2015, *Omaelämä näkyväksi- NäytönPaikka-nettipalvelu nuorten sosiaalisen vahvistumisen välineenä*, Hämeenlinna: NäytönPaikka ry.
- Jacobsen, D., 2010, *Förståelse, beskrivning och förklaring- Introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete*, Studentlitteratur 2:1.
- Jönhill, J., 2012, *Inklusion och exklusion – En distinktion som gör skillnad i det mångkulturella samhället*, Malmö:Liber AB. 1:1 uppl.
- Kapp, J., 2012, *Silta ylidigitaalisen kuilun – Sociokulttuurinen innostaminen tietotekniikkaopetuksessa*, *Metropolia ammattikorkeakoulun julkasusarja* Tillgänglig: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/122104/AATOS\\_2.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/122104/AATOS_2.pdf?sequence=1&isAllowed=y) Hämtad: 15.4.2019
- Kvale, S. & Brinkmann, S., 2009, *Den kvalitativa forskningsintervjun*, Lund: Studentlitteratur AB. 2:7 uppl.
- Lahti, S. & Salminen, T., 2014, *Digitaalinen taloushallinto*. Helsinki: Sanoma Pro
- Lantz, A., 2007, *Intervjumetodik*. Studentlitteratur AB, Upplaga:2.
- Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M., 2015, *Matalan kynnyksen palvelut, Sosiaalisen osallisuuden edistäminen kordinaatiohanke (sorka)*, THL, Tillgänglig: [https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti\\_Matalan\\_Kynnyksen\\_Palvelut.pdf/97b1aef8-b8ca-4ec3-ac4c-b80d3e754cec](https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Matalan_Kynnyksen_Palvelut.pdf/97b1aef8-b8ca-4ec3-ac4c-b80d3e754cec) Hämtad: 24.10.2018
- Luna-Reyes, L. F., 2017, *Opportunities and challenges for digital governance in a world of digital participation*. *Information Polity: The International Journal of Government & Democracy in the Information Age*. Tillgänglig: <http://web.b.ebsco-host.com.ezproxy.arcada.fi:2048/ehost/detail/detail?vid=4&sid=22d74e99-9da3-4688-b426-f03cd0d962a4%40sessionmgr101&bdata=JnN-pdGU9ZWhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#AN=126015255&db=afh> Hämtad: 24.7.2019

- Madse, B. & Larson, P., 2006, *Socialpedagogik: Integration och inklusion i det moderna samhället*. Lund: Studentlitteratur
- Martin, C. Hope, S. & Zubairi, S., 2016, The role of digital exclusion in social exclusion, Scottish Government for funding this research study, Tillgänglig: [https://d1ssu070pg2v9i.cloudfront.net/pex/carnegie\\_uk\\_trust/2016/09/LOW-2697-CUKT-Digital-Participation-Report-REVISE.pdf](https://d1ssu070pg2v9i.cloudfront.net/pex/carnegie_uk_trust/2016/09/LOW-2697-CUKT-Digital-Participation-Report-REVISE.pdf) Hämtad: 7.1.2019
- Moula, A., 2009, *Empowermentorienterat socialt arbete*, Studentlitteratur, 1:1
- Mäkinen, P., 2011, *Ammattina sosionomi*, WSOY, 1:2 uppl.
- Negreiro, M., 2015, Bridging the digital divide in the EU, *European Union*. Tillgänglig: [http://www.europarl.europa.eu/Reg-DATA/etudes/BRIE/2015/573884/EPRS\\_BRI\(2015\)573884\\_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/Reg-DATA/etudes/BRIE/2015/573884/EPRS_BRI(2015)573884_EN.pdf) Hämtad: 02.11.2018
- Rahikka, A., 2013, Dialogi auttavissa verkkopalveluissa – Sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisten kertomuksia kommunikaatiosta, Tillgänglig: <https://core.ac.uk/download/pdf/18616572.pdf> Hämtad: 2.11.2018
- Rowell, J., Morell, E. & Alvermann, D. E., 2017, *Confronting the Digital Divide: Debunking Brave New World Discourses*, Reading Teacher, Tillgänglig: [https://www.academia.edu/37508954/Confronting\\_the\\_Digital\\_Divide\\_Debunking\\_Brave\\_New\\_World\\_Discourses](https://www.academia.edu/37508954/Confronting_the_Digital_Divide_Debunking_Brave_New_World_Discourses) Hämtad: 5.11.2018
- Salvador, A. Rojas, S. & Susinos, T., 2010, *Weaving Networks: An Educational Projects for Digital Inclusion*. Taylor & Francis Group. Tillgänglig: <http://web.b.ebsco-host.com.ezproxy.ar-cada.fi:2048/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=d198ec2c-20f8-405a-9bcf-f5ecb3111993%40sessionmgr102> Hämtad: 20.5.2019)
- Statistikcentralen., 2017, Internetin käytön yleisyys, useus ja yleisimmät käyttötarkoitukset, Tillgänglig: [https://www.stat.fi/til/sutivi/2017/13/sutivi\\_2017\\_13\\_2017-11-22\\_kat\\_001\\_fi.html](https://www.stat.fi/til/sutivi/2017/13/sutivi_2017_13_2017-11-22_kat_001_fi.html) Hämtad: 5.11.2018
- Kalliolan Settlementti., 2019, Settlementtiliike. Tillgänglig: <https://www.kalliola.fi/tietoa-kalliolasta/toiminnan-perusta/settlementiliike/> Hämtad: 11.2.2019
- Van Deusen, A. & Van Diik, Jan., 2014, The digital divide shifts to differences in usage, *New Media & Society*, Tillgänglig: <https://journals-sagepub-com.ezproxy.ar-cada.fi:2443/doi/full/10.1177/1461444813487959> Hämtad: 05.11.2018

