



Nyanländ i det digitaliserade samhället

– En utvärdering av kurser för ökad digital
förmåga och delaktighet bland nyanlända
i Danderyd

*FoU-rapport nr 40/2022
Christofer Lindgren*

FoU Nordost är en forsknings- och utvecklingsenhet för de nordostliga Stockholmskommunerna Danderyd, Lidingö, Norrtälje, Täby, Vaxholm och Österåker. FoU Nordost ska genom praktiska forsknings- och utvecklingsinsatser utgöra en resurs för utveckling och utvärdering inom socialtjänst samt närliggande hälso- och sjukvård för äldre. Region Stockholm är medfinansiär av den verksamhet som rör inriktningen mot äldre.

www.founordost.se

Nyanländ i det digitaliserade samhället – En utvärdering av kurser för ökad digital förmåga och delaktighet bland nyanlända i Danderyd

© FoU Nordost 2022

Omslagsfoto: Glenn Carstens-Peters/Unsplash

FoU-rapport 40/2022

ISBN 978-91-985973-6-3

Förord

Nästan alla aspekter av livet har en digital del. Att som invånare i Sverige sätta sig in i nya digitala plattformar, appar eller annat för att boka tider, söka bostad eller läsa information om hur det går för barnen i skolan kan vara snårigt. Pandemin har drivit på digitaliseringen och för många av oss har det bidragit till stora kompetenshopp, samtidigt som det riskerar att försvåra för vissa grupper och skapa ett utanförskap. Att vara nyanländ och navigera i ett samhälle som till stor del är digitalt tillför ytterligare dimensioner. Det har vuxit fram olika typer av tjänster inom socialtjänsten för att möta behovet av att stödja personer som är digitalt utanför men de har svagt kunskapsläge. Digitalisering inom socialtjänsten är ett fokusområde för FoU Nordosts ägarkommuner. Danderyds kommun har därför tagit fram en digital grundkurs som erbjuds alla nyanlända. Den här rapporten bidrar dels med kunskap om hur deltagarnas digitala förmågor har stärkts av kursen och dels med ett kunskapsunderlag kring hur socialtjänsten kan arbeta med den här typen av frågor. Rapporten bidrar även med fler perspektiv såsom ett genusperspektiv och ett barnperspektiv. Resultatet kommer att spridas inom FoU Nordosts ägarkommuner. Vi hoppas även att den kommer att ge inspiration och vara till nytta för alla verksamheter som önskar arbeta vidare med utveckling inom det här området.

Vi vill rikta ett stort tack till de brukare och tjänstepersoner som så generöst bidragit med sin tid och sina erfarenheter. Utan er hade det inte blivit varken en rapport eller möjlighet till det kunskapsunderlag som vi hoppas kommer att underlätta för andra.

Danderyd 22 november 2022

Emma Braconier

Verksamhetschef, FoU Nordost

Innehåll

1. INLEDNING	6
Nya insatser och behov av kunskap	7
Om bakgrunden för utvärderingsuppdraget	7
Syfte och frågeställningar	8
Metod och material	10
Upplägget av rapporten	10
Några begrepp	11
 2. OM INSATSERNA FÖR NYANLÄNDA I DANDERYD	 13
Att arbeta med mottagandet av nyanlända i en kommunal kontext	13
En ökad andel kvotflyktingar	14
Tidigare forskning om digitalt utanförskap	15
Konsekvenser av digitalt utanförskap	17
Behoven hos nyanlända	17
Nyanlända är en heterogen grupp	19
Om insatserna i Danderyd	20
Innehåll och upplägg	21
Kursen i sitt sammanhang	23
Programteori	23
Balansen mellan olika typer av kunskapsbehov	25
Balansen mellan olika individuella förutsättningar	26
Gruppdynamik som arbetsredskap	26
Inför nästa kapitel	27
 3. GENOMFÖRANDET OCH RESULTATEN AV INSATSERNA FÖR NYANLÄNDA I DANDERYD	 28
Materialet för kapitlet	29
Arbetet med att nå ut med insatserna	29
Att skapa möjlighet och motivation	31
Balansen mellan olika kunskapsbehov	33
Arbetet med att få till stånd en ändamålsenlig dialog	35
Arbetet med olika individuella förutsättningar	38
Strategier för individanpassning	39
Learning by doing – både svårt och viktigt	42
Resultaten av arbetet	45
Deltagarnas upplevelser	47
Om korta utfall och långa – en sammanvägd resultatbedömning	51
Genus och barnperspektiv?	54

4. SLUTSATSER OCH REKOMMENDATIONER	56
En uppskattad och välbehövd kurs som bör permanentas	57
Individkännedom och teamarbete.....	58
Cirkelmetodik och dialog centralt för att möta kunskapsbehoven	59
”Less is more” – och vikten av praktiskt arbete	59
Värdet av egen regi – och det väsentliga efterarbetet.....	60
Några idéer inför det vidare arbetet	60
 REFERENSER	 62

1. Inledning

*"Hela livet går ju in i vartannat. Men det finns nästan alltid en digital bit nu [...] Bara man ska signa upp sig för en fotbollsmatch med sina barn. Då behöver du göra det online. Så i alla delar behöver vi tänka på 'vad är den digitala delen här?'. För att se vad [...] de behöver lära sig för att klara av det här området i livet."*¹

Nyanlända flyktingar som kommer till Sverige möter ett land där nästan alla områden i livet numera har någon digital dimension i sig. Om du vill parkera bilen eller boka utvecklingssamtal för dina barn möter du digital teknik. Likaså om du vill köpa en biobiljett eller boka bord på en restaurang. Som Digitaliseringsrådet sammanfattar det bor vi i ett "högpresterande och digitalt moget"² land, ett samhälle där företag och myndigheter har en god förmåga att ta tillvara digitaliseringens möjligheter och genomföra olika digitala initiativ.

För oss som redan bor i Sverige är allt detta förstås ingen nyhet. De flesta av oss har hunnit vänja sig vid de digitala lösningarna och lärt oss leva med dem. Och det spelar på sätt och vis också in i de utmaningar som möter exempelvis nyanlända personer, eftersom det påverkar de samhälleliga förväntningar man ställs inför som individ. När de flesta människor i befolkningen väl har en viss digital förmåga tas det ofta för givet att den ska finnas på plats hos de brukare eller kunder man vänder sig till. Mindre hänsyn tas då till de som inte har dessa förmågor vid utvecklandet av nya tjänster, och över tid blir de gamla analoga alternativen färre eller mer svårtillgängliga.³ Vid någon punkt börjar vi tala om ett "digitalt utanförskap"⁴. Vill du betala med kontanter? Då får du gå någon annanstans.

För socialtjänsten, som är van vid att arbeta med människor i olika former av utanförskap⁵, är denna digitala behovsdimension ett förhållandevis nytt område. Många av

1. Intervju med tjänsteperson i Danderyd 3/6 2022.

2. Se Digitaliseringsrådet (2022).

3. Se Díaz m.fl. (2020) eller Faure m.fl. (2020) för en beskrivning av denna dynamik.

4. Se Iacobaeus m.fl. (2019), Storsthlm (2021) eller Lindén & Damjanovic (2021) om digitalt utanförskap.

5. Se t.ex. Schirmer & Michailakis (2015) för en diskussion om begreppet "utanförskap" i relation till socialt arbete.

deras brukare återfinns bland de som har svårt att använda bank-id, inte alltid har råd med bra utrustning eller av andra skäl inte kan hantera digitala lösningar på samma sätt som andra invånare. För dem har digitaliseringens nyttor hittills varit små i relation till avigsidor såsom att tillgången till samhällstjänster har blivit mindre likvärdig och att möjligheterna för delaktighet i samhällslivet har försämrats. Som Olsson & Bäckemo Johansson konstaterar är det ofta också de som är mest beroende av de digitala välfärds-tjänsterna som är mest sannolika att befinna sig i ett digitalt utanförskap.⁶ De digitala svårigheterna överlappar kort sagt med andra former av social utsatthet, och adderar till dem, vilket gör dem till en fråga för socialtjänsten.⁷

NYA INSATSER OCH BEHOV AV KUNSKAP

Mot denna bakgrund har det på senare år vuxit fram olika insatser inom socialtjänsterna som syftar till att stärka olika brukargrupperns förutsättningar för delaktighet i ett digitaliserat samhälle. En del av dessa handlar om att ge brukare assistans vid användandet av digital teknik och andra om att öka individens förmåga att klara saker på egen hand. Gemensamt för dem är dock att kunskapsläget kring hur de fungerar alltjämt är ganska svagt.⁸ Vi vet relativt lite om vad de leder till och hur de bör utformas för att svara mot brukarnas behov. Ambitionen i den här rapporten är att ge ett litet bidrag till detta kunskapsfält – genom utvärderingen av en insats i Danderyds kommun som syftar till att ge nyanlända personer en ökad digital kompetens.

OM BAKGRUNDEN FÖR UTVÄRDERINGSUPPDRAGET

Digitalisering har varit ett av FoU Nordosts fokusområden sedan år 2019, och inom detta område har företrädare för FoU:s ägarorganisationer⁹ på olika sätt lyft fram riskerna med att den snabba digitaliseringen av samhället kan försvåra för vissa brukargrupper delaktighet i samhällslivet.¹⁰ Att nyanlända är en av dessa grupper är väl känt både inom socialtjänsten och i tidigare forskning om digitalt utanförskap och integrationsarbete.¹¹ Som framkom i en av våra tidigare FoU-rapporter upplever t.ex. personal på de kommunala integrationsenheterna att frågor kring digitala färdigheter är en av de stora utmaningarna

6. Olsson (2022), kommande.

7. Johansson m.fl. (2021), Helsper & Reisdorf (2016), Flemming m.fl. (2018), Helsper (2012).

8. Se vidare Scaramuzzino & Hjärpe (2021) angående forskning om digitalisering och socialtjänsten.

9. FoU Nordost ägs av kommunerna Danderyd, Lidingö, Norrtälje, Täby, Vaxholm, Österåker och av Region Stockholm.

10. Förutom nyanlända gäller det exempelvis även brukargrupper såsom äldre och funktionsvarierade. Men i varierande grad berörs ofta även brukare inom andra verksamhetsområden såsom t.ex. socialpsykiatri, ekonomiskt bistånd, beroendeenheter eller enheter för hemlöshet.

11. Se t.ex. Umecon (2016), Skill & Kaharevic (2021) eller Lindgren & Muhr (2020).

i deras arbete.¹² Mycket tid behöver läggas på att hjälpa individer och familjer med olika myndigheters, bankers och vårdgivares e-tjänster, likväl som flödet av elektroniska kallelser och annan information som når den nyanlände via sms och e-mail.

Sedan dess har behoven av stöd i digitala frågor hos denna grupp sannolikt blivit än större. Skälen har delvis att göra med effekterna av pandemin, som har givit ytterligare skjuts åt den digitala omställningen av samhällslivet. Men en andra viktig faktor har också att göra med förändringen i sammansättningen av vilka flyktingar som anvisas till kommunerna. Numera är det mestadels s.k. kvotflyktingar som anländer till kommunerna och inte längre före detta asylsökande grupper med några år bakom sig på flyktingförläggning innan bosättningen. De nyanlända som kommer idag är i regel bokstavligen helt nya i landet den dag de blir kommunens ansvar. Behoven av stöd och vägledning är av naturliga skäl ofta stora hos denna grupp under den första tiden i Sverige, och de blir alltså inte mindre av mötet med ett samhällssystem där allt fler samhällsviktiga aktörer har kommit att förlita sig på digitala kontaktvägar i sina kontakter med den enskilde.

I Danderyds kommun har man på senare tid försökt ta sig an dessa utmaningar genom att erbjuda en grundkurs i digitala frågor till alla vuxna nyanlända som anvisats till kommunen. Tanken är att de nyanlända behöver digital kompetens för att kunna göra informerade val om sin framtid och för att få tillgång till samhällstjänster och samhällsinformation på lika villkor som andra. Genom att ge dem kunskaper i att använda digitala tjänster och verktyg i vardagen vill man på så vis stärka deras egenmakt. Eftersom erfarenheterna av arbetet med denna insats bedömdes vara intressanta även för andra kommuner och brukargrupper fick FoU Nordost i uppdrag att utvärdera satsningen och dess resultat.

SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR

Den här rapporten handlar om vad man kan lära sig av genomförandet av dessa stödinsatser för nyanlända i Danderyd. Syftet med utvärderingen är att ge ett kunskapsunderlag för socialtjänsten i nordostkommunerna i utvecklandet av arbetssätt och insatser som kan stärka nyanländas förutsättningar för delaktighet i ett digitaliserat samhälle. Att ge ett "kunskapsunderlag" ska i det här sammanhanget förstås på ett par olika sätt. Dels handlar det om att bidra med kunskap om hur man kan arbeta med den här typen av utbildningsinsatser för digital delaktighet för målgruppen nyanlända, men också om att undersöka vilka resultat arbetet har givit för deltagarna.

Annorlunda uttryckt tar utvärderingen sikte på att granska både genomförandet av stödinsatserna för nyanlända i Danderyd och deras utfall. I den meningen knyter rappor-

12. Se Lindgren & Muhr (2020).

ten också an till två kompletterande traditioner inom utvärderingsforskning, där den ena handlar om att värdera resultaten av en insats och den andra mer om att ge en förståelse av hur och varför dessa resultat nås.¹³ I litteraturen brukar den första varianten kallas målorienterad utvärdering och den andra processutvärdering. Lite förenklat uttryckt kan de tillsammans ge kunskap både om var man har hamnat med en insats och varför man hamnade där.

De frågor som har formulerats som grund för utvärderingsarbetet handlar om olika aspekter av båda dessa målsättningar. När det gäller resultaten av stödinsatserna i Danderyd är det exempelvis viktigt att ställa sig frågor om hur de har påverkat deltagarnas digitala förmågor, men också vilken roll de kan ha spelat för de nyanländas fortsatta resa mot självständighet och egenmakt. Här kan faktorer som t.ex. motivation och självtillit spela stor roll. När det gäller granskningen av hur arbetet fungerar är det viktigt att analysera upplägget och metoderna i insatserna i relation till syftet med dem, men också i förhållande till målgruppens behov och förutsättningar. Eftersom "nyanlända" är en heterogen grupp med olika behov och förutsättningar, blir frågan om vilka individer metoderna passar bäst för viktig att få svar på.

I Danderyd har man därtill haft ytterligare ett par motiv för arbetet. Dels betonas den särskilda vikten av att stärka nyanlända kvinnors digitala färdigheter, dels hoppas man att utbildningsinsatserna för de vuxna även ska minska risken för att barn hamnar i omsorgsgivande roller i digitala frågor. Genus- och barnperspektiven i insatserna har därför också en plats i utvärderingen.

Sammantaget har följande frågeställningar väglett utvärderingsarbetet:

- I vilken grad bidrar insatserna till målen om att ge deltagarna förmåga att använda digitala tjänster och verktyg i vardagen, och att långsiktigt stärka deras egenmakt?
- På vilka sätt svarar insatserna mot målgruppens behov av stöd i digitala frågor?
- Vilka faktorer i genomförandet av insatserna kan ha spelat roll för resultatet av arbetet?
- Vilka nyanlända i Danderyd har nåtts av stödinsatserna?
- Hur har deltagarnas digitala förmågor stärkts av insatserna, och vilken roll har de spelat för deras fortsatta väg mot delaktighet och egenmakt i ett digitaliserat samhälle?

13. Se vidare Vedung (2009) om dessa traditioner.

- Skiljer sig resultaten åt mellan olika grupper av deltagare med avseende på exempelvis faktorer såsom ålder, kön och utbildningsnivå?

METOD OCH MATERIAL

Metoderna för utvärderingsarbetet kommer att diskuteras i större detalj i anslutning till respektive avsnitt i rapporten. Men som introduktion inför fortsättningen ska sägas att den delen av granskningen som rör genomförandet av insatserna i Danderyd har hämtat inspiration från den s.k. "programteori-metoden"¹⁴ som tar sin utgångspunkt i en kritisk diskussion om hur insatserna är tänkta att fungera, med fokus på de antaganden om verkligheten och förhållandet mellan insatser och utfall som utgör arbetets tanke-mässiga grund. Granskningen av förverkligandet av insatserna relateras sedan till denna planerade förändringsmodell.

Arbetet med att bedöma resultaten av arbetet i Danderyd har i vissa avseenden gjorts med mer indirekta metoder. Skälet är framförallt att det saknas en tydlig "baslinje" över deltagarnas färdigheter före kursen att jämföra deras relativa framsteg med. Grunden för värderingen av resultaten i denna del består därför istället av en kombination av deltagarnas egna uppfattningar om sina framsteg och observationsdata från kurstillfällena samt i viss mån intervjuer med de inblandade tjänstepersonerna. Hur arbetet med att värdera resultaten har gått till diskuteras mer ingående i kapitel 3.

Materialet till utvärderingen har samlats in på flera sätt. Individuella samtalsintervjuer¹⁵ har gjorts med tjänstepersoner som varit involverade i arbetet, fokusgruppsintervjuer med deltagare, och observationer av ett antal kurstillfällen har genomförts. Som helhet omfattar materialet fyra intervjuer med berörda tjänstepersoner i Danderyd, observationer av sex kurstillfällen med en arabisktalande grupp och ett tillfälle med en Kinyarwandatalande grupp, samt två fokusgruppsintervjuer med deltagare från den arabisktalande gruppen. Till detta underlag kommer också ett antal skriftliga dokument från Danderyds kommun i form av projektbeskrivningar och kursutvärderingar med deltagarna. Materialinsamlingen skedde under våren och sommaren 2022.

UPPLÄGGET AV RAPPORTEN

Innehållet i de kommande kapitlen är som följer: I *kapitel två* uppmärksammas först tidigare forskning om nyanlända och digitalisering med relevans för utvärderingen.

¹⁴. Se t.ex. Vedung (2009) eller ESV (2012). Kärt barn har dock många namn, och ibland används även termer som "interventionsteori" eller "programlogik" för att beskriva ungefär samma ansats.

¹⁵. Intervjuerna var semistrukturerade samtalsintervjuer av informantkaraktär, och varade i regel cirka en timme. Se vidare Esaiasson m.fl. (2017), Kvale & Brinkmann (2009).

Därefter följer en diskussion om upplägget och metoderna för arbetet i Danderyd utifrån hur insatserna är tänkta att fungera. I *kapitel tre* riktas sedan fokus mot genomförandet och resultaten av dessa insatser. Resultaten diskuteras här dels utifrån insatsernas påverkan på deltagarnas färdigheter och förutsättningar för delaktighet i digitala livsområden, och dels i förhållande till deras upplevda behov. I rapportens avslutande *kapitel fyra* sammanfattas resultaten av utvärderingen och i anslutning till det diskuteras även några förslag till utvecklingsområden.

NÅGRA BEGREPP

Som stöd inför den fortsatta läsningen kan det vara bra att ta avstamp i några av de begrepp och termer som används i rapporten:

Digitalt utanförskap ses ofta som en fråga om att inte ha tillgång till eller kunna använda sig av internet.¹⁶ Med ett aningen bredare synsätt handlar det dock inte bara om icke-användning av digital teknik utan också om svårigheter i att använda den och att ha behov av hjälp i sin användning.¹⁷ Begreppet är dock situationsbundet och komplext.¹⁸

Digital kompetens betyder i korthet att man kan använda digitala tjänster och har förmåga att följa med i den digitala utvecklingen.¹⁹

Delaktighet handlar om individens möjligheter att delta och göra sin röst hörd i situationer och processer som är viktiga för henne. Begreppet har både en objektiv sida som rör själva närvaron i situationen och en subjektiv sida som handlar om att känna sig involverad i det som sker.²⁰

Nyanländ: Är en person som har beviljats uppehållstillstånd i Sverige som flykting, skyddsbehövande, efter synnerligen ömmade omständigheter eller som anhörig.²¹

Anvisade nyanlända tas emot och bosätts i en kommun med stöd av bosättningslagen²². Gruppen omfattar dels vidarebosatta **kvotflyktingar** som valts ut av Migrationsverket i samarbete med FN:s flyktingorgan UNHCR, och som har uppehållstillstånd redan vid inresan till Sverige, dels före detta **asylsökande** (ABO) som har bott i Migra-

16. Se t.ex. Johansson, Viberg & Högstedt (2021), Ottosson (2021).

17. Se t.ex. Lindén & Damjanovic (2021).

18. Se vidare Iacobaeus m.fl. (2019).

19. För en längre diskussion, se Lindén & Damjanovic (2021), Näringsdepartementet (2017).

20. Se Carpentier (2011), Imms m.fl. (2015), Maxwell m.fl. (2012), Narayyan Parker (1995).

21. Länsstyrelsen Stockholm (2020).

22. SFS 2016:38. Lag om mottagande av vissa nyanlända för bosättning.

tionsverkets boenden under asylprocessen och efter uppehållstillstånd anvisas till och bosätts i en kommun.

