

## Motion till riksdagen 2020/21:2697

av **Leila Ali-Elmi och Rebecka Le Moine (båda MP)**

# Behovet av personlig service

---

## Förslag till riksdagsbeslut

1. Riksdagen ställer sig bakom det som anförs i motionen om vikten av att återinföra personlig service och tryckt information i behövlig grad och tillkännager detta för regeringen.
2. Riksdagen ställer sig bakom det som anförs i motionen om telefonservice som är tillgänglig, och detta tillkännager riksdagen för regeringen.
3. Riksdagen ställer sig bakom det som anförs i motionen om att motverka en utveckling mot ”en personlös samhällsservice” och tillkännager detta för regeringen.
4. Riksdagen ställer sig bakom det som anförs i motionen om att kontinuerligt uppmärksamma den grupp av människor som inte har tillgång till eller kan använda digitala lösningar, och detta tillkännager riksdagen för regeringen.
5. Riksdagen ställer sig bakom det som anförs i motionen om behov av parallella lösningar och utveckling av universell design och tillkännager detta för regeringen.

## Många står utanför i det digitala samhället

Den tekniska utvecklingen går fort i dagens samhälle. Mer och mer av den information som tidigare förmedlades muntligt eller skriftligt sker nu enbart via nätet. Samtidigt står fortfarande många utanför det digitala samhället. Enligt en sammanställning som görs i en artikel i tidningen Forskning och Framsteg, mars 2020 är det drygt 1 miljon svenskar (från 12 år och uppåt) som inte använder internet dagligen eller inte alls. (Exemplen från forskare som fortsatt nämns i motionen härrör också från samma artikel.)

Även de som har använt datorer under sitt arbetsliv kan ha svårt att hänga med i den snabba utveckling som sker. Människor som befinner sig i arbetslivet och som lever i den digitala världen uppdateras kontinuerligt, har ofta datastöd att tillgå via arbetsplatser och kan uppleva olika typer av tidsbesparingar som klara förbättringar. För andra är det ytterst svårt att hänga med och känslan av utanförskap ökar. Förutom äldre kan även

personer med viss typ av funktionsvariationer ha mycket svårt med den nya tekniken, så även de som inte har råd att köpa ny teknik till exempel på grund av mycket låg pension.

Att ta hjälp av andra, till exempel barn och barnbarn för den äldre kan fungera för en del, men samtidigt skapar det ett ökat beroende och minskad självständighet.

## Svårigheter i vardagen – personlig service behövs

I takt med att samhället styr om och blir mer digitalt kan det innebära dramatiska försämringar för en del när den personliga servicen tas bort. Det blir på sina håll inte möjligt att köpa biljetter till SJ över disk där man kan få hjälp av en person. Några andra exempel är svårigheter är att gå på offentliga toaletter om låset väntas öppnas via instruktion på mobiltelefon, när det inte går att köpa bussbiljett kontant etc.

Att kunna göra kontantuttag är viktigt för de grupper vi talar om här. För den som ska ta ut pengar kan det vara nog så svårt om den äldre känner sig darrig, och ska ta ut pengar ur en automat utomhus. Det kan också kännas otryggt. En del personer har försämrad rörlighet i händerna och därmed svårt att trycka på knapparna. Och även en fyrsiffrig kod kan vara svår att komma ihåg när minnet sviktar. Med personlig betjäning inne i ett bankkontor räckte det med att den gamla kunde räcka fram sin legitimation för att få hjälp med att fylla i blanketten. Idag är det oroligt med allt det som har med bankärenden att göra för många personer.

Ingeborg Nilsson, professor vid enheten för arbetsterapi i Umeå universitet och forskare bakom en app som heter ageing online beskriver hur summan av små moment som en van användare tar helt för givet kan bli som ett oöverstigligt berg för många seniorer.

Linda Reneland-Forsman, docent i pedagogik vid Linnéuniversitetet ska i sin studie med djupintervjuade pensionärer ha blivit förvånad över den stora beteendeförändring hon mötte. Många kände en uppgivenhet och ett accepterat utanförskap och hade helt ändrat beteende. Helt enkelt valt bort tåg eller bussresor eftersom det inte går att betala kontant, utan kräver smartphones eller kort, och i stället stannat hemma. Ett annat exempel som nämns i artikeln var att till och med ha slutat skicka in korsordslösningar från dagstidningar eftersom det inte längre går via post, utan kräver en app. När Comhem för några veckor stängde ner det analoga utbudet i hela landet och hänvisade till digital övergång protesterade många. Att ställa om, köpa box eller ny tv har förmodligen många helt givit upp tanken på.

