

Fi2024/01470
Finansdepartementet
103 33 Stockholm

Stockholm den 6 december 2024

Yttrande över Digital myndighetspost (SOU 2024:47)

Svensk biblioteksförning är en intresse- och medlemsorganisation för bibliotek och bibliotekarier. Föreningen samlar alla typer av bibliotek, och medarbetare på dessa, i hela Sverige.

Svensk biblioteksförning vill särskilt lyfta behovet av ökat digitalt stöd och utbildning av invånare i digitalt utanförskap, oavsett om det blir krav på att ta emot myndighetspost eller inte. Folkbiblioteken får idag ta emot många förfrågningar om att hantera digitala myndighetsärenden som de varken har kompetens eller resurser att hantera. Det behövs digitala lotsar i alla kommuner, som dessutom pratar andra språk än svenska, med särskild utbildning och ansvar för invånarnas digitala utbildningsbehov. Lotsarna behöver finansieras av staten för att garantera tillgång till dem över hela Sverige.

Allmänna synpunkter

På folkbiblioteken märks den ökande digitaliseringen, men även det digitala utanförskapet. Ett ökat krav på invånarna att ta emot digital myndighetspost kommer att drabba folkbiblioteken, oavsett om det formuleras som ett lagkrav eller en ökad förväntan.

Folkbiblioteken är en naturlig plats att vända sig till vid behov av it- och digital hjälp. Folkbiblioteken har enligt 7 § 2 st bibliotekslag (2013:801) ett krav att verka kunskapshöjande när det kommer till informationsteknik:

Folkbiblioteken ska verka för att öka kunskapen om hur informationsteknik kan användas för kunskapsinhämtning, lärande och delaktighet i kulturlivet.

Biblioteken arbetar med uppdraget på olika sätt, bland annat genom att arrangera träffar om digitala produkter för olika målgrupper, till exempel mobilträffar för äldre.

Många användare kommer också till biblioteken för att de behöver hjälp med olika typer av förvaltningsärenden, framförallt de som rör statliga myndigheter såsom Försäkringskassan eller Migrationsverket. Nivån på digital samhällsservice från folkbiblioteken, det vill säga i vilken mån de hjälper användarna, varierar mellan olika kommuner. Vissa kommuner bistår endast med datorer och utskrifter av blanketter från den egna kommunen, andra hjälper till med att fylla i blanketter från statliga myndigheter. Att kommunerna för många blivit det enda digitala stödet skapar problem. Dels handlar det om integritet. Bibliotekarier får frågor om de kan hjälpa användare att hantera bank-id eller att ansöka om försörjningsstöd. De får därmed tillgång till sekretessbelagd information och annan information om användarna som de inte ska ha tillgång till.

Dels handlar det om bibliotekens uppdrag och resurser till detta. Att öka kunskapen om informationsteknik, vilket är uppdraget enligt lag, ligger långt ifrån att lotsa invånare i myndighets- och bankärenden. Här upplever Svensk biblioteksforening att samhället, i och med den ökade digitaliseringen, har tagit ett steg tillbaka och förväntar sig att invånare och medborgare på egen hand ska kunna ta klivet från analog till digitalt utan stöd och utbildning. Folkbiblioteken har då fått kliva in och täcka upp som digitalt stöd, där myndigheter och bankväsende dragit sig tillbaka.

Mer information om folkbibliotekens samhällsservice går att hitta i rapporten [Biblioteken som medborgarkontor?](#).

Svensk biblioteksforening ser ett ökat behov av statligt finansierade digitala lotsar som kan stötta invånare i digitalt utanförskap med all digital hantering av myndighetsärenden. Dessa behöver finnas i hela Sverige och kunna flera språk. Folkbiblioteken är en naturlig plats för sådana lotsar att verka, men en sådan verksamhet kan varken finansiellt eller kunskapsmässigt läggas på bibliotekarier i befintlig verksamhet.

9.3.2 Förslag till lag om användning av infrastrukturen Mina meddelanden

Svensk biblioteksforening tillstyrker ett krav på att statliga myndigheter, kommuner, regioner och domstolsväsendet ansluter sig till och använder Mina meddelanden.

9.6 Inget krav på enskilda att vara anslutna till en digital brevlåda

Svensk biblioteksforening tillstyrker att det även fortsättningsvis ska vara frivilligt att som enskild vara ansluten till en digital brevlåda. Den ökade användningen av digital brevlåda och att myndighetskontakter i allt högre utsträckning sköts digitalt ställer dock högre krav på staten att möta upp enskilda som behöver hjälp och stöd. Statens servicekontor klarar inte av att möta upp behovet, särskilt inte som de kommer att bli

färre de kommande åren. Svensk biblioteksförerings förslag på digitala lotsar är ett sätt att möta behoven.

I detta ärende har Svensk biblioteksförerings generalsekreterare Silvia Ernhagen beslutat. Lisa Gemmel har varit föredragande.

Silvia Ernhagen
Generalsekreterare
Svensk biblioteksförering