



FINANSMINISTERIET

Ett digitalt Finland – Jämlikt för alla

Digi i vardagen –delegationens
verksamhetsberättelse

Finansministeriets publikationer – 2019:24



Offentliga förvaltningens ICT

Finansministeriets publikationer 2019:24

Ett digitalt Finland – Jämlikt för alla

Digi i vardagen -delegationens verksamhetsberättelse

Finansministeriet

ISBN: 978-952-367-005-1 (PDF)

Layout: Statsrådets förvaltningsenhet, publikationsverksamheten

Helsingfors 2019

Presentationsblad

Utgivare	Finansministeriet	28.3.2019	
Författare	Digi i vardagen -delegationen		
Publikationens titel	Det digitala Finland – Likvärdigt för alla. Digi i vardagen -delegationens verksamhetsberättelse		
Publikationsseriens namn och nummer	Finansministeriets publikationer 2019:24		
Diarie-/ projektnummer	VM018:00/2017	Tema	Offentliga förvaltningens ICT
ISBN PDF	978-952-367-005-1	ISSN PDF	1797-9714
URN-adress	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-367-005-1		
Sidantal	64	Språk	svenska
Nyckelord	digitalisering, likvärdighet, datateknik, tillgänglighet		
Referat	<p>Digi i vardagen -delegationen tillsattes i början av 2017 för en tvåårsperiod som en kanal för samarbete och dialog mellan frivilligorganisationer, forskare och finansministeriet som ansvarar för digitaliseringen av de offentliga tjänsterna. Uppdraget går ut på att föra fram orosmoment i digitaliseringen och att säkerställa att alla på ett likvärdigt sätt kan ta till vara de möjligheter som digitaliseringen för med sig.</p> <p>I sin verksamhetsberättelse har delegationen sammanställt de viktigaste observationerna om vilka utmaningar digitaliseringen medför för medborgarna. Digitaliseringen har en marginaliserande effekt, som måste förebyggas, och digital kompetens tillhör dagens nya medborgarfärdigheter. Man lyfter också fram att e-tjänster ska vara tillgängliga, att identifiering i e-tjänster bör utvecklas samt att det bör undersökas hur digitaliseringen inverkar på människornas vardag. Delegationen presenterar 12 slutsatser utifrån observationerna.</p> <p>I verksamhetsberättelsen specificeras också delegationens synpunkter på pågående reformer såsom prioriteringen av e-tjänster, verksamhetsmodellen för digitalt stöd, tillgänglighetslagstiftningen och Statsrådets redogörelse om informationspolitiken och artificiell intelligens.</p> <p>En beskrivning av delegationens verksamhet ingår också (bland annat seminarier, möten och samarbetet med Rundradion) samt delegationsmedlemmarnas bedömning av verksamheten: hur har de mål som uppställts för delegationen nåtts, vad behöver utvecklas i verksamheten och vilka rekommendationer har delegationen.</p>		
Förläggare	Finansministeriet		
Distribution/ beställningar	Elektronisk version: julkaisut.valtioneuvosto.fi Beställningar: julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi		

Kuvailulehti

Julkaisija	Valtiovarainministeriö	28.3.2019	
Tekijät	Digi arkeen -neuvottelukunta		
Julkaisun nimi	Digitaalinen Suomi – Yhdenvertainen kaikille. Digi arkeen -neuvottelukunnan toimintakertomus		
Julkaisusarjan nimi ja numero	Valtiovarainministeriön julkaisuja 2019:24		
Diaari/hankenumero	VM018:00/2017	Teema	Julkisen hallinnon ICT
ISBN PDF	978-952-367-005-1	ISSN PDF	1797-9714
URN-osoite	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-367-005-1		
Sivumäärä	64	Kieli	ruotsi
Asiasanat	digitalisaatio, yhdenvertaisuus, tietotekniikka, saavutettavuus		
Tiivistelmä	<p>Digi arkeen -neuvottelukunta asetettiin alkuvuodesta 2017 kaksivuotiskaudelle toimimaan yhteistyö- ja vuoropuhelukanavana kansalaisjärjestöjen, tutkijoiden ja julkisten palvelujen digitalisoinnista vastaavan valtiovarainministeriön välillä. Sen tehtävä on tuoda esiin palvelujen digitalisoitumiseen liittyvät huolenaiheet ja omalta osaltaan varmistaa, että kaikki pystyvät tasavertaisesti käyttämään digitalisaation tuomia mahdollisuuksia.</p> <p>Neuvottelukunta on koonnut toimintakertomukseen tärkeimmät huomionsa digitalisaatioon liittyvistä haasteista kansalaisille. Ne koskevat digitalisaation syrjäyttävää vaikutusta, jota tulee ehkäistä, sekä sitä että digitaidot ovat tämän päivän uusia kansalaistaitoja. Huomioihin on myös nostettu digipalveluiden saavutettavuuden varmistaminen, digipalveluihin tunnistautumisen kehittäminen sekä sen tutkiminen miten digitaalisuus vaikuttaa ihmisten arkeen. Näihin huomioihin neuvottelukunta esittää 12 ratkaisuehdotusta.</p> <p>Toimintakertomuksessa on myös eritelty neuvottelukunnan näkemyksiä meneillään oleviin uudistuksiin kuten digitaalisten palvelujen ensisijaisuus, digituen toimintamalli, saavutettavuuslainsäädäntö ja valtioneuvoston selonteko tietopolitiikasta ja tekoälystä.</p> <p>Mukana on lisäksi kuvaus neuvottelukunnan toiminnasta (muun muassa seminaarit, kokoukset ja yhteistyö Ylen kanssa) sekä neuvottelukunnan jäsenten arvio toiminnasta: miten neuvottelukunnalle asetetut tavoitteet olivat toteutuneet, mitkä ovat toiminnan kehittämisen kohteet sekä mitä neuvottelukunta suosittelee.</p>		
Kustantaja	Valtiovarainministeriö		
Julkaisun jakaja/myynti	Sähköinen versio: julkaisut.valtioneuvosto.fi Julkaisumyynti: julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi		

Description sheet

Published by	Ministry of Finance	28 March 2019	
Authors	Digi arkeen Advisory Board		
Title of publication	Digital Finland – Equal to All. Report of the Digi arkeen Advisory Board		
Series and publication number	Publications of the Ministry of Finance 2019:24		
Register number	VM018:00/2017	Subject	Public Sector ICT
ISBN PDF	978-952-367-005-1	ISSN (PDF)	1797-9714
Website address (URN)	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-367-005-1		
Pages	64	Language	Swedish
Keywords	digitalisation, equality, information technology, accessibility		
<p>Abstract</p> <p>The Digi arkeen Advisory Board was set up in early 2017 for a two-year term to act as a cooperation and dialogue channel between NGOs, researchers and the Ministry of Finance, which is responsible for the digitalisation of public services. The Advisory Board's task is to highlight concerns about the digitalisation of services and help ensure that everyone is able to make the most of the opportunities offered by digitalisation.</p> <p>In this report, the Advisory Board lists its main observations concerning the challenges of digitalisation for citizens. They relate to the exclusionary effect of digitalisation, which must be prevented, and to the fact that digital skills are today's new civic skills. Attention has also been paid to ensuring the accessibility of digital services, developing the methods of authentication for digital services and exploring how digitalisation affects people's daily lives. For these concerns, the Advisory Board has twelve solutions to propose.</p> <p>The report also sets out the views of the Advisory Board on ongoing reforms such as the primacy of digital services, the operating model for digital support, accessibility legislation and the government report on information policy and artificial intelligence.</p> <p>Also included is a description of the activities of the Advisory Board (including seminars, meetings and cooperation with YLE) and an assessment by the members of the Advisory Board on how the objectives set for the Advisory Board were achieved, what are the areas for improvement and what the Advisory Board recommends.</p>			
Publisher	Ministry of Finance		
Distributed by/ Publication sales	Online version: julkaisut.valtioneuvosto.fi Publication sales: julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi		

Innehåll

1	Hur påverkas medborgarsamhället av digitaliseringen?	11
1.1	Spetsprojektet "Digitalisering av de offentliga tjänsterna" bakom verksamheten.....	12
1.2	Jämlikhet en fråga i den offentliga debatten.....	13
1.3	Inrättande av delegationen.....	14
2	Mål som ställts upp för delegationen	16
3	Behandling av pågående reformer	18
3.1	Prioritering av digitala tjänster.....	18
3.2	Verksamhetsmodell för digitalt stöd.....	20
3.3	Tillgänglighetslagstiftning.....	22
3.4	Statsrådets redogörelse om informationspolitiken och AI.....	23
4	Delegationens iakttagelser och förslag	25
4.1	Digitaliseringen får inte marginalisera.....	25
	<i>Förslag 1. Traditionella kommunikationssätt ska tryggas.....</i>	28
	<i>Förslag 2. Satsa på lättläst och klarspråk.....</i>	28
	<i>Förslag 3. Användarna ska tas med i planeringen av tjänsterna.....</i>	28
4.2	Digitala färdigheter är nya medborgarfärdigheter.....	29
	<i>Förslag 4. Alla ska erbjudas digitalt stöd med adekvata resurser på ett regionalt likvärdigt sätt.....</i>	30
	<i>Förslag 5. Webbtjänster ska erbjuda övningsplattformar för användare.....</i>	31
	<i>Förslag 6. Invandrarnas digitala färdigheter ska beaktas i samband med integrationen.....</i>	32
	<i>Förslag 7. Bibliotekens och organisationernas samarbete i digital handledning ska stärkas.....</i>	32
4.3	Alla gynnas av digitala tjänsters tillgänglighet.....	33
	<i>Förslag 8. Den kognitiva tillgängligheten i digitala tjänster ska säkerställas.....</i>	34
	<i>Förslag 9. Det behövs nationellt samarbete för att trygga tillgängligheten.....</i>	34
4.4	Alla ska ha möjlighet till identifiering i digitala tjänster.....	35
	<i>Förslag 10. Alla ska garanteras tillgänglig stark autentisering.....</i>	35
4.5	Digitaliseringen påverkar människors vardag, men hur?.....	36
	<i>Förslag 11. Det behövs forskning om teknikens fördelar och nackdelar för olika grupper.....</i>	37
	<i>Förslag 12. Det behövs forskning om effekterna av försöksprojekt inom digital delaktighet.....</i>	38
5	Träffar och verksamhet	39
5.1	Sammanträden.....	39
5.2	Seminarier och diskussionsmöten.....	39
5.3	Frukostmöten.....	41

6	Kommunikation och påverkan	42
6.1	Sociala medier, bloggar och videor.....	43
6.2	Webbnyheter.....	44
6.3	Påverkan.....	45
6.4	Samarbete med Yle.....	47
6.4.1	Aldrig för sent att surfa: planering och genomförande av kampanjen.....	47
6.4.2	Aldrig för sent att surfa: bedömning av deltagandet i kampanjen.....	49
6.5	Respons och idéer.....	50
7	Måluppfyllelse – vad lyckades och vad måste utvecklas	52
Bilagor	55
	Bilaga 1. Digi i vardagen-delegationens medlemmar och sekretariat.....	55
	Bilaga 2. Delegationens sammanträden och frukostmöten.....	57
Källor	62

TILL LÄSAREN

Kommun- och reformminister Anu Vehviläinen tillsatte Digi i vardagen-delegationen i början av 2017. Efter den ursprungliga 2-åriga mandatperioden har vi nu sammanställt våra viktigaste iakttagelser om medborgarnas digitaliseringsutmaningar samt förslag till lösningar i en verksamhetsberättelse, som också beskriver delegationens verksamhet.

I framtiden går digitaliseringsutvecklingen sannolikt ännu fortare. Frågor som tillgänglighet, etik och människocentrering i den offentliga förvaltningens tjänster kommer inte att försvinna. Då målet är att bygga ett Finland som drar nytta av digitaliseringen och sätter människan i centrum behövs det fortsatt ett diskussionsforum genom vilket medborgare och specialgrupper kan få sin röst hörd.