Tvåårs-regeln: Det finns ingen exakt tidsgräns som anger hur länge en nyanländ är just nyanländ. Kommunerna får dock en schablonersättning från staten för sitt mottagande under två års tid. Nyanlända har också rätt till särskilda insatser under de första 24 månaderna efter bosättning i en kommun.²³

Etableringsprogrammet: Nyanlända mellan 20 och 64 år deltar som regel i etableringsprogrammet som samordnas av Arbetsförmedlingen.²⁴ Deltagandet sker under två år och ska slutföras inom 36 månader efter det att den nyanlände fick sitt personnummer. Varje deltagare har rätt till en individuell plan som oftast innefattar utbildning i svenska för invandrare (SFI), samhällsorientering (SO) och arbetsförberedande insatser.²⁵ Arbetsförmedlingen ansvarar för att upprätta dessa planer och under deltagandet betalas en etableringsersättning ut från Försäkringskassan.

23. Därefter träder det generella systemet in. Se vidare t.ex. Vilhelmsson m.fl. (2015).

24. SFS 2010:197. Lag om etableringsinsatser för vissa nyanlända invandrare.

25. Ibland kan även reguljär vuxenutbildning eller vissa andra utbildningsinsatser ingå. Se vidare t.ex. Riksrevisionen (2015), Vilhelmsson m.fl. (2015), Qvist (2017) eller Qvist & Tovatt (2014).

2. Om insatserna för nyanlända i Danderyd

I detta kapitel ska vi uppmärksamma kurserna i digitala frågor för nyanlända i Danderyd såsom de är tänkta att genomföras. Inledningsvis görs emellertid ett försök att sätta in dessa insatser i en bredare kontext som handlar om villkoren för arbetet med nyanlända i kommunerna och frågan om hur ett "digitalt utanförskap" bör förstås för denna målgrupp. Med den grunden diskuteras sedan målen, upplägget och metoderna för insatserna Danderyd. Syftet med kapitlet är att fånga in sådana faktorer i arbetet som kan vara av särskild vikt att uppmärksamma i utvärderingen av hur åtgärderna har förverkligats i kommunen.

ATT ARBETA MED MOTTAGANDET AV NYANLÄNDA I EN KOMMUNAL KONTEXT

Som introduktion inför fortsättningen behöver först några ord sägas om systemet för mottagandet av nyanlända i Sverige. Syftet med de offentliga insatserna på detta område handlar enkelt uttryckt om att skapa bättre förutsättningar för att flyktingar som har fått uppehållstillstånd ska komma i arbete eller utbildning och etablera sig i samhället.²⁶ Målet är att nyanlända snabbt ska "lära sig svenska, hitta arbete och klara sin egen försörjning" som Arbetsförmedlingen uttrycker det.²⁷ Arbetsförmedlingen är också den myndighet som har det formella ansvaret för samordningen av de etableringsinsatser som ges till nyanlända i arbetsför ålder.²⁸

Många samhällsaktörer är dock inblandade i att skapa förutsättningar för denna etablering. Kommunens roll i sammanhanget kan ses på ett par sätt. Dels har den ett gene-

²⁶ Regeringen (2022). Se t.ex. Lidén m.fl. (2019), Qvist (2017) eller Tovatt (2013) för en längre diskussion om mottagningssystemet och etableringspolitiken.

²⁷ Formuleringen är lånad från Arbetsförmedlingens webbplats.

²⁸ SFS 2010:197, Lagen om etableringsinsatser för vissa nyanlända invandrare. Innan 2010 var det främst kommunerna som ansvarade för introduktionen av nyanlända. Se Qvist (2017), (2012).

rellt ansvar för att de vuxna, barn och ungdomar som vistas i kommunen får det stöd och den hjälp de behöver.²⁹ Dels har den specifika uppdrag som handlar om att tillhandahålla bostäder och utbildning i bl.a. SFI³⁰ och samhällsorientering för nyanlända och att vid behov ge praktisk hjälp i samband med bosättningen.³¹

Den senare formuleringen är vag, men i praktiken finns det många konkreta frågor som måste lösas för att etableringsprocessen ska kunna komma igång. Nyanlända individer och familjer behöver t.ex. en försörjning³² för att klara sig under den första tiden, som fås via ekonomiskt bistånd, och de måste folkbokföras hos Skatteverket och få ett personnummer. Vidare måste de skrivas in hos Försäkringskassan, lista sig hos en vårdcentral, få ett id-kort, öppna bankkonto, teckna hemförsäkring, lära sig betala räkningar, hitta dit de ska, skriva in sina barn i skolan o.s.v.

Listan över uppgifter som integrationsenheterna i kommunerna ägnar sig åt kan göras lång³³ men kontentan är egentligen ganska kort: Nyanlända ställs på kort tid efter ankomsten inför många delar av det svenska samhället och det behövs ett stöd för att dessa möten ska fungera.

EN ÖKAD ANDEL KVOTFLYKTINGAR

En andra omständighet som behöver tas upp som bakgrund handlar om den förändrade sammansättningen av de flyktingar som har anvisats till kommunerna på senare år. Som påpekades i inledningskapitlet dominerades det svenska mottagandet av flyktingar för bara några år sedan av före detta asylsökande som hade fått uppehållstillstånd i spåren av flyktingkrisen 2015–2016. Numera är det mestadels kvotflyktingar som anvisas till kommunerna. År 2021 omfattades t.ex. 7500 personer av kommunanvisningarna och omkring 6400 av dessa var kvotflyktingar.³⁴

Skillnaden i mottagandet av dessa grupper för kommunerna är inte i första hand formell utan praktisk. Kvotflyktingar är en grupp som ofta varit på flykt länge. Många har levt i situationer eller har behov som innebär att de inte kan få tillräckligt skydd i det land där de har sökt tillflykt, vilket också är grunden till varför de har valts ut för vidarebosättning av UNHCR.³⁵ Generellt sett upplevs mottagandet av denna grupp ofta som ganska

29. Detta enligt Socialtjänstlagen (SFS 2001:453).

30. SFI står för "svenska för invandrare".

31. Se t.ex. SKR (2022). Därutöver ska kommunerna bl.a. även tillhandahålla vuxenutbildning.

32. När etableringsprogrammet kommer igång betalas etableringsersättning ut från Försäkringskassan. Många familjer har dock fortsatt behov av kompletterande försörjningsstöd. Se Lindgren & Muhr (2020).

33. Se Lindgren & Muhr (2020) för en översikt över vad de kommunala integrationsenheterna gör.

34. Statistik från Migrationsverkets webbplats.

35. Se vidare UNHCR (2022).

arbetsamt i kommunerna.³⁶ Vårdbehoven kan vara relativt stora, många bär på svåra upplevelser och utbildningsnivån i gruppen är jämförelsevis låg.³⁷ Dessutom handlar det som sagt om människor som är helt nya i landet när de anländer till kommunen. Många har en mycket begränsad kunskap om var de har hamnat.³⁸

TIDIGARE FORSKNING OM DIGITALT UTANFÖRSKAP

Att mötet med det digitaliserade samhället kan vara problematiskt för kvotflyktingar och för migranter i stort har konstaterats på många håll i tidigare forskning.³⁹ Men det är ändå få studier om digitalt utanförskap i en svensk kontext som explicit har handlat om utmaningarna, situationen och behoven för nyanlända flyktingar.⁴⁰ Vi ska återkomma till denna fråga om en stund och börja med en diskussion om kunskapsläget i stort.

Synen på vad digitalt utanförskap handlar om och vad det beror på har gradvis nyanterats inom forskningen på senare år. Från att ha setts som en fråga om användning eller icke-användning av internet har det med tiden blivit vanligare att se det som något som handlar om situation snarare än person.⁴¹ Människor kan vara digitala i en situation men ha svårigheter i en annan. Som Wihlborg påpekar kan en nyanländ person till exempel vara duktig på att ha kontakt med släkt och vänner på sociala medier och även ha använt digitala kanaler för att komma till ett nytt land. Men:

*”sedan när man är ny i Sverige krävs det att man använder bank-id och alla offentliga tjänster är på svenska, till exempel att söka bostad, och då hamnar man utanför”*⁴²

Citatet visar på behovet av en vid förståelse av vilka kunskaper som faktiskt krävs för att använda exempelvis en svensk e-tjänst, och att långtifrån alla är rent digitala. Men det pekar också på att kunskap är situationsbunden och i slutändan handlar om att få saker gjorda i verkliga livssituationer.⁴³ Att tala om ”digitala färdigheter” hos exempelvis nyanlända handlar kort sagt inte bara om allmän internetvana utan om möjligheterna att lösa de uppgifter man ställs inför på olika områden i livet.

36. Se Lindgren & Muhr (2020).

37. Se Torstensson/Ekonomifakta (2022). Lite mer än hälften av de inskrivna i etableringen 2022 hade enbart för gymnasial utbildning. Genomsnittligt antal utbildningsår för flyktinginvandrare över 25 års ålder var för Afghanistan och Eritrea 3,9 år, för Syrien 5,1 år och för Irak 7,3 år.

38. Lindgren & Muhr (2020), Byström & Eriksson (2014).

39. Se Internetstiftelsen (2018). Umecon (2016). Lindgren & Muhr (2020).

40. Se Olsson & Bäckemo-Johansson (2022) för ett undantag.

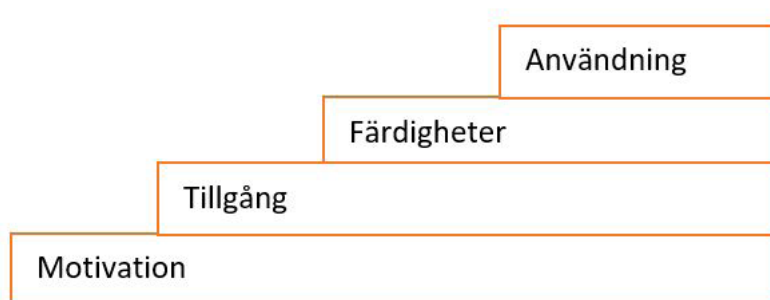
41. Se Iacobaeus m.fl. (2019), Faure m.fl. (2020).

42. Drewsen (2020) i en intervju med Elin Wihlborg.

43. Jfr. Faure m.fl. (2020).

En andra nyansering i samtalet om digitalt utanförskap handlar om vilka faktorer det beror på.⁴⁴ Att bristande kunskaper och färdigheter ofta kan vara en bidragande orsak är uppenbart. Men andra faktorer kan också spela roll. Däribland sådana som handlar om individens motivation eller intresse för digitala frågor och graden av tillit till och rädslor inför digitala lösningar, likväl som nivån av självtillit i teknikanvändningen. För vissa grupper är också bristen på tillgång till nödvändig teknisk utrustning och uppkoppling en reell faktor i sammanhanget, vilket i sin tur också samspelar med frågor som rör individens socioekonomiska status och materiella livsvillkor.

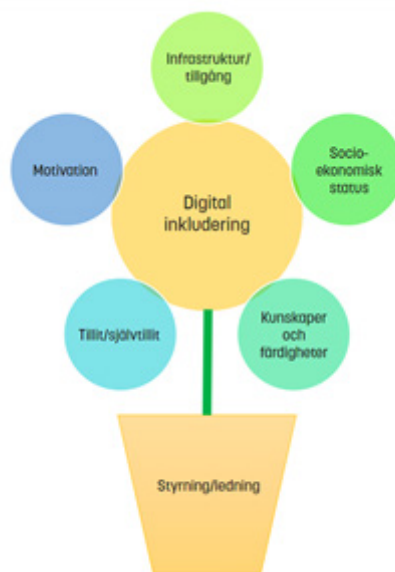
Som illustration till detta vidgade synsätt på vad som kan ligga bakom en icke-användning av digital teknik kan följande två figurer från Iacobaeus m.fl. lyftas fram:



Figur 1. Trappan för digital inkludering, Iacobaeus m.fl. (2019) utifrån Van Dijk (2012)

I den första figuren ovan beskrivs vägen till digital inkludering för individen som en trappa med ett antal steg som omfattar faktorer såsom motivation, tillgång till utrustning, färdigheter o.s.v. I nästa figur återges faktorer som har lyfts fram i litteraturen som betydelsefulla för inkludering eftersom brister i dem kan leda till digitalt utanförskap.

⁴⁴. Se vidare Iacobaeus m.fl. (2019), Lindén & Damnjanovic (2021), Van Dijk (2012).



Figur 2. Digital inkludering, Iacobaeus m.fl. (2019)

Grundbudskapet i båda figurerna är i slutändan likartat: Det behövs ett brett arbete med åtgärder av olika slag för att motverka digitalt utanförskap, eftersom flera faktorer kan samverka till att framkalla utanförskapet. Det behövs både insatser som stärker motivationen, ökar tillgången till, stärker förmågan och främjar användandet av digital teknik.

KONSEKVENSER AV DIGITALT UTANFÖRSKAP

Vid sidan om diskussionen om digitalt utanförskap som företeelse har många studier även ägnat sig åt att beskriva konsekvenserna av att befinna sig i detta utanförskap. Här och nu är det svårt att göra rättvisa åt dessa beskrivningar så vi ska nöja oss med att konstatera att de kan vara stora och spela roll på många livsområden. Exempelvis riskerar arbetssökande som inte använder digitala tjänster att få en längre väg till jobb, och bli mindre anställningsbara.⁴⁵ Människor i digitalt utanförskap har vidare sämre förutsättningar att delta i samhällsdebatten, har inte samma tillgång till samhällstjänster som andra, och de känner sig heller inte lika ofta som en del av samhället. Som synes har allt detta också en ganska direkt koppling till målen för etableringspolitiken.

BEHOVEN HOS NYANLÄNDA

Som påpekades nyss är det dock få studier som på ett ingående sätt har undersökt just nyanlända flyktingars situation och behov av stöd i digitala frågor. De som finns tende-

⁴⁵. IAF (2018), Arbetsförmedlingen (2021). Se även Storsthlm (2021).

rar ofta att stanna vid konstaterande att problematiken finns och kan ha stora konsekvenser för individen.⁴⁶ För att närma oss en diskussion om insatserna i Danderyd ska vi därför istället utgå från vad vi redan vet om gruppen nyanlända på en mer generell nivå, för att försöka precisera de faktorer som uppmärksammades i figurerna ovan.

När det gäller "tillgång" till den digitala sfären kan vi exempelvis konstatera att nyanlända är en resurssvag grupp med små ekonomiska marginaler.⁴⁷ Det är inte självklart att man alltid har råd med nyare mobiltelefoner och god uppkoppling i önskvärd grad. Som tjänstepersonerna⁴⁸ i Danderyd påpekar finns det ibland också genusaspekter i hur denna resursbrist tar sig uttryck. När man bara har råd med en välfungerande mobiltelefon i familjen är det vanligt att det är mannen som använder sig av den. Men fattigdom kan även ha indirekta följder för utvecklandet av digitala förmågor, genom att man exempelvis drar sig för att göra ansökningar online om bidrag och ersättningar för att undvika risken att göra fel. Följden blir då också att tillfällena för lärande minskar. Vid sidan om fattigdomsfrågan ska även sägas att det ofta tar tid för nyanlända att få tillgång till bank-id.

På liknande vis kan man också resonera om andra faktorer. När det gäller "kunskap och färdigheter" måste svårigheterna för nyanlända alltså inte bara handla om en allmän ovana vid internet. De kan också handla om specifika svårigheter i att hantera e-tjänster och inloggningar med bank-id på myndigheters webbplatser, eftersom sådana tjänster sällan existerar i de länder som de kommer ifrån.⁴⁹ Därtill kan också svaga språkkunskaper, bristande förståelse för samhället eller en låg grad av litteracitet skapa svårigheter i mötet med svenska e-tjänster och digitala lösningar. Samspelet mellan sådana faktorer innebär också att det ibland kan finnas många punkter att fastna på när man ställs inför en viss digital lösning. Följden kan bli att de undviks helt och att individen då heller inte tillägnar sig någon ny kunskap om hur de fungerar.

En tredje aspekt som ibland tas upp i forskningen om migranter rör nivån av tillit till samhället.⁵⁰ Nyanlända kommer ofta från länder där relationen till stat och myndigheter är problematisk och de hamnar i en situation där de sällan har full inblick i hur svenska myndigheter fungerar.⁵¹ Tidigare studier visar t.ex. att rädslor för övervakning från

46. Aspekter som har uppmärksammats rör exempelvis frågor om tillgången till bank-id, behov av stöd vid arbetssökande online, tendenser att ta hjälp av sina barn i digitala frågor och känslor av att inte vara del av det digitala samhället. Se vidare Skill & Kaharevic (2021).

47. Mer generellt är nyanlända också en riskgrupp för överskuldssättning och för att få betalningsanmärkningar och privatekonomiska problem. Se Vuleta (2018).

48. Intervjuer med tjänstepersoner i Danderyd 16/5 2022 och 3/6. 2022.

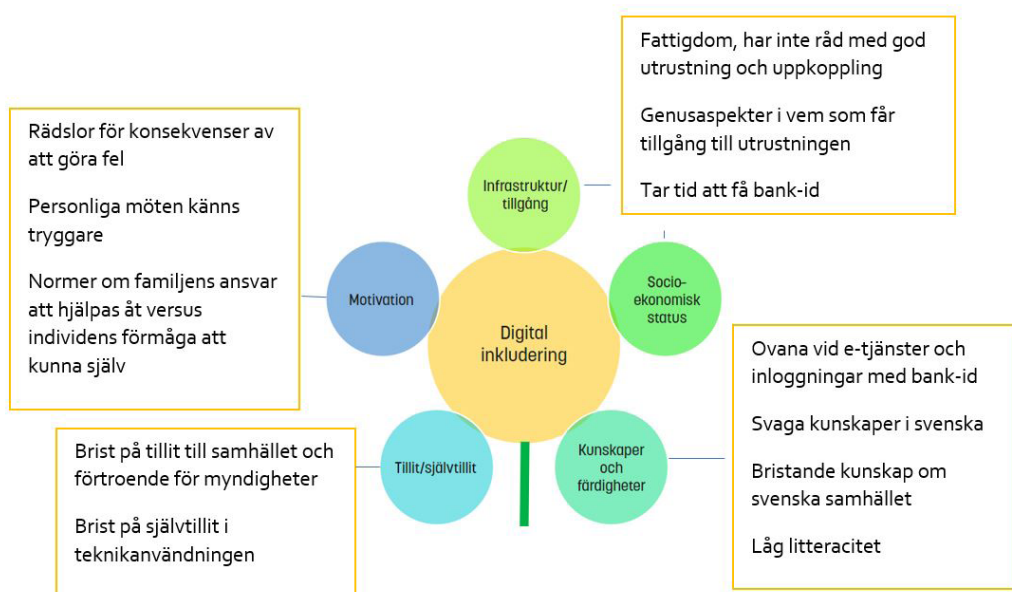
49. Digitalisering överlag och förekomsten av e-tjänster i synnerhet hänger tätt samman med länders ekonomiska och strukturella utvecklingsnivå. Se vidare Internetstiftelsen (2018).

50. Se vidare t.ex. Skill & Kaharevic (2021).

51. Som vi har konstaterat i en tidigare rapport tar det t.ex. ofta tid för nyanlända med kort utbildning att

myndigheterna kan finnas.⁵² Personliga möten med tjänstepersoner på myndigheter kan bidra till att överbrygga sådana känslor eftersom relationen då blir mer personlig. Men framför en dataskärm eller mobilapp finns inga motsvarande tillitsskapande mekanismer.

Det finns fler tänkbara faktorer som skulle kunna tas upp i sammanhanget, såsom t.ex. att många nyanlända är från länder där närvaron av kulturellt betingade normer om att familjen har ett ansvar att "hjälpas åt" är stark, vilket ibland kan påverka exempelvis äldre personers inställning till vikten av att lära sig de digitala färdigheterna för egen del. Men här och nu kan dessa exempel få räcka som illustration över hur man kan resonera om innehållet i figurerna ovan. Resonemanget kan sammanfattas i följande figur:



Figur 3. Exempel på hinder för digital delaktighet bland nyanlända, efter figur från Iacobaeus m.fl. (2019)

NYANLÄNDA ÄR EN HETEROGEN GRUPP

Den sista faktorn som behöver tas upp innan vi bekantar oss med arbetet i Danderyd är att nyanlända är en heterogen målgrupp. Vissa är som sagt helt nya i landet och andra inte, men därutöver är det också en grupp där variationen ifråga om utbildningsnivå, ålder, bakgrund, familjesituation och hälsostatus är stor. Som har påpekats i tidigare forskning är detta också en av de generella utmaningarna i de samhälleliga insatserna

lyckas hålla reda på vem som gör vad i samhället och vilka möten som har handlat om vad. Se Lindgren & Muhr (2020) samt vidare Tovatt (2013).

