

Stockholm den 15 april 2010

Finansdepartementet

103 33 Stockholm

## **Remissyttrande över betänkandet *Se medborgarna – för bättre offentlig service* (SOU 2009:92)**

Folkbildningsförbundet – studieförbundens intresseorganisation – har tidigare framfört synpunkter på delbetänkandet *Styr samverkan – för bättre service till medborgarna* (SOU 2008:97). Vi har också deltagit i beredningen av Folkbildningsrådets yttrande över rubricerat betänkande, vilket vi ställer oss bakom. Folkbildningsförbundet vill därutöver avge följande synpunkter på betänkandet *Se medborgarna – för bättre offentlig service*.

### **Inledning**

Tillsammans med folkhögskolor, Utbildningsradion och Dataföreningen har Folkbildningsförbundet arbetat för en särskild folkbildningssatsning för att öka den digitala delaktigheten. Det gav effekt. Riksdagen gav Folkbildningsrådet i uppdrag att ”under 2007 och 2008 genomföra särskilda satsningar i syfte att förbättra förutsättningarna för äldre och andra berörda grupper att använda den moderna tekniken”. Studieförbunden fortsätter att prioritera frågan som i högsta grad rimmar med statens första syfte med folkbildningen: att stödja verksamhet som bidrar till att stärka och utveckla demokratin.

### **Sammanfattning**

Folkbildningsförbundet stöder utredningens förslag att etablera servicecentrum och servicepunkter utrustade med modern teknik över hela landet för att ge medborgarna bättre offentlig service. I samarbete med folkbildningen och föreningslivet kan denna service få både en större och en bredare användning.

Folkbildningsförbundet är kritiskt till utredningens förslag att låta e-delegationen driva en kampanj för att främja medborgarnas användning av e-tjänster. Snarare bör samhället utnyttja den styrka som finns hos den samlade folkbildningen i form av bredd och resurser.

Folkbildningsförbundet föreslår också att regeringen tar tillvara studieförbundens kunskap om och metoder för att främja digital delaktighet, genom att inkludera studieförbunden i den nationella samverkansdelegationen.

### **1. Servicepunkter hos studieförbunden**

Utredningen föreslår att kommunerna ska inrätta ett valfritt antal servicepunkter på lämpliga platser. Dessa ska vara utrustade med dator och telefoni samt personal som kan hjälpa medborgaren med tekniken. Kommunerna ska få i uppdrag att inventera de lokala organisationernas möjligheter att leverera service. Folkbildningsförbundet bejakar förslaget. Hos studieförbunden träffas miljoner svenskar varje år för att dela med sig av kunskaper, utbyta synpunkter och diskutera åsikter. Dessa mötesplatser kan vara utmärkta servicepunkter. Det engagemang och den kunskap som groer hos våra deltagare i cirklar som ”Hitta rätta jobbet” eller ”Data för nybörjare” borde vara värdefulla i mötet med såväl den offentliga servicen som tekniken. Tillgången till informationstekniken och delaktigheten i samhällsutvecklingen avgörs till stor del av sociala och ekonomiska förutsättningar. En samverkan mellan studieförbund och den offentliga servicen skulle inkludera fler i informationssamhället. Folkbildningens nycklar stavas lust, nyfikenhet och viljan av utvecklas i möte med andra.

## 2. Folkbildningsperspektiv i samverkansdelegationen

Internet ska göra den offentliga servicen tillgänglig för medborgarna, menar utredningen. Men konstaterar också att en stor del av Sveriges befolkning mycket sällan eller aldrig använder nätet.<sup>1</sup> För att väcka intresse för e-tjänsterna föreslår utredningen en informationskampanj, som ska drivas av e-delegationen.

Enligt Folkbildningsförbundets uppfattning är statliga kortsiktiga kampanjer inte rätt metod för att locka de som idag av olika skäl inte använder sig av de digitala möjligheterna. Samhället bör snarare utnyttja den styrka som finns hos den samlade folkbildningen i form av bredd och resurser. Vi anser att denna folkbildningsuppgift ska lösas av en bred konstellation av organisationer inom folkbildningen, så som studieförbund, folkhögskolor, folkbibliotek och Utbildningsradion.

Folkbildningsförbundet är positivt till utredningens förslag om att tillsätta en samverkansdelegation som ska ha ”medborgarnas behov i fokus”. Det finns ett skriande behov av en nationell e-strategi utifrån användarperspektivet. Hittills har samhället främst fokuserat på utvecklingen av teknik och tjänster. Mycket lite hänsyn har tagits till de som ska använda tjänsterna. Folkbildningen utgår ifrån medborgarnas intressen och behov. Hos studieförbunden surfar många ut på Internet för första gången. Studieförbunden finns i alla kommuner, och har lång erfarenhet av- och stor kunskap om hur man motiverar och engagerar människor i takt med att samhället förändras. Genom sina medlemsorganisationer och grundare har de en unik kontaktyta med föreningssverige. Därför bör studieförbunden, via Folkbildningsförbundet, finnas representerade i den föreslagna samverkansdelegationen.

Åke Gustavsson

Ordförande

Christine Cars-Ingels

Kommunikationsansvarig

**FOLKBILDNINGSFÖRBUNDET** är de nio studieförbundens intresseorganisation. Vi vill lyfta fram folkbildningens roll i den offentliga debatten. Det gör vi utifrån de miljontals människor som möts i folkbildningen varje år. Vi prioriterar särskilt frågor kring aktivt medborgarskap, kultur, etik- och kvalitet. Vi är också studieförbundens förhandlingspart och ingår gemensamma avtal. Folkbildningsförbundet bildades 1903 och har sedan starten haft till uppgift att agitera för folkbildningens sak.

---

<sup>1</sup>Enligt Olle Findahls kartläggning ”Svenskarna och Internet 2009” använder 3,2 miljoner svenskar aldrig eller sällan Internet.

**Folkbildnings-**  
*studieförbundens*  
*intresseorganisation* **förbundet**

Wallingatan 38, 111 24 Stockholm  
Telefon 08-402 01 50 Fax 08-402 01 59  
fbf@studieforbunden.se www.studieforbunden.se