Finansministeriets beslut att förlänga delegationens mandatperiod till utgången av 2019 ger arbetet kontinuitet i övergången till en ny regeringsperiod.

Vi har äran att nu överlämna delegationens verksamhetsberättelse för perioden 8.3.2017–28.2.2019 till kommun- och reformminister Anu Vehviläinen.

Helsingfors den 28 mars 2019

Digi i vardagen-delegationens medlemmar

1 Hur påverkas medborgarsamhället av digitaliseringen?

Beslutet om delegationen fattades i det läge Finland befann sig i 2016: den offentliga förvaltningens tjänster digitaliserades i snabb takt och man oroade sig för hur medborgarna skulle hänga med i förändringen. Kommun- och reformminister Anu Vehviläinen såg ett behov av en kanal för samarbete och dialog mellan frivilligorganisationer, forskare och finansministeriet, som ansvarar för digitaliseringen av offentliga tjänster, så att dessa frågor beaktas.

Kanal för samarbete och dialog – ”samhällets öron”

För att alla på ett likvärdigt sätt ska kunna ta vara på de möjligheter som digitaliseringen för med sig.

Delegationens iakttagelser:

- Digitaliseringen får inte marginalisera
- Digitala färdigheter är nya medborgarfärdigheter
- Alla gynnas av digitala tjänsters tillgänglighet
- Alla ska ha möjlighet till identifiering i digitala tjänster
- Digitaliseringen påverkar människors vardag, men hur?

1.1 Spetsprojektet "Digitalisering av de offentliga tjänsterna" bakom verksamheten

Digitalisering av tjänster och processer i den offentliga förvaltningen har en lång historia i Finland. De första informationssamhällsstrategierna kom i slutet av 1990-talet och därefter har varje regeringsperiod haft sina mål, digitaliseringsprogram och utvecklingsprojekt för elektronisk kommunikation.

I statsminister Juha Sipiläs regeringsprogram 2015–2019 är digitaliseringen ett genomgående tema och beaktas i alla regeringens spetsprojekt. Kommun- och reformminister Anu Vehviläinen har lett spetsprojektet Digitalisering av de offentliga tjänsterna, som genomförts i den offentliga förvaltningen. Dess mål har varit att göra offentliga tjänster mera användarorienterade och i första hand digitala genom förnyelse av tillvägagångssätten.

Inom spetsprojektet lanserades i juli 2016 AUTA, ett projekt där man utvecklade en modell för att hjälpa kunderna att använda digitala tjänster. Efter projektets slut vid utgången av 2017 började regionala pilotprojekt utveckla ett digitalt stöd enligt modellen.

I september 2016 fastställde regeringen inom ramen för spetsprojektet riktlinjer för obligatorisk användning av e-tjänster och meddelandeförmedling. Målsättningen var att medborgarna under 2018 skulle övergå från papperspost till e-brevlådor (den nuvarande tjänsten Suomi.fi-meddelanden) i myndighetskommunikationen.

Avsikten var att därefter utvidga kravet på obligatorisk användning av digitala tjänster till medborgarnas ärendehantering. Det beslutades om att utarbeta en färdplan för myndighetstjänster som i fortsättningen primärt tillhandahålls elektroniskt. I sammanhanget fastslog regeringen dock att den som inte kan använda e-tjänster för sina ärenden ska garanteras andra sätt med stöd av lag.

Hösten 2016 väckte dessa teman en stark debatt där många medborgare uttryckte oro för hur de skulle klara sig i den elektroniska kommunikationen med myndigheterna och överhuvudtaget i ett digitaliserat samhälle.

1.2 Jämlikhet en fråga i den offentliga debatten

Digitaliseringen kan uppfattas öka jämlikheten eller i stället polarisera nationen. Många tycker att den gör bådadera. Digitaliseringen har utan tvekan lett till omvälvande förändringar på väldigt många områden i livet – den har alltså kommit nära människors vardag. Digitaliseringen är något som kändes och känns skrämmande, och hösten 2016 uttrycktes denna oro i bl.a. insändare och tidningsartiklar.

"En man i Kuopio slutade använda datorer och kämpar nu mot digitaliseringen", skrev Helsingin Sanomat i en artikel 19.11.2016.

"Informationstekniken ger mig ständigt små bekymmer. (...) datorer och program "pratar" inte med mig (...) Om och när man dessutom blandar in officiell post (med rätt-sverknings- och medborgarförpliktelser) i den här röran så blir följderna inte bra." Insändare: Eero Kaaja, Helsingin Sanomat 28.11.2016

Den som inte kan, vill eller vågar använda digitala apparater hamnar utanför många tjänster eller får det svårare att använda dem. Upplevelserna av utanförskap, klumpighet och rädsla ökar den digitala marginaliseringen.

De nya digitala tjänsterna kan kännas avlägsna och komplicerade eller kräver i alla fall att man lär sig dem och det nya tillvägagångssättet. Om resurserna är knappa överhuvudtaget, kan det verka lättare att strunta i tekniken och ärendena. Denna negativa spiral är svår att stoppa. Den digitala omställningen kan vara plågsam i många avseenden och förknippas även med ekonomisk ojämlikhet. Personer som lever på små inkomster eller i ren fattigdom blir lättare digitalt marginaliserade, om de saknar möjlighet till apparater med vilka man använder de digitala tjänsterna.

Som svar på medborgarnas oro kallade kommun- och reformminister Anu Vehviläinen i november 2016 bl.a. funktionshinder-, pensions-, social- och hälsovårdsorganisationer till förhandlingar om e-tjänster och digitalisering i vardagen.

"Många funderar på hur de ska kunna sköta sina ärenden i framtiden när också den offentliga förvaltningen strävar efter att det i första hand ska ske elektroniskt. I vår rundabordsdiskussion ska vi lyfta katten på bordet och framförallt prata om specialbehoven i anknytning till utvecklingen av e-tjänster", betonade hon då.

Reformminister Vehviläinen stod värd för rundabordsdiskussionen, som hölls på finansministeriet 10.1.2017. Många företrädare från olika organisationer var på plats för att träffa ministern. Deltagarnas hälsningar till dem som utvecklar offentliga e-tjänster kan sammanfattas så här:

- Kom ihåg att det inte finns några "vanliga användare".
- Identifiera dina egna antaganden och stereotyper.
- Attrahera. Tvinga aldrig.
- Ta hänsyn till olika sätt att lära.
- Kom ihåg att "reform" är ett svärord för många användare.
- Betona trygghet, samarbete och stöd.
- Betjäna människor.

1.3 Inrättande av delegationen

Genom rundabordsdiskussionen ville man också förbereda inrättandet av delegationen. Syftet var att skapa en kanal för samarbete och dialog mellan frivilligorganisationer, forskare och finansministeriet, som ansvarar för digitaliseringen av offentliga tjänster.

Tanken var att delegationen genom sin verksamhet skulle kunna minska polariseringen i digitaliseringsdebatten och föra fram viktiga perspektiv på utvecklingen av elektronisk kommunikation. I delegationen ville man inkludera medborgarorganisationer som språkrör för vanliga människor så att man för behandling lyfter fram farhågor och observationer ur vardagen samt idéer kring nya möjligheter som digitaliseringen för med sig för tjänsternas olika användargrupper.

I februari 2017 började en delegation sättas samman för mandatperioden 8.3.2017–28.2.2019. Sammansättningen skulle spegla frivilligsektorn och forskningen så mångsidigt att behoven hos olika slags människor beaktas. Finansministeriet tillsatte delegationen 8.3.2017.

Den hade företrädare från följande organisationer:

Apuomena ry, Enter ry, HelsingforsMission rf, Invalidförbundet rf, Kehitysvammaliitto ry, Konsumentförbundet rf, Kynnys ry, Moniheli ry, Synskadades förbund rf, SAMS – Samarbetsförbundet kring funktionshinder rf, Allianssi ry, Suomen Setlementtiliitto ry, Finlands biblioteksförening rf, TIEKE – Tietoyhteiskunnan Kehittämiskeskus ry, Valli – Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry, Arbetshälsoinstitutet, Centralförbundet för de gamlas väl rf, Tammerfors universitet, Lapplands universitet, Åbo universitet och Jyväskylä universitet samt finansministeriet, justitieministeriet och social- och hälsovårdsministeriet.

För uppdraget som ordförande tillfrågades Marianne Heikkilä, generalsekreterare i Marthaförbundet. Ett sekretariat med tjänstemän från finansministeriet understödde delegationens arbete. Delegationens och sekretariatets sammansättning beskrivs i bilaga 1.

DET DIGITALA FINLAND – LIKVÄRDIGT FÖR ALLA.
DIGI I VARDAGEN -DELEGATIONENS VERKSAMHETSBERÄTTELSE



Delegationsmedlemmar och experter som besökte delegationens sammanträde i ett gruppfoto våren 2018. Bild: Finansministeriet

2 Mål som ställts upp för delegationen

Kommun- och reformminister Anu Vehviläinen tillsatte delegationen som en kanal för samarbete och dialog mellan medborgarorganisationer, forskare och finansministeriet, som ansvarar för digitaliseringen av offentliga tjänster. I tillsättningsbeslutet anges följande mål för delegationen och dess verksamhet:

Stödja utvecklingen av de digitala tjänsterna

Delegationen har som mål att stödja utvecklingen av de digitala tjänsterna så att olika befolkningsgrupper på ett likvärdigt sätt ska kunna ta vara på de möjligheter som digitaliseringen för med sig.

Hitta nya sätt att organisera samarbetet

Delegationens arbete syftar till att hitta och stödja även nya sätt att organisera samarbetet mellan förvaltningen och medborgarorganisationerna.

Behandla reformer

Delegationen behandlar aktuella reformer och kan även själv lyfta fram frågor som den anser vara viktiga.

Informera om viktiga observationer

Delegationen ska sammanställa och informera statsrådet om sådana observationer och aspekter som det är nödvändigt, behövt eller önskvärt att ta i beaktande då man utvecklar digitala tjänster som avses bli använda av alla och alla slags människor.

Ha ett öppet arbetssätt

För att säkerställa inkluderingen av olika behov och perspektiv när tjänsterna utvecklas har delegationen ett öppet arbetssätt och organiserar olika evenemang och andra

inkluderande arbetsmöten dit aktörer inom frivilligsektorn och förvaltningen bjuds in även utanför delegationens sammansättning.

När delegationen startades upp våren 2017 utarbetade sekretariatet en intern enkät för delegationen som underlag för valet av de viktigaste perspektiven i delegationens verksamhet. Dessa var

- jämlikhet i användningen av tjänster
- trygghet av medborgarnas digitala kompetens
- bra service som kunden upplever och får.

Medborgarna bör stödjas på olika sätt så att de klarar sig självständigt i vardagen och får behövligt stöd i användningen av såväl digitala som övriga tjänster.

Följande huvudbudskap formulerades för att uttrycka delegationens mål och perspektiv:

- Elektronisk kommunikation är en möjlighet som underlättar ärendehantering och förbättrar livskvaliteten.
- Lämpliga stödformer för olika användargrupperns elektroniska kommunikation ordnas.
- Elektronisk kommunikation främjar medborgarnas självbestämmanderätt och jämlikhet.

3 Behandling av pågående reformer

Delegationen ska i enlighet med sina mål ta ställning till pågående reformer i statsförvaltningen och därigenom bidra till att den elektroniska kommunikationen utvecklas i kundvänlig riktning. Delegationen har behandlat flera reformer eller projekt som finansministeriet lyft fram.

3.1 Prioritering av digitala tjänster

I spetsprojektet Digitalisering av offentliga tjänster ingår att främja prioriteringen av digitala tjänster. Målet är att göra elektronisk kommunikation till det primära, dvs. mest använda sättet att hantera ärenden i den offentliga förvaltningens tjänster.

Färdplansgruppen för prioritering av e-tjänster kunde sommaren 2017 lämna en färdplan med 112 digitala tjänster som tillhandahålls av myndigheter. Detta är ett gemensamt uttryck för myndigheternas vilja att primärt betjäna digitalt och göra det på bästa möjliga sätt. Reformminister Vehviläinen bad gruppen att ta fram alternativa modeller för hur elektronisk kommunikation och användning av digitala tjänster skulle kunna bli de primära sätten. Gruppen fokuserade framförallt på användarperspektivet.