52. Se Skill & Kaharevic (2021).

för nyanlända.⁵³ Det behövs arbetssätt som svarar mot varje individs behov och som är anpassade till var och ens förutsättningar, men vilka dessa är kan skilja sig åt en hel del. Eller som en tjänsteperson i en av våra tidigare FoU-rapporter uttryckte det:

”vi brukar säga ’kvotflyktingar för sig’ för att de oftare har mer behov. Och sedan inom den gruppen har man de med sjukdomsbehov och de som är analfabeter [...] Det är ju det som är svårt. Att alla behöver väldigt olika.”⁵⁴

Som antyds i citatet är inte minst frågan om utbildningsnivå och läs- och skrivförmåga viktig när det handlar om att ge vägledning och information till nyanlända personer. Skillnaderna i villkor mellan att arbeta med någon som har gått 6–9 år i skola och någon som knappt har gått i skola alls kan vara mycket stora. För att nå fram till personer som inte har lärt sig att läsa och skriva som barn krävs oftast en anpassad metodik där man går relativt långsamt fram.⁵⁵

OM INSATSERNA I DANDERYD

Sammantaget finns det alltså flera omständigheter som spelar roll både för att förstå nyanländas utmaningar i ett digitaliserat samhälle och de praktiska villkoren för att ge stöd åt gruppen. Man behöver ta hänsyn till att det är en grupp med sinsemellan väldigt olika förutsättningar för exempelvis inläring, men också till det faktum att många faktorer kan samverka till att förhindra digital delaktighet och att långtifrån alla av dessa handlar om olika aspekter av internetvana.

Med dessa utgångspunkter ska vi nu vända blicken mot arbetet i Danderyd, och ta avstamp i en kort återgivning av hur insatserna växte fram. Som påpekades i inledningsskapitlet är det alltså ingen nyhet i kommunal integrationsverksamhet att det finns behov av stöd i digitala ärenden hos nyanlända. Men som tjänstepersonerna i Danderyd förklarar, blev vidden av svårigheterna på många sätt mer synliga under Covid 19-pandemin i takt med att de nyanlända blev mer utlämnade åt digitala kontaktvägar och lösningar för att kunna delta i SFI-studier, hålla kontakt med myndigheter o.s.v. Som en tjänsteperson beskriver det:

”Där kom ju liksom den ’globala förändringen’ [...] att man inte skulle komma nära varandra. Och det gjorde ju att många personer blev utelämnade [av] våra klienter. Man har förväntat sig att de ska kunna hantera ett sms t.ex., som de hade svårt med. Det kom upp olika sådana här svårigheter kring den här

53. Jędrzejewska & Spehar (2019), Björkman-Franke & Spehar (2018).

54. Citat från tjänsteperson som arbetar på en integrationsenhet, från Lindgren & Muhr (2020).

55. Se vidare Lindgren, Törnlinde & Åslund (2021), Säinas & Utterström (2021), Mörling (2007).

digitala kunskapen för många. Alltså t.ex. Teams. De kunde ringa och [säga] 'hur ska jag kunna vara med på Teams?'. Min lärare vill att jag ska vara med klockan nio och det är på Teams, till exempel. [...] [Och då] blir det frånvaro liksom.' ”⁵⁶

Erfarenheterna under pandemin ledde till en del förändringar i rutinerna för mottagandet i kommunen så till vida att man bl.a. började hålla koll på att de nyanlända faktiskt hade tillgång till internet och wifi i sina hem. Därtill togs ett första steg mot det som kom att utvecklas till kursen i digitala frågor genom ett samarbete med projektet ”från utsatt till insatt” som drevs av Medborgarskolan.⁵⁷ Som en del av projektet undervisades en grupp kvinnor i Danderyd på arabiska i att använda olika appar på mobilen som kunde underlätta deras dagliga liv. Insatsen var uppskattad och gav näring åt tankarna om att kunna erbjuda något liknande på egen hand för alla nyanlända i kommunen. Som en annan tjänsteperson förklarar:

”[Vi såg] liksom självklarheten med det. Och kanske också att det fanns tid då i och med att vi fick stöttning från medborgarskolan [...] Det blev en språngbräda i att dra igång det.”⁵⁸

Syftet med den grundkurs i digitala frågor som sedermera togs fram var att stärka målgruppens egenmakt genom att utrusta dem med kunskaper i att använda digitala tjänster och verktyg i vardagen.⁵⁹ Målsättningen är att erbjuda den till alla vuxna nyanlända i Danderyd som omfattas av kommunens tvååriga integrationsprogram, oavsett ålder.

INNEHÅLL OCH UPPLÄGG

Vi ska ta en kort titt på huvuddragen i denna utbildning. Innehållsligt är kursen i Danderyd uppdelad i sex moduler med fokus dels på grundläggande digitala färdigheter såsom att kunna ladda ner appar och använda sms och e-mail, dels på ett antal e-tjänster och appar som de nyanlända behöver kunna hantera i sin vardag. Dit hör exempelvis frågor om att kunna betala räkningar online och hantera bank-id, att färdas med kollektivtrafiken och använda Google Maps, kunna aktivitetsrapportera till Arbetsförmedlingen och ansöka om etableringsersättning från Försäkringskassan, känna till hur 1177 fungerar m.m. Innehållet i de olika modulerna är som följer:

⁵⁶ Intervju med tjänsteperson i Danderyd 1/6 2022.

⁵⁷ Storsthlm (2022) samt intervjuer med tjänstepersoner i Danderyd. Medborgarskolans projekt löpte mellan 2019 och 2021 och finansierades med medel från Post- och telestyrelsen.

⁵⁸ Intervju med en tjänsteperson i Danderyd 2022-06-03.

⁵⁹ Från riktlinjerna för insatser för integration i Danderyd. Danderyds kommun (2022).



Figur 4. Kursen i Danderyd

Att innehållet i kursen kom att omfatta de teman som syns i figuren ovan har att göra med flera saker. Dels finns en lång erfarenhet i kommunen av vilka frågor nyanlända brukar behöva hjälp med, dels hämtades inspiration från en liknande kurs på Integrationscentrum i Göteborg ⁶⁰ och dels spelade lärdomarna från arbetet med Medborgarskolans utbildning av nyanlända kvinnor in i bilden. En av dessa lärdomar handlade om behovet av att begränsa innehållet i kurser av det här slaget. Som en tjänsteperson förklarar:

”Vi hade ju en utvärdering efter det här och kursdeltagare var ju generellt väldigt nöjda. [...] Men det vi tog till oss av det var att det var lite för mycket information, tyckte vi. Lite för långa kurstillfällen, lite för spretigt. [...] Och vi kände ibland att [...] det blev lite svårt för [kvinnorna] att ta till sig färdigheterna. Det blev lite för mycket.” ⁶¹

Tanken var att skapa utrymme i kursen för att deltagarna faktiskt skulle nå fram till nya färdigheter, även om det innebar att färre teman täcktes in. I själva undervisningen varvas därför föreläsningar med tolk med praktiska övningar på deltagarnas egna mobiltelefoner. Deltagandet sker i grupp uppdelat på hemspråk och med hänsyn till var i etableringsprocessen personen befinner sig. Ganska snart efter ankomsten till kommunen kallas de nyanlända till den första delen av kursen som omfattar modulerna 1–3

⁶⁰. Integrationscentrum gav även en utbildning för nordostkommunerna i januari 2022.

⁶¹. Intervju med tjänsteperson i Danderyd 16/5 2022.

ovan. Sedan följer den andra delen av kursen när personerna i fråga har fått tillgång till bank-id, och då tas e-tjänsterna i modulerna 4–6 upp. Som helhet består kursen av sex träffar om cirka två timmar vardera, som i regel är förlagda till kvällstid för att inte krocka med andra etableringsaktiviteter för de nyanlända. Efter avslutad kurs får deltagarna ett intyg.

KURSEN I SITT SAMMANHANG

Vi ska strax diskutera några av elementen i detta kursupplägg, men först behöver något sägas om det vidare sammanhang av stödinsatser som kursen är en del av i Danderyd. Grundkursen i digitala frågor är trots allt inte den enda formen av hjälp i digitala ärenden som ges till nyanlända i kommunen. Många frågor som rör digitala utmaningar hanteras även inom ramen för de vanliga handläggarmötena med olika individer och familjer, och i Danderyds fall finns ytterligare stöd att få via kommunens "Välkomst-center" som drivs i samarbete med volontärer och kan beskrivas som en sorts medborgarkontor för nyanlända. Dit kan de nyanlända vända sig ett par dagar i veckan med sina frågor. Därtill finns en annan stödinsats genom kommunens integrationspedagog, som mestadels arbetar med individer som bedömts ha stora behov av vägledning. Han beskriver sitt arbete på följande vis:

*"[Det är] olika svårigheter. [Men] att förstå ekonomin och att kunna hantera de digitala verktygen, det är de två stora frågorna [som] hamnar på mitt bord. När jag jobbar med dem [...] har jag ett underlag från handläggarna. Vad ser de för behov hos personen? Och det kan ju vara [...] 'behöver hjälp, pedagogisk förklaring och undervisning gällande att betala räkningar och sköta sin ekonomi'."*⁶²

Med andra ord är merparten av den konkreta hjälpen kring nyanländas digitala svårigheter inbäddad i det ordinarie arbetet i Danderyd. I kommunen finns dessutom ett aktivt civilsamhälle som bl.a. hjälper till med att samla in begagnade mobiltelefoner till nyanlända i behov av utrustning.

PROGRAMTEORI

Att se grundkursen i Danderyd som del i en väv av insatser som ges till nyanlända i kommunen gör det lättare att diskutera det som i utvärderingssammanhang brukar kallas "programteorin"⁶³ för insatsen, och som lite förenklat handlar om att fundera på hur en insats är tänkt att fungera. Det blir då möjligt att värdera hur den nya kursen passar

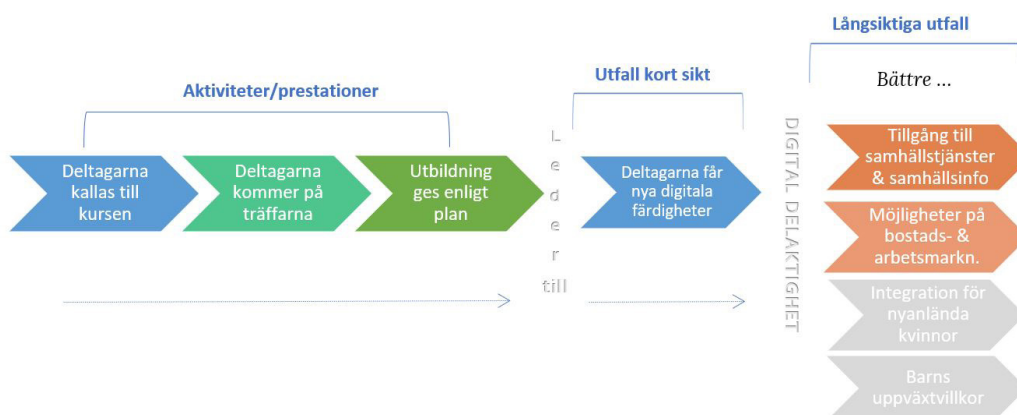
62. Intervju med tjänsteperson i Danderyd 1/6 2022.

63. Se vidare t.ex. Vedung (2009) angående programteori.

ihop med annat som redan görs i kommunen, och att diskutera frågan om den *i sitt sammanhang* tycks ha förutsättningar att ge de önskade resultaten eller inte.

Resonemanget ska utvecklas en aning. Programteori som utvärderingsverktyg handlar om att försöka klarlägga den "tankemässiga ryggraden" bakom en insats.⁶⁴ Eller om man så vill hur de planerade aktiviteterna är tänkta att framkalla de antagna utfallen och resultaten. En del av syftet med detta kan vara att fundera på om programteorin är "giltig" i betydelsen att insatserna tycks vila på rimliga antaganden om verkligheten och vilka åtgärder som har effekt på vad. Men ett andra skäl handlar också om att identifiera drag i den förmodade kedjan av insatser och kortsiktiga och långsiktiga utfall som är värda att uppmärksamma lite extra i granskningen av genomförandet av insatserna.

I fallet med grundkursen i digitala frågor i Danderyd är programteorin som sådan förhållandevis okomplicerad. De nyanlända bedöms ha behov av ökade kunskaper om digitala tjänster och verktyg i vardagen för att kunna bli mer delaktiga samhället, och insatserna handlar om att ge dem utbildning för att de ska få den kunskapen. Men som alltid finns det ändå vissa steg på vägen från plan till förverkligad insats, och dessutom ett antal utfall med olika tidshorisonter som arbetet antas ge upphov till. Som figur skulle programteorin i detta fall kunna se ut ungefär så här:



Figur 5. Skiss över programteori för kursen i digitala frågor i Danderyd

Poängen med den här sortens figurer är att de gör det lättare att studera vad som fungerar bra och mindre bra i en genomförandeprocess. Lyckas man exempelvis nå ut

64. Se Vedung (2009).

med informationen om kursen till de tänkta deltagarna? Dyker dessa regelbundet upp på träffarna eller är det så att vissa försvinner på vägen o.s.v.? Men kanske än viktigare i sammanhanget är att uppmärksamma länkarna mellan det man planerar att göra och vad det antas leda till. Vilka är förutsättningarna för att den här sortens kurs ska ge de nyttor eller förbättringar för brukarna som är tänkta att uppstå vid pilens slut?

Om man bara ser till kursen som sådan skulle man kunna säga att en grundutbildning i digitala frågor i sig troligen inte förmår undanröja alla hinder som ligger i vägen för digital delaktighet bland nyanlända. Men vi vet som sagt att det även finns andra insatser i Danderyd som verkar i samma riktning och som t.ex. tar sikte på faktorer som rör tillgång till utrustning och uppkoppling.⁶⁵ Frågan blir då om kursen ger ett bra bidrag på de områden av arbetet med digital inkludering som rör frågor om kunskaper och färdigheter och motivation? På pappret är svaret förstås ja, men i vilken grad dessa bidrag materialiseras för deltagarna beror såklart även på hur kursen genomförs och i vilken mån man lyckas anpassa undervisningen till deltagarnas behov och förutsättningar.

Vi ska se närmare på några aspekter av vad denna anpassning kan handla om, och varför det kan finnas utmaningar i att göra dem, och på så vis också introducera några av de teman som den här rapporten har valt att titta särskilt på i genomförandet av kursen i Danderyd.

BALANSEN MELLAN OLIKA TYPER AV KUNSKAPSBEHOV

Som har påpekats förut kan "brist på färdigheter" i digitala frågor bland nyanlända alltså handla om betydligt fler saker än bara allmän internetvana. Det kan exempelvis handla om att man inte känner till svenska e-tjänster och digitala identifieringsmetoder, ofta i kombination med svaga kunskaper i svenska och en bristande förståelse av samhället. Att kunna använda e-tjänster och bank-id-inloggnings är en viktig del av vad kursen i Danderyd handlar om. Men om man vill få nyanlända att nå sådana färdigheter behöver man förmodligen också ta hänsyn till att det kan finnas fler kunskapsluckor än de rent tekniska som behöver fyllas. Om man exempelvis ska lyckas köpa biljett med SL-appen måste man kanske veta vad "reducerat" eller "fullt" pris står för. För att kunna betala räkningar online måste du veta var man hittar "OCR-numret" på en faktura etc.

Kontentan är att det behövs en beredskap för att tillgodose flera kunskapsbehov samtidigt i kurser av det här slaget, och att en undervisning om de digitala delarna av samhället för nyanlända nästan med nödvändighet också kommer att behöva snudda vid frågor som rör samhället i sig. En viktig del av anpassningen till gruppen nyanlända

⁶⁵. Som påpekades ovan får de nyanlända initialt hjälp med uppkoppling från kommunen och i vissa fall även stöd med utrustning via civilsamhället.

handlar därmed om att hitta rätt sorts balans mellan dessa kunskapsbehov, så att det bidrar till målet att nå fram till nya färdigheter för deltagarna. Hur detta går till i praktiken i genomförandet av kursen i Danderyd är ett av ämnena för nästa kapitel.

BALANSEN MELLAN OLIKA INDIVIDUELLA FÖRUTSÄTTNINGAR

En andra svårighet i genomförandet av en kurs för nyanlända som den i Danderyd handlar om att bedriva undervisning i grupper där skillnaderna i förkunskaper och inlärningsförutsättningar kan vara stora. En av fördelarna med att dela in deltagarna i grupper efter hemspråk är att man kan minska språkfaktorns roll som hinder för lärandet. Nackdelen är att grupperna blir blandade i fråga om alla andra faktorer som också kan spela roll för lärandet. Man får deltagare där vissa kan ha gått många år i skolan och andra mycket få, där några har god datorvana medan andra precis har fått sin första egna smartphone, där vissa har hälsoproblem och andra inte o.s.v. Om man ska anpassa undervisningen till sådana grupper behövs dels en kunskap om vilka individerna i gruppen faktiskt är, men också att man funderar över vilka former för inläring som ger bäst chanser för så många som möjligt att lyckas med kursen. Hur detta görs i praktiken är även det ett tema för nästa kapitel.

GRUPPDYNAMIK SOM ARBETSREDSKAP

Ett tredje och relaterad faktor som kan spela roll för vad deltagarna får med sig från kursen i Danderyd handlar om arbetet med gruppundervisning som form. Grupp- eller cirkelmetodik är ganska välutforskade som kunskapshöjande verktyg och kan ha flera fördelar om de används på rätt sätt.⁶⁶ De ger utrymme för dialog och skapar möjligheter för deltagarna att lära av varandra, likväl som för en kursledare att på ett flexibelt sätt upptäcka olika slags kunskapsbehov genom dialogerna. Men det förutsätter förstås att man ser sådana samtal som en del av det gemensamma lärandet och har en plan för dem, och att det finns arbetssätt som bidrar till att skapa en bra gruppdynamik. Och även då är det inte självklart att alla deltagare känner sig sedda eller gynnas på samma sätt av att ingå i en grupp där variationen i förkunskaper och kompetenser kan vara stor.

De möjliga riskerna med att befinna sig i en blandad grupp är här sannolikt störst för personer med låga förkunskaper och bristande självförtroende inför teknikanvändningen. Som tidigare forskning har visat kan det vara viktigt för dessa personer att få lära sig tillsammans med människor som de själva uppfattar som likar, eftersom andras framsteg då kan fungera som en positiv förstärkning av den egna bilden av vad "någon som jag" är kapabel

66. Se t.ex. SoU 1997:120, Jordan (2019), Hallberg (2006), von Wachfeldt (2019).

till.⁶⁷ I en grupp där man upplever sig som väsentligt sämre än andra redan på förhand kan det omvända inträffa. Andras snabba framsteg kan då snarare bli till en sorts bekräftelse av en redan negativ självbild.

Sammantaget kan upplevelserna av att lära sig i grupp alltså ha betydelse inte bara för vilka kunskaper och färdigheter man får med sig från en kurs, utan också för motivationen i den fortsatta resan mot digital delaktighet. På sikt kan dessa faktorer vara väl så viktiga för vägen mot digital inkludering som den kunskap som har inhämtats i kursen, eftersom de spelar roll för viljan att fortsätta försöka och därmed också benägenheten att försätta sig själv i situationer som kan ge ett framtida lärande. Kort sagt finns det flera aspekter av arbetet med gruppundervisningen i Danderyd som är av intresse för granskningen av genomförandet av kurserna.

INFÖR NÄSTA KAPITEL

Vid sidan om de punkter som diskuterades nyss finns det förstås även andra aspekter av genomförandeprocesserna som är av intresse för utvärderingen. Exempelvis har man i arbetet i Danderyd velat lägga särskild vikt vid att stärka nyanlända kvinnors digitala förmågor. Frågan är på vilka sätt det märks i praktiken? Därtill finns även de mest generella utvärderingsfrågorna kvar att undersöka: I vilken mån har man i Danderyd lyckats förverkliga utbildningsinsatserna såsom man tänkte sig dem vid arbetets start? Och vilka faktorer och omständigheter i arbetet är det som verkar ha spelat störst roll för att man har hamnat där man hamnat? Mer om detta i nästa kapitel.

67. Se vidare Helsper (2017), Asgari m.fl. (2010), Arnkelsson m.fl. (2000), Burchardt (2005).

3. Genomförandet och resultaten av insatserna för nyanlända i Danderyd

”I mitt hemland hade vi inte smartphones utan vi hade en vanlig telefon. Det fanns inga appar, som Whatsapp och sådant. Det var bara de här gamla telefonerna. Självklart fanns det ju smartphones [i mitt land]. Men det hade ju med priset att göra. Alltså, det är dyrt. Så vi tog det billigaste, så att man bara kunde ringa. Telefonen var bara till för att ringa på.”⁶⁸

I detta kapitel ska vi uppmärksamma genomförandet av kurserna i digitala frågor för nyanlända i Danderyd och så småningom även granska resultaten av insatserna för deltagarna. Men som start ska vi stanna upp vid citatet här ovanför, som kommer från en av kvinnorna som har gått kursen ifråga. Det säger nämligen något om den förflyttning som vissa nyanlända flyktingar har gjort, från en tillvaro där telefonen bara är just en telefon till ett sammanhang där allt från självdeklarationer till nätdejting hanteras på en skärm i den apparat man nyss bara hade för att ringa på. Att det ofta finns ett behov av stöd i dessa personers möte med det digitala Sverige är uppenbart. Den väsentliga frågan för den här rapporten handlar mer om hur detta stöd bör utformas än om varför det är viktigt.

