



Folkbildningsrådet

Dnr 23, 2009, 07
2009-01-28

Finansdepartementet
103 33 Stockholm

Remissyttrande

Styr samverkan – för bättre service till medborgarna (SOU 2008:97)

Folkbildningsrådet har valt att kommentera analyser och förslag i delbetänkandet som har koppling till folkbildningens verksamhet. Rådets synpunkter gäller förutsättningarna för den föreslagna ökade användningen av IT som verktyg för att åstadkomma ökad tillgänglighet för medborgarna till offentliga tjänster och service. En strategi med konkreta riktlinjer på kort och lång sikt för hur den digitala klyftan ska överbryggas bör formuleras. Rådet vill även peka på de föreslagna servicepunkternas funktion och möjligheter till samverkan kring dessa, där folkbildningen och andra organisationer kan spela en viktig roll.

Den digitala klyftan

Utredningen föreslår att den offentliga sektorns användning av IT och telefoni bör utvecklas och på sikt bli den främsta kanalen för många medborgares och företags kontakter med den offentliga förvaltningen. Det framgår att utredaren är medveten om att det finns ett antal problem förknippade med att medborgarna i allt högre utsträckning hänvisas till digitala tjänster trots att många i dagsläget inte kan använda dem. Folkbildningsrådet vill understryka vikten av att frågan om den digitala klyfta som existerar noggrant analyseras i förhållande till de förslag som utredningen för fram. Den digitala klyftan är en komplex problematik, men det går att utforma strategier och konkreta insatser för att öka den digitala tillgängligheten.

Folkbildningsrådet har under 2007 och 2008 haft ett särskilt regeringsuppdrag att ”genomföra särskilda insatser för att förbättra förutsättningarna för äldre och andra berörda grupper att använda den moderna tekniken”. En slutrapport lämnas till regeringen i februari 2009. För Folkbildningsrådet är det en naturlig utgångspunkt att betrakta arbetet för att motverka den digitala klyftan som en naturlig och

integrerad del av folkbildningens allmänna demokratiuppdrag. Detta har folkbildningens organisationer på olika sätt och på olika nivåer arbetat med under flera decennier. I takt med att modern informationsteknik och internet fått allt större betydelse i samhället och för enskilda människor har detta också påverkat folkbildningsarbetet.

37 studieförbundsavdelningar och folkhögskolor har under 2007-2008 via utvecklingsmedel från CFL fått stöd till metodutveckling och dokumentation av de insatser man genomför för att motverka den digitala klyftan bland olika målgrupper. Erfarenheter från dessa och andra utvecklingsinsatser finns tillgängliga på Folkbildningsnätet och är en resurs för det fortsatta arbetet för ökad digital delaktighet.

Regeringens handlingsplan för e-förvaltning (Nya grunder för IT-baserad verksamhetsutveckling i offentlig förvaltning, januari 2008) tar liksom betänkandet upp hur IT kan få en allt viktigare roll för att förbättra kontakter mellan medborgare och myndigheter. Folkbildningsrådet vill framhålla vikten av att utvecklingen av IT som den främsta kanalen för medborgarkontakt med offentlig förvaltning kombineras med kraftfulla insatser att öka medborgarnas digitala kompetens och delaktighet. En strategi för ökad digital delaktighet i befolkningen bör tas fram som involverar aktörer både bland ideella organisationer och inom stat, kommun och landsting/regioner, vilka på olika sätt kan göra insatser, enskilt och i samverkan.

Folkbildningsrådet har i november 2007 i svar till Statens institut för kommunikationsanalys (SIKA) redovisat förslag som ökar folkbildningens förutsättningar att motverka den digitala klyftan och öka medborgarnas digitala kompetens:

- Långsiktigt goda villkor till folkbildningen från stat, kommuner och landsting/regioner.
- Resurser till metodutveckling i studieförbund och folkhögskolor samt fortbildning av cirkelledare och folkhögskollärare.
- Riktad projektsatsning för ökad digital delaktighet genom studieförbunden, folkhögskolorna, Utbildningsradion och andra aktörer. Förslagen som SIKA samlat in uppges nu bearbetas i regeringskansliet. Det är angeläget att det arbetet bidrar till en nationell strategi.

Folkbildningsrådet anser att utredningens slutbetänkande bör innehålla förslag på insatser för att överbrygga den digitala klyftan med den långsiktiga målsättningen att i princip alla medborgare ska kunna utnyttja de digitala tjänster som erbjuds.

Lokala servicepunkter som komplement till servicekontor

Utredningen föreslår att det etableras ett nät av servicepunkter över landet som ska ge möjlighet till kontakt på distans med myndigheter. Det ska vara möjligt att få assistans med den tekniska utrustning som finns. Utöver de datorer och medborgararbetsplatser som finns på servicekontoren ska tekniska hjälpmedel stå till medborgarnas förfogande på ett större antal orter i servicepunkter som kan placeras i olika

befintliga lokaler, samlingslokaler, bibliotek, skolor med flera. Utredningen föreslår att servicepunkterna bör ha installationer som möjliggör öga-mot-öga-kontakt.

Folkbildningsrådet stöder förslagen och vill betona de samarbetsmöjligheter som är möjliga.

Inom ramen för det ovan nämnda uppdraget att verka för ökad digital delaktighet har Folkbildningsrådet under hösten 2008 tagit initiativ till två träffar på nationell nivå om förutsättningar för digitala samlingslokaler, där företrädare för folkbildningen, samlingslokalsorganisationerna och Hela Sverige ska leva har deltagit. Bredbandsutvecklingen, särskilt lösningar baserade på fiberoptik, skapar ökade förutsättningar till interaktiv bildkommunikation med hög kvalitet, vilket i sin tur möjliggör nya möjligheter till studier, möten och kulturupplevelser på distans över hela landet.

På dessa träffar har även utredningens förslag om lokala servicepunkter diskuterats. Det finns flera fördelar med att verka för samlade lösningar och samarbete mellan offentlig sektor och ideella organisationer när det gäller medborgarnas tillgång till verktyg för digital kommunikation vid servicepunkterna, särskilt sådan som möjliggör öga-mot-öga-kontakt med hög kvalitet. Inom folkbildningen och andra organisationer i civilsamhället finns kompetens som kan tas tillvara för att erbjuda det stöd vid teknikanvändningen som människor kan behöva för att få reell tillgång till samhällstjänster vid servicepunkterna. Detta bör beaktas av utredningen när förslaget bearbetas vidare som ett av inslagen i en strategi för att öka den digitala delaktigheten bland invånarna.

Den tekniska utrustningen vid servicepunkterna kan få ett bredare användningsområde genom att också kunna nyttjas i t ex folkbildning med distansinslag, för föreningsmöten och möten mellan politiskt förtroendevalda och medborgare där deltagarna finns på olika platser, för biovisning, konserter m m

Folkbildningsrådet uppmanar utredningen att ta tillvara folkbildningens samlade kompetens både ifråga om den av rådet föreslagna strategin för att överbrygga den digitala klyftan samt när det gäller hur studieförbund, folkhögskolor och andra organisationer i civilsamhället kan bidra till aktiviteter och personellt stöd vid lokala servicepunkter som etableras.

För Folkbildningsrådet

Torsten Friberg
Ordförande

Britten Månsson-Wallin
Generalsekreterare