

Digitaliseringen ska inte medföra att grupper offras

Debattartikel i Svenska Dagbladet 15 dec. 2018

Den senaste decennierna har digitaliseringsvågen svept genom landet. Med den följer drömmar om en stat som på ett resurseffektivt och modernt sätt kommunicerar med invånarna i ett Sverige där ”alla i hela landet är en del av och har förtroende för det digitaliserade samhället”(Regeringskansliet, 2017).

Tanken att digitaliseringen ska leda till besparingar har lett till en nedmontering av fysiska servicekontor, men för många grupper har övertron på digitaliseringens nytta fått ödesdigra konsekvenser. Det offentliga stänger dörren för stora delar av landets befolkning, med stora behov av kontakt med det offentliga Sverige. Vi menar att staten måste ompröva vilka effekter digitaliseringen får för tillit och invånarnas rättigheter. Det offentliga måste säkerställa den personliga fysiska kontakten med sina invånare.

Sverige har målet att bli bäst i världen på att ta till vara digitaliseringens möjligheter . Antalet personer som använder internet i Sverige har ökat från 86 % till 94 % mellan 2010-2017 (IIS, 2018). Antalet unika användare av självbetjäningstjänster hos myndigheter ökar också. Hos Försäkringskassan med hela 65 % sedan 2010 till dagens fyra miljoner användare (Försäkringskassan, 2018).

Många myndigheter anser därför att de fysiska servicekontoren är överflödiga. Att hänvisa sina användare till en app i en smartphone är ett billigt alternativ till en öppen myndighetsdörr. Detta får påtagliga och praktiska konsekvenser för den fysiska tillgängligheten. Försäkringskassan lade år 2007 ner över 80 % av sina servicekontor (SVT, 2007) och sedan 2015 har Arbetsförmedlingens dito försvunnit i en fjärdedel av alla kommuner (SKL, 2018).

Samtidigt visar en färsk rapport från SKL att nedläggningarna fått stora konsekvenser för de arbetssökande (SKL, 2018). Det är ett exempel på de negativa aspekter som följer i nedmonteringskölvatten, där vi förbiser det utanförskap som blir en naturlig följd. Siffror visar också att det finns många med funktionsnedsättning som möter hinder som saknas i den övergripande statistiken (IIS,2018).

Åtgärderna som föreslagits för att hantera problemen är långt ifrån tillräckliga. Den förra regeringen har exempelvis gett i uppdrag till Statens Servicecenter att tillgodose behovet av fysiska servicekontor men uppdraget har lämnats över utan mandat kring hur och inom vilka ekonomiska ramar det ska genomföras.

Vi ser framförallt tre problem som måste adresseras.

För det första måste staten ha en plan för de som lever utanför den digitala världen. Internetstiftelsens senaste undersökning *Svenskarna och internet* visar att så många som 1,1 miljoner svenskar lever i digitalt utanförskap (IIS, 2018). Denna grupp utgörs framförallt av

äldre, personer med funktionsnedsättning, ekonomiskt utsatta, nyanlända och asylsökande. Självklart är det önskvärt att allt fler av dessa ska inkluderas i det digitala Sverige, vilket kan ske genom universell utformning. Men vad händer med de som av olika skäl aldrig kommer kunna använda digitala tjänster? Man kan inte bara tvärt exkludera en så stor grupp individer från grundläggande samhällsservice – man måste kunna erbjuda alternativ.

För det andra är vi många som föredrar att möta en verklig människa vid myndighetsärenden. Servicekontor är några av de få platser där stat och invånare fortfarande möts. Utöver den service som erbjuds har de därmed en viktig funktion för känslan av samhörighet. När offentliga myndigheters servicekontor blir digitala riskerar därmed också invånarnas förtroende för den svenska staten att urvattnas.

För det tredje riskerar den ensidiga digitaliseringen att skapa en ineffektiv integrationsprocess för de som anländer från utlandet till Sverige. Denna grupp ställs, speciellt under etableringsprocessen, inför väldigt många och spridda myndighetskontakter, som exempelvis Migrationsverket, Skatteverket och Arbetsförmedlingen. Om dessa myndigheter framöver enbart existerar i digital form försvinner en viktig mänsklig introduktion till svenska samhället. Personliga möten främjar delaktighet och gemenskap, och på så sätt fyller de en viktig social funktion i integrationsprocessen.

Digitaliseringen har naturligtvis även inneburit stora fördelar. Framförallt ökad effektivitet i samhället, men även ökad tillgänglighet för många. Det är samtidigt orimligt att utvecklingen sker på bekostnad av de som är i behov av icke-digitala servicemöjligheter och mänskliga möten.

Digitalisering i all ära, men kommande regering måste ge tydliga besked kring hur man vill hantera den personliga kontakten mellan myndigheter och invånare. I förlängningen är det en fråga om allas lika värde, om att inte offra vissa grupper på teknikutvecklingens altare.

Hanna Nyberg,
Ordförande Refugees Welcome Stockholm

Håkan Thomsson,
Förbundsordförande Synskadades Riksförbund

Elisabeth Wallenius,
Ordförande Funktionsrätt Sverige

Lotta Säfström,
Ordförande Riksföreningen Sveriges stadsmissioner

Sven Larsson,
Ordförande Föreningen Alzheimer Örebro

Berit Bölander,
Förbundsordförande SKPF Pensionärerna

Monica Blomberg,
Förbundsordförande Riksförbundet PensionärsGemenskap RPG

Källor

Försäkringskassan, 2018
Data från Försäkringskassan

IIS, 2018
https://www.iis.se/docs/Svenskarna_och_internet_2018.pdf

Regeringskansliet, 2018
<https://www.regeringen.se/informationmaterial/2017/05/for-ett-hallbart-digitaliserat-sverige---en-digitaliseringsstrategi/>

SKL, 2018
<https://skl.se/download/18.2b4468fd16729601f6bc236a/1543349387708/Kartl%C3%A4ggnings%20arbetsf%C3%B6rmedlingens%20kontor.pdf>

Svt, 2007
<https://www.svt.se/nyheter/inrikes/forsakringskassan-stanger-kontor>