Strukturen för genomgången i det här kapitlet utgår till en början från den programteori som skisserades i förra kapitlet. De inledande avsnitten handlar därmed om det praktiska arbetet kring uppgiften att nå ut med information om kursen till de tänkta deltagarna och få dem att dyka upp på kurstillfällena. Därefter riktas fokus mer mot själva undervisningsarbetet och de frågor om individanpassning, gruppdynamik och balansen mellan olika kunskapsbehov som togs upp i slutet av förra kapitlet. Avslutningsvis diskuteras resultaten av arbetet från deltagarnas perspektiv likväl som i förhållande till målen för kursverksamheten. Tanken med kapitlet som helhet är att fånga in både framgångsfaktorer och möjliga utvecklingsområden i det arbete som utförts i Danderyd.

68. Från fokusgruppsintervju med kvinnliga deltagare i kursen i Danderyd.

MATERIALET FÖR KAPITLET

Vi ska börja med ett stycke om material och metod. Materialet för kapitlet har bland annat samlats in genom deltagandeobservationer vid ett antal undervisningstillfällen i Danderyd. Merparten av dessa observationer gjordes i en arabisktalande grupp som jag följde genom hela kursen.⁶⁹ Deltagarna i denna grupp hade språket gemensamt men i övrigt fanns det en ganska stor variation i gruppen med avseende på flera viktiga bakgrundsfaktorer såsom ålder och kön, ursprungsland, familjeförhållanden, utbildningsbakgrunder och tidigare yrkeserfarenheter.⁷⁰ För att bredda observationsunderlaget en aning deltog jag därtill vid ett tillfälle i undervisningen av två kvinnor från Rwanda som arbetade med modulen "din digitala ekonomi". Som komplement till dessa observationer gjorde jag också två fokusgruppsintervjuer med deltagarna i den arabisktalande gruppen efter kursens slut, samt enskilda intervjuer med de tjänstepersoner som varit inblandade i arbetet med kursen i Danderyd.⁷¹ Mer information om de deltagare som kommer till tals i rapporten följer längre fram i kapitlet.

ARBETET MED ATT NÅ UT MED INSATSERNA

Vi ska börja med ett stycke Om man ska lyckas genomföra en kurs i digitala frågor för nyanlända på ett bra sätt måste det förstås finnas deltagare på plats att undervisa. Arbetet med att nå ut med information om kursen och få deltagarna i fråga att komma till träffarna ska därför inte underskattas. På det hela taget har denna sida av insatserna också fungerat mycket bra i Danderyd. Enligt kommunens egen statistik har 23 personer hittills kallats till kursen och alla utom en av dem har deltagit aktivt i undervisningen.⁷² Närvaron har således varit mycket god. Denna bild stämmer också väl med mina observationer, där deltagarna i de undervisningsgrupper jag följde i regel kom till träffarna ganska mangrant.

Vi ska se närmare på vad som kan ha bidragit till denna goda närvaro. Att få nyanlända deltagare att komma till en frivillig kurs på kvällstid är inte fullt så självklart som det låter. Beroende på var individerna befinner sig i etableringsprocessen kan de ha många andra aktiviteter på dagtid. Och även om kursen i Danderyd är förlagd till tider som är tänkta

69. Eftersom villkoren för samtycke för medverkan i forskning kan vara svåra att förstå för nyanlända flyktingar informerade jag om syftet med mina observationer vid flera tillfällen under kursen, och fick då samtycken att använda mina anteckningar för rapporten av alla inblandade. Vid fokusgruppsintervjuerna samlades därtill separata samtycken in.

70. Merparten av deltagarna i gruppen var från Syrien eller Darfur/Sudan och alla hade anlänt till Sverige som kvotflyktingar.

71. Fokusgruppsintervjuerna var uppdelade efter kön, med en kvinnlig och en manlig samtalsgrupp.

72. I skrivande stund har femton deltagare gått klart hela kursen och sju har fullgjort kursmoment ett och väntar på tillgång till bank-id för att kunna gå moment två. Siffran 23 personer ska ses i relation till att mottagandetalet för Danderyd år 2022 är 49 personer, varav många är barn. Mottagandetalet är en siffra som anger hur många nyanlända som planeras att anvisas till en kommun under ett visst år. De sätts av Länsstyrelsen från år till år.

att inte krocka med dessa aktiviteter kan folk vara trötta efter en lång dag i skolan och på praktik, eller ha svårt att hinna på grund av behov i hemmet. Till saken hör också att det i detta fall heller inte har funnits några formella krav på närvaro eller t.ex. risker för avdrag i etableringsersättningen för den som inte kommer.⁷³ Som en tjänsteperson påpekar hade man visserligen kunnat ta till sådana instrument om man hade tyckt att det behövdes:

”Alltså om vi skulle vilja hårdra det så skulle ju vi kunna kravställa det för de klienter som fortfarande har ekonomiskt bistånd. Och det har ju många fortfarande [...] i den här fasen. Men vi ser ingen anledning om det inte är så att det behövs. För de vill [gå kursen] [...] De är jättemotiverade och de vet ju själva att det här är en viktig del.”⁷⁴

Som framgår av citatet har de nyanlända överlag uppfattats som mycket positivt inställda till att delta i kursen, och till synes har de också själva sett värdet av kunskaperna som den kan ge. Samtidigt ska dock tilläggas att tjänstepersonerna i Danderyd även har arbetat med att få de nyanlända att förstå varför kursen är viktig:

”vi berättar framförallt om vilka fördelarna är med det för att ta sig fram i samhället. Och de vill ju ha så mycket information som möjligt när de har kommit. För de vill ju lära sig. De vill ju kunna åka runt, många har ju hälso- och sjukvårdsbehov och vill veta hur det fungerar och så. Det är ju egentligen inte mer informationsarbete [än så] som krävs [...] Och det är det nästan aldrig med den här målgruppen ska jag säga. Vad vi än erbjuder så tackar de flesta ja och är entusiastiska och deltar aktivt [...] Och det tror jag är för att vi jobbar så nära personerna. Vi känner ju alla och de är ju här på möten hela tiden.”⁷⁵

Man kan tolka innehållet i denna beskrivning på några sätt. Till att börja med säger de nyanländas entusiasm inför kursen i digitala frågor förstås något om det upplevda behovet av utbildningen från deras sida. Men citatet ger också andra ledtrådar till vad som kan spela roll för deltagarnas benägenhet att vara med på träffarna. Som tjänstepersonen påpekar träffar man alltså de berörda individerna ofta och man känner dem väl, vilket kan tänkas spela roll både för arbetet med att möjliggöra deltagandet och för att skapa motivation hos deltagarna. Med en god individkännedom ges exempelvis förutsättningar för att kunna ta hänsyn till omständigheter som kan underlätta praktiskt för de nyanlända att kunna komma till kursträffarna. Därtill kan det faktum att brukarna och tjänstepersonerna känner varandra också tänkas bidra till viljan att delta i kursen på lite olika sätt. Vi ska diskutera båda dessa aspekter lite mer ingående nedan.

73. Så är annars fallet med de aktiviteter som ingår i de nyanländas individuella etableringsplaner.

74. Intervju med tjänsteperson i Danderyd 16/5 2022.

75. Ibid.

ATT SKAPA MÖJLIGHET OCH MOTIVATION

När det gäller tjänstepersonernas arbete för att möjliggöra en god närvaro i kursen finns det flera exempel på hur detta kan gå till i praktiken. Ett konkret sådant är att man vid behov har erbjudit barnpassning i samband med träffarna, vilket kan ha stor betydelse för kvinnors möjligheter att delta i undervisning på kvällstid.⁷⁶ Ett annat exempel är att tjänstepersonerna har fört en dialog med Arbetsförmedlingen för att se till att deltagarna inte får ogiltig frånvaro om de exempelvis behöver gå tidigare från andra aktiviteter för att hinna till kursen.⁷⁷ Ett tredje exempel har att göra med timingen i när man kallar olika individer till kursen. Om det exempelvis finns hälsobekymmer med i bilden, eller som i fallet med den arabisktalande gruppen att många deltog i fastemånaden Ramadan när kursstarten närmade sig, har man ibland valt att skjuta på starten till dess att personerna ifråga har bättre förutsättningar att delta.

Det finns fler exempel som kan lyftas fram i sammanhanget, såsom t.ex. att de aktuella tjänstepersonerna har haft ganska bra koll på vilka individer som kan behöva en påminnelse dagen innan för att komma ihåg att gå till kursträffarna. Men det som kanske främst bör uppmärksammas här är att många av dessa flexibla arbetssätt för att underlätta för deltagandet vilar på en kunskap om de berörda individernas livsomständigheter. Som en tjänsteperson i Danderyd förklarar är det överlag viktigt med en god individkännedom i arbetet med den här gruppen:

”Man måste [fråga sig] hur de har haft det tidigare? Det är man tvungen att se över för att kunna hjälpa en viss person. Vart de kommer ifrån? Hur de har haft det. Det är viktigt. Vi behöver gå in i individens bakgrund. Vissa har ju haft en ’klocka’ t.ex. och vet vilken tid det är, och vissa har inte haft det där de kommer ifrån. [...] Man behöver ju sätta sin ribba lite utifrån [individens förutsättningar]”⁷⁸

Att ”känna sin målgrupp” och att ha kunskap om de individer och familjer det handlar om är alltså viktigt, och denna resurs har på ett tydligt sätt också använts i Danderyd för att skapa förutsättningar för en god närvaro vid kurserna. Men bortom frågan om att möjliggöra en närvaro finns det också sidor av relationen mellan parterna och sammanhanget kring kursen som kan ha haft betydelse för deltagarnas motivation att dyka upp. Att parterna känner varandra sedan förut är en faktor som kan verka i denna riktning. Även de nyanlända har ju en relation till tjänstepersonerna och tidigare erfarenhet av att få praktisk hjälp och vägledning från dem av olika slag. Som en av kursdeltagarna beskriver det:

⁷⁶ Just betydelsen av att erbjuda barnpassning för att möjliggöra kvinnors deltagande i aktiviteter har även tagits upp i andra rapporter. Se t.ex. Säinas & Utterström (2021).

⁷⁷ Intervju med tjänsteperson i Danderyd 16/5 2022.

⁷⁸ Intervju med tjänsteperson i Danderyd 1/6 2022.

”Ja, alltså i början visste man ju ingenting. Men sedan blev det bra eftersom man ju inte bara blev ’lämnad’ så där [åt sitt öde]. Man fick mycket stöd och hjälp. Vad man ska använda [...] och vad det finns för hjälpmedel.”⁷⁹

Att det har funnits en tillitsfull relation mellan de nyanlända och tjänstepersonerna och att deltagarna har känt sig sedda som individer, kan ha stärkt deras motivation att komma till träffarna. Men även platsen och miljön för undervisningen är värda att uppmärksamma i sammanhanget. I Danderyd har man valt att förlägga kurserna till en lokal som kallas Mötesplatsen, som inte ligger på socialkontoret utan i en marklägenhet i ett bostadshus nära centrum. Det är en plats där det erbjuds aktiviteter som är tänkta att både bidra till de nyanländas integration och ge ett psykosocialt stöd åt gruppen. Många nyanlända kommer dit för att delta i allt från odling av grönsaker till att få hjälp med läsläsning eller att träffa Danderydsbor från civilsamhället. Det är en plats där man kan lära känna varandra och andra kommuninvånare under ganska informella former. Som en tjänsteperson förklarar det hela:

”alla våra klienter träffar varandra, på Mötesplatsen och så vidare. Jag tänker att de blir ju också bekväma med varandra på ett annat sätt. Än [om man skulle] sitta i ett rum med främlingar. [...] Tanken [med Mötesplatsen] är ju att både nyanlända och etablerade ska sitta och göra saker tillsammans liksom.”⁸⁰

Värdet av att kurserna har bedrivits på en plats som många nyanlända är vana att komma till och känner sig avslappnade på, och där de lärt känna varandra sedan tidigare, är lite svårt att uppskatta. Det var dock uppenbart vid mina observationer av undervisningen att de flesta av deltagarna var bekväma både i lokalerna och med varandra. Många småpratade sinsemellan under pauserna och det bjöds på fika och frukt, vilket gjorde att kursträffarna fick en ganska social inramning. Sannolikt kan denna trivsel i lärandemiljön ha spelat roll för närvaron bland de individer som annars haft en svag motivation inför själva ämnet eller lågt självförtroende i de digitala frågorna.

Sammantaget bidrar allt detta också till den lite mer övergripande bedömningen om att närvaron på kurserna troligen har gynnats av att de bedrivits i egen regi. De flexibla och individanpassade arbetssätten för att underlätta deltagandet och skapandet av en trygg och socialt inbjudande miljö för undervisningen bygger på att man har använt sig av de lokala styrkor och resurser som finns hos integrationsenheten i Danderyd. Detta både i form av en god individkännedom, etablerade relationer mellan brukare och tjänste-

79. Från fokusgrupp med kvinnliga kursdeltagare 5/7 2022.

80. Intervju med tjänsteperson i Danderyd 3/6 2022.

personer och att man har knutit verksamheten till uppskattade psykosociala insatser i den lokala miljön. Att man i Danderyd har lyckats få snart sagt alla tänkta deltagare att komma till träffarna talar också för tolkningen att dessa mjuka stimulanser av deltagandet har bidragit till närvaron bland de grupper som annars hade haft svårt att komma till kurserna eller vars motivation att ta sig an de digitala frågorna varit svag.

BALANSEN MELLAN OLIKA KUNSKAPSBEHOV

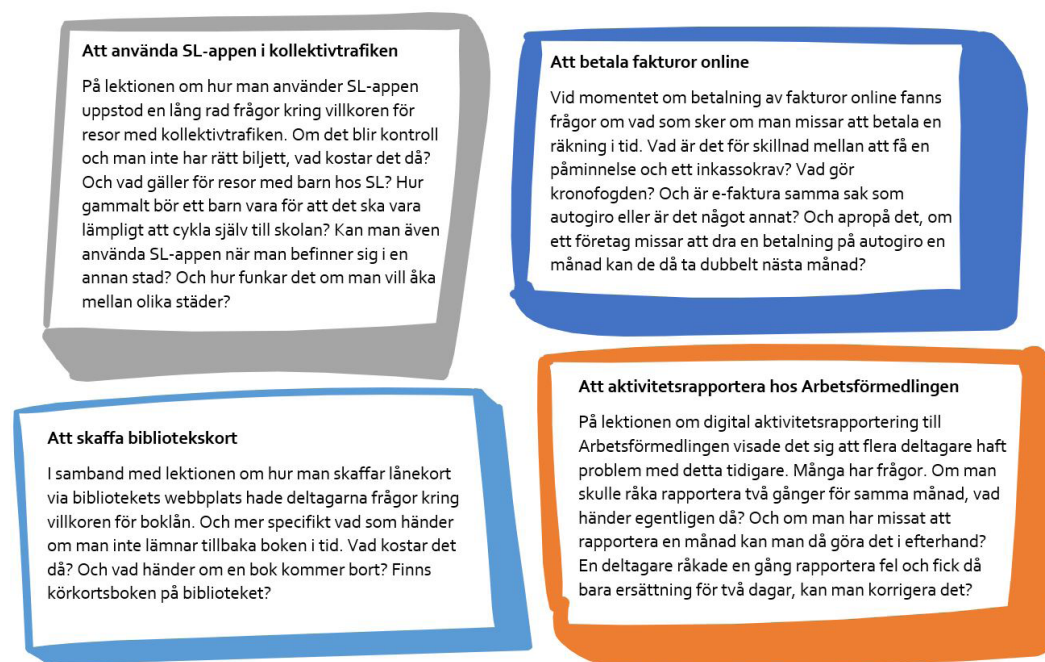
Om deltagarna på en kurs känner varandra sedan innan och dessutom är bekväma i gruppen och lärandemiljön är det förstås också generellt gynnsamt för själva undervisningssituationen. Vi ska i detta avsnitt titta närmare på hur undervisningsarbetet har bedrivits i Danderyd, med utgångspunkt i diskussionen i kapitel 2 om de utmaningar som kan finnas i att anpassa en utbildning i digitala frågor till nyanlända deltagares behov och förutsättningar.

Som har påpekats tidigare handlar en av dessa utmaningar om att balansera olika typer av kunskapsbehov mot varandra i undervisningen. Nyanlända personer kan ha kunskapsbrister på flera områden samtidigt som försvårar deras möte med svenska digitala lösningar. För vissa deltagare är kanske frågan om hur man gör rent tekniskt när man använder en viss app eller e-tjänst den centrala för att nå upp till användning. Men andra kan också behöva en bättre förståelse av den uppgift som e-tjänsten är tänkt att användas för och en tydligare bild av varför den är viktig. För att anpassa en utbildning i digitala frågor till nyanländas behov måste man ta hänsyn till att båda delarna kan behövas för att deltagarna ska få en trygghet i att använda digitala verktyg i vardagen. Om målet är att nå digital handlingskompetens behöver man både förstå vad man gör och hur man gör det, vare sig det handlar om att köpa en bussbiljett eller lämna in aktivitetsrapporter till Arbetsförmedlingen.

Som diskuterades i förra kapitlet behöver utbildningar som den i Danderyd därmed hitta en fungerande avvägning mellan olika kunskapsbehov som ofta befinner sig någonstans i gränslandet mellan praktisk samhällskunskap och digital förmåga. För att upptäcka och möta dessa kunskapsbehov i praktiken behöver undervisningen ha tydliga inslag av dialog med deltagarna.⁸¹ Som illustration av hur pass ofta deltagarnas funderingar under de lektioner jag deltog i handlade om olika samhällsfrågor ska vi titta på några exempel på frågor som de ställde vid olika tillfällen:

81. Se t.ex. Löthman (2022) om vikten av ett dialogiskt förhållningssätt i mötet med nyanlända.

Figur 6. Exempel på samtal och frågor från deltagarnas sida under observationerna.



Dessa och många andra liknande samtal under de lektioner jag observerade ger en ganska tydlig påminnelse om att deltagarna inte bara är nya i den digitaliserade delen av samhällslivet utan också i samhället i stort. Sådant som är självklart för många infödda svenskar är inte alltid lika givet för en nyanländ person. Som en tjänsteperson påpekar behöver man också hålla i minnet att nyanlända ställs inför mycket information om samhället på kort tid, att många dessutom har hunnit märka att det kan kosta pengar att göra fel i mötet med olika vårdgivare, företag och myndigheter:

*”Det är såhär att när det är stora familjer så är det ganska mycket saker som händer i familjen. Speciellt med våra kvotflyktingar. De är ofta sjuka och har väldigt stora behov. Och så fort de har kommit hit till Sverige [...] är det en massa [läkar]tider som bokas. Och de förstår ju inte [...] Så det blir ju att det missas tider, och de får en massa räkningar som kommer efter det. Och då sitter jag eller handläggarna och förlänger de här [betalningsfristerna] bara för att de ska få ihop ekonomin. De har inte förstått det här, hur viktigt det är med tiderna [...] Och så kommer det här med att betala räkningar som de heller inte har förstått.”*⁸²

82. Intervju med tjänsteperson i Danderyd 1/6 2022.

Den här sortens negativa erfarenheter av vad som kan ske om man råkar missa en bokad läkartid eller om man fyller i sin aktivitetsrapport fel har betydelse även för en kurs i digitala frågor, eftersom det kan vara svårt att motivera någon att använda en digital tjänst som samtidigt känner sig osäker på premisserna för de ansökningar och betallosningar som tas upp under kursen. Vad händer om det blir fel? Som framgick av exemplen ovan handlade många av deltagarnas frågor under lektionerna just om möjliga kostnader och konsekvenser av att inte göra rätt. Mot bakgrund av att nyanlända är en grupp med små ekonomiska marginaler är detta fullt begripligt. Men det pekar också på relevansen av dessa samtal för att skapa en trygghet för deltagarna i att våga använda digitala verktyg på egen hand i vardagen.

För att nå målet om en ökad digital handlingskompetens bland nyanlända deltagare är det alltså viktigt att aktivt utforska och möta kunskapsbehoven i gruppen genom olika samtal och dialoger. Den praktiska utmaningen i sammanhanget handlar om att lyckas hålla en öppen dialog med deltagarna som samtidigt håller sig till ämnet för undervisningen. Samtalen behöver planeras och förberedas utifrån vad de är tänkta att bidra med för lärandet, och användas på ett sätt som leder till att deltagarna faktiskt får med sig nya digitala färdigheter från kursen och inte enbart ny kunskap om samhället. Vi ska diskutera hur de har använts under lektionerna i Danderyd.