Allt detta visar på hur viktigt det är att det finns personlig service i tillräckligt hög grad. Ingen ska behöva stanna hemma för att den inte klarar av att köpa en biljett. Man måste alltid kunna vända sig till någon för den samhällsservice man behöver, men även i butiker och i allt det som är vårt gemensamma samhälle. Situationen för dessa grupper måste tänkas in, och det måste finnas ett välkomnande sätt att ta hand om de behov de har.

### **Tillgång på tryckt information**

Att minska utbudet av tryckt information kan verka följdriktigt i det alltmer digitala samhället. Men även här måste det finnas en möjlighet och beredskap att ge tryckt information till den som behöver det. Det kan handla om att kunna få karta och tågtidtabell utskrivet för den som behöver, vilket även fortsatt måste vara enkelt. Så är det tyvärr inte i dag. Om du ej har tillgång till nätet via mobil eller på annat sätt kan du plötsligt stå helt utan information, fullständigt beroende.

## **Tillgång till telefonservice som komplement**

Det är inte alltid lätt att förstå hur olika datoriserade tjänster ska användas. Ibland går det inte för enskilda att få svar på de frågor de har. En tillgänglighetsfråga är därför att det inte ska gå att rationalisera bort möjligheten att få svar per telefon, då det för en del människor är enda sättet att kunna ta kontakt.

Många av de som har det svårt i dag att få kontakt menar också att rimliga väntetider behöver ses över. Det kan vara svårt att behöva vänta längre än 10–15 minuter. Inte minst för människor som fortfarande använder fast telefon för att man har svårt att hantera en mobiltelefon, vilket gör att kostnaden tickar iväg oerhört snabbt.

Vi anser att både serviceskyldigheten för myndigheter och tillgänglighetslagstiftningen i övrighet behöver ses över för en lösning när det gäller denna problematik. Möjligheten att få kontakt per telefon får inte rationaliseras bort och det ska alltid vara möjligt att få hjälp via telefon med rimliga svarstider.

## **Kunna köpa biljetter, varor och andra tjänster via telefon utan höga avgifter**

Det är också problematiskt när utvecklingen styrs inte bara genom att göra digitala tjänster billigare utan samtidigt fördyra det som inte är det. Att lägga på avgifter, vilka ofta dessutom är väldigt kraftiga, drabbar människor hårt som ej har något alternativ. I synnerhet eftersom de ofta redan har en sämre ekonomi.

## **Vikten av personliga möten i samhället**

Att möta andra människor i vardagen är viktigt. Det är ett kitt som håller oss samman. Vi vill inte se en utveckling mot en ”personlös samhällsservice”, perronger med stängda biljettluckor där du enbart hänvisas till en automat. Trenden av att lägga ner bankkontor och samhällsservice över huvud taget är oroväckande. Människor, även de som är vana vid digitala hjälpmedel vill gärna ha levande stadskärnor i hela landet och det är högst angeläget att inte nya klyftor skapas mellan människor.

I spåren av corona kan verksamheter tendera att slimma sin verksamhet, och i detta finns en risk att man drar ner på service och det personliga mötet.

Att tendera att ”glömma bort” en växande kategori människor och därmed både marginalisera dem genom att göra samhället mindre tillgängligt och på det sättet göra dem ”hjälpbehövande” i förtid är varken etiskt och moraliskt acceptabelt eller samhälls-ekonomiskt lönsamt.

Det är högst angeläget att möjligheten till personlig service finns kvar, att inte nya klyftor skapas och att alla människor, oavsett behov och sätt att fungera måste känna sig delaktiga som samhällsmedborgare. När nya digitala lösningar tas fram måste man tänka in de som inte kan använda dessa och ge alternativ. Parallellt är det angeläget att den digitala utveckling som sker har en så universell design som möjligt, och är enkla att använda.

*Leila Ali-Elmi (MP)*

*Rebecka Le Moine (MP)*