

Låt IT vidga medborgarinflytandet

**Regeringens IT-kommission har viktiga uppgifter, skriver Tomas Ohlin och förespråkar att tekniken används för att stärka demokratin.
– Någoting vi omedelbart kan göra är att satsa på medborgarkontor.**

Informationssamhället – hur vi nu vill beskriva det – ger oss redskap som kan användas i demokratins tjänst, för att främja ökad insyn och öka inflytandet för alla.

Persondatorer, kopplade till telenätet, är dagens kontaktdon i samhället.

Förvisso kan dessa don användas i olika syften. De är omistliga som arbetsstationer i industri och förvaltning. De kan också främja både arbetsgruppens möjligheter och individens utveckling.

De kan utnyttjas för att förstärka kunnande och inflytande hos de grupper som redan har sådant. Men de kan också användas för bred kunskapsspridning till medborgarna. Det ger underlag till demokratiskt deltagande i samhällsprocesserna.

Snart står envar av oss i samhällskontakt via någon sorts enkel persondator eller terminal. Under tiden kan vi överväga hur de demokratiska kontakterna ska organiseras. TeleGuide blev ingen svensk version av det franska Minitel, med terminaler till alla. Önskemålen om snabb företagsekonomisk framgång visade sig här för svåra att kombinera med de långsiktiga tillämpningarna. Så har det också gått i flera andra länder.

Vem ska betala

En generell fråga är vem som ska betala för själva mediet, för strukturen, för den grundläggande informationen och för de viktiga samhällsfunktionerna? I Frankrike har olika former av statliga

intressen mer eller mindre uttryckligt tagit på sig kostnader, motiverade av telenätets betydelse som infrastruktur för många olika former av samhällsutveckling, särskilt den industriella.

Nu talas det mycket om National Information Infrastructure, Clintons och Gores satsningar på en ny infrastruktur av "elektroniska motorvägar". Men vilka bilar ska köra på motorvägarna? Kommer den interaktiva högskärpe-teven, HTDV, att befinna sig i förarpanelen och bli nästa sekels Minitel?

Det intressanta med den amerikanska satsningen är att ingen har svar på de frågorna ännu. Ändå satsar man så stort. Den psykologiska effekten ska inte förringas. Men hur mycket kommunikation är rimligt?

Vägar finns redan

Den svenska regeringens informationsteknologiska program är en fundamental satsning som utgår ifrån ett annat vägval än det amerikanska. Det är inte fråga om fler motorvägar. Tillväxten ska i stället följa förädlingen, utbyggnaden av tillämpningar. Snabba telenät är redan på plats hos oss. Telia har investerat kraftigt och nya teleoperatörer tillkommer. Till 1996 har mycket stora delar av vårt land tillgång till 155 Mb per sekund. Det är en hög kapaci-

tet. Låt oss använda den, och vidareutveckla den regionvis.

Någoting vi omedelbart kan göra är att satsa på kommunikationssystem vid medborgarkontor. Det är ställen dit alla medborgare kan gå, ringa upp eller logga in till, för att få och ge information. Det innebär ett viktigt steg i riktning mot datorbaserade tjänster hos envar.

Hur bör då medborgarkontoren organiseras?

Utvecklingen av medborgarkontor rymmer en delikat balansgång. Hur långt vill vi samordna myndigheternas arbete? En utgångspunkt för denna diskussion kan vara de förslag som Statskontoret förde fram förra året om handläggning vid medborgarkontor. En och samma så kallade generalist på ett medborgarkontor skulle hantera en mängd olika myndighetssystem, var det tänkt.

Denna person skulle då få tillgång till mycket stor makt. Ena ögonblicket skulle känsliga sociala uppgifter rörande den enskilde kunna dyka upp på skärmen, i nästa stund skulle boende och ekonomiska förhållanden kunna stå där. Vilken handläggare kan hålla ordning på skilda sekretess- och integritetsregler för en och samma person i olika tabeller, från minut till minut?

De tillfrågade statliga myndigheterna sade nej tack. De ville inte ge vidsträckt tillgång till sina databaser, med hänvisning till sekre-

Forts. sid 31

Fil. lic. Tomas Ohlin arbetar med samhällsutveckling med hjälp av infomationsteknologi, bland annat med uppdrag åt Nutek rörande forskningsplanering.



Tomas Ohlin

Låt IT vidga . . .

forts från sid 5

tess, behörighet och integritets-skydd. De rent statliga ärendena, exempelvis skatter, bostadsbidrag, sjukförsäkring, byggnadslov, offentliga jobb, bör klaras i annan form än via en generalist med total tillgång till statens ofta känsliga datalagrade information.

Engagemanget viktigast

Men mycket finns kvar för medborgarkontoren även utan detta. Rena hänvisningstjänster anknutna till de stora statliga datasystemen är naturligtvis viktiga för många besökare. Kommunernas och landstingens många tjänster är också väsentliga, inklusive konsumentupplysning på många samhällsområden. Här är bra datakommunikation erforderlig.

Dessutom finns det kanske viktigaste av allt kvar, möjligheten för varje medborgare att själv deltaga, att ge synpunkter, forma intressegrupper och engagera sig. Medborgarkontoren ska inbjuda till dialog. Det är bra att Nutek stöder framtagandet av teknik för medborgarkontor.

Medborgarkontoren bör bli platser dit vi kan gå för att ge synpunkter och få information, och för att få hänvisning och hjälp i många ärenden – men inte totalomsorg.

Man kan naturligtvis också tänka sig att använda ny teknik för att klara vissa ansvarsfrågor. Via en bildtelefon skulle envar kunna ringa upp myndigheter och få personlig handläggning också i känsliga frågor. Då etableras en direkt men sluten kontakt mellan den enskilde och tjänstemannen.

Samlokalisering är en annan modell. Olika myndigheter kan tillhandahålla var sin handläggare, för verksamhet vid separata arbetsplatser inom samma medborgarkontor. En dyrare lösning, men intressant. Propositionen om medborgarkontor anknyter direkt till dessa resonemang.

Man kan också tänka sig att varje medborgarkontor har en generell arbetsstation, som kan kopplas till olika centrala system. Ambule-

rante specialister kan då förflytta sig mellan de enskilda medborgarkontoren. På måndagar klarar kontoret förmedling av jobb, på tisdagar skatteavdrag och bygglov, till exempel.

Många samhällstjänster kan också tillhandahållas via offentliga terminaler och till hemmens persondatorer. Detta är det stora steget. Det är dit vi kan sikta om vi verkligen vill nå ut på bredden. Det förlängda medborgarkontoret.

Det talas ibland om att underhållning i nya former ska bära fram en expansion av fiberkabel till alla hem. På våra breddgrader behöver resonemanget kompletteras. Samhällsorienterade informationstjänster är kanske inte alltid lika häftigt förpackade, i virvlande virtuella skepnader. Men de representerar en fundamental verklighet, som gärna kan förmedlas via fiber.

Tomas Ohlin