ARBETET MED ATT FÅ TILL STÅND EN ÄNDAMÅLSENLIG DIALOG

Vid mina observationer av undervisningen i Danderyd har arbetet med dessa dialoger överlag skett på ett ganska målmedvetet och systematiskt sätt. Kursledaren som person är också väl lämpad för uppgiften. Han har själv en bakgrund som nyanländ och vet av egen erfarenhet en hel del om vad som kan vara svårt att förstå som ny i Sverige. Dessutom har han arbetat som flyktingassistent på kommunens Välkomstcenter, som är en sorts medborgarkontor för nyanlända, och i den rollen mött många frågor av digital natur:

”de här frågorna kom till Välkomstcentret, hela tiden [...] Jag jobbade som flyktingassistent innan i kommunen [...] i Välkomstcentret. Och då fick jag mycket frågor om g-mail, hur man skickar rapporter till Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen. Massor med [sådant som var] digitalt.”⁸³

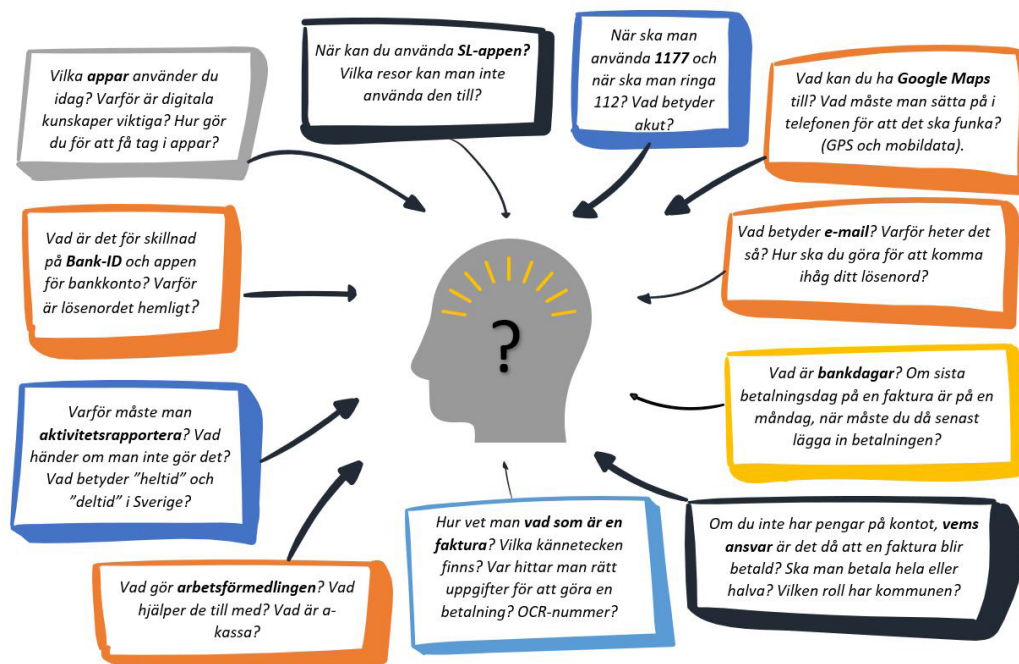
Vid de lektioner jag deltog i försökte kursledaren för det mesta etablera en inledande dialog om dagens ämne vid starten av respektive lektion. I regel ställde han några frågor till gruppen för att få igång ett samtal om deltagarnas erfarenheter och tankar om det område som skulle behandlas under lektionen, såsom resor med kollektivtrafiken eller

83. Intervju med tjänsteperson i Danderyd 22/6 2022.

betalning av fakturor. Hans egna upplevelser av mötet med Sverige som nyanländ kom då ofta väl till pass som ingång till frågorna. Exempelvis: "När jag var ny i Sverige tyckte jag att det var svårt att förstå skillnaden mellan bankkonto och bank-id. – Vad säger ni, vad är egentligen skillnaden?". Med dessa små medel avdramatiserade han därmed även upplevelsen av att inte förstå alla detaljer i det digitala samhället, vilket skapade ett ganska öppet samtalsklimat.

Att många av deltagarna var bekanta med varandra sedan innan bidrog sannolikt till att tröskeln för att få igång dessa inledande samtal var ganska låg i de grupper jag följde. Men det väsentliga i sammanhanget var att kursledaren också styrde samtalen under lektionerna. Han introducerade ämnen, såg till så att alla fick komma till tals innan det rätta svaret presenteras, bekräftade frågeställarna och ingrep vid behov när samtalen svävade iväg alltför mycket. Sammantaget gjorde detta att deltagarna hölls engagerade i dialogen samtidigt som lektionen fördes framåt. När samtalen riskerade att fastna i personliga frågor hänvisade han ofta till möjligheten att boka en tid med honom för att reda ut problemen. När det kom frågor av större allmänintresse engagerade han gärna hela gruppen i att besvara frågan: "Vad kostar det om det blir kontroll och man inte har rätt biljett på SL? – Ja, är det någon som har en gissning?".

På det hela taget bidrog detta till en tematisk men också dynamisk undervisning, där genomgångar från kursledarens sida varvades med praktiska övningar och samtal med deltagarna om hur man skulle förstå sammanhanget för det man höll på med. Min bedömning var att det oftast fanns gott om utrymme för deltagarna att få ventilera sina egna kunskapsbehov under lektionerna och en rimlig balans mellan hur, när och varför-frågor i undervisningen. De diskussionsämnen som kursledaren introducerade tog ofta sikte på att uppmärksamma just olika "bakgrundskunskaper" med relevans för de digitala vardagsuppgifter som stod i centrum för kursen. Såsom t.ex. följande:



© Copyright Showeet.com

Figur 7. Exempel på diskussionsämnen under lektionerna.

Som framgår av exemplet var diskussionsfrågorna av skiftande karaktär och svårighetsgrad, men det viktiga i sammanhanget var att de bidrog till att aktivera deltagarnas egna kunskaper och erfarenheter i undervisningen. Istället för att exempelvis föreläsa om vikten av att hålla reda på sina lösenord – som är ett vanligt problemområde bland många nyanlända – finns det ofta mycket att vinna på att låta gruppen diskutera frågan. Dels får deltagarna utrymme att tänka efter hur de själva gör samtidigt som de får möjlighet att ta del av andras tips och tankar om hur man kan göra för att komma ihåg sina lösenord på ett säkert sätt. Och på samma gång får kursledaren också en inblick i deltagarnas tänkande om och strategier för säker hantering av inloggningsuppgifter.

Sammanfattningsvis är det därför min bedömning att undervisningsformerna i Danderyd var jämförelsevis väl avvägda för att möta de skiftande frågor och kunskapsluckor som fanns hos deltagarna under kursen. Inslaget av dialog var tydligt under lektionerna, och det fanns ett förarbete och en planering för samtalen som vilade på tidigare erfarenhet av arbete med nyanlända. Men det som också bör framhållas här är att man även hade möjliggjort för den här typen av dialogarbete redan i samband med planeringen av kursinnehållet. Beslutet om att avgränsa innehållet i kursen till de viktigaste digitala lösningarna var från den synvinkeln viktigt. Det skapade utrymme för användandet av samtalsverktygen under lektionerna. Som en tjänsteperson beskriver det:

”vi ville skala ner det till det som vi anser, eller har märkt, är där som de största behoven ligger. Att ha utgångspunkten att 'less is more'. Så att de lär sig. Hellre fokus på repetition och så än att försöka klämma in för mycket”⁸⁴

ARBETET MED OLIKA INDIVIDUELLA FÖRUTSÄTTNINGAR

Den andra frågan som vi ska fördjupa oss i gällande undervisningsarbetet i Danderyd handlar mer om strategier för individanpassning än om den tematiska balansen mellan olika kunskapsområden. Som påpekades ovan har man i kommunen alltså valt att bedriva undervisningen i grupper som har varit uppdelade dels efter hemspråk och dels efter hur länge personerna varit i Sverige. Som en följd härav har de därmed också kommit att bestå av individer med olika åldrar, internetvana, utbildningsbakgrunder, kön, läskunnighet osv. I praktiken har kursledaren arbetat med klasser där skillnaderna i digitala förkunskaper, inlärningsförutsättningar, grader av motivation och nivåer av självtillit i teknikanvändningen emellanåt varit ganska stora. Som han själv beskriver det:

”det är jättestor skillnad faktiskt. För de äldre som har kommit utan [utbildning] eller kunskap är det svårt att komma igång med digitaliseringen. Men för unga till exempel, även om de kom utan att veta någonting, är det lättare. De är den enklaste gruppen att lära sig och komma igång med [de digitala bitarna]. Så det är stora skillnader.”⁸⁵

Som antyds av citatet är det inte minst i kombinationen av faktorer såsom mogen ålder, kort utbildningsbakgrund och låg självtillit inför digitala lösningar som de pedagogiska utmaningarna i undervisningen har upplevts vara som störst. Som kursledaren förklarar det:

”Med de äldre är det svårt ibland att [bara få dem att] 'trycka på knappen'. De är jätteförsiktiga. Ibland säger jag, för att de ska skratta, att 'det är inte farligt om man trycker på mobilen' [...] Men man [behöver] förstå dem. Det inte går lika snabbt. Om man inte är så van är det svårt [...] De tror att något ska 'hända' om de trycker på mobilen eller datorn [...] de är rädda för att göra fel. [...] Men med de unga personerna är det enkelt, och de är inte rädda – eftersom de är unga. De bryr sig inte [skratt].”⁸⁶

Citatet säger något om behovet av att arbeta med frågor kring motivation och självtillit med vissa deltagare. Det ska dock sägas att beslutet att arbeta med blandade undervisningsgrupper i Danderyd inte i första hand var ett pedagogiskt vägval utan snarare en

84. Intervju med tjänsteperson i Danderyd 16/5 2022.

85. Intervju med tjänsteperson i Danderyd 22/6 2022.

86. Intervju med tjänsteperson i Danderyd 22/6 2022.

praktisk nödvändighet mot bakgrund av att mottagandevolymerna i kommunen är relativt små.⁸⁷ Att kunna ge kurserna på hemspråk och inom rimlig tid efter ankomst bedömdes som viktigare än att låta gruppindelningen styras av exempelvis utbildningsnivå. Det vi ska diskutera i det här avsnittet handlar dock inte så mycket om detta beslut i sig. Istället ska vi uppmärksamma konsekvenserna av det för kursledarens och de andra inblandade tjänstepersonernas vidkommande, eftersom det alltså skapade ett behov av att hitta sätt att anpassa undervisningen till deltagare med ganska olika förutsättningar att ta till sig kursinnehållet. Vi ska se närmare på hur man har försökt kompensera för de här skillnaderna i praktiken.

STRATEGIER FÖR INDIVIDANPASSNING

För enkelhetens skull kan tjänstepersonernas ansträngningar för att ta hänsyn till individernas förutsättningar i kursarbetet delas in i tre element, där det första handlar om det gemensamma förberedande arbetet inför lektionerna. Den här delen av arbetet kan beskrivas som teambaserat. Som påpekades i förra avsnittet har man på integrationsenheten i Danderyd överlag haft en god inblick i de berörda individernas livsomständigheter, och så långt sekretessen tillåter har man också försökt se till så att denna kunskap kommit till användning i den digitala kursen. Som en tjänsteperson beskriver det finns det alltid en kontinuerlig kommunikation om personerna:

”Vi har ju alltid en löpande dialog. [...] Handläggaren kan flagga upp lite extra för [kursledaren], att den här personen skulle behöva lite extra stöd med det här [...]. ‘Nu har vi det här ärendet, de har nyligen fått bankkonto men vi ser att det kommer att bli krångligt för dem – skulle du kunna [...] gå igenom lite extra kring den här bankmodulen ...?’”⁸⁸

Vid sidan om den generella erfarenheten av vad som kan vara svårt för nyanlända har kursledaren inför lektionerna alltså även haft en relativt god kännedom om de individer som ingår i gruppen. Den kunskapen har också spelat roll på flera sätt i undervisningssituationen. Som framgick av citatet har han exempelvis kunnat förbereda sig på att lägga större fokus på vissa frågor med vissa grupper, såsom t.ex. att kunna betala fakturor eller att förstå vikten av att komma i tid till bokade möten. Men förutom anpassningen av hur mycket utrymme som lagts på vissa inslag i kursen har individkännedomen också betytt mycket för det praktiska arbetet med gruppen under lektionerna. Som han konstaterar går det med lite förkunskap ganska snabbt att se vilken nivå de enskilda deltagarna befinner sig på:

87. Mottagandetalet för Danderyd var år 2022 49 personer, och om man ser hur stor del av de som har anvisats som varit vuxna är siffran betydligt färre än så.

88. Intervju med tjänsteperson i Danderyd 16/5 2022.

”det första är att man frågar. Man ställer frågor medan jag kör [genomgången]. Det betyder att den personen ... jag kan märka utifrån vilka frågor man ställer till mig, och få veta vilken nivå den personen är på. Så det är viktigt, jag märker om jag får en fråga [...] och jag ställer frågor till dem också, och [märker] om de svarar eller inte. Och om man fokuserar och om man kommer i tid också.”⁸⁹

Det andra inslaget i individanpassningen har handlat om hur kursledaren har försökt hantera dessa skillnader i lärosituationen. Vid mina observationer av lektionerna var det uppenbart att han höll ett extra öga på de svagare deltagarna i gruppen och ansträngde sig för att ge dem extra stöd. Han tog sig tid för att se till så att alla hängde med i teoretiska genomgångar och praktiska övningar innan han gick vidare, och skapade utrymme för repetition på ganska lekfulla sätt (”Vad var det nu vi höll på med, jag har glömt – kan någon berätta?”). Vid behov flyttade han ibland om personer i rummet för att se till så att alla var aktiva i övningarna, och satt själv med de som behövde extra hjälp för att reda ut frågor. När tillfälle gavs försökte han gärna bekräfta vissa individer lite extra genom att berömma deras framsteg, eller genom att lyfta fram saker de hade sagt inför hela gruppen. Som han själv berättar har han vid behov ibland även tagit till mer drastiska metoder än så:

”jag hade en [...] mamma, hon var lite äldre och hade kursen med [sina] fyra barn. Och då frågade jag henne ‘förstår du allt jag säger nu?’. ‘Nej inte så mycket faktiskt. Men det är helt okej, det är mina barn som kommer att hjälpa mig’. Och då sa jag att ‘Nej, det går inte, du kommer att få ett prov, och sitta ensam [...] Och hon sa ‘va, kommer jag att ha prov?’. Ja! ‘Åh, då ska jag fokusera nu’. Sedan fokuserade hon väldigt mycket. Och i slutet sa jag till henne att ‘provet är att dina barn kommer att gå till skolan och att du kommer att bli ensam och måste vara självgående [...] Provet är i livet, inte här på kontoret eller i den här kursen’.”⁹⁰

Kort sagt gjorde kursledaren under lektionerna det han kunde för att i möjligaste mån ta hänsyn till de ibland mycket stora skillnaderna i förkunskaper och inlärningsförutsättningar mellan deltagarna. Men bortom arbetet vid själva lektionerna har det också funnits ett tredje element i anpassningen till individens förutsättningar i verksamheten, som mer handlar om insatserna efter utbildningen. Som påpekades i förra kapitlet är kursen inte den enda formen av stöd som ges till nyanlända i digitala frågor i Danderyd. Det finns också ett större sammanhang av insatser som även omfattar handläggararbetet, Välkomstcentret (där kursledaren också arbetar) och möjligheten att ge specialanpassat stöd med hjälp av integrationspedagogen. Som en tjänsteperson beskriver det:

89. Intervju med tjänsteperson i Danderyd 22/6 2022.

90. Intervju med tjänsteperson i Danderyd 22/6 2022.

“något som är bra för oss nu är ju att [kursledaren] också jobbar på måndagar i Välkomstcentret. [...] Då vet han ju precis, och har med sig en liknande pedagogik då på måndagar som i de digitala kurserna. [...] Men sedan finns det den här typen av ärenden [där det behövs många repetitioner], och det är väl här som vi också skulle sätta in en pedagogisk insats [med hjälp av integrationspedagogen] så att de får lite mer stöd [...] Så jag tycker att det är ett bra upplägg.”⁹¹

Att det har funnits möjligheter för repetition och fortsatt systematiskt arbete för att nå digital kompetens för de individer som har haft behov är viktigt. Vid vissa tillfällen har man även valt att sätta in speciella repetitionspass efter den ordinarie kursen för personer som behövt fördjupad undervisning. Som en av tjänstepersonerna förklarar det är det också nödvändigt att ha realistiska förväntningar på hur långt man kan nå med vissa individer i en kurs av det här slaget. Alla deltagare kommer inte att bli självgående i digitala frågor direkt efter kursen. Om man klarar det enklare delarna, såsom att använda t.ex. Google Translate och SL-appen, är det kanske ibland gott nog. Men om man även ska lyckas med de svårare inslagen, såsom e-tjänster för aktivitetsrapportering och etableringsersättning, kommer det för en del personer tveklöst att krävas mer stöd än så:

“Det är ju en otroligt heterogen målgrupp vi jobbar med. Tanken är väl att varje individ ska ha utvecklats [...] utifrån sina förutsättningar. Och de ser väldigt olika ut. För vissa är grunden ju att kunna använda de här apparna som är särskilt viktiga om man är ny i Sverige. Till exempel Google Translate. Maps-funktionen är också jätteviktig [...] för egenmakten, att kunna göra saker själv. Sedan kommer vissa efter den här kursen att klara av att göra etableringsersättningen själv. Men då tror jag att man behöver ha haft lite datavana innan. [...] För mycket av det här kräver repetition. Och det är därför som vi har [...] Välkomstcentret, men också integrationspedagogen och handläggarna. [...] Repetition är nyckeln.”⁹²

Som tjänstepersonen beskriver det är nog målet med kursen egentligen att alla deltagare ska ha utvecklats utifrån sina förutsättningar. Och som hon tillägger senare i intervjun är det för alla som har jobbat med nyanlända också lätt att inse varför det tar lång tid för vissa individer att klara av mer avancerade digitala uppgifter. Förutom att tillägna sig en teknisk förmåga behöver många också övervinna hinder såsom att inte förstå språket och sammanhanget för olika e-tjänster och digitala ansökningar. Vissa lever därtill med migrationsstress eller trauma som gör det svårt för dem att fokusera och lära in nya saker.⁹³ Alla dessa små och stora utmaningar tillsammans gör så att vissa personer de facto kommer att vara i behov av stöd över tid, och det har man tagit höjd för i kommunen.

91. Intervju med tjänsteperson i Danderyd 16/5 2022.

92. Intervju med tjänsteperson i Danderyd 3/6 2022.

93. Intervju med tjänsteperson i Danderyd 3/6 2022.

Den samlade bilden i det här stycket är således att det har funnits både föresatser och strategier för individanpassning i och kring arbetet med kursen i digitala frågor i Danderyd. Att man har valt att driva utbildningen på egen hand har från den synvinkeln varit ganska viktigt inte minst för efterarbetet med individerna efter kursen. Det har funnits en kommunikation både inför undervisningen och efteråt om hur det har gått under lektionerna⁹⁴, vilket har möjliggjort ett fortsatt stöd i olika former för de individer som har behövt det. Närvaron av ett individorienterat förhållningssätt i det större sammanhanget kring kursen var såtillvida tydligt. Men det är förstås ändå inte riktigt samma sak som att säga att undervisningen i sig var anpassad till alla deltagares förutsättningar. Vi ska diskutera denna fråga vidare i ljuset av några observationer om hur det gick för deltagarna under lektionerna.

LEARNING BY DOING – BÅDE SVÅRT OCH VIKTIGT

Som har påpekats tidigare var det huvudsakliga motivet till att avgränsa kursinnehållet till de viktigaste digitala lösningarna alltså att skapa utrymme för deltagarna att faktiskt lära sig använda dessa verktyg i vardagen. Tanken var att stärka de nyanländas digitala handlingskompetens och på sikt även deras egenmakt över sina liv. Som ett led i detta upplägg har man också lagt in relativt många praktiska övningar i kursen. Som kursledaren påpekar är själva görandet på deltagarnas egna mobiltelefoner⁹⁵ kanske det viktigaste inslaget i kursen av alla:

”Man måste vara självgående. För ibland sitter man bredvid och kollar hur man gör. Men man måste göra själv också, och trycka på knapparna. Man måste använda det själv [...] Och det är viktigt att man använder mobilen, det är nästan det viktigaste. Därför går jag också runt och kollar hur det fungerar med mobilen. Ibland har de olika mobiler, ibland kopplar det inte upp mot wifi osv.”⁹⁶

Så gott som samtliga kursmoment som jag observerade innefattade någon sådan konkret mobilövning som deltagarna skulle lösa antingen i par eller enskilt. Ibland handlade det om enklare uppgifter såsom om att ladda ner en app, översätta en svensk text med hjälp av Google Translate eller att ta reda på avgångstiden för en resa med SL. Ibland rörde det sig om svårare uppgifter i flera steg där man både behövde logga in och sedan utföra en uppgift såsom att skicka ett e-mail till kursledaren eller att lägga in en provfaktura för betalning på internetbanken. Deltagarna fick under kursen som sagt göra många sådana övningar av olika slag. De ansökte om ett bibliotekskort online, loggade in på 1177 för att se om det fanns några bokade tider, använde Google Maps o.s.v.

⁹⁴. Intervju med tjänsteperson i Danderyd 22/6 2022.

⁹⁵. Det fanns även tillgång till Ipads för de deltagare som hade problem med sina telefoner eller som hade glömt dem hemma.

⁹⁶. Intervju med tjänsteperson i Danderyd 22/6 2022.