## BILAGOR

### Bilaga 1. Intervjuguide på svenska

Bakgrund (small talk)
<ul style="list-style-type: none"><li>• Varför besöker du settlementförbundet Kalliola?</li><li>• Ålder?</li><li>• Hur ser din livssituation ut just nu? Vill du berätta lite om dig själv? Jobbar du eller studerar du? Vad gör du?</li><li>• Medborgarskap?</li><li>• Var kommer du ifrån?</li></ul>
Hur ser din internetanvändning ut?
<ul style="list-style-type: none"><li>• Hur ofta använder du dig av internet?</li><li>• Använder du dator/smarttelefon/motsvarande?<ul style="list-style-type: none"><li>○ I vilka samband? (hemma eller på jobb)</li><li>○ Har du flera?</li></ul></li><li>• Till vilket syfte använder du internet?</li><li>• Hittar du oftast den information du sökt efter på nätet?</li><li>• Använder du sociala medier? Vilka? (Fb, instagram)</li><li>• Har du någonsin använt dig av elektroniska tjänster? (Såsom... Kela, Te-tjänster, banktjänster, migrationsverkets tjänster, Omakanta, Vero)<ul style="list-style-type: none"><li>○ Vad/Vilka använder du mest av?</li><li>○ Vilka tjänster är enkla att använda?</li><li>○ Vilka är besvärliga? Varför?</li></ul></li></ul>
Hurdana eventuella utmaningar har du stött på vid digitala verktyg?
<ul style="list-style-type: none"><li>• Har det uppstått svårigheter vid internetanvändningen</li><li>• Har det uppstått svårigheter med datorer eller mobilapparater?</li></ul>

- Känns det svårt att uppfatta termer, anvisningar eller applikationer
  - Har du applikationer på telefonen? Har det uppstått svårigheter i samband med användningen? Hurdana?
- Har det uppstått eventuella svårigheter i samband med informations-sökningen på nätet?
  - Varifrån söker du? Vilken sökmotor?

Upplever du att du skulle vara i behov av stödåtgärder? Inom?

- Vad skulle du behöva hjälp med vid användning av digitala verktyg?
  - Hjälp vid användningen av elektroniska tjänster?
  - Allmänt med datorer eller telefoner eller appar (applikationer)?
- Hurdan hjälp skulle du eventuellt vilja ha vid elektronisk service eller användningen av applikationer?
- Var skulle du hoppas att hjälpen finns? (Online, fysiskt hemma, bibban, Kalliola) Förslag av vilken typ av hjälp och var det skulle ordnas?

## Bilaga 2. Intervjuguide på finska

Tausta
<ul style="list-style-type: none"><li>• Miksi sinä olet tullut tänne (Kalliola settlementtiin)?</li><li>• Ikä?</li><li>• Miltä elämän tilanteesi näyttää juuri nyt? Haluatko kertoa itsestäsi? Oletko työssäkävijä vai opiskelija tai jotain muuta?</li><li>• Kansalaisuus?</li><li>• Missä päin asut?</li></ul>
Kerro internetin käytöstäsi...
<ul style="list-style-type: none"><li>• Kuinka usein käytät internetiä?</li><li>• Käytätkö tietokonetta/ älypuhelinta/ jotain vastaavaa?<ul style="list-style-type: none"><li>○ Missä yhteydessä?</li><li>○ Onko sinulla useampi? Monta? (puhelinta, tietokonetta jne.)</li></ul></li><li>• Mihin tarkoitukseen käytät internetiä?</li><li>• Löydätkö usein hakemaasi tietoa netistä?</li><li>• Käytätkö Sosiaalista mediaa? Mitä? (Facebook, Instagram)</li><li>• Oletko joskus käyttänyt elektronisia palveluita? (KELA, Te-palvelut, pankki palvelu, maahanmuuttoviraston e-palvelu, Omakanta, Veronpalveluja)<ul style="list-style-type: none"><li>○ Mitä käytät eniten?</li><li>○ Mitkä ovat mielestäsi helppo käyttää?</li><li>○ Syntyykö elektronisten palvelujen käytössä haasteita? Mitä?</li></ul></li></ul>
Oletko joskus törmännyt vaikeuksiin digitaalisten työkalujen käytössä? Millaisia?
<ul style="list-style-type: none"><li>• Onko joskus muodostunut ongelmia internetin käytön kanssa?</li></ul>

- Onko sinulla ollut vaikeuksia yleisesti ottaen tietokoneiden tai puhelimien kanssa?
- Omistatko sovelluksia puhelimessa? Onko niiden käytössä syntynyt haasteita? Millaisia?
  - Onko termien, ohjeiden tai sovelluksien (äppien) kanssa vaikeuksia?
- Oletko törmännyt mahdollisiin haasteisiin tiedon haun kanssa, internetissä?
  - Mistä haet usein tietoa? (Hakukone?)

#### Missä tarvitset apua?

- Mitä tukea voisit kuvitella tarvitsevasi digitaalisten työkalujen käytössä?
  - Entä elektronisten palvelujen kanssa?
  - Tai yleisesti ottaen koneiden tai puhelinten tai sovelluksien (äppien) kanssa?
- Millaista apua voisit kuvitella haluavasi elektronisten palvelujen tai sovellusten käytössä?
- Jos haluisit tukea, niin mistä haluaisit saada tukea? (Netissä, kotona, kirjastossa, Kalliola settlementissä)
  - Ehdotuksia siitä, millaista apua pitäisi järjestää ja missä?

### Bilaga 3. Intervjuguide på engelska

Background
<ul style="list-style-type: none"><li>• Why have you come here (to Kalliola Settlement)?</li><li>• How old are you?</li><li>• Do you want to tell me about yourself? Are you working/studying, or something else?</li><li>• What is your citizenship?</li><li>• Where do you live?</li></ul>
Tell me about your internet usage...
<ul style="list-style-type: none"><li>• How often do you use the internet?</li><li>• Do you use a computer/smartphone/something else similar device?<ul style="list-style-type: none"><li>○ What do you do with your device?</li><li>○ Do you have several devices? How many? (Smartphone, computer etc.)</li></ul></li><li>• What do you use the internet for?</li><li>• Do you often find the information you are searching for on the internet?</li><li>• Do you use social media. If so, what? (Facebook, Instagram)</li><li>• Have you ever used e-services (KELA, Te-services, electronic banking, Finnish immigration service, Omakanta, Vero-services)<ul style="list-style-type: none"><li>○ What do you use the most?</li><li>○ Which ones do you find the easiest to use?</li><li>○ Do you find yourself having any issues using e-services? If so, what?</li></ul></li></ul>
Have you ever had any issues using digital tools? What kind of issues?
<ul style="list-style-type: none"><li>• Have you ever had any issues using the internet?</li></ul>

- Do you often find yourself having issues using smartphones or computers?
- Do you have issues with the terms, instructions or applications (apps)?
  - Do you have applications (apps) on your phone? Have you had any issues with them, what kind?
- Have you found any issues with searching for information on the internet?
  - Where do you look for information? (Search engine)

What do you need help with?

- What kind of support would you need with using digital tools?
- What about e-services?
- What about overall when using mobile devices, apps?
- What kind of support would you want when using e-services or apps?
- If you want support where would you want it to come from? (Internet, at home, at the library, Kalliola Settlement)
  - Do you have any suggestions about what kind of support there should be?