

"För demokrati krävs en känsla av medverkan"

När den nystartade RSMH-föreningen ville öppna bankkonto fick de bara kommunicera med en AI-robot. Digitaliseringen exkluderar allt fler och på längre sikt kan avpersonifiering vara en fara för demokratin, skriver Hans Johansson.

För ett år sedan försökte vår nystartade RSMH-förening få ett konto på en bank i Båstad, som alltid låtit som att de står på småspararnas sida. Men det visade sig att vi förväntades sköta hela processen själva via datorkommunikation med en AI-robot som var lokaliserad på bankens huvudkontor i Stockholm.

Eftersom en del av oss är hyggligt normalbegåvade gav vi oss optimistiskt i kast med projektet, men det var ideligen något som vi fick bakläxa på och som vi skulle göra om eller komplettera. Vi besökte då bankens lokalkontor under några av de tio timmar i veckan som kontoret är öppet, men de vägrade hjälpa oss. Slutligen gav vi upp och vände oss till en bank som är belägen fem mil bort men som ännu serverar sina kunder över disk.

Att bemöta sina kunder på det sätt som den första banken har valt att göra är ett tidsfenomen. Vi köper våra egna tågbiljetter, självscannar varorna i affären och genomför våra bankåtaganden på egen hand. Som tack får vi betala för de tjänster som vi själva utför. Den första banken vi försökte med debiterar nystartade föreningar 5 500 kronor för att öppna ett nytt bankkonto. Tjänstemän är inte där för att serva oss, de är där för att bevaka och kontrollera oss. Detsamma gäller inte minst i den offentliga sektorn som egentligen ska värna om oss.

Hemlösa utan bankid och inkomster förväntas att själva söka bostäder via nätet. Arbetslösa förväntas att stå till

"arbetsmarknadens förfogande" 24/7, men det är samtidigt omöjligt att få personlig service av en arbetsförmedlare på Arbetsförmedlingen.

Digitaliseringen och avpersonifieringen av tjänstesektorn drabbar främst äldre personer men även andra marginaliserade grupper som nya svenskar och funktionsvarierade. Vi låter det ske utan att vi reagerar eller protesterar. En del i förklaringen är troligtvis att det är skambelagt att inte vara kapabel att navigera bland opedagogiska appar och hemsidor, eftersom man då betraktas och bemöts som en sämre människa. Utvecklingen har skapat ett A- och ett B-lag, utvecklingen alienerar oss, utvecklingen avhumaniserar hela samhället.

Alla vill visa att de "hänger med" i utvecklingen men den bistra verkligheten är att allt fler exkluderas från att delta i samhällslivet. På längre sikt är denna utveckling en fara för demokratin. Demokrati förutsätter en känsla av medverkan.

Någon måste våga ta upp detta problem. Samhället kan inte utesluta 25 procent av befolkningen från delaktighet, då kommer det förr eller senare att braka sönder inifrån. Frågan är om vi ska finnas till för dem eller om de ska finnas till för oss?

Det är väl vårt land inte tjänstemännens och datorernas?

Hans Johansson, RSMH Nv. Skåne