Gemensamt för dessa praktiska övningar var att det var tydligt att de bidrog till lärandet hos de flesta av deltagarna och inte minst eftersom det ofta uppstod små bekymmer vid utförandet av dem. Om man exempelvis ska skriva in sitt personnummer på en webbplats, ska det då vara tio eller tolv siffror? Hur är det med bindestreck före de sista fyra siffrorna? Vissa deltagare var vana vid ett arabiskt alfabet på sina telefoner och behövde anstränga sig för att hitta de rätta latinska bokstäverna. Varför kom mitt e-mail inte fram? Missade jag någon bokstav? En del av värdet i dessa övningar bestod således i att deltagarna tvingades öva sig på felsökning när saker inte fungerade. Lärdomar såsom att man kan klicka på en symbol för att se vilka tecken man skriver i en lösenordsruta, att man kan öppna skickat-mappen för se om man skrivit in rätt mailadress, att man ibland måste trycka på knappen för hämta ny mail, etc., var sannolikt nyttiga för många.

De flesta deltagarna i de undervisningsgrupper jag följde klarade merparten av de här uppgifterna på ett ganska bra sätt, om än efter viss möda och med lite handledning från kursledaren. Undantaget var möjligen appen för 1177 som onekligen är ganska komplicerad. (Innan man exempelvis kan se sina bokade tider måste man först välja rätt ingång i appen och sedan lägga till – och då också hitta – sina mottagningar och vårdkontakter i en lista med namn på vårdcentraler och specialister av olika slag). De resterande övningarna gick dock oftast som planerat för de flesta av deltagarna. Men inte riktigt för alla deltagare. Vi ska uppmärksamma förutsättningarna och utmaningarna för de individer som hade det svårast under kursen lite extra i det här avsnittet.

Som påpekades i inledningen till kapitlet fanns det bland deltagarna i de två grupper jag observerade både kvinnor och män i olika åldrar.⁹⁷ De flesta av deltagarna hade mellan sex och tolv års skolgång bakom sig och i synnerhet männen hade oftast tidigare yrkeserfarenheter av olika slag. I de två grupperna fanns dock även ett par kvinnor i 40-årsåldern med kort eller ingen skolbakgrund och utan arbetslivserfarenheter utanför det egna hemmet. Åtminstone en av dem kunde heller inte läsa och skriva. Hon var dock både motiverad och arbetsam under lektionerna, och som hon själv beskriver det var det nog inget fel på själva kursen. Däremot tyckte hon att hon själv hade vissa brister:

”Allt var bra. Men, och det här handlar ju om mig och att jag inte kan läsa – det var det som var svårt för mig. Men det är ju inget som har med själva kursen att göra. Det är något som beror på mig själv.”⁹⁸

Man kan förstås också se det på ett annat och lite rimligare vis: Nämligen som att kursen i det här fallet inte var fullt ut anpassad för hennes förutsättningar. Vid mina observa-

97. Åldersspannet i gruppen var från omkring 20 år till dryga 45 år.

98. Ur fokusgruppsintervju med kvinnliga deltagare i kursen 5/7 2022.

tionstillfällen lyckades hon med lite hjälp lära sig att ladda ner appar, vilket hon inte hade gjort förut. Sedan blev det ofta för svårt för henne. I övningen där man skulle skanna en text med kameran i Google Translate konstaterade hon att 'jo, det syns tecken – men jag kan ju inte läsa dem'. Vid övningar som krävde inloggningsar tog det lång tid för henne att hitta rätt bokstäver och ofta behövde hon hjälp av tolken för att skriva rätt. Dessvärre hann tidsgränsen för inloggningen ibland löpa ut i appen innan hon var klar och hon fick börja om på nytt. På samma vis var även andra aspekter av undervisningen vanskliga för henne, såsom att följa med i läsriktningen i det upptryckta bildmaterialet.⁹⁹

Skälet till att uppmärksamma den här deltagarens svårigheter i detta avsnitt är inte i första hand att påtala att hon nog hade varit behjälpt av andra och mer anpassade undervisningsformer. Så kan mycket väl vara fallet. Men det väsentliga här är att upprepade erfarenheter av att misslyckas riskerar att påverka den fortsatta lärandeprocessen. För personer med låg självtillit inför digitala lösningar är det viktigt med övningar som bidrar till en känsla av gradvis ökat självförtroende och som stärker den egna bilden av vad man är kapabel till. På så vis sänks trösklarna en bit inför nästa tillfälle när man ställs inför valet att befatta sig med digital teknik eller inte. Nackdelen med blandade undervisningsgrupper för individer med väsentligt sämre förutsättningar än andra handlar delvis om detta samspel mellan självbild och motivation. Som en tjänsteperson i Danderyd uttrycker det hela:

*"[Det hade kunnat vara bra] att göra en skillnad på utbildnings- och datavana sedan tidigare. [...] Om man liksom kan relatera till gruppen så blir det lättare. Man kan bara tänka utifrån sig själv: Om man kommer in i en grupp och alla [andra] är tio år före, som det skulle kunna vara i det här sammanhanget, så är det inte så motiverande. Det känns ju hopplöst från början. Så absolut, att man kollar 'har du datavana sedan tidigare – ja/nej?'. Hur många år då? Klarar du av Word? Att man gör en sådan grund först. [...] Och då hellre kanske skjuta lite på det för att få ihop en grupp, eller att köra två olika språk [samtidigt]."*¹⁰⁰

Kursledaren i Danderyd resonerar på ett delvis liknande sätt när han funderar på hur man idealt sett skulle vilja ha undervisningsgrupperna. För vissa individer hade det varit bra att börja med saker som känns roliga för att de gradvis skulle vänja sig vid teknikanvändningen menar han:

99. Relativt ofta började hon bläddra bakifrån i materialet och gav efter en stund upp när hon inte hittade rätt. Hon tog heller inte med sig materialet hem efter lektionen. Sådana svårigheter med att t.ex. tolka bilder och förstå läsriktningen och ordningsföljden i illustrationer, är f.ö. väl kända när det gäller personer som inte kan läsa och skriva. Se t.ex. Lindgren, Törnlinde & Åslund (2021).

100. Intervju med tjänsteperson i Danderyd 3/6 2022.

”Jag hade nog delat upp [utifrån] utbildningen som de har. [...] För de som har lite [viss] utbildning kunde jag ha en grupp [...] och för de som inte har någon utbildning kunde jag köra lite långsammare, och även lite längre tid. [...] [Med vissa behöver man börja med] att bara leka, med något spel till exempel. I början. Då får man spela något spel som inte bara [handlar om] spelet utan om att man ska trycka på knapparna och se att det inte är farligt.”¹⁰¹

Medvetenheten om de här utmaningarna för vissa personer har således funnits i Danderyd. Som en annan tjänsteperson påpekar vet man mycket väl att personer med mycket kort skolgång är en speciell målgrupp som kan behöva ha en särskild pedagogik.¹⁰² Det har även funnits en ambition att uppmärksamma sådana aspekter i gruppindelningen, och när det inte varit möjligt har man försökt ge individerna tillfälle för extraundervisning. Som hon konstaterar är det förstås inte idealiskt att sätta in personer med noll till sex års skolbakgrund i blandade undervisningsgrupper.

Min bedömning är ganska likartad. De praktiska inslagen i kursen i Danderyd har utan tvivel varit till nytta för lärandet hos de flesta av deltagarna. Delvis eftersom vägen till färdighet går genom övning men också eftersom man i det här fallet har arbetat med den utrustning som senare också är tillgänglig i de nyanländas vardag. För den stora majoriteten av deltagare som har haft med sig minst sex års skolgång och åtminstone någon tidigare erfarenhet av att använda appar har denna undervisning passat bra mot deras förutsättningar. De praktiska övningarna har troligen bidragit till att de har fått med sig en känsla av ökad förmåga eller till att steget till att prova på egen hand har känts kortare. Men för de individer som inte har haft dessa förutsättningar hade man förmodligen behövt börja på en annan nivå för att de skulle få med sig samma känsla. I nästa avsnitt ska vi diskutera dessa resultat av utbildningen för deltagarna lite mer ingående.

RESULTATEN AV ARBETET

Som diskuterades i inledningskapitlet har värderingen av resultaten av kursen för deltagarnas vidkommande främst vilat på vad man skulle kunna kalla indirekta metoder. Skälet är framförallt att det inte har funnits någon tydlig ”baslinje” över deltagarnas färdigheter före kursen att jämföra deras relativa framsteg mot. För utvärderingens del har det därför heller inte varit motiverat att genomföra något bedömande test med dem efteråt. Grunden för resultatvärderingen har istället bestått i en sammanvägning av data från intervjuer och observationerna av deltagarnas arbete under lektionerna. En viktig del av materialet har bestått av fokusgruppssamtal med deltagarna om deras egna synsätt på kursen och vad de har lärt sig, men därutöver har också tjänstepersonernas uppfattningar om vad kursen har betytt för de nyanlända spelat viss roll i sammanhanget.

¹⁰¹. Intervju med tjänsteperson i Danderyd 22/6 2022.

¹⁰². Intervju med tjänsteperson i Danderyd 16/5 2022.

Vi ska börja med tjänstepersonernas synsätt på resultaten. Tycker de sig ha sett någon skillnad i digital förmåga eller självständighet för de individer som har genomgått utbildningen? Som en av tjänstepersonerna beskriver det tycker hon att detta märks på lite olika sätt, både när det gäller självständigheten och i kontakten med integrationshandläggarna:

”Det är mycket som går bra tycker jag. Vi märker när handläggarna träffar klienterna att de verkligen lär sig och blir bättre rustade. [...] Både i början, att personen lär sig att åka runt snabbare, om jag generaliserar [...] men jämfört med om man inte har fått den här genomgången. Vi märker att folk vet skillnad på vad ens bank är och [vad] det mobila bank-id:t [är]. För det har vi ju märkt innan att de inte riktigt vet [...] Så intrycket är att de är bättre rustade”¹⁰³

Som tjänstepersonen uttrycker det är intrycket således att de personer som har gått kursen har blivit bättre rustade i sin grundförståelse av digitala lösningar. En annan tjänsteperson, som främst arbetar med individer med stora behov, tillägger att värdet av kursen inte minst har handlat om att man lyckats minska riskerna för att vissa personer ska hamna i problem. Detta gäller exempelvis de individer som inte förstår hur de ska ta sig till besök eller har svårt att hålla reda på sina kallelser, eller som inte riktigt vet hur man betalar räkningar. Som han påpekar finns det inte alltid tid i ordinarie verksamhet för att se till så att alla har den typen av grundförutsättningar:

”Vi insåg att det fanns folk som halkade efter bara för att de inte har kunnat hantera ett bank-id till exempel. Eller att hantera ‘Google Maps’. Och det blev väldigt stora konsekvenser. Det blev missade tider, de vet inte hur de ska kunna ta sig dit, de har inte kunnat betala räkningarna [...] Hantera sin mail, de får ju en massa kallelser både på sms och mail. [...] Och vi hinner inte med här på socialkontoret [...] att dagligen lära upp dem. Vi har inte de resurserna. Så tack vare kollegorna som har byggt upp den resursen [...] [funkar det bättre].”¹⁰⁴

Som både denna och en tredje tjänsteperson tar upp tycker man sig även se en del indirekta nyttor av kursen, som snarast handlar om att de nyanlända som grupp har fått en större kapacitet att hjälpa varandra i digitala frågor. Man vet att många nyanlända gärna söker stöd av landsmän i olika slags frågor, och som ett led i arbetet i Danderyd försöker man också engagera personer som har en viss förmåga som volontärer på Välkomstcentret och på Mötesplatsen, vilket är av värde både för dem själva och för målgruppen i stort.¹⁰⁵

”Någon har ju gått kursen med [kursledaren] och lärt sig, och då vill vi ju att de

103. Intervju med tjänsteperson i Danderyd 16/5 2022.

104. Intervju med tjänsteperson i Danderyd 1/6 2022.

105. Intervju med tjänsteperson i Danderyd 3/6 2022.

ska lära sig av varandra [...] Vi skapar den miljön liksom [...] Det finns några personer som har lätt att lära sig det här med de digitala verktygen. Och att då ge dem den möjligheten att kunna förmedla sina kunskaper till andra, och som trivs i den rollen, då bygger du ju andra saker. [...] många blir mer ansvarstagande.”¹⁰⁶

Sammanfattningsvis är det tydligaste gemensamma draget i tjänstepersonernas upplevelser av resultaten att man tycker sig ha märkt en generellt höjd lägsta-nivå av digitala baskunskaper bland de som har deltagit i undervisningen. Vissa har blivit mer självständiga när det gäller att kunna ta sig till platser på egen hand och har lättare att hålla ordning på kallelser och sms. Andra har blivit mer aktiva i att hjälpa grannar och landsmän i olika ärenden, och många befinner sig någonstans däremellan. Som grupp har de nyanlända dock fått en bättre grundförståelse av vanliga digitala verktyg såsom bank-id och e-mail vilket även har underlättat arbetet i andra delar av verksamheten. Att alla skulle bli självgående i digitala frågor var heller inget man hade förväntat sig på kort sikt.

DELTAGARNAS UPPLEVELSER

Vi ska därmed vända blicken mot deltagarnas upplevelser av den digitala kursen, och deras syn på sitt eget lärande under den. Några veckor efter det sista kurstillfället genomförde jag fokusgruppssamtal med sammanlagt sex av de åtta deltagarna i den arabisktalande gruppen. Samtalen genomfördes med tolk i samma lokaler som kursen hade hållits och var uppdelade i två grupper där den ena bestod av tre kvinnor och den andra av tre män.¹⁰⁷ Av anonymitetsskäl beskrivs deltagarna i det här avsnittet oftast på en kollektiv nivå om det inte har uppenbar betydelse för resultatdiskussionen. Innan vi kommer in på deras upplevelser av kursen ska några bakgrundsfakta om personerna i de två grupperna presenteras:

Männen	Kvinnorna
Deltagarna i den manliga gruppen var mellan 25 och runt 30 år gamla. Två av dem hade nio års skolgång bakom sig medan en hade gått sex år i skola. Alla hade yrkeserfarenheter av olika slag från sina hemländer, som i det här fallet var Syrien och Sudan. En av dem hade också använt internet i sitt arbete. De hade alla haft smarttelefoner innan de kom till Sverige, omkring elva månader tidigare. Ingen hade tillgång till dator eller Ipad i sina hem.	Deltagarna i den kvinnliga gruppen var mellan 25 och 45 år gamla. En hade omkring tolv års skolgång bakom sig och en runt sex år, medan den tredje inte hade gått i skola alls. Ingen av dem hade någon längre arbetslivserfarenhet från sina hemländer, och de hade kort eller ingen vana av smarttelefoner innan de kom till Sverige. Kvinnorna var liksom männen från Syrien och Sudan, och hade kommit cirka elva månader tidigare. Ingen hade dator eller Ipad hemma.

Som framgår av sammanfattningen ovan handlade de främsta skillnaderna mellan de två deltagargrupperna dels om att variationen i utbildningsnivå var större bland kvinnorna än

¹⁰⁶. Intervju med tjänsteperson i Danderyd 1/6 2022.

¹⁰⁷. Vid samtalen användes samma tolk som hade arbetat vid de flesta av lektionerna.

bland männen, och dels om att männen hade mer arbetslivserfarenhet och längre vana av att använda smarttelefoner än kvinnorna. Därtill var genomsnittsåldern något högre i den kvinnliga gruppen. Samtalsfrågorna som ställdes till grupperna handlade mestadels om olika aspekter av hur man hade upplevt kursen, och vilka förmågor man tyckte sig ha fått eller stärkt genom den. Men därtill ställdes även några frågor om tillgång till teknik och om hur mötet med det digitala Sverige hade uppfattats på ett antal olika livsområden.

Vi ska börja med upplevelserna av kursen. Såväl kvinnorna som männen framhöll att de var nöjda med utbildningen och att de tyckte att den hade varit mycket lärorik. En person lyfte fram att man fick med sig häften som visar hur man använder bank-id, Nordea och olika slags appar. En annan menade att gruppstorleken var lagom jämfört med hur det kan vara på exempelvis SFI. Några av männen tyckte att tempot ibland hade varit långsamt, men att det samtidigt var bra att det var grundligt. Det hade också varit nyttigt att få göra övningarna på den egna telefonen och att få sitta i grupp så att man kunde diskutera. Alla tyckte också att läraren varit mycket bra. Möjligen märktes en viss skillnad mellan den kvinnliga och den manliga gruppen när jag bad dem att exemplifiera vad de tyckte att man lärt sig på kursen. Kvinnorna tog spontant ofta upp vissa av de mer grundläggande inslagen:

”Vi har lärt oss [...] massor med grejer. Hur man åker tunnelbana och vanligt tåg. Jag åkte till Västerås för att göra ett pass där. Så ja, vi har lärt oss en hel del.”¹⁰⁸

”Samma sak, vi lärde oss jättemycket. Hur man använder e-mail till exempel och sådana saker.”¹⁰⁹

Av viss relevans i sammanhanget är också att alla deltagare ansåg att kursen hade erbjudit dem något som de inte har fått ta del av på andra håll i Sverige. Som framgick ovan hade alla deltagarna anlänt för omkring elva månader sedan och var således i full gång med olika etableringsaktiviteter. Men på samhällsorienteringen handlade det mest om lagar och regler och hur man ska vara som medborgare, framhöll någon, och på SFI:n handlar det om att lära sig språket. En annan person menade att det hade funnits vissa små inslag på SFI-undervisningen, såsom hur man kunde söka jobb eller anmäla frånvaro digitalt. Men det hade inte funnits någon som har tagit ett helhetsgrepp om de digitala frågorna på samma vis som i den här kursen. Som en person berättade brukade han ibland få frågor från klasskamrater på SFI om räkningar och e-mail och sådant. ”Och då visar jag dem” förklarade han nöjt.¹¹⁰

På frågan om vad som hade varit lättast och svårast under kursen menade de flesta att bitarna kring Google Maps och SL-appen hade varit enklast. De svårare delarna handlade

¹⁰⁸. Kvinnlig deltagare på kursen i Danderyd.

¹⁰⁹. Kvinnlig deltagare på kursen i Danderyd.

¹¹⁰. Manlig deltagare på kursen i Danderyd.

om e-tjänsterna för myndigheter och vårdgivare av olika slag. Vården och 1177-appen var absolut svårast tyckte två av männen. Därefter kom Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och att betala räkningar i fallande ordning. Problemet är ju också reglerna framhöll en person, att man inte får pengar om man gör fel. Kvinnorna lyfte också fram vården men sa även att banken och att betala räkningar är svårt när man är ny i Sverige. En av dem tyckte att det var skönt att hon hade lärt sig det nu, men de andra kände sig fortfarande osäkra. "Det är till exempel det här med autogiro" påpekade en av dem. Hyran och elen ska dras automatiskt, men det sker inte direkt när man får lönen och då blir det svårt att hålla koll.

Som en del av fokusgruppssamtalen ställdes också frågor till deltagarna om hur de bedömde sina egna förmågor nu efter kursen gällande utförandet av vissa typer av digitala vardagsrenden. De områden där de ombads att skatta sin förmåga på innefattade följande göromål:

- **Använda SL-appen?**
- **Skicka e-mail?**
- **Betala räkningar på internetbanken?**
- **Aktivitetsrapportera digitalt?**
- **Söka etableringsersättning digitalt?**
- **Använda 1177 (se bokade tider/avboka besök)?**

I den manliga gruppen var samstämmigheten relativt stor i denna skattning av den egna förmågan. Att använda e-mail kunde man bra och likaså att nyttja SL-appen. Att betala räkningar online var heller inget problem, men en av männen sa att han ibland brukade kolla med sin handläggare för säkerhets skull. Aktivitetsrapporteringen kändes alltför lite osäkert eftersom man hade erfarenhet av att det kunde bli fel. Då var det möjligen lite lättare att söka etableringsersättning men även det kändes som ett "nja". 1177-appen låg däremot bortom allas förmåga. I den kvinnliga gruppen var svaren mer skiftande. Den yngsta kvinnan, som hade längst utbildning, tyckte att hon klarade av alla dessa områden förutom 1177. Kvinnan som hade gått omkring sex år i skola gav ett mer svävande svar. "Jag kan en del av det där, men inte allt"¹¹¹ menade hon. Den deltagare som inte hade gått i skola alls tyckte inte att hon kunde utföra någon av uppgifterna på egen hand. Men det fanns ändå vissa saker hon hade lärt sig sa hon, exempelvis hur man använder kartan i mobilen:

"Jag har problem med alla de där [områdena] [...] Och det är för att jag inte kan skriva och läsa och prata språket. Det kanske blir lättare sedan när man lär sig.

¹¹¹. Kvinnlig deltagare på kursen i Danderyd.

Men just nu är det min son som liksom fixar allt, och även fyller i ansökan och sådant. [...] Det jag lärde mig på den här kursen, det var ju till exempel kartan. Hur man använder sig av en karta.”¹¹²

Som uppföljning till denna del av samtalet ställde jag även några frågor till deltagarna om var man i så fall vände sig när man behövde hjälp med digitala ärenden. Förutom kvinnan i citatet ovan, som lyfte fram sin (vuxne) son, var det ingen deltagare som nämnde barnen eller den närmsta familjen här. Däremot påpekade många att det fanns bra stöd att få från kommunen när det behövdes och inte minst från de egna handläggarna. ”Men numera brukar folk ofta komma till mig och be om hjälp”¹¹³ sa en av männen. En annan instämde, självständigheten upplevdes ha ökat. Att exempelvis vända sig till vänner och släktingar med digitala frågor kändes av olika skäl inte särskilt aktuellt:

”Jag har inte så många släktingar eller nära vänner här. Min frus bror bor här. Men vi hörs bara kanske varannan månad, och då vill man ju inte prata om sådant, börja be om hjälp och så. Man lär sig efterhand det man måste. Kursen har varit jättebra.”¹¹⁴

”[En annan deltagare fyller på] Ja, förut hade man lite koll, men nu fick man en mycket mer ordentlig förståelse”¹¹⁵

Avslutningsvis ska något sägas om synen på innehållet i kursen i relation till deltagarnas självupplevda behov. Vid mina direkta frågor om det fanns något i kursen som kunde ändras eller utvecklas tyckte ingen deltagare det. ”Allting var bra. Jag ser inget som var dåligt eller kan bli bättre.”¹¹⁶ sa en person bestämt och de andra deltagarna i gruppen instämde; det var bra som det var. Lite senare under samtalen hade vi dock ett pass där deltagarna fick diskutera utifrån bilder på olika slags livsområden¹¹⁷ och vanliga digitala lösningar som förekom på dessa områden. I denna del av samtalet framkom efterhand att det fanns vissa saker som deltagarna gärna ville bli bättre på. Flera personer tog exempelvis upp kontakten med andra myndigheter än de som hade berörts under kursen såsom Polisen, Migrationsverket och Skatteverket:

”Det enda som jag känner är svårt är Skatteverket. Med den här skatteåterbäringen, när man ska få tillbaka pengar. Då skulle man hämta den där checken och gå

¹¹². Kvinnlig deltagare på kursen i Danderyd.

¹¹³. Manlig deltagare på kursen i Danderyd.

¹¹⁴. Manlig deltagare på kursen i Danderyd.

¹¹⁵. Manlig deltagare på kursen i Danderyd.

¹¹⁶. Deltagare på kursen i Danderyd.

¹¹⁷. Livsområdena var ”Konsumtion, handla och betala”, ”Bank och privatekonomi”, ”Myndigheter”, ”Transport och resa”, ”Hälsa och vård”, ”Fritid och socialt liv” samt ”Föräldraskap och skola”.

någonstans, men det var svårt och vi visste inte hur.”¹¹⁸

*”Migrationsverket och att göra pass vore bra, jag har fått en kallelse hem nu.
Och att kunna söka bostad är viktigt.”¹¹⁹*

Förutom myndighetsfrågorna var det också en deltagare, som hade barn i skolåldern, som lyfte fram föräldraskapets digitala utmaningar. Att hålla kontakten med barnens skola och att se till så att de fick vaccinationer och vård var en utmaning eftersom det kräver både digitala och språkliga kunskaper. Många deltagare tog i övrigt upp att de ville bli bättre på att använda en dator, om man fick önska sig en fortsättningskurs. Kanske kunde också en repetition av aktivitetsrapportering vara bra, tyckte någon. Kvinnan som inte hade gått i skola sa att det nog hade varit bra med någon sorts förberedande kurs för henne ”så att man får veta hur man ska använda telefoner och datorer och sådant”¹²⁰.

OM KORTA UTFALL OCH LÅNGA – EN SAMMANVÄGD RESULTATBEDÖMNING

Vi ska samla ihop de viktigare inslagen i dessa diskussioner till en mer sammanvägd bedömning om utfallen av kursen för deltagarnas vidkommande. Som start behövs dock först en kort rekapitulering om målen för arbetet som utgångspunkt för diskussionen. Det huvudsakliga syftet med utbildningen i Danderyd var alltså att stärka de nyanländas förmågor att använda digitala verktyg och lösningar i vardagen. Genom att ge deltagarna en ökad ”digital handlingskompetens” skulle kursen bidra till en större egenmakt för målgruppen och på sikt även en mer likvärdig tillgång till det digitaliserade samhället. Eller som det formuleras i kommunens övergripande riktlinjer för insatserna inom integration:

”För att säkra att målgruppen ska kunna ta del av samhällets digitala service, utgår uppdraget från ett genomgripande fokus på att främja lärande och utveckling av digital kompetens. Syftet är att stärka målgruppens egenmakt genom att utrusta dem med kunskaper i att använda digitala tjänster och lösningar i vardagen.”¹²¹

Som har påpekats tidigare är kursen inte den enda insatsen i kommunen som verkar i denna riktning. Men en rimlig tolkning av målen för själva utbildningen är att deltagarna skulle få med sig både vissa färdigheter på kort sikt och en stimulans av den fortsatta resan mot digital inkludering på längre sikt. Däremot är det inte alldeles uppenbart vilka färdigheter man ska ha fått med sig. Ska man klara av alla digitala lösningar som har tagits upp på

¹¹⁸. Deltagare på kursen i Danderyd.

¹¹⁹. Deltagare på kursen i Danderyd.

¹²⁰. Kvinnlig deltagare på kursen i Danderyd.

¹²¹. Danderyds kommun ”Insatser för integration: Riktlinjer”, s.7 (2022).

kursen eller räcker det med vissa? Och i så fall med vilken tidshorisont? Mot bakgrund av intervjuerna är det min bedömning att den egentliga målbilden i det här fallet har handlat om "att varje individ ska ha utvecklats utifrån sina förutsättningar" som en tjänsteperson uttryckte det.¹²² Alla ska ha fått med sig något från kursen som stärker deras förutsättningar för digital inkludering på kort eller lång sikt. Som en annan tjänsteperson beskriver det:

*"Vi förväntar oss inte [...] att de ska sluta ställa frågor [...] men att det ska bli enklare för dem i längden. Att de ska stå bättre rustade och känna till de här aspekterna som [kursledaren] går igenom. De behöver inte kunna allting. Men uppföljningen är då Välkomstcentret, och där jobbar de också väldigt mycket med pedagogik för handlingskompetens. Att 'testa själv först' men att stödet ändå finns där [...] Sedan är vårt mål förstås att de ska kunna de här sakerna inom tvåårs-aspekten. Så [kursen] är egentligen fundamentet."*¹²³

Min utgångspunkt för värderingen av resultaten är i grund och botten samma som den tjänstepersonerna ovan ger uttryck för. Det väsentliga när det gäller bedömningen av utfallen av kursen är inte exakt vilken nivå deltagarna befinner sig på efter densamma, utan om det har skett en "stegförflyttning" i deras förmåga. Mot bakgrund av mina observationer av det praktiska arbetet under kursen och intervjuerna med deltagarna är det min bedömning att alla personer jag följde gjorde någon sådan stegförflyttning. Vissa nådde långt i sin förmåga och klarade nästan alla digitala lösningar som ingick i kursen på egen hand. Andra nådde en nivå där de kände sig trygga med de medelsvåra inslagen i kursen såsom e-mail och att betala räkningar men var alltså försiktiga i myndighetsrelaterade e-tjänster, för att inte riskera att göra fel. Någon enstaka hade svårt med det mesta men befann sig likväl på en högre nivå än före kursen, och hade vant sig vid att använda telefonen för att ladda ner appar och använda kartan. Alla hade tveklöst också fått en mer gedigen kunskap om bakgrunden och kontexten för de digitala lösningar som togs upp under kursen. Som en deltagare sa:

*"Förut hade man lite koll, men nu fick man en mycket mer ordentlig förståelse."*¹²⁴

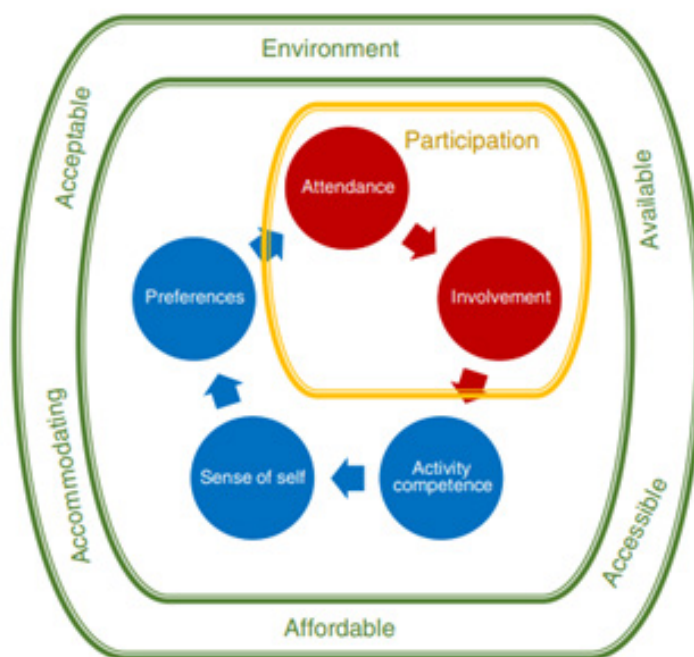
Frågan om deltagarnas egna upplevelser av kursen spelar dock än större roll för hur man ska se på de långsiktiga utfallen av utbildningen. Som har diskuterats tidigare i rapporten är nämligen frågor som rör motivation och självförtroende minst lika viktiga som kunskaper för individens fortsatta väg mot digital inkludering, eftersom de rör de egna trösklarna för att ta sig an situationer som innebär ett fortsatt lärande om digital teknik. Med övning kommer färdighet och lite mer abstrakt uttryckt skulle man kunna säga att vägen till "digital

122. Intervju med tjänsteperson i Danderyd 3/6 2022.

123. Intervju med tjänsteperson i Danderyd 16/5 2022.

124. Manlig deltagare på kursen i Danderyd.

delaktighet” i det här fallet går via ”digitalt deltagande”. För frågor som rör utvecklandet av en aktivitetskompetens är själva deltagandet i aktiviteten viktigt. Av samma orsak beskrivs därför också ”deltagande” ibland som en sorts självförstärkande cirkel. De individer som deltar tenderar att få en ökad förmåga och självkänsla som gör det lättare att fortsätta delta även i framtiden. Som illustration kan följande figur från Imms et.al. lyftas fram: ¹²⁵



Figur 8. "A family of participation and participation-related constructs situated within an environmental context" (Imms et. al. 2015)

Modellen ovan rör inte specifikt digital delaktighet men grundbudskapet är relevant även här: Det viktiga i sammanhanget är att "komma in i cirkeln" och börja delta. Att deltagarna på kursen i Danderyd kände sig mer bekväma och trygga med digitala lösningar var från den synvinkeln kanske det viktigaste resultatet av utbildningen. Med min bedömning har kursen såtillvida bidragit till att underlätta alla deltagares fortsatta lärande om den digitaliserade delen av samhällslivet. Även om det är uppenbart att personer som inte kan läsa och skriva kan vara i behov av någon typ av egen insats, så är den generella bilden att deltagarna kände sig stärkta och mer självständiga i digitala frågor genom kursen. Som framgick av mina samtal med den grupp jag följde hade alla dessutom en tydlig förståelse för vikten av digitala kunskaper i Sverige. Som två deltagare uttryckte det:

"Ja, det måste man ha idag. Det funkar inte annars." ¹²⁶

¹²⁵. Imms et. al. (2015).

¹²⁶. Manlig deltagare på kursen i Danderyd.

*"[Innan jag kom till Sverige] använde jag [...] Facebook, Messenger och sådana appar. Men det var inte som här. För här har man ju typ alla sina dokument på telefonen, och man har banken på telefonen."*¹²⁷

GENUS OCH BARNPERSPEKTIV?

Innan vi sätter punkt för det här kapitlet ska vi ta upp två sidor av kursen i Danderyd som hittills inte har berörts på ett ordentligt sätt i texten. Förutom den allmänna målsättningen om att stärka de nyanländas digitala kompetens fanns det nämligen ytterligare ett par motiv för arbetet. Dels betonades den särskilda vikten av att stärka nyanlända kvinnors digitala förmågor och dels lyfte man fram barns uppväxtvillkor i familjer där föräldrarna saknar access till det digitala samhällslivet. Som en av tjänstepersonerna i Danderyd beskriver det:

*"Vi vet [...] att kvinnor tenderar att av olika anledningar halka efter i etableringen. Och vi ser att många av de ärenden som vi tar emot kommer från en mer patriarkal kontext där mannen har varit mer kunskapsbärande. Om de har lite digitala färdigheter sedan innan är det ofta mannen som har det. I flera ärenden är det bara mannen som har en smartphone, exempelvis. Och det ville vi göra det vi kan för att bryta. Så genusfrågan är central även i det här [...]. [Och] ett barnperspektiv är såklart viktigt [...] också i den här frågan. Både för att föräldrar ska få tillgång till samhället, det påverkar ju också barnen. Men också för att vi ser att barnen tenderar att lära sig väldigt snabbt [...] och riskerar att hamna i en omsorgsgivande roll. Och det vill vi verkligen motverka."*¹²⁸

Frågan är då vilka spår dessa genus- och barnperspektiv har satt i det praktiska arbetet med kursen? Vi ska börja med genusfrågan, och några korta iakttagelser från min sida. Som har påpekats tidigare var det troligen viktigt att man erbjöd barnpassning i samband med kurstillfällena för att möjliggöra kvinnors deltagande i utbildningen. Åtminstone en av de kvinnor jag följde använde sig av denna möjlighet ganska regelbundet. När det gäller själva undervisningsarbetet föreföll kursledaren också ganska medveten om könsrollerna i gruppen. Han valde exempelvis att sära på män och kvinnor som hade en familjerelation till varandra i de praktiska övningarna, och initierade vid några tillfällen samtal om vem det var som skötte vad hemma hos deltagarna och varför. Vid mina fokusgrupper tyckte också både kvinnorna och männen att det hade fungerat bra att arbeta i blandade grupper.

Det man möjligen kan fundera på gällande genusfrågorna handlar dels om stödet i digitala

¹²⁷. Deltagare på kursen i Danderyd.

¹²⁸. Intervju med tjänsteperson i Danderyd 16/5 2022.

frågor till personer med mycket kort skolgång, eftersom dessa ofta är kvinnor, dels att arbetssättet när det gäller vilka individer som kallades till kurserna förutsätter en kontinuitet. Som påpekades i den första delen av det här kapitlet har man i Danderyd tagit viss hänsyn till personliga skäl i besluten om vilka nyanlända som kallats till de olika kursomgångarna. Även om det är en rimlig utgångspunkt ska det dock sägas att flera av de individer som ursprungligen var tänkta att delta i de grupper som jag följde, men som inte kallades, var kvinnor. Skälet var i deras fall föräldraledighet.

Min bedömning när det gäller barnperspektivet i satsningen är att det har varit ganska indirekt. Som påpekades i projektbeskrivningarna från Danderyd är det självfallet så att föräldrars access till den digitaliserade delen av samhällslivet även påverkar barns uppväxtvillkor. Men idealt sett hade det också varit önskvärt om de digitala utmaningar som är kopplade till just föräldrarollen, såsom i kontakten med skolan och i barnens fritidsaktiviteter, hade varit del av det stöd som gavs till nyanlända i digitala frågor. En av deltagarna på kursen tog också upp denna aspekt under fokusgrupperna. Att döma av intervjuerna med tjänstepersonerna kan det dock vara så att detta är en ambition som finns på sikt:

“Vi funderar lite på – som en parentes – att inkludera en modul i kursen för föräldrar, om skolplattformen. [...] För där märker vi också att de inte kan följa med på samma sätt som föräldrar som har digitala färdigheter. Och de påverkar ju familjen i stort, men också barnen. [...] [Skolan] kanske säger liksom att ‘ja, du får gå in på appen och läsa in dig’. Och man vet inte ens riktigt vad som förväntas, och i många möten används inte tolk heller. Det blir orättvist från början.”¹²⁹

129. Intervju med tjänsteperson i Danderyd 16/5 2022.

4. Slutsatser och rekommendationer

”Allting var bra. Jag ser inget som var dåligt eller kan bli bättre. Vi var jättenöjda och allt var tydligt.”¹³⁰

Såvitt jag kan bedöma är citatet ovan ganska talande för många deltagares syn på den kurs i digitala frågor för nyanlända som har stått i centrum för den här utvärderingsrapporten. Utbildningen har varit uppskattad och den har fyllt ett behov för de nyanlända i deras möte med det digitaliserade Sverige. Deltagarna har känt sig stärkta och fått en större självförtroende i digitala frågor, och vid sidan om de direkta färdigheter de har fått med sig från kursen talar mycket för att den även har underlättat deras fortsatta resa mot digital delaktighet på längre sikt. Mycket har således varit bra med insatsen i Danderyd. I det här avslutande kapitlet ska vi dock utveckla resonemanget en aning om vad det var som gjorde den bra, och vilka generella lärdomar som finns att dra från den.

Det övergripande målet för rapporten har varit att bidra till ett lärande om hur man kan genomföra den här sortens stödinsatser för digital delaktighet hos nyanlända flyktingar. Men den större kontexten för rapporten handlar ytterst även om socialtjänstens arbete för att motverka digitalt utanförskap bland sina brukare. På senare år har det vuxit fram åtskilliga insatser som är tänkta att verka i denna riktning. Vissa av dem handlar om att ge assistans vid användandet av digital teknik, andra om att öka brukarnas tillgång till sådan teknik, och ytterligare andra som i det här fallet att öka individens förmåga att klara saker på egen hand. Gemensamt för många av dem är dock att vi alltför sällan vet ganska lite om vad de leder till och hur de bör utformas för att svara mot brukarnas behov.

Frågan om nyanländas behov och hur man kan anpassa en insats till dessa behov har därför också givits stort utrymme i den här rapporten. Arbetet med nyanlända ger dessutom en tydlig illustration till en mer generell lärdom för insatser mot digitalt utanförskap i

¹³⁰. Deltagare på kursen i Danderyd.

stort. Nämligen att bristande digital förmåga ofta bara är en av de faktorer som bidrar till den här sortens utanförskap. Om man ser användandet av digitala lösningar i ett praktiskt handlingssammanhang märker man snart att det krävs mer än bara teknisk kunskap för att använda exempelvis en svensk e-tjänst. Det behövs i regel även kunskap om det samhälle som här uppträder i sin digitaliserade form, viss språklig förmåga och tillgång till fungerande utrustning. Dessutom måste man våga sig på det hela. Som framgick i den här rapporten är ett skäl till varför nyanlända drar sig för att använda e-tjänster för bidrag och ersättningar helt enkelt att de vill minska risken för att göra kostsamma fel.

Detta är i sin tur också en anledning till varför stödet för nyanlända i digitala frågor bör komma in ganska tidigt i mottagandeprocessen. Det tar tid att känna sig trygg i mötet med det digitaliserade samhället för någon som är ny både i samhället och inför den digitala tekniken. Nyanlända behöver få närma sig dessa områden utifrån sin horisont, i sin takt och utifrån sina förutsättningar. Därför är det också viktigt att det finns ett stöd att få i dessa frågor från handläggare och annan personal som har kunskap om individens förutsättningar och livsomständigheter, och att detta stöd finns kvar över viss tid. De exakta behoven och förutsättningarna ser nämligen olika ut hos olika personer.

Annorlunda uttryckt är det därmed också önskvärt att arbetet med att ge stöd i de digitala frågorna bedrivs på ett sätt som är integrerat i det övriga mottagandearbetet i kommunen. En av orsakerna till att utbildningen i Danderyd fungerade bra var att den var del av ett sådant större sammanhang av stödinsatser riktade till individen. Kursverksamheten betraktades aldrig som en separat verksamhet där man skickade människor på en utbildning för att lösa deras digitala behov. Snarare sågs den som en pusselbit i en samlad ansats som även infattade möjligheter till repetition och individuellt stöd i olika former, vid behov fördjupade insatser från en specialpedagog, samt arbete inom ramen för den ordinarie handläggarverksamheten.

Sammantaget fanns det med min bedömning således en rad framgångsfaktorer i genomförandet av kursverksamheten i Danderyd, varav vissa handlade om själva undervisningsarbetet och andra snarare om hur kursen passade in i sitt sammanhang. Vi ska se närmare på några av dessa faktorer nedan. Men först ska några ord sägas om den viktigaste slutsatsen från utvärderingens sida.

EN UPPSKATTAD OCH VÄLBEHÖVD KURS SOM BÖR PERMANENTAS

Vi vet att digitala kunskaper och färdigheter är viktiga för vägen till arbete, bostad och egen försörjning – och för individens utsikter att känna sig som en del av samhället. Men det bör också framhållas att kursen i Danderyd därtill var mycket uppskattad av deltagarna själva. Närvarograden var hög och deltagarna fick med sig en ökad förmåga att använda digitala verktyg på egen hand i vardagen. Hur långt de nådde berodde delvis på

vilka förutsättningar de gick in i kursen med. Men samtliga personer som jag följde gjorde någon typ av stegförflyttning i sin digitala färdighetsnivå genom utbildningen. Dessutom kände sig deltagarna sig stärkta, vilket är viktigt i sig själv.

Bilden av kursen som välbehövd stärks ytterligare av att deltagarna tyckte att kursen erbjöd något som de inte hade fått ta del av på andra håll i sina etableringsinsatser. Vissa digitala inslag hade förekommit exempelvis på SFI-undervisningen men det fanns ingen annan part som hade tagit ett helhetsgrepp om de digitala frågorna på samma sätt som i den här utbildningen. De tjänstepersoner som intervjuades för rapporten tyckte sig ha också sett en generellt höjd lägstanivå av digitala baskunskaper bland de personer som hade gått kursen, och påpekade att det bidrog till att minska risken för vissa personer att hamna i problem av olika slag. Som en tjänsteperson sammanfattade det hela:

”Jag tycker inte att det är ’i tiden’ att börja med en digitaliseringskurs. Jag tycker att det är ’på tiden’. Det är verkligen... det har gått lite för lång tid egentligen tycker jag innan vi började. Det är konstigt att vi inte har kommit på det här tidigare.”¹³¹

Mot denna bakgrund är det min rekommendation är att utbildningarna i digitala frågor för nyanlända, som hittills delvis har drivits med utvecklingsmedel, bör permanentas i någon form i kommunen. Med det sagt ska vi nu vända blicken mot frågan om vad man kan lära sig av hur utbildningarna genomfördes i Danderyd.

INDIVIDKÄNNEDOM OCH TEAMARBETE

En av anledningarna till varför kurserna fungerade bra i Danderyd var att det fanns en god kännedom om de deltagande individerna från de inblandade tjänstepersonernas sida, och att man såg till att denna kunskap kom till användning i genomförandet av insatserna. Samarbetet och teamarbetet kring kursen på integrationsenheten spelade roll på flera sätt både inför, under och efter utbildningen. Att få nyanlända deltagare att komma till en frivillig kurs på kvällstid är ingen självklarhet, men i kraft av goda relationer och att tjänstepersonerna på olika vis underlättade för deltagarna att kunna delta lyckades man nå en mycket hög närvaro på kurserna. Kommunikationen mellan tjänstepersonerna inför och under undervisningen bidrog också till att man i ganska hög grad lyckades anpassa undervisningen till en heterogen målgrupp med olika förkunskaper och behov.

¹³¹. Intervju med tjänsteperson i Danderyd 3/6 2022.

CIRKELMETODIK OCH DIALOG CENTRALT FÖR ATT MÖTA KUNSKAPS-BEHOVEN

En andra framgångsfaktor i kursarbetet i Danderyd var att man klarade av att balansera olika former av kunskapsbehov mot varandra i undervisningen på ett bra sätt. I praktiken finns det nämligen ofta många slags frågor som en nyanländ person kan fastna på i mötet med svenska digitala lösningar, varav de rent tekniska aspekterna bara är en del. Många av de bakgrundskunskaper som är självklara för infödda svenskar är inte alltid lika givna för en nyanländ individ. Om man exempelvis inte vet vad "reducerat" och "fullt" pris står för blir det svårt att köpa en biljett i kollektivtrafiken. Och om man inte hittar OCR-numret på en faktura är det inte mycket nytta med att veta hur man signerar sin betalning med Bank-ID. I utbildningar om digitala frågor för nyanlända måste det därför också finnas undervisningsformer som förmår att fånga upp och möta den här typen av kunskapsbehov bland deltagarna.

I Danderyds fall arbetade man på ett genomtänkt och systematiskt sätt med en dialogmetodik för att tillgodose dessa behov av bakgrundskunskap hos deltagarna. Att kursledaren styrde dialogen genom att introducera olika diskussionsämnen gjorde också så att samtalen för det mesta var relevanta för utförandet av de digitala uppgifter som togs upp under kursen. Undervisningen baserades såtillvida också på en god kunskap om ungefär vilka frågor som kan svåra att förstå för nyanlända personer, och därtill arbetade kursledaren aktivt med gruppdynamiken för att skapa en lärandedialog mellan deltagarna.

"LESS IS MORE" – OCH VIKTEN AV PRAKTISKT ARBETE

En tredje faktor som bidrog till kursens nytta för deltagarna hade att göra med valet att begränsa kursinnehållet till de viktigaste digitala lösningarna för de nyanländas vardag. Beslutet skapade dels utrymme för dialogarbetet under lektionerna, och därmed också för en typ av samtal och diskussioner som sannolikt bidrog till att skapa en större trygghet för deltagarna i att våga använda vissa digitala verktyg på egen hand. Men framförallt var det också viktigt för att det gav plats åt praktiska övningar på deltagarnas egna mobiltelefoner. Min bedömning var att de här praktiska inslagen var mycket värdefulla för lärandet på flera sätt. Delvis eftersom vägen till färdighet går genom övning, men också eftersom man i det här fallet valde att arbeta med den utrustning som senare också fanns tillgänglig i de nyanländas egna liv. Därmed sänktes trösklarna för användandet av de digitala lösningarna rent generellt men även eftersom det konkret innebar att deltagarna lämnade lektionerna med rätt appar och inloggningsuppgifter installerade på sina telefoner.

VÄRDET AV EGEN REGI – OCH DET VÄSENTLIGA EFTERARBETET

Den sista omständigheten som ska lyftas fram gällande arbetet i Danderyd är att det utifrån min bedömning var viktigt för resultaten att man valde att bedriva kursen i egen regi. Och då inte minst när det gäller de långsiktiga resultaten av arbetet. Förutom det faktum att det underlättade både för arbetet med att få deltagarna att komma till kursen och för själva undervisningsarbetet i klassrummet, finns det även en annan typ av värde i att man gjorde det själv som handlar mer om det fortsatta stödet efter kursen. Som påpekades ovan var en av styrkorna med arbetet i Danderyd alltså att man inte såg kursen som en generell lösning på de nyanländas digitala behov, utan snarare som ett första steg på vägen mot digital delaktighet och som del av en större väv av stödinsatser.

Förutsättningarna för att ge ett effektivt sådant stöd på lång sikt förbättras avsevärt om man har förstahandskunskap om vad en individ har lärt sig under en utbildning. Den kanske största vinsten med att bedriva den här sortens kurs i egen regi handlar alltså om efterarbetet efter kursen, både eftersom det underlättar för repetition och bedömningar om ytterligare stödinsatser, men också eftersom det gör det lättare att ställa krav på att förmågor faktiskt används.

NÅGRA IDÉER INFÖR DET VIDARE ARBETET

Avslutningsvis ska några korta förslag till utvecklingsområden för kursverksamheten i Danderyd presenteras. Det första av dem är i sammanhanget av mindre vikt, men likväl värt att nämna, och gäller det upptryckta kursmaterial som deltagarna fick med sig hem efter lektionerna. Enligt min bedömning skulle detta material kunna utvecklas en aning, och möjligen kompletteras med steg-för-steg guider för att underlätta deltagarnas repetition av olika digitala lösningar på egen hand.

Det andra området är av lite större betydelse och handlar om avsaknaden av stöd gällande de digitala utmaningar som nyanlända föräldrar ställs inför just i sin föräldraroll. Idealt sett vore det önskvärt om frågor som rör exempelvis kontakten med barnens skola och bokning av fritidsaktiviteter kunde inkluderas i de utbildningar som ges i digitala frågor till nyanlända, för de familjer det berör.

Det tredje området är det viktigaste. Med min bedömning passade undervisningsformerna och kursinnehållet i Danderyd jämförelsevis bra för de flesta deltagare som hade minst sex års skolgång bakom sig, och åtminstone någon tidigare erfarenhet av att använda appar. För dem bidrog de praktiska övningarna under kursen sannolikt till att de oftast fick med sig en känsla av ökad färdighet eller till att vissa digitala lösningar kändes mer inom räckhåll för den egna förmågan. Däremot är det uppenbart att såväl

upplägget som övningarna passade sämre för deltagare med mycket kort skolgång, som helt saknade internetvana, eller som inte kunde läsa och skriva. För den gruppen av nyanlända behövs mer anpassade undervisningsformer. Helst bör de även få lära sig tillsammans med andra personer som de själva uppfattar som likar. Eftersom det i praktiken ofta handlar om kvinnor är det på sätt och vis även en genusfråga.

Referenser

- Arnelsson, G.B & Smith, W.P.** (2000). "The impact of stable and unstable attributes on ability assessment in social comparison" i *Personality and Social Psychology Bulletin*, 26 (8), s. 936–947.
- Asgari, S., Dasgupta, N. & Cote, N.G.** (2010). "When does contact with succesful ingroup members change self-stereotypes? A longitudinal study comparing the effects of quantity vs. quality of contact with succesful individuals" i *Social Psychology*, 41 (3), s. 203–211.
- Björkman-Franke K. & Spehar, A.** (2018). *Ny i staden: Hur upplever nyanlända flyktingar mottagande och integration i Göteborgs Stad, 2015–2017*. Göteborgs universitet, Centrum för Global Migration (CGM). Göteborg.
- Björnberg, U.** (2013). "Caught Between a Troubled Past and an Uncertain Future: The WellBeing of Asylum-Seeking Children in Sweden" i A. M. Mínguez (red.) *Family well-being: European perspectives*. Springer.
- Burchardt, T.** (2005). "Are one man's rags another man's riches? Identifying adaptive expectations using panel data" i *Social Indicators Research*, 74 (1), ss. 57–102.
- Diaz Andrade, A. & Techatassanasoontorn, A.A.** (2020). "Digital enforcement: Rethinking the pursuit of a digitally-enabled society" i *Information Systems Journal*, vol. 31 nr.1, s. 184–197.
- Digitaliseringsrådet** (2022). Sveriges digitalisering. Webbsurs, läst 2022-08-14. <https://digitaliseringsradet.se/sveriges-digitalisering/>
- Drewsen, A.** (2020). Dags att slå hål på myten om digitalt utanförskap. Från Digidel.se. <https://digidel.se/nyheter/dags-att-sla-hal-pa-mytan-om-digitalt-utanforskap/>
- Ekonomifakta** (2020). Utbildningsnivå – utrikes födda. Webbsurs, avläst 2020-10-15. <https://www.ekonomifakta.se/fakta/arbetsmarknad/integration/utbildningsniva/>
- Esaïasson, P., Gilljam, M., Oscarsson, H., Towns, A. & Wängnerud, L.** (2017). *Metodpraktikan: konsten att studera samhälle, individ och marknad*. 5:e uppl. Wolters Kluwer.
- ESV** (2012). *Programteori och verksamhetslogik – ett metodstöd för Regeringskansliet*. Rapport 2012:43. Ekonomistyrningsverket.
- Faure, L., Vendramin, P. & Schurmans, D.** (2020). "A situated approach to digital exclusion based on life courses" i *Internet Policy Review*, 9 (2) s. 1–18.
- Flemming, A., Mason, C. & Paxton, G.** (2018). "Discourses of technology, ageing and participation" i *Palgrave communication*, vol 54 nr. 2.

- Hallberg, A.-C.** (2006). Parental support in a changing society. Lund Studies in Health Sciences. Media Tryck Printing Office. Lund. Ak. Avhandling.
- Helsper E.J.** (2017) "The Social Relativity of Digital Exclusion" i *Communication Theory*, vol. 27, s. 223–242.
- Helsper E.J.** (2012) "A corresponding fields model of digital inclusion" i *Communication Theory*, 22(4), s. 403–426.
- Helsper, E. J. & Reisdorf, B. C.** (2016). "The emergence of a "digital underclass" in Great Britain and Sweden: Changing reasons for digital exclusion" i *New media and society*, 19(8), s.23–24.
- Iacobaeus, H., Francisco, M., Nordqvist, C., Sefyrin, J., Skill, K. & Wihlborg, E.** (2019). Digitalt utanförskap. En forskningsöversikt. Linköpings universitet, Institutionen för ekonomisk och industriell utveckling, Statsvetenskap. Linköping University Electronic Press. Linköping.
- IAF** (Inspektionen för arbetslöshetsförsäkringen) (2018). Arbetsförmedlingens stöd till arbetssökande som inte använder digitala tjänster. IAF-Rapport 2018:11.
- Imms, C., Adair, B., Keen, D., Ullenhag, A., Rosenbaum, P. & Granlund, M.** (2015). "Participation: a systematic review of language, definitions, and constructs used in intervention research with children with disabilities" i *Developmental Medicine and Child Neurology*, vol. 58 no. 1. Pp. 29–38.
- Internetstiftelsen** (2018). Svenskarna och internet 2018. Internetstiftelsen i Sverige (IIS).
- Internetstiftelsen** (2021). Digital kompetens.
<https://internetkunskap.se/ordlista/digital-kompetens/> (Hämtad 2022.08.12)
- Jedrzejewska, N. & Spehar, A.** (2019). Utmaningar och möjligheter i det kommunala arbetet för en långsiktig integration i Västra Götalands Län. Göteborgs universitet, Centrum för Global Migration (CGM). Göteborg.
- Johansson, K., Viberg, H. & Högstedt, K.** (2021). Äldre som användare av kommuners digitala information och tjänster. Kommunens perspektiv. Nestor FoU-centers skriftserie nr. 5:2021.
- Jordan, T.** (2019). Integrationsfrämjande genom dialog. Praktiker och förändringsteorier i sex verksamheter. Working papers – Department of Sociology and Work Science 2019:2. Göteborgs universitet, Institutionen för sociologi och arbetsvetenskap
- Kvale, S. & Brinkmann, S.** (2009). Den kvalitativa forskningsintervjun. 2:a uppl., Studentlitteratur. Lund.
- Lidén, G., Nyhlén, J & Nyhlén, S.** (2019). "Neoliberal Steering in Swedish Integration Policy: The Rise and Fall of Introduction Guides" i *Scandinavian Journal of Public Administration*, vol. 23 nr. 1, s. 23–40.

- Lindén, E. & Damjanovic, M.** (2021). Digitalt utanförskap i arbetsför ålder. En förstudie. Region Gävleborg. Individare.
- Lindgren, C. & Muhr, A.** (2020) Att informera nyanlända – en kartläggning av arbetet i mottagandeteam och socialtjänst. FoU-rapport nr. 38/2020. FoU Nordost.
- Lindgren, C., Törnlin, M. & Åslund, L.** (2021). Att vägleda och informera nyanlända som inte har lärt sig att läsa och skriva som barn. Ett metodstöd. FoU Nordost.
- Länsstyrelsen Stockholm** (2020). Bostad sist? Om bosättningslagen och nyanländas boendesituation i Stockholms län. Rapport 2020:4, Länsstyrelsen Stockholms län.
- Löthman, C.** (2022). Från monolog till dialog. Integration av nyanlända familjer i landsbygdsförskolor. Linköping Studies in Pedagogical Practices No. 43, Linköping Studies in Education and Social Sciences No. 20. Institutionen för beteendevetenskap och lärande (IBL), Linköpings universitet. Akademisk avhandling,
- Martinez, C. & Olsson, T.** (2022). "The warm expert—A warm teacher? Learning about digital media in intergenerational interaction" i *Convergence: The International Journal of Research into New Media Technologies*, vol. 6(0) pp. 1–17.
- Maxwell, G., Alves, I. & Granlund, M.** (2012). "Participation and environmental aspects in education and the ICF and the ICF-CY: findings from a systematic literature review" in *Developmental Neurorehabilitation*, vol. 15 no. 1, pp. 63–78.
- Mörling, M.** (2007). Att undervisa analfabeter: från det konkreta till det abstrakta. Stockholm, Natur och kultur
- Nordenfors, M., Melander, C. & Daneback, K.** (2014) Unga omsorgsgivare i Sverige. Linnéuniversitet, Nationellt kunskapscentrum Anhöriga (NKA).
- Nordqvist, C. & Wihlborg, E.** (2019). Digitalt först?: kommuners och professionellas arbete för ökad digital inkludering. DINO-rapport 2019:2. Linköpings universitet, Institutionen för ekonomisk och industriell utveckling, Statsvetenskap. Linköping University Electronic Press, Linköping.
- Näringsdepartementet** (2017). För ett hållbart digitaliserat Sverige: En digitaliseringsstrategi. Näringsdepartementet. Tillgänglig: <https://www.regeringen.se/informationsmaterial/2017/05/for-ett-hallbart-digitaliserat-sverige---en-digitaliseringsstrategi/> [hämtad 2021-10-06].
- Olsson, J.** (2018). Situationen för nyanlända barn i familj – med fokus på sociala frågor och socialtjänstens roll. En kartläggning i de 13 kommunerna i Göteborgsregionen. FoU i Väst/GR
- Ottoson, M.** (2021). Digitalt utanförskap slår mot samhällets svagare grupper. Internetstiftelsen. <https://internetstiftelsen.se/nyheter/digitalt-utanforskap-slar-motsamhallets-svaga-grupper/> [hämtad 2021-11-19].

- Qvist, M.** (2017). "Flyktingmottagandet före etableringsreformen – styrkor och svagheter i det kommunala mottagandet", i Asplund, Tovatt & Thalberg (red.) Vägen till arbete – utlandsföddas möte med den svenska arbetsmarknaden. Delmi, Avhandlingsnytt 2017:3.
- Qvist, M. & Tovatt, C.** (2014). Från förväntningar till utfall – etableringsreformen på lokal nivå. Slutrapport för utvärdering av myndigheternas genomförande av etableringsreformen i Södermanlands län. Rapport 2014:19, Länsstyrelsen Södermanlands län. Nyköping.
- Riksrevisionen** (2015). Nyanländas etablering – är statens insatser effektiva? RIR 2015:17.
- Scaramuzzino, G. & Hjärpe, T.** (2021) E-socialt arbete inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg: En systematisk litteraturoversikt. Forte.
- Schirmer, W. & Michailakis, D.** (2015). "The Luhmannian approach to exclusion/inclusion and its relevance to social work" i Journal of Social Work, vol. 15 nr. 1, pp. 45–64.
- SFS 2018:1937.** Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service.
- SFS 2016:38.** Lag om mottagande av vissa nyanlända invandrare för bosättning.
- SFS 2010:197.** Lag om etableringsinsatser för vissa nyanlända invandrare.
- SFS 2001:453.** Socialtjänstlag.
- Skill, K. & Kaharevic, A.** (2021). Förorten svarar. En enkätmetod för att kartlägga digital delaktighet och hållbarhet i Skäggetorp. DINO-rapport 2021:7. Linköpings universitet.
- SKR** (2022). Ansvarsfördelning nyanlända. <https://skr.se/integrationsocialomsorg/asylochflyktning-mottagandeintegration/ansvarsfordelningregelverk/nyanlanda.7168.html>. (avläst 2022-08-12).
- SOU 1997:120.** Vuxenpedagogik i Sverige. Forskning, utbildning, utveckling: En kartläggning. Utbildningsdepartementet.
- Storsthlm** (2021).
- Säinas, L. & Utterström, A.** (2021). ALFA svenska för alla. En handbok för cirkelledare i svenska för deltagare med kort eller ingen skolbakgrund. Rapport. Ibn Rushd studieförbund.
- Söderström, J.** (2022). "Profetian från 1993 slog in med råge" i Dagens Samhälle, nr 19/2022.
- Titzman, P. F.** (2012). "Growing up too soon? Parentification among immigrant and native adolescents in Germany", i Journal of Youth and Adolescence. Vol 41(7), s. 880–893.
- Torstensson, S./Ekonomifakta** (2022). Utbildningsnivå – utrikes födda. Webbresurs på www.ekonomifakta.se. Hämtad 2022-08-10 på <https://www.ekonomifakta.se/fakta/arbetsmarknad/integration/utbildningsniva>

- Tovatt, C.** (2013). Att avkoda systemets regler: Nyanlända invandrares berättelser om mötet med etableringen. Länsstyrelsen Södermanlands län, Rapport 2013:19.
- Umecon** (2016). En studie om digitalt utanförskap. Umecon/Svenska stadsnätetsföreningen.
- Vedung, E.** (2009). Utvärdering i politik och förvaltning. 3:e uppl. Studentlitteratur. Lund.
- Vilhelmsson, A., Östergren, P-O. & Björngren Cuadra, C.** (2015). Hälsa i centrum för etableringsprocessen. Bedömning av arbets- och prestationsförmåga inom etableringen av nyanlända. FoU-rapport. Malmö högskola. Malmö.
- Vlachos, K.** (2017). Ombytta roller: En litteraturstudie om unga omsorgsgivare i invandrade familjer. Ersta Sköndal Bräcke högskola, Institutionen för socialvetenskap. Självständigt arbete på kandidatnivå.
- Von Wachenfeldt, M.** (2019). Ledarskap i älskade barn. En kvalitativ studie om hur cirkelledare upplever sitt ledarskap i hanterandet av föräldrastöds materialet Älskade Barn. Institutionen för pedagogik och specialpedagogik, Göteborgs universitet. Mastersuppsats.
- Vuleta, D.** (2018). Ekonomisk otrygghet. En deskriptiv analys av migranternas överskuldssättning. Research Report in Sociology of Law 2018:1. Lunds universitet, Rättssociologiska institutionen. Lund.
- Wihlborg, E., Kaharevic, A., Kulanovic, A. & Elg, M.** (2021). Digital inclusion in a disadvantaged Swedish suburb: Trust and participation to form quality of government. Proceedings of the 54th Hawaii International Conference on System sciences 2021, s.2392. Tillgänglig: <http://hdl.handle.net/10125/70905>