
Fra: Bjørnæs, Steinar [mailto:Steinar.Bjornaes@fhi.no]

Sendt: 20. desember 2012 10:23

Til: Postmottak FAD

Kopi: raniets@gmail.com

Emne: Høring: Digitalt førstevalg

Jeg har lest høringsnotatet til «Digital kommunikasjon som hovedregel – endringer i forvaltningsloven», og vil komme med noen synspunkter.

Noen av lovendringsforslagene går ganske langt i å kreve at brukerne behersker og aktivt bruker elektronisk kommunikasjon. Bare tanken om at man aktivt må reservere seg innebærer en holdning om at alle har et aktivt forhold til denne typen spørsmål, noe som antakelig er en feilslutning.

Allerede i utredningen fra Wikborg | Rein diskuteres det faktum at bare et lite mindretall av befolkningen uttrykker et ønske om å motta offentlige brev digitalt. De påpeker: «... selv blant de som bruker internett daglig, er det bare ca. halvparten som foretrekker å motta brev elektronisk, og for de øvrige er tallet langt lavere». Dette er et sterkt signal om at digitale løsninger foreløpig ikke må gjøres til førstevalg.

Jeg har personlig erfaring med en tilsvarende problemstilling: avlesning av strømmåler og rapportering til nettselskapet. En eldre person i min familie - en åndsfrisk og hjemmeboende mann - er kunde hos et nettselskap som har fjernet muligheten til å sende inn måleravlesning på papir, og selv med hjelp av hans voksne barn viser det seg svært arbeidskrevende å få rapportert inn avlesningene. Selskapet har tilsynelatende laget løsninger for alle brukergrupper, men det er ikke tilstrekkelig: Man kan bruke web (men han bruker aldri PC), SMS (det behersker han ikke), eller kanskje til og med en telefon-taleautomat (han har så dårlig hørsel at det klarer han ikke). Det er problemer på mange nivåer, både praktiske og rundt den digitale løsningen. Dette er en sak uten personvernproblemer, innsyn i andres følsomme kommunikasjon etc, og allikevel er det så vanskelig. Papirskjema var problemfritt, og hadde fortsatt vært det.

Også Wikborg | Rein påpeker at elektroniske løsninger vil by på tilleggsutfordringer for de som skal hjelpe andre med kommunikasjon. Eksemplet ovenfor illustrerer dette. Og med «eldrebølgen» nær forestående, må man ikke innføre regler og ordninger som fjerner de kjente, fungerende papirløsningene (slikt ligger heldigvis ikke i endringsforslagene her).

Dersom man innfører ordninger der folk aktivt må melde fra om at man vil beholde papir, ser jeg for meg en del tusen tilfeller av problemer fordi det er vanskelig å få meldt fra i tide. Hver enkelt person må både oppfatte og forstå varselet om at ny ordning innføres, forstå hvordan man skal melde fra, og faktisk gjennomføre det innen fristen. Varselet må ut til samtlige innbyggere til riktig tid. Det høres ut som et umulig prosjekt ...

Som konklusjon: Det er ønskelig å legge til rette for elektronisk kommunikasjon med det offentlige, ettersom det kan innebære store økonomiske besparelser, og fordi «det er fremtiden». For mange spesifikke tjenester vil det være naturlig for mange å bruke Internett. Men befolkningen som helhet er fremdeles ikke moden for at digital kommunikasjon blir førstevalget. Brukerne bør kunne velge digital kommunikasjon, men ikke bli påtvunget den (forvaltningen bør følge et «opt-in»-prinsipp).

Vennlig hilsen

Steinar Bjørnæs
Gml. Kjelsåsvei 40
0492 Oslo
Epost: raniets@gmail.com