Den elektroniska brevlådan i förslaget avsåg Suomi.fi-tjänstens meddelandetjänst. Gruppens förslag hade tre modeller för att styra medborgare och företag mot elektronisk kommunikation med myndigheterna.

- Opt in, som bygger på frivillighet och personligt samtycke. Medborgarna styrs mot att själva ta i bruk e-brevlådan och börja med elektronisk kommunikation på frivillig basis.
- Opt out, där elektronisk kommunikation eller brevlåda är förvalt och en ändring kräver aktiva åtgärder av medborgaren (s.k. danska modellen).

- Obligatorisk, där användningen av elektronisk kommunikation eller brevlåda är obligatorisk för medborgarna. Avstående kräver att motiverade kriterier uppfylls.

Delegationen behandlade färdplansgruppens förslag i september 2017 efter önskemål från reformminister Vehviläinen. I behandlingen förordade delegationen inte någon modell som bättre än de andra. Delegationens ställningstagande betonade följande:

- Opt out-modellen fick inte stöd eftersom många människor saknar möjlighet att framföra sitt avstående från elektronisk meddelandeförmedling. Delegationen undrade hur avståndet från digital ärendehantering skulle skötas i praktiken.
- Frivilligheten fick stöd, framförallt som alternativ för inledningsskedet. Obligatorisk användning fick också stöd och många hittade mycket gott i digital ärendehantering, om bara tjänsternas kvalitet och övriga förutsättningar för användningen är adekvata.
- Delegationen betonade att myndigheterna ska förpliktas utforma tydliga och bra tjänster, om det blir obligatoriskt för kunderna att använda dem.

Delegationens ställningstagande lämnades till reformminister Vehviläinen och finns också på finansministeriets webbplats (www.vm.fi). Dessutom yttrade sig flera av delegationens medlemsorganisationer om färdplansgruppens slutrapport om förnyelse av lagstiftningen och tillvägagångssätten. Vid regeringens strategisession i januari 2018 fastställdes en målbild för elektronisk kommunikation 2022. Då slopade regeringen det tidigare målet att medborgarna under 2018 ska ta i bruk Suomi.fi-meddelanden som en obligatorisk tjänst.

Under 2018 fick delegationen också lägesrapporter om harmoniseringen av tillvägagångssätt och kvalitetskriterier i de digitala tjänsterna. Det gavs en bakgrund till hur prioriteringen av digitala tjänster främjats på tre sätt under andra halvan av Sipiläs regeringsperiod:

- Lagstiftningsåtgärder. Regeringens proposition (RP 60/2018) med förslag till lag om tillhandahållande av digitala tjänster lämnades till riksdagen 3.5.2018. Professor Kalle Määttä utredde nuläget och förändringsbehoven i lagstiftningen om elektronisk kommunikation. Utredningen lämnades till reformminister Vehviläinen i augusti 2018.
- Förslag från kommunikationssättsgruppen som främjar enhetliga tillvägagångssätt i myndigheternas digitala tjänster.
- Resultat från kvalitetsarbetet inom digitala tjänster, bl.a. enhetliga kvalitetskriterier för e-tjänster.

I delegationens kvalitetsdiskussion 18.4.2018 betonades kvalitetskriteriernas transparens. Det är viktigt att kunden kan se både kriterierna och andra kunders omdömen om tjänstens kvalitet. Vad gäller kvalitet och kriterier ska man tänka på att användargrupperna inte är likadana i alla tjänster. Tjänsterna kan således inte bedömas på samma sätt och användarnas krav är inte nödvändigtvis jämförbara. I diskussionen begärdes ett hänsynstagande till att tjänsten inte bara är själva servicehändelsen utan hela processen bakom. Frågan om en miniminivå för den offentliga förvaltningens tjänster togs också upp.

Vid presentationen om harmonisering av tillvägagångssätt 19.9.2018 diskuterades fullmaktsloggar, som enligt uppgift skulle tillföras tjänsten. Delegationen tyckte att situationen i den offentliga sektorn måste förbättras överlag, dvs. att kunden ska se vad man gör med de egna uppgifterna.

3.2 Verksamhetsmodell för digitalt stöd

Modellen för digitalt stöd beskriver hur man i Finland kan organisera hjälp till personer som inte kan använda digitala tjänster. Modellen togs fram i AUTA-projektet och behandlades vid delegationens sammanträde i november 2017.

Modellen bygger på många aktörer och ett starkt samarbete. Den är tänkt att utformas flexibelt i takt med samhällets digitala utveckling samt beakta förändringar i behovet och formerna av digitalt stöd.

Modellen beskriver följande roller:

- Befolkningsregistercentralen stöder stödproducenterna och utvecklar digitalt stöd riksomfattande. I rollen ingår bl.a. att erbjuda utbildning för stödproducenter och sammanställa god praxis i digitalt stöd. Målet är att förbättra stödets enhetlighet och kvalitet runt om i Finland.
- Landskapen planeras få rollen som regionala koordinatörer och utvecklare av digitalt stöd. Landskapet bedömer stödbehovet och sammanför regionala stödproducenter i ett nätverk. Syftet är att med beaktande av regionens särdrag säkerställa att stödbehövande får tillgång till digitalt stöd och hittar det. Den regionala verksamheten startade med pilotprojekt för att få erfarenheter av hur nätverket bildas och fungerar samt god praxis. Målet är att utvidga modellens regionala verksamhet till hela Finland så att alla medborgare har möjlighet till adekvat digitalt stöd av jämn kvalitet för vardagliga problem.

- Finansministeriet vidareutvecklar den riksomfattande modellen för digitalt stöd, styr Befolkningsregistercentralens verksamhet som verkställare av stödet samt ansvarar för kommande lagstiftningsändringar.

Delegationen behandlade modellen på en workshop vid sammanträdet 18.9.2017. Innehållet och täckningen i stödet samt organisationernas roll som stödgivare granskades.

Delegationen konstaterade att det finns ett tydligt behov av digitalt stöd och att organisationerna är viktiga stödgivare. Strukturer för digitalt stöd behöver skapas och de presenterade rollerna förtydligas.

Man välkomnade att aktörer som nu ger digitalt stöd utnyttjas i modellen men konstaterade också att stödproducentsektorn är mycket splittrad ur kundens synvinkel. Här behövs tydlig koordination och en enhetlig verksamhetsmodell.

Resursfördelningen bör beakta stödgivande organisationer och andra frivilligaktörer bättre än i nuläget. Organisationernas verksamhet har ofta projektkaraktär, vilket gör kontinuiteten till en utmaning. Delegationen önskade en permanent och kontinuerlig finansiering för att trygga verksamheten.

Problemen kring applikationsutvecklingen beaktades. Enligt stödgivarnas erfarenheter är frekventa applikationsbyten och krånglighet ett av de största hindren för användning av digitala apparater. Stödbehovet skulle minska, om applikationerna är lätta att använda från början.

Delegationen framförde att handledning i hemmet tas upp för lite och är förenad med annanlunda utmaningar än de andra formerna av digitalt stöd, bl.a. frågor som rör den handledda personens och handledarens rättssäkerhet.

I regionalt digitalt stöd är tillgängligheten och täckningen en utmaning på grund av de stora regionala skillnaderna. Delegationen betonade vikten av regional koordination och stöd till lokal verksamhet. Dessutom är det viktigt att bedöma hur modellen når medborgare som skulle behöva stöd och om den räcker för att stödja kontinuerlig utveckling och underhåll av färdigheterna.

Det konstaterades också att referensländerna inte har någon liknande rikstäckande modell för digitalt stöd och att Finland är en pionjär inom denna verksamhet.

3.3 Tillgänglighetslagstiftning

Tillgänglighetsdirektivet trädde i kraft 22.12.2016. Vid januarisammanträdet 2018 informerades delegationen om beredningen och införandet av tillhörande nationell lagstiftning. Då hade propositionen med förslag till en lag om tillhandahållande av digitala tjänster (RP 60/2018 rd) ännu inte lämnats till riksdagen. Av delegationen önskade man framförallt synpunkter på bedömningen av lagens konsekvenser generellt, lagens inverkan på hur de grundläggande rättigheterna tillgodoses och hur man kan öka medvetenheten om människors rätt att få tillgängliga tjänster.

Delegationens ställningstagande om tillgänglighetslagstiftningen

Delegationen konstaterade att lagen om tillhandahållande av digitala tjänster (som genomför direktivet) främjar jämlikhet och möjligheterna att tillgodose grundläggande rättigheter. När tillgängligheten beaktas främjas också rättigheterna för personer med funktionsnedsättning. Trots att bara en del av alla organisationer ingår i lagens tillämpningsområde konstaterades det i diskussionen att delegationsorganisationerna skulle kunna bli föregångare i tillgänglighet på sina webbplatser. Allra viktigast är att satsa på sidor och tjänster som människor behöver i sitt dagliga liv.

Diskussionen lyfte fram tillgången till identifieringsverktyg och huruvida den nationella lagstiftningen om tillgänglighetsdirektivets krav kommer att gälla identifieringstjänster. Regeringens lagförslag om tillgänglighetskraven inkluderar identifieringstjänsterna i tillämpningsområdet. Eftersom kraven bara gäller tjänster på nätet ingår de fysiska identifieringsverktygen (t.ex. kodtabeller) inte i lagens tillämpningsområde. Detta problem kommer troligen att få en lösning genom det planerade direktivet om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster.

Delegationen uppmärksammade att lagen inte föreslås gälla Rundradion. Detta ansågs problematiskt med hänsyn till finansieringen av Yle och dess roll som radio- och televisionsföretag med uppdrag i allmänhetens tjänst. Yle har lämnats utanför lagen eftersom man inte vill försäkra Rundradions konkurrensläge mot den privata mediebranschen. Privata branscher ingår inte i lagens tillämpningsområde.

Delegationen oroade sig för den kognitiva tillgängligheten, som det inte ställs krav på i direktivet eller därav följande lagstiftning. Hur säkerställer man då att den offentliga förvaltningens webbplatser är lätta att använda och har begripligt innehåll?

Delegationen lyfte också fram att lagförslaget analys av konsekvenserna för barnens ställning var rätt ofullständig. Efter remisstiden 19.1–1.3.2018 kompletterades motiveringen till lagen i denna del. Lagförslaget antogs av riksdagen 12.2.2019 och lagen träder i kraft 1.4.2019.

3.4 Statsrådets redogörelse om informationspolitiken och AI

Finansministeriets expert informerade 19.9.2018 om beredningen av redogörelsen Etisk informationspolitik i den artificiella intelligensens tidsålder. Redogörelsen drar upp riktlinjerna för en informationspolitik som omfattar hela ekonomin och samhället. Redogörelsen producerades i ett öppet nätverk med över 200 aktörer och lämnades till riksdagen i slutet av 2018 (SRR 7/2018 rd).

Presentationen tog upp sambandet mellan AI och informationens kvalitet. Således är det centralt att granska informationspolitiken och AI parallellt. Etik och etiska frågor har tagit en central plats i AI-debatten. Det konstaterades att delegationen har möjlighet att delta i beredningen bl.a. genom olika evenemang.

Delegationen fick fundera på ifall kunden måste veta om det är en människa eller maskin som talar. I svaren betonades att det etiskt korrekta är att man vet om det är en maskin eller människa som finns bakom kundtjänsten. I inläggen konstaterades dock att detta kan tolkas olika beroende på vad saken gäller. Maskiner kan få svara i rutinuppgifter, men om det gäller en mer personlig, sensitiv eller mycket utmanande sak måste kunden få veta om det är en maskin eller människa som svarar. För konsumenter är det centrala att organisationen ändå ansvarar för alla svar som ges av både maskiner och människor.

Vid diskussionen konstaterades att det är fint att få in nya perspektiv på informationspolitiken i det kommande regeringsprogrammet. Informationspolitiken ansågs kunna bli ett samtalsämne i riksdagsvalet våren 2019.

Diskussionen tog upp etiska frågor kring AI, såsom ansvaret för dess beslut. Något som också lyftes fram var det moraliska i att algoritmer redan idag gör tolkningar, diagnoser och nyheter utan att folk känner till något om detta.



Delegationen förde fram sina iakttagelser om digitaliseringen i en diskussion med reformminister Vehviläinen 14.11.2018. Svetlana Chistyakova från Moniheli ry berättade om invandrarnas situation.
Bild: Finansministeriet

4 Delegationens iakttagelser och förslag

Digitaliseringen har varit omvälvande genom att den förändrat tillvägagångssätten på många områden i livet. Åtskilliga tjänster och processer har blivit smidigare och enklare. Digitala tjänster och digitaliserade servicesystem kan dock även polarisera och marginalisera människor eller grupper med bristfälliga förutsättningar att använda eller tillägna sig e-tjänster.

När digitala tjänster utvecklas i snabb takt kan det i många fall hända att systemet byts ut eller uppdateras till en ny version just när man lärt sig använda det. När en ovan användare ska lära sig något nytt går det åt mycket tid och energi.

Delegationen har under hela sin arbetsperiod konsekvent uppmärksammat grupper som befunnits ha särskilda problem att hänga med i den digitala tidsåldern. Här bör dock påpekas att det inom varje grupp också finns personer med utmärkta digitala färdigheter. Detta speglar väl samhället överlag – alla har olika förmågor, förutsättningar och hjälpbehov kopplade till digitaliseringen.

Därför är det viktigt att alla hänger med i samhällets utveckling och kan få hjälp vid behov. Delegationen föreslår att nedan beskrivna förslag och slutsatser ska beaktas och främjas när digitaliseringen av tjänsterna fortskrider i Finland.

4.1 Digitaliseringen får inte marginalisera

Digitaliseringen kan öka möjligheterna att delta i samhällsdebatten och annan verksamhet, om bara tröskeln för att skaffa och använda olika apparater samt lära sig nya färdigheter inte blir för hög. Digitaliseringen skapar enorma möjligheter inom t.ex. hälsovård, handel och lärande. AI och robotik underlättar redan nu många saker som kräver mycket tid och energi av människor och kommer att underlätta ännu mer i framtiden.

Digitala färdigheter och apparater kan ge nya möjligheter i livet. Kontakten med släktingar och vänner blir mångsidigare, du kan hitta obegränsad mängd information om det som intresserar dig och du kan se tv-program eller sköta myndighetsärenden då det passar dig. Många som annars skulle bli utan kontakt med andra människor kan utöka sin livssfär betydligt i och med digitaliseringen. Exempelvis skulle en person med svår funktionsnedsättning som behöver tillgänglighet i hela resekedjan och en taxiresa med assistans för att ta sig till olika platser ändå kunna delta vid tillfällen då transporten av en eller annan orsak inte kan ordnas.

Olika fysiska begränsningar, språkliga utmaningar, sjukdomar, dålig ekonomi och t.ex. skuggzoner i mobila datanät kan medverka till att människor hamnar på efterkälken digitalt. Om du inte kan, vill eller vågar använda digitala apparater hamnar du utanför många tjänster eller får det svårare att använda dem.

Delegationen anser det viktigt att människors olikheter och mångsidiga behov beaktas i utvecklingen av den offentliga förvaltningens tjänster så att digitaliseringen inte ökar marginaliseringen och polariseringen.

Det kan finnas många faktorer bakom digital marginalisering.

Hälsa

Många människor använder digitala apparater i liten grad eller inte alls på grund av hälsoskäl. Personer med olika fysiska begränsningar kan uppleva det svårt eller krångligt att använda e-tjänster. Syn- och hörselskadade liksom många rörelsehindrade kan behöva olika hjälpmedel för att kunna använda digitala tjänster.

Framförallt hos äldre kan problem med syn, hörsel och motorik göra att elektronisk kommunikation förhindras eller blir så komplicerad att den känns skrämmande och opålitlig.

Ålder

Framförallt bland äldre finns det många som aldrig använt informationsteknik i arbetslivet. Finland har ca 1,18 miljoner invånare över 65 år, varav ca 500 000 enligt Statistikcentralens beräkning (2017) inte använder informationsteknik överhuvudtaget. Delegationens äldreorganisationer bedömer att merparten av de 600 000 som använder informationsteknik behöver handledning åtminstone ibland. Det finns en stor skillnad i internetanvändning mellan de två åldersgrupperna 65–74 och 75–89 år: i den yngre gruppen utnyttjar tre av fyra internet, men i den äldre gör bara drygt en tredjedel detta.

Trots att många unga använder digitala apparater smidigt är de inte nödvändigtvis skickliga på myndigheternas digitala tjänster. Det kan bli ett problem när unga ska börja sköta sig själv. Vi vet att en del unga är utslagna eller riskerar att bli det. Finland har uppskattningsvis 70 000 unga som varken arbetar eller studerar (NEET-unga) och därmed hamnat i utanförskap. (Mesaatio.fi) När man utvecklar barns och ungas delaktighet är det viktigt att tänka på de särskilt utsatta eftersom det kan vara svårt att få med dem i digitala tjänster eller ens chattar. Barn kan vara tekniskt kapabla att använda en digital tjänst men begriper inte nödvändigtvis tjänsten. Minderårigas delaktighet kan även hämmas av utmaningar kring stark autentisering.

Språk

Enligt förvaltningslagen (434/2003) ska myndigheterna använda ett sakligt, klart och begripligt språk, men användningen av lättläst språk definieras inte. Lagen om tillhandahållande av digitala tjänster genomför tillgänglighetsdirektivet. Lättläst språk nämns i propositionens (RP 60/2018 rd) motiveringsavsnitt, men det är oklart i vilken mån användning av lättläst språk krävs i den offentliga förvaltningens tjänster.

Lättlästa tjänster och webbinnehåll gynnar bl.a. invandrare, unga, äldre och personer med kognitiva utmaningar. Utöver neurobiologiska orsaker och försvagad språkförmåga uppstår behov av lättläst språk när läsaren inte har finska eller svenska som modersmål.

Förutom lättläst språk måste olika språkversioner beaktas i de digitala lösningarna. I t.ex. den svenska versionen räcker det inte alltid att texten översätts. Man måste beakta de svenskspråkiga servicekedjorna, som kan avvika från de finskspråkiga. Om detta inte sker kan tjänsten bli otillgänglig för en svenskspråkig kund. När det gäller översättningar ska man satsa på kvalitet. Språkversionerna och översättningarna i digitala tjänster bör testas på användare.

Ekonomi

Utslagningen kan börja med t.ex. arbetslöshet, då betalningsförmågan minskar och de ekonomiska bekymren ökar. Sjukdom och högre läkemedels- och läkarkostnader kan rasera ekonomin. När resurserna uttöms orkar man kanske inte ta hand om sig själv som förut och har inte nödvändigtvis energi till att lära sig nya servicekoncept eller verksamhetsmodeller.

Personer som lever på små inkomster, i ren fattigdom, utestängs också lättare från digitaliseringen, om de inte har råd till apparater med vilka de digitala tjänsterna används eller pengar för att betala nätuppkopplingen. Personer med små inkomster gynnas av öppna datanät.

Förslag 1. Traditionella kommunikationssätt ska tryggas

Det är uppenbart att man inte får alla att använda elektronisk kommunikation, antingen för att det är omöjligt i deras situation eller för att de inte vill eller kan. Alternativa kanaler (per telefon och vid disk) jämte digitala ska tryggas liksom myndigheternas ekonomiska resurser för produktion av dessa tjänster.

Känslan av delaktighet som en fullvärdig medlem av samhället och att klara sig själv är viktiga saker för var och en. Många behöver personliga möten.

Förslag 2. Satsa på lättläst och klarspråk

Lättläst språk har anpassats i olika delar (innehåll, ordförråd och struktur) för att utgöra en mer lättläst och begriplig version av standardspråket. Behovet av lättläst språk har ökat de senaste åren (Selkokeskuksen tarvearvio 2019).

En orsak är att minnessjukdomar blir vanligare när befolkningen åldras. När man vill att äldre ska bo hemma så länge som möjligt understryks behovet av lättlästa anvisningar, material m.m. De hjälper personen att klara sig självständigt i vardagen. En annan orsak är det ökade antalet invandrare. För den växande gruppen av vuxna som läser finska som andraspråk är lättläst ett bra sätt att komma in i det finska samhället och lära sig finska. Som tredje orsak kan man nämna det växande antalet specialelever. Bland specialeleverna finns det många som har specifika språksvårigheter och för vilka lättläst material kan fungera bra, t.ex. när man vill öka läsintresset.

Därför är det viktigt att myndigheterna ser till att de egna webbplatserna och -tjänsterna har ett klart, lättbegripligt språk och i tillämpliga delar lättlästa instruktioner. Satsningen på klarspråk och lättläst kräver också resurser.

Förslag 3. Användarna ska tas med i planeringen av tjänsterna

Det finns goda erfarenheter av att äldre deltar i planeringen och ibruktagandet av teknik som är avsedd för dem, bl.a. från KUMOUS-projektet (Saari m.fl. 2018). Då säkerställs att tjänsten eller apparaten är anpassad till de äldres behov och förutsättningar att använda den. Det är viktigt att bryta fördomar och antaganden om åldrandet när tekniska lösningar planeras och marknadsförs.

Vid servicedesign är det viktigt att också beakta övriga utsatta användargrupper. Det finns skäl att utreda hur t.ex. synskadade, personer med kognitiva svårigheter eller rörelsehindrade upplever den digitala tjänsten eller produkten.

Rekommendationen att inkludera användarna gäller tillverkare av apparater, tjänsteproducenter som utnyttjar tekniken och bägges marknadsförare. Den som planerar ska fästa vikt vid att apparaterna och applikationerna är lätta att använda samt vid enkel integration av apparater. Den som ansvarar för införandet av ny teknik ska säkerställa att användarna introduceras i den via meningsfullt innehåll. Utgångspunkten ska vara att enskilda konsumenters svårigheter att använda en digital tjänst eller teknik inte är ett kompetensproblem hos användarna utan har att göra med dålig planering. Alla åldersgrupper gynnas av att kunderna tas med i planeringen.

4.2 Digitala färdigheter är nya medborgarfärdigheter

Delegationen anser det viktigt att finländarnas digitala färdigheter förbättras så att ingen mot sin vilja utestängs från nyttan av de digitala tjänsterna.

I nuläget när ämbetsverkens och tjänsteleverantörernas kontorsnät krymper och kommunikationen ansikte mot ansikte minskar ska alla ha möjlighet att utnyttja digitala tjänster i t.ex. myndighets- och bankärenden. Digitala färdigheter behövs i ökad grad även hemma: t.ex. Internet of Things kräver digital kompetens för användning av hemutrustning. Dessutom förutsätter det växande antalet e-tjänster inom välfärds- och medicinsk teknik sådana färdigheter. Problem som behöver lösas i hemmen kan t.ex. gälla nätuppkopplingar, stora digitala apparater eller rörelsehindrade som behöver handledning. Ibland kan även ett litet problem förhindra ärendets fortskridande.

Alla har inte de digitala kunskaper och färdigheter som behövs. Det finns inga exakta uppgifter om hur många som saknar digitala färdigheter eller har så stora brister i dem att självständig hantering av ärenden på nätet misslyckas. Enligt vissa beräkningar kan det finnas upp till en miljon som behöver digitalt stöd i Finland.

Enligt SeniorSurf-kartläggningen av handledningsställen (H. Kiuru, Vanhustyön keskusliitto ry, 2017) efterfrågas handledning mest i fråga om apparater, applikationer, operativsystem, nätuppkopplingar, e-post, informationssökning, virusbekämpning och datasäkerhet. Det ovannämnda ska behärskas innan man kan använda offentliga e-tjänster och t.ex. nätbanken. Kartläggningen besvarades av drygt 80 aktörer som ordnar digital handledning riktad till seniorer. Biblioteken har gjort en egen enkät med liknande resultat.

Digitalt stöd, som även kallas digital handledning eller rådgivning, är en bra lösning för att hjälpa alla som är intresserade av att träna surfande, användning av datorer, pekplattor och smarttelefoner samt utnyttjande av digitala tjänster. Organisationer som ger digitalt

stöd har erfarit att majoriteten av människor i alla åldrar vill och kan lära sig om bara motivationen, handledningen och vid behov det ekonomiska stödet finns.

Människor lär sig på olika sätt. Därför bör man tillhandahålla digitalt stöd i olika former och på olika platser, även hemma.

Exempelvis har ett flertal medborgarorganisationer länge gett avgiftsfritt digitalt stöd där till största delen frivilliga ansvarar för handledningen. Dessutom ges stöd av många bibliotek, medborgar- och arbetarinstitut samt vissa företag. Det är viktigt att stödbehövande och deras närstående vet var man kan få pålitlig handledning. Därför har SeniorSurf-funktionen på Centralförbundet för de gamlas väl sammanställt handledningsställena i form av en rikstäckande karta på webbplatsen seniorsurf.fi. En sammanställning av tjänster inom digitalt stöd finns också på webbplatsen Suomi.fi.

Banker och myndigheter har också börjat ordna handledning i användningen av deras digitala tjänster. Detta är en bra trend, men vid sidan behövs också fler digitala övningsplattformar för banktjänster och andra nödvändighetstjänster. Plattformarna behövs också för ett effektivt och tryggt genomförande av digitalt stöd.

Förslag 4. Alla ska erbjudas digitalt stöd med adekvata resurser på ett regionalt likvärdigt sätt

Just nu utvecklas medborgarnas kompetensnivå som användare av apparater och tjänster enligt en rikstäckande modell som bygger på nätverk med många aktörer bestående av bibliotek, organisationernas kamratstöd, vuxenutbildning och försöksprojekt samt offentliga och privata tjänsters egen servicehandledning och digitala rådgivning.

Enligt slutrapporten från AUTA-projektet bedöms organisationerna fortsatt spela en central roll som producenter av digitalt stöd för medborgarna.

Delegationen anser det viktigt att stödet är regionalt likvärdigt för alla medborgare. Regionerna har skillnader i åldersstruktur, språk och tillgång till stöd, vilket innebär att en lösning som fungerar i en viss region inte gör det i en annan.

Det är också mycket viktigt att aktörer som är stödgivare har adekvata resurser och kontinuitet i verksamheten. Kortvarig finansiering gör det svårt att bedriva långsiktig handledningsverksamhet och utveckla den.

Enkätresultat från det pågående ACCESS-projektet vid Östra Finlands universitet indikerar att den tredje sektorn skulle behöva finansiellt stöd ifall organisationerna tilldelas en stark

roll inom digital handledning. Många som svarat på enkäten anser det viktigt att staten och kommunerna utökar sin roll i tillhandahållandet av digitalt stöd.

Eftersom tekniken förändras hela tiden måste även handledarnas kompetens underhållas. Det är viktigt med interaktion mellan stödgivarna och tjänsteleverantörerna för att säkerställa flödet av information i båda riktningarna. En viktig roll i detta spelar också aktörer som koordinerar digitalt stöd och utveckling av stödet.

Förslag 5. Webbtjänster ska erbjuda övningsplattformar för användare

Delegationen är oroad över att många nödvändighetstjänster (t.ex. bank och kollektivtrafik) saknar en digital övningsplattform. Enligt stödgivarna har bara ett fåtal av myndigheternas och bankernas digitala tjänster demomiljöer i vilka man bekanta sig med tjänsten.

Många ser nätet som en otrygg plats, vilket minskar viljan att lämna ut egna uppgifter till digitala tjänster. Om allt är nytt från det att man trycker på enter-knappen blir det viktigt att få testa själv. Bristen på digitala övningsplattformar är även ett problem då man vid handledning vill visa hur en tjänst som kräver stark autentisering fungerar.

Man kan inte kräva att handledaren använder egna bankkoder eller andra personliga identifieringsverktyg. Den som handleds ska å sin sida inte lämna ut egna bankkoder till handledaren. Utan övningsplattformar kan man inte ge handledning i användning av tjänster som innehåller personliga uppgifter så att dataskyddet och privat information om den som handleds hanteras betryggande. Diskussionerna i delegationen ledde till att Konsumentförbundet tog fram en anvisning åt Biblioteksförbundet om de juridiska ramvillkoren för digital rådgivning som hjälp för personer som ger digitalt stöd på biblioteken.

Det är mycket oroande att ungefär var femte bland de äldre har lämnat ut egna bankkoder till någon annan för att de själva inte kunnat använda en viss tjänst (Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitton Ikäteknologiakeskuksen kysely 2018).

Med tanke på självbestämmanderätten är det viktigt att alla som vill sköta sina bank- och myndighetsärenden själv också ska kunna göra det. Utlämning av egna bankkoder därför att det inte verkar finnas något annat alternativ innebär utsatthet för missbruk och särbehandling av människor enligt deras digitala färdigheter. Frivilliga som ger digital rådgivning måste dessutom få arbeta i en trygg miljö med fungerande verktyg.

När fungerande övningsplattformar skapas och upprätthålls orsakar det förvisso kostnader för den som tillhandahåller e-tjänsten. Delegationen efterlyser en kostnadsberäkning som tar hänsyn till vilka besparingar man får när e-tjänster används framgångsrikt. Ett skäl till antagande är att behovet av rådgivning ansikte mot ansikte eller per telefon minskar.

Offentliga och privata tjänster som erbjuder webbtjänster ska se till att åtminstone nödvändighetstjänster har övningsplattformar av bra kvalitet som medborgarna och tillhandahållarna av digitalt stöd kan använda och där identifieringen sker med övningskoder i stället för egna koder.

Förslag 6. Invandrarnas digitala färdigheter ska beaktas i samband med integrationen

Invandrarna är en stor och växande grupp i Finland. I slutet av 2017 hade sju procent av befolkningen utländsk bakgrund (384 123 personer) (Statistikcentralen). Många invandrare stöter på utmaningar i användningen av digitala tjänster och behöver digitalt stöd.

Invandrarnas delaktighet i samhället främjas via integrationsåtgärder som syftar till att invandrare blir aktiva medlemmar av det finska samhället. Delegationen anser det viktigt att genast i början av integrationen främja centrala digitala kunskaper och färdigheter. Man bör kunna erbjuda digitalt stöd på invandrarnas eget modersmål. Invandrarorganisationer har kompetens som skulle kunna utnyttjas i sammanhanget. Många invandrare gynnas av lättlästa versioner.

Framförallt i början av integrationen är det ofta svårt att börja använda elektronisk kommunikation. Orsaken kan vara rädsla att använda digitala apparater, svaga ICT-färdigheter eller dåliga kunskaper i finska eller svenska. Invandrare kan ha bristfälliga nätverk, varvid det blir en utmaning att få hjälp. Medvetenheten om de möjligheter elektronisk kommunikation ger är dessutom ofta låg bland invandrare.

Förslag 7. Bibliotekens och organisationernas samarbete i digital handledning ska stärkas

Delegationen anser det viktigt att stödja bibliotekens förutsättningar att fungera som en plats för digitalt stöd. Detta innebär att stödja utbildning av bibliotekspersonalen och skapa fungerande modeller för samarbetet mellan biblioteket och organisationen.

Biblioteken har i flera år gett digitalt stöd såväl via personalen som i samarbete med organisationer. Vissa av AUTA-projektets försök ägde rum på bibliotek, som befanns vara en lämplig plats för digital handledning. Biblioteket är ett bekant ställe för alla. På biblioteken finns också apparater och utrymmen som behövs vid handledning.

Samarbete mellan bibliotek och organisationer har i praktiken konstaterats vara ett bra sätt att lösa problem inom digitalt stöd. När man samarbetar kring handledningen skapas kvantitativa, kvalitativa och kostnadsmässiga synergier. Tack vare det rikstäckande biblioteks nätverket kan handledningen utvidgas till hela landet.

4.3 Alla gynnas av digitala tjänsters tillgänglighet

Webbtjänsternas tillgänglighet är både teknisk och kognitiv. Teknisk tillgänglighet innebär en god teknisk nivå på webbtjänsten och garanterar att sidorna även fungerar med hjälpmedel och -program. Kognitiv tillgänglighet handlar om att tjänsterna är lätta att använda och lättbegripliga.

Kraven i Europeiska unionens direktiv om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser (EU) 2016/2102, s.k. tillgänglighetsdirektivet, beaktas i lagen om tillhandahållande av digitala tjänster, som träder i kraft 1.4.2019. Tillgänglighetslagstiftningen ställer bara krav på tekniska standarder för tillgänglighet och då bara på miniminivån.

Genom lagstiftningen kommer tillgängligheten säkerligen att förbättras de närmaste åren i webbtjänster som tillhandahålls av den offentliga förvaltningen och andra som omfattas av lagen. Samtidigt förvandlas de särskilda kunskaperna i tillgänglighet till något självklart och kunnandet hos de professionella på området ökar. När lagstiftningen trätt i kraft återstår dock problemet kring hur man tar hand om den kognitiva tillgängligheten i digitala tjänster.

I princip bör digitala tjänster, framförallt de offentliga, vara lätta att använda och ha ett lättbegripligt innehåll. Detta skulle gynna alla användare av tjänsterna – framförallt användargrupper med utmaningar när det gäller minnesfunktioner, motorik, lärande och förståelse, uppmärksamhet, språklig förmåga och läskunnighet samt att uppfatta och tolka objekten.

Webbplatsens struktur samt mängden information och presentationssättet påverkar hur lätt det är att använda tjänsten. Det är bra att webbplatserna har bilder och videor som stöd för textinnehållet. Väsentligt är också att underlätta användningen via tips och instruktioner som stöd för minnet samt framhäva sidornas väsentliga innehåll visuellt utan att glömma alternativa presentationssätt för blinda.

Att tjänstens användargränssnitt är lätt att använda räcker dock inte, om själva innehållet är svårbegripligt. Med andra ord är både textinnehållet och textformateringen viktiga delar. Vid sidan av klarspråk ska man i t.ex. videornas struktur tänka på kognitiv tillgänglighet och enkel användning. I vissa fall är det förnuftigt att använda lättläst språk på webbplatsen.

Tillgänglighetslagstiftningen gäller myndigheter och andra aktörer, t.ex. organisationer, som har ett offentligrättsligt uppdrag eller uppfyller definitionen av ett offentligrättsligt organ. Tillgänglighetskraven gäller även organisationer som fått offentlig finansiering till förnyelse och produktion av webbplatser. Merparten av företagen och delar av frivilligsektorn hamnar alltså utanför lagstiftningen.

Samtidigt vill många människor i Finland använda digitala tjänster men kan inte göra det på grund av dålig tillgänglighet. Delegationen förväntar sig att även aktörer utanför lagens influensområde kommer att inse tillgänglighetens betydelse när lagstiftningen träder i kraft. Förbättrad tillgänglighet kan också ses som ett säljargument.

Förslag 8. Den kognitiva tillgängligheten i digitala tjänster ska säkerställas

Vi bör alla vara jämlika som användare av offentliga tjänster: det här bör vara utgångspunkten vid utveckling av tjänsterna. Att webbplatserna är lätta att använda och har begripligt innehåll – kognitiv tillgänglighet – är väsentliga faktorer ur jämlikhetssynpunkt.

Dessa faktorer är inte tydligt definierade i lagstiftningen (förvaltningslagen och lagen om tillhandahållande av digitala tjänster). Risker är att den kognitiva tillgängligheten får stå tillbaka när webbtjänsternas tillgänglighet utvecklas. Skickliga användare klarar av tjänsterna, även på webbplatser med dålig användbarhet, och svårlästa texter är inget problem för alla som behärskar språket väl.

Problemen drabbar i stället personer med utmaningar när det gäller minnesfunktioner, motorik, lärande och förståelse, uppmärksamhet, språklig förmåga och läskunnighet samt att uppfatta eller tolka objekten. Över en halv miljon finländare (10 % av befolkningen) gynnas klart av webbinnehåll som är lättläst.

Lättläst språk bör utnyttjas mer även av kostnadsskäl. Klara och lättbegripliga instruktioner kommer med stor sannolikhet att minska belastningen på den digitala tjänsteproducentens stödtjänster. Denna nytta beaktas inte i tillgänglighetspropositionens kostnadsanalys.

Lättlästa tjänster skulle kunna definieras mer heltäckande och förnuftigare. En möjlighet är att definiera vilka tjänster från den offentliga förvaltningen som ska tillhandahållas alla medborgare eller i första hand digitalt samt att de ska ha lättlästa användarinstruktioner. Detta skulle gynna alla medborgare och förhindrar inte att man vid behov använder andra sätt att presentera innehållet, såsom bilder, grafik eller video- eller ljudmaterial.

Innehållets begriplighet kan också mätas. Det finns t.ex. kriterier för att bedöma lättlästa texter (<https://selkokeskus.fi/selkokieli/selkokielen-mittari/>). Därigenom kan man alltså bedöma innehållens begriplighet.

Förslag 9. Det behövs nationellt samarbete för att trygga tillgängligheten

Tillgängligheten i digitala tjänster ska utvecklas i brett samarbete mellan olika aktörer. Då kan man bedöma och främja både teknisk och kognitiv tillgänglighet. Tillgängligheten i tjänsterna bör studeras eftersom det saknas systematiska forskningsdata i ämnet.

När tjänsterna digitaliseras ska tillgängligheten tryggas för alla grupper som saknar normala förutsättningar att använda dem.

4.4 Alla ska ha möjlighet till identifiering i digitala tjänster

Digitala tjänster i vilka personuppgifter eller annan förtrolig information behandlas kräver ofta stark autentisering med bankkoder, teleoperatörers mobilcertifikat eller polisens elektroniska identitetskort. Detta är ett problem för många unga, invandrare och synskadade. Utebliven eller krånglig identifiering förhindrar användning av digitala tjänster.

Alla barn och unga har inte koder för identifiering eller behöver vårdnadshavarens samtycke för att skaffa dem. Detta kan vara ett problem, framförallt för personer i barnskyddsåtgärder. Det finns också problem i identifieringstjänsternas praxis. Tjänsteleverantörerna åldersbegränsar inkonsekvent beviljandet av identifieringsverktyg, och åldersgränsen varierar från en leverantör till en annan.

Många invandrare med uppehållstillstånd samt EU-medborgare hamnar i en situation där inget av de tillhandahållna identifieringssätten kan användas. Orsaken kan vara svårigheter att verifiera identiteten eller att banken förutsätter kunskaper i finska för användning av nätbanken. Då kanske banken ger kunden nätbankskoder med begränsade rättigheter som inte kan användas för identifiering i myndighetstjänster.

Förslag 10. Alla ska garanteras tillgänglig stark autentisering

I vårt digitaliserade samhälle ska alla ha möjlighet till stark autentisering och självständig användning av webbtjänster.

Delegationen anser det viktigt att barns och ungas identifieringsmöjligheter synkroniseras så att unga personer har samma rättigheter hos alla teleoperatörer och banker som kunder. Invandrare med uppehållstillstånd samt EU-medborgare ska få det lättare att identifiera sig så att även de har möjlighet till elektronisk kommunikation på lika villkor.

För närvarande sker identifieringen i tjänsterna huvudsakligen med bankkoder, vilket särbehandlar t.ex. synskadade. Delegationen föreslår att tillgängligheten utvecklas på så sätt att identifiering även kan ske med informationstekniska hjälpmedel.

4.5 Digitaliseringen påverkar människors vardag, men hur?

Det har funnits med forskare i delegationens verksamhet: en vardera från områdena ekonomisk sociologi, sociologi, servicedesign, kulturanthropologi och vuxenpedagogik. Dessa fem har i sin forskning kartlagt och i delegationens diskussioner hört medborgarnas och de professionellas farhågor kring digitaliseringen av offentliga tjänster.

I framtiden blir digitala färdigheter allt mer en färdighet som alla medborgare måste ha. Enligt t.ex. dansk lagstiftning är idealmedborgaren en digital medborgare som använder alla offentliga tjänster i första hand digitalt. Ifall personen inte kan eller vill använda tjänsterna digitalt behandlas detta som ett undantag och kräver en särskild tillståndsansökan (Hjelholt & Schou 2018). I Finland gäller prioriteringen av digitala tjänster för närvarande producenterna av offentliga tjänster och snart troligen också företagen men ännu inte medborgarna.

Forskare har jämfört utvecklingen av digitala färdigheter med att lära sig ett nytt språk, i detta fall digital läskunnighet (ACCESS-projektet). Här har de unga fördelen av att ha fötts in i en miljö med enkel tillgång till apparater och deras olika användningsmöjligheter. Personer som lär sig digital användning senare i livet kan jämföras med invandrare, som lär sig ett nytt språk långsammare och trögare än unga personer (Dalvid 2018). Å andra sidan överdrivs de ungas kompetens som "digitalt infödda". Forskningen visar att det finns stora skillnader mellan unga i kreativ, utvecklande samt okontrollerad användning av digitala apparater.

Internationell forskning kring digitala klyftor fokuserar mycket på vilka som har eller inte har tillgång till datorer och mobila apparater. Det har också varit tongivande i den offentliga debatten. Tankegången är alltjämt att delaktighetsproblemen kommer att elimineras då var och en tillhandahålls nätuppkoppling eller terminalutrustning. Utredningar om apparaternas fördelar och nackdelar eller deras olika användningsändamål har varit sällsynta.

När offentliga tjänster utvecklas mot prioritering av digitala tjänster måste vi fråga oss vilka som gynnas av digitalt tillhandahållna tjänster och vilka som marginaliseras. Hur kommer samhället att ta hand om medborgarnas delaktighet och fortlöpande kompetensutveckling? Och hur kommer vår kultur att förändras av digital användning och ökad teknisk interaktion? Något som också ska uppmärksammas är hurdant aktörskap digital användning ökar. Är vi passiva användare och konsumenter av medieinnehåll eller kapabla att utöka vår kreativitet och skapa nytt genom de digitala verktygen?

Förslag 11. Det behövs forskning om teknikens fördelar och nackdelar för olika grupper

Delegationens forskare tycker att den digitala polariseringen samt teknikens risker och möjligheter bör studeras ännu mångsidigare i Finland utifrån användare i alla åldrar och erfarenheterna av hur digitaliseringen förändrar arbetslivet. Särskilda forskningsobjekt är befolkningsgrupper som inte är i arbete, såsom långtidsarbetslösa, äldre, delvis personer med invandrabakgrund och personer med funktionsnedsättning samt unga som hotas av utslagning.

I fortsättningen bör forskningen titta noggrannare på hur människors vardag och liv påverkas av att man använder eller avstår från att använda tekniken samt vilka som gynnas av digitaliseringen och vilka som marginaliseras. Verklig och upplevd nytta av de digitala tjänsterna kan studeras genom analyser av officiell statistik och register samt inhämtning av nytt enkät- och intervjumaterial. Vid sidan av offentliga tjänster vore det också viktigt att studera sociala medier samt hur nätet används för nytta och nöje. När man ska bedöma digitaliseringens konsekvenser i människors vardag behövs också kvalitativ och etnografisk forskning om digital användning i olika situationer.

- I fråga om delaktighet och informationssamhällets ojämlikhet bör forskningsfokus flyttas från datanätens tillgänglighet till nätanvändningens följder. Digital användning bör studeras närmare utifrån hur livskvaliteten hos olika slags människor förbättras eller eventuellt försämras i dessa situationer.
- Det behövs forskning om påverkande faktorer i positiv och nyttig digital delaktighet bland unga, särskilt fokus behövs på digital kompetens och delaktighet bland unga som riskerar utslagning. I vårt teknologiska samhälle betonas förmågan till livskontroll och självstyrning, som är bra att ta tag i redan under studietiden.
- Samspelet mellan generationer i användningen av digitala apparater och tjänster borde studeras mer, t.ex. vilken betydelse familjen och barnen då har för seniorerna eller ifall unga som "digitala faddrar" till gamla är ett effektivt sätt att förbättra de äldres digitala färdigheter.
- Äldre bör även studeras ur möjlighetsperspektiv och inte bara som ett problem. Tekniken erbjuder äldre möjligheter till bl.a. längre boende hemma, kontakter, hälsovård, aktiviteter och mycket annat. Äldres roll som aktiva användare av tjänster och som konsumenter bör betonas mer i forskningen. Alltså inte bara objektrollen, som nu sker till stor del.

Förslag 12. Det behövs forskning om effekterna av försöksprojekt inom digital delaktighet

Aktuellt just nu är forskning om hur modellen för rikstäckande digitalt stöd kan förbättra medborgarnas digitala färdigheter och därmed minska de digitala klyftorna. Stödet och rådgivningen bör studeras som ett interaktivt lärotillfälle med möjlig betydelse för underhåll av kompetensen även hos dem som ger det digitala kamratstödet.

Forskningen kan spela en roll för utvecklande utvärdering av försöksprojekt som siktar på att förbättra användarnas digitala färdigheter. Ett nätverk med flera aktörer skulle kunna utvärdera effekterna av försöksprojekten samt förankra dem och försöksresultaten så att de kan utnyttjas bredare. Vid sidan av försöksprojektet kan man göra en effektstudie.

5 Träffar och verksamhet

Med träffar avses här olika slags träffar delegationen haft under mandatperioden. Bland dessa finns diskussionsmöten och seminarier, både medlemmarnas ömsesidiga och sådana som varit öppna för alla. Delegationens verksamhetsplan anger som mål att utöver sammanträdena anordna seminarier och fritt utformade frukostmöten.

5.1 Sammanträden

Delegationen har sammanträtt fyra gånger per år. Sammanträdena har förberetts under ledning av sekretariatet och ordföranden.

Vid sammanträdena behandlades utvecklingsprojekt som leds av finansministeriet och är centrala för delegationens mål och uppdrag, andra statsrådsprojekt som är viktiga för delegationens arbete samt frågor som togs upp av delegationsmedlemmarna.

Externa föredragshållare och debattörer har också bjudits in.

Material från delegationens sammanträden inklusive protokoll och bakgrundspresentationer kan läsas på finansministeriets webbplats: <https://vm.fi/digi-arkeen-materialit>. I regel finns där också närmare information om föredragshållarna samt deras presentationer. Bilaga 2 innehåller en kort sammanfattning av sammanträdena.

5.2 Seminarier och diskussionsmöten

Delegationen har strävat efter att årligen hålla två öppna seminarier, dit företrädare från medborgarsamhället och övriga sektorer bjuds in brett. Alla tillställningar förutom den första har direktutsänts så att man kunnat delta på distans från flera orter. Vissa tillställningar har skrivtolkats.

Videoinspelningar från evenemangen finns på Youtube.com, spellistan #digiarkeen i finansministeriets profil.

Skriftligt bakgrundsmaterial från seminarierna finns på delegationens webbsidor.

Prioritering av digitala tjänster, arbetsseminarium 30.5.2017

Inbjudna till seminariet var delegationen samt experter och medlemmar från färdplansgruppen för prioritering av e-tjänster, tillgänglighetsdirektivgruppen och AUTA-projektgruppen.

I bl.a. smågrupper behandlade seminariet det gemensamma målet och vilken infallsvinkel varje projekt och organisation har. Samtidigt gavs en inblick i arbetsgruppernas och delegationens arbete samt tillfälle att utbyta information och synpunkter om det fortsatta arbetet.

Teknisk utveckling i arbetslivet, seminarium 26.10.2017

Anförandena handlade om hantering av ny teknik, arbetslivets omvandling och särdrag i utvecklingen av äldres digitala färdigheter. Dessutom hölls en paneldebatt om vilka möjligheter teknikutvecklingen ger i arbetslivet samt hur arbetstagarnas digitala kompetens kan tryggas. Seminariets bärande tanke var att kompetens är det som gör att Finland klarar sig. Kompetensen ska stödjas när teknikutvecklingen förändrar vårt arbete och även vår vardag. Cirka 80 personer deltog i seminariet.

Responserna var mycket goda (4,5/5).

Diskussionsmöte för organisationer 22.3.2018

Mötet riktade sig till organisationer, forskare och den tredje sektorn. I diskussionen lyftes framförallt följande ämnen: elektroniska fullmakter, användning för någon annans räkning, behoven hos olika typer av användare, olika nya plattformar som organisationer erbjuder, lika möjligheter att använda digitala tjänster, människan i centrum när tjänsterna planeras, identifieringsutmaningarna och betydelsen av digitalt stöd för att förhindra marginalisering. Anföranden hölls av bl.a. Dövas förbund, Befolkningsförbundet och Finlands Röda Kors. På plats fanns cirka 50 personer och därtill var det många som följde mötet via direktsändningen på webben.

En sammanfattning av diskussionerna lämnades för kännedom till reformminister Vehviläinen samt ledningsgruppen för ministeriets JulICT-avdelning.

En etisk digital vardag skapas genom dialog, seminarium 29.11.2018

Seminariet riktade sig framförallt till företrädare för myndigheter i den offentliga förvaltningen och medborgarsamhället. Anförandena var tänkta att skapa dialog mellan olika aktörer med syftet att digitaliseringen inte ska öka marginaliseringsrisken och att tekniken ska betjäna Finland och invånarna etiskt. Inledningsanförandet hölls av reformminister Vehviläinen och efterföljande talare representerade brett såväl tjänstemannakåren som organisations-, forskar- och företagsvärlden.

I samband med seminariet ordnades det även ett digitalt torg i mindre skala där sju organisationer presenterade egna projekt och/eller idéer kring digitalisering. Företrädna organisationer var Enter, Centralförbundet för de gamlas väl, Valli (Ikäteknologiakeskus), Invalidförbundet (Helsingfors lokalförening), Synskadades förbund, Befolkningsförbundet, Rädda barnen och Monika Naiset.

Cirka 100 personer deltog i seminariet på plats och ca 50 följde direktutsändningen på webben. Seminariet skrivtolkades.

Den erhållna responsen om evenemanget var bra (4,25/5).

5.3 Frukostmöten

Delegationen har ordnat frukostmöten för medlemmarna i syfte att förmedla information och nätverka. Delegationsmedlemmar har kunnat ordna möten i sin egen organisation turvis. Organisatörerna har själva valt ämnet och skapat önskade strukturer och innehåll. Träffarnas innehåll har betraktats som mycket intressanta och därför informerades finansministeriets tjänstemän bredare om dem under senare delen av delegationens mandatperiod. Totalt ordnades frukostmöten av nio olika organisationer. Närmare uppgifter och innehåll framgår av bilagan (Bilaga 2).

6 Kommunikation och påverkan

Att kommunicera och delta i kommunikation har varit en central del av delegationens arbete. Detta syns även i hur delegationen definierats: som en samarbets- och dialogkanal.

I linje med delegationens mål är kommunikationens huvuduppgift att främja dialog och att synpunkter från medborgare, forskare och andra grupper och personer som är intresserade av digitalisering beaktas när offentliga digitala tjänster utvecklas och tillhandahålls.

Detta har eftersträvats genom öppen verksamhet och kommunikation:

- Mötespromemorior har publicerats på delegationens hemsida på [vm.fi](#) och där finns också en presentation av delegationen, seminariematerial och videolänkar.
- Korta textade mötesvideor har publicerats på Youtube, spellistan #digiarkeen
- Delegationsmedlemmar har aktivt delat information och diskuterat i sociala medier (Twitter, Facebook, bloggar).
- En responskanal på delegationens hemsida har möjliggjort feedback och delning av idéer.
- Ambitionen har varit att kommunicera brett om seminarierna och diskussionsmötena.

Kommunikationens målgrupper:

- Medborgarorganisationer som intressebevakare, serviceproducenter och förvaltningens kunder
- Medborgare och icke-organiserade sammanslutningar (fjärde sektorn)
- Företag och sammanslutningar som organiserar stöd till kunder eller erbjuder tjänster
- Tjänsteleverantörer som utvecklar tjänster och företag som förvaltningens kunder

- Offentlig förvaltning: beslutsfattare, ministerier, ämbetsverk och inrättningar, kommuner, samkommuner och kommande landskap

Kommunikationen har inkluderat webbnyheter, pressmeddelanden, nyhetsbrev, bloggar, videor och postningar i sociala medier. Utanför sammanträdena har delegationens interna kommunikation främst skett via e-post. Finansministeriets kommunikationsexpert har gett kommunikationsstöd.

6.1 Sociala medier, bloggar och videor

För första början har delegationen utnyttjat effektivt möjligheten att dela information och träffas i sociala medier.

Twitter

Många i delegationen och sekretariatet twittrar aktivt om delegationens verksamhet och deltar i diskussioner kring dess ämnesområden. Delegationens ämnesord #digiarkeen har fått bra genomslag. Exempelvis i oktober 2017 fanns den med i 421 tweetar. Finansministeriet har twittrat om #digiarkeen från kontot @VMuutiset. Man har också använt profilen @suomidigi, som delas av fler myndigheter.

En offentlig Digi arkeen-lista över delegationsmedlemmar och deras organisationer med Twitterkonton finns på Twitter. Den som beställer listan kan enkelt följa medlemmarnas tweetar. Delegationsmedlemmarna har själva rekommenderats beställa den.

Trots bra aktivitet finns det utrymme att utnyttja Twitter ännu bättre. Många delegationsmedlemmar är inte med på Twitter trots att det är en effektiv plattform för kommunikation med intressenter och medier. Delegationens kommunikation stöds genom att även medlemmarnas organisationer delar innehåll.

Facebook ja LinkedIn

Finansministeriet har inte någon egen profil på Facebook. Där har delegationens innehåll delats aktivt av ordföranden Marianne Heikkilä. Dessutom har #digiarkeen-innehåll då och då delats i gruppen Virkamiesten avoin verkosto och SuomiDigi-profilen på Facebook.

Finansministeriets profil på LinkedIn och Suomidigi-gruppen har använts i mindre omfattning. Den sistnämnda riktar sig framförallt till ICT-proffs.

YouTube

På YouTube-kanalen Valtiovarainministeriö – Finansministeriet finns spellistan # digiarkeen. Där finns korta mötesvideor från delegationens sammanträden och seminarievideor med anföranden och diskussioner.

Videorna delas aktivt i andra kanaler. Mötesvideorna har textats på finska och svenska med YouTubes verktyg, i regel först efter publiceringen. Mötesvideorna är inte teckentolkade till skillnad från de flesta seminarievideorna.

Totalt finns 14 mötesvideor och 16 seminarievideor.

Suomidigi.fi -bloggarna

Sedan hösten 2017 har delegationsmedlemmarna bloggat 26 gånger under Digi arkeen på Suomidigi-webbplatsen. Delegationen har strävat efter att publicera bloggtexter från medlemmar, sekretariatet och samarbetspartner varannan vecka. Alla delegationsmedlemmar har möjlighet att blogga.

Bloggar har delats aktivt på webbplatser och sociala medier, vilket är mycket viktigt för att få läsare. Suomidigi-bloggar är inte lätta att hitta eftersom de inte kan beställas till läsarnas e-postadress.

Till skillnad från bloggarna har utvecklforumet inom ämnesområdet Digi arkeen på Suomidigi inte fått luft under vingarna. Det är ett öppet forum som primärt riktar sig till utvecklare av digitala tjänster och där alla registrerade användare kan starta och delta i diskussioner.

6.2 Webbnyheter

Delegationen publicerade 8 nyheter eller pressmeddelanden på vm.fi under mandatperioden samt ett meddelande innan perioden började. Nyheter och meddelanden delades i sociala medier och finansministeriets ICT-nyhetsbrev.

- 1.3.2019: [Digi i vardagen -delegationen fortsätter sitt arbete för ett jämlikt Finland](#)
- 17.12.2018: [Delegationens höst: seminarium, Aldrig för sent att surfa, ministermöte](#)
- 14.8.2018: [Under Yles Aldrig för sent att surfa-turné kan du bekanta dig med digitalt stöd och digitala tjänster](#)

- 3.8.2018: Digi i vardagen-delegationen förebygger digital marginalisering
- 5.6.2018: Kansalaisjärjestöt ja viranomaiset mukana Ylen digitaitokampanjassa
- 10.4.2018: Lika möjligheter för alla att använda digitala tjänster intresserar medborgarsamhället
- 19.12.2017: Aktiv start för Digi i vardagen -delegationen
- 8.3.2017: Marianne Heikkilä ordförande för digi-delegationen
- 24.11.2016: Ministeri Vehviläinen kutsuu järjestöt neuvonpitoon sähköisistä palveluista

6.3 Påverkan

Frågan om allas lika möjligheter att dra nytta av digitaliseringen har delegationen lyft fram i sociala medier, debattinlägg, en gemensam blogg, radio, tv och anföranden vid olika tillställningar.

- 7.7.2018 publicerade Helsingin Sanomat ett Vieraskynä-inlägg ("Digipalveluiden käyttöä tulisi voida harjoitella") av delegationsordföranden Marianne Heikkilä. Där framhölls på hela delegationens vägnar att nödvändiga digitala tjänster bör ha digitala övningsplattformar. De behövs för handledare som ger digitalt stöd och gynnar dessutom "alla som vill bekanta sig med digitala tjänster tryggt och självständigt". Avsaknaden av övningsplattformar är något som flera delegationsmedlemmar har lyft fram.
- I februari 2018 skrev Marianne Heikkilä och Liisa Tiainen en gemensam blogg på hela delegationens vägnar ("Digituki ei ole kaikille totta – tarvitaan yhteiskunnallista sitoutumista"). Där tog de upp oron kring tillgången till digitalt stöd och finansieringen av det: "Digi i vardagen-delegationen rekommenderar att dessa frågor rörande den digitala demokratin hamnar högt upp på de listor som staten, landskapen, kommunerna och stiftelserna utgår från när de stöder medborgarsamhället."

Talarförfrågningar och medieframträdanden

Marianne Heikkilä, ordförande

- anförande 28.3.2017 vid finansministeriets Keväthumaus-evenemang
- anförande 28.9.2017 vid teknologikvällen på Suomalainen Klubi
- paneldeltagare 12.10.2017 i Yle Radio Suomis direktsända Digi-kväll
- anförande 1.12.2017 vid social- och hälsovårdsministeriets evenemang, som tog upp digital marginalisering
- deltog 5.6.2018 i paneldebatt ("Koska se robotti oikein tulee? Miten teknologia saadaan palvelemaan ikäihmisiä?") vid Valli ry:s DigiAge Talk 2018
- deltog och intervjuades 13.8.2018 då Yle lanserade kampanjen Aldrig för sent att surfa, deltog i kvällens direktsändning i Yle Radio Suomi

Laura Andersson, Invalidförbundet

- deltog 11.4.2018 i paneldebatt ("Erilaiset käyttäjät jokaisen kehittäjän fokuksessa") vid finansministeriets Keväthumaus – Spring Splash!

Liisa Tiainen, Centralförbundet för de gamlas väl

- anförande 30.11.2017 vid KPMG:s aktuella seminarium för föreningar och stiftelser; i anförandet ("Digitalisaation haasteet järjestökentän ja ikääntyneiden ihmisten näkökulmasta") beskrevs delegationens verksamhet och mål
- anförande och medverkan i paneldebatt 21.2.2018 vid riksdagens Medborgarinfo, där ämnet var Suomi.fi och elektroniska fullmakter

Heikki Talkkari, finansministeriet

- keynote speech 14.2.2019 vid Uleåborgs stads diskussionsmöte (Alakko nää digiä) ingående i Eurocities och EU-kommissionens kampanj Cities4Europe.

Pekka Räsänen, Åbo universitet

- intervjuad av Helsingin Sanomat; artikeln "Digiajan syrjäytyneet" publicerades 16.6.2018

6.4 Samarbete med Yle

Yleisradio drev 13.8–9.9.2018 kampanjen "Aldrig för sent att surfa" i syfte att förbättra finländarnas digitala färdigheter. Delegationen och finansministeriet medverkade som samarbetspartner i planeringen och genomförandet av kampanjturnén.

Bakgrunden till samarbetet är Yle-företrädarnas besök vid delegationens sammanträde 15.6.2017. Gästerna berättade om "Digitreenit", som Yle hade börjat producera i syfte att erbjuda "träning" med låg tröskel för alla som redan har lite erfarenhet av datorer och andra smarta apparater. Vid ett påföljande möte 30.11.2017 berättade Yle om planerna att under 2018 ordna en kampanj för digitala färdigheter. Yle välkomnade delegationens organisationer samt finansministeriet och Befolkningsregistercentralen (myndigheterna som utvecklar digitalt stöd) att medverka i planeringen och genomförandet av kampanjen.

Yle tyckte att samarbetet var viktigt; via organisationerna fick man mer praktisk erfarenhet och kompetens inom handledning i digitala färdigheter. Kampanjen sammanförde aktörer inom digitalt stöd och gav deras samarbete kontinuitet.

6.4.1 Aldrig för sent att surfa: planering och genomförande av kampanjen

Planeringsteamet samlades till sitt första möte 15.1.2018 under ledning av Yles kampanjansvarige. Delegationsaktörer som i sin verksamhet erbjuder digitalt stöd och hade möjlighet att investera personalresurser i planeringen och genomförandet blev permanenta medlemmar i teamet, som indelades i två arbetsgrupper (praxis och kommunikation). Grupperna hade företrädare från Yle, finansministeriet, och Befolkningsregistercentralen samt delegationsorganisationerna Centralförbundet för de gamlas väl, Enter och Finlands Biblioteksörening.

Kampanjens målgrupp definierades som personer över 45 år. Tanken bakom kampanjen var att utmana alla som har digitala färdigheter att hjälpa dem som hamnat eller riskerar att hamna på efterkälken digitalt. Finländarna uppmanades att anta utmaningen, som publicerades på Yles webbplats och stöttades via en biblioteksturné och Yles innehåll. Kampanjsidorna fanns på yle.fi/nettiakakaikki.

Finansieringen av kampanjturnén (Nettiä ikä kaikki – lloa digistä) fördelades så här:

- Varje organisation stod för den egna personalens rese- och inkvarteringskostnader.
- Yle ordnade transport av turnéttillbehören och betalade tryckningen av en gemensam broschyr och T-skjortor för turnén.

- Finansministeriet bekostade pekskärmspennor, som delades ut till besökarna.

Biblioteksturnén 22.8–4.9.2018 gick till 10 orter: Esbo, Åbo, Tammerfors, Joensuu, Kuopio, Kajana, Uleåborg, Rovaniemi, Jyväskylä och Vasa. Biblioteken erbjöd digital handledning med stödpersoner från lokala föreningar och information om digitalt stöd, digitala tjänster och Medborgarrådgivningen. Yle visade innehåll från Yle Arenan och berättade om sina tjänster.

En eller flera delegationsmedlemmar var anträffbara på varje turnéplats.

- Liisa Tiainen (VTKL) på alla platser
- Tiina Etelämäki (Enter) i Esbo
- Ville Vaarne (Biblioteksföreningen) i Esbo, Tammerfors och Åbo
- Eveliina Saari (TTL) i Esbo
- Kristiina Korjonen-Kuusipuro (TAY) i Tammerfors, Joensuu och Uleåborg
- Marianne Heikkilä (Marthaförbundet) i Esbo: också med i Radio Suomi-sändningen Aldrig för sent att surfa 13.8.
- Företrädare för sekretariatet var med i Esbo, Rovaniemi, Uleåborg och Vasa.

SeniorSurf-funktionen på Centralförbundet för de gamlas väl koordinerade handledare till alla orter förutom Esbo, där Enter ansvarade för evenemangets handledare. Med på turnén var totalt 152 handledare från 62 föreningar (20 takorganisationer). Stödet var eftertraktat: på turnén fick över 1 400 personer hjälp eller råd i användningen av digitala apparater, applikationer eller tjänster.

Delegationsmedlemmarna, forskarna Eveliina Saari och Kristiina Kuusipuro-Korjonen iakttog och intervjuade deltagare på vissa orter för en bakgrundsstudie med etnografisk ansats inom projektet Smidig digital vardag, stöd och delaktighet.

Biblioteksföreningen hjälpte Yle att rekrytera bibliotek som kampanjplatser och uppmunttrade mindre bibliotek att ordna egna evenemang inom digitalt stöd.



Gruppfoto med företrädare för aktörer som deltog i kampanjen Aldrig för sent att surfa: Yle, delegationen och Befolkningsregistercentralen. Bild: Finansministeriet

6.4.2 Aldrig för sent att surfa: bedömning av deltagandet i kampanjen

Rundradions satsning Aldrig för sent att surfa kan anses som ett viktigt bidrag till att göra digitalt stöd mer känt. Enligt Yles uppgifter såg ca 75 procent av alla finländare över 45 år minst en av kampanjens tv-reklamer. Kampanjens rika innehåll på tv, radio och nätet hade i många fall en avspänd och humoristisk framtning, vilket sänker tröskeln för att titta närmare på saken och eventuellt minskar en onödig skam för avsaknaden av digitala färdigheter.

Samarbetet med Rundradion var i linje med delegationens verksamhetsidé att föra en dialog över sektorsgränserna. Det gemensamma målet – förebygga polarisering och marginalisering till följd av digitaliseringen – var en naturlig hörnsten i samarbetet. Delegationen har i flera sammanhang lyft fram att främjandet av digitala färdigheter som en ny medborgarfärdighet kräver breda ansträngningar.

Delegationsmedlemmar som deltog i planeringen eller genomförandet av turnén bedömde erfarenheterna så här:

- *Centralförbundet för de gamlas väl*. Koordineringen av lokala handledare för digitalt kamratstöd till varje evenemangsplats krävde mycket arbete (förutom i Esbo, där stödet organiserades av Enter). Turnédeltagandet var en stor satsning men den lönade sig eftersom organisationen kunde stärka de lokala föreningsnätverken.
- *Enter*. Turnén var en mycket positiv erfarenhet för föreningen: Enter blev mer känt och fick nya medlemmar.
- *Biblioteksföreningen*. Biblioteken kunde aktiveras för lokalt samarbete med aktörer inom digitalt stöd. Bilden av biblioteken som en plats där man kan få stöd förstärktes. Responsen från biblioteken var positiv: nästan alla som deltog gav turnén omdömet "mycket positiv". Sex bibliotek uppgav att evenemanget ökade deras intresse för digitalt stöd rätt mycket.
- *Forskarna*. Intervjuade deltagare tyckte att det var bra att Yle som medieaktör hade tagit ett positivt grepp om digitaliseringen och digital kompetens. Det är viktigt att lyfta fram människornas vardagserfarenheter. Deltagare var tveksamma till statens digitalisering av tjänster och osäkra om den egna kompetensen. Mångfalden av apparater, operativsystem och ständig förändring skapade förvirring. I handledningen upplevdes empati, lyssnande och uppmuntran som viktiga saker.

6.5 Respons och idéer

På delegationens hemsida (vm.fi > Digi arkeen -neuvottelukunta > Digi arkeen - palaute ja ideat) har vem som helst kunnat skicka feedback och hälsningar till delegationen. Responsen styrs till finansministeriets JulkICT-avdelning och dess e-brevlåda.

Färre än tio kontakter har kommit via responskanalen. De har innehållit följande idéer eller observationer:

- Tillgången till digitala nät blir en grundläggande rättighet som utvärderas av regionförvaltningsverken
- Hänsyn bör tas till elöverkänsliga bl.a. när man bygger: bara lågfrekvent strålning i hemmen, offentliggör var basstationerna är placerade, inga 5G-nät i Finland, fiberuppkoppling till alla

- Digitaliseringens effekt på människan kan vara förkrossande – det här borde undersökas
- Finns det fritt presentationsmaterial om aktuella digitaliseringsämnen?

Därtill lämnades skriftlig respons efter diskussionerna på frukostmötet hos Apuomena ry. I meddelandet kommenteras arbetets produktivitet ur digitaliseringssynpunkt.

All respons har besvarats och de framförda idéerna har förmedlats till berörda instanser. Sammantaget kan responsen anses sparsam. En förklaring är kanske att kommunikationen om hur enkelt respons kan ges eller om vad som händer med den inte varit tillräckligt.

7 Måluppfyllelse – vad lyckades och vad måste utvecklas

Delegationen utvärderade sin verksamhet vid sammanträdet 30.1.2019: hur delegationens mål uppfyllts, vilka är utvecklingsområdena och vad rekommenderar delegationen.

Hur deltagandet i verksamheten hade påverkat det egna arbetet diskuterades på en workshop. Deltagarna var nöjda med att de har nätverkat, fått sparring och idéer till egna utvecklingsprojekt samt information om kommande reformer. Många har fått talarförfrågningar efter att ha skrivit bloggar och då kunnat föra vidare information som erhållits i delegationen till ännu fler. Delegationstillhörigheten har bland organisationer och forskare upplevts som ett tecken på uppskattning och gett medlemmarna ökad tyngd i digitaliseringsfrågor inom deras egna nätverk. Forskarmedlemmarna och ministeriernas företrädare har via medborgarorganisationerna fått en uppfattning om vad som oroar medborgarna. Forskarna har själva fört in iakttagelser från sin aktuella forskning i diskussionen. De har också nätverkat med varandra och i varje fall en preliminär finansieringsansökan för forskning om digitala klyftor har skickats in till Finlands Akademi (Strategisk forskning).

Mål 1. Stödja utvecklingen av de digitala tjänsterna så att alla på ett likvärdigt sätt ska kunna ta vara på de möjligheter som digitaliseringen för med sig

Utvärderingsdiskussionen lyfte fram att delegationens sammansättning, behandlade teman och jämlikhetsbetonad kommunikation sammantaget främjat jämlikheten. Vid sammanträdena har medlemmar tagit upp faktorer som ur olika gruppers perspektiv förhindrar eller främjar jämlikhet i användningen av digitala tjänster.

Man upplevde ändå att det fortfarande är osäkert hur delegationens jämlikhetsbetonade vision förmedlats till dem som utvecklar och planerar digitala tjänster. Värnandet av jämlikheten kräver löpande praxis som integreras i utvecklingen av tjänsterna. Delegationen bedömde att detta arbete bara är i sin början i vårt samhälle.

För att med tyngd föra fram medborgarorganisationernas synpunkter när digitaliseringen fortsätter skulle t.ex. regionförvaltningsverken och privata tjänsteproducenter kunna kopplas in i samarbetet mellan ministerierna, medborgarorganisationerna och forskarna. Det är också befogat att se arbetstagarorganisationer som samarbetsparter eftersom kravet på ökade digitala färdigheter berör alla finländare inklusive arbetstagare.

Mål 2. Hitta och stödja nya sätt att organisera samarbetet mellan förvaltningen och medborgarorganisationerna

Diskussionen visade att delegationen har banat väg för en ny samarbetsform mellan förvaltningen (FM, JulkICT), medborgarorganisationerna och forskarna. Alla parter har upplevt samarbetet som fruktbart och positivt. I delegationen har det funnits en positiv stämning och man har sett utveckling som något positivt. Deltagarna har känt att deras röst blir hörd och att man lyssnar på vad de säger.

Ett lysande exempel på nya samarbetsmetoder är samarbetet med Rundradion kring Aldrig för sent att surfa, som visade mediernas och bibliotekens stora betydelse för utveckling av de digitala färdigheterna.

Delegationen har varit aktiv, öppen och kommit med gemensamma ställningstaganden och medieutspel. Sammanträdena har förberetts väl och via sekretariatet har delegationens synpunkter systematiskt förts ut i offentligheten. Bedömningen är att dialogen hade blivit avsevärt tunnare utan delegationen, framförallt om tillgängligheten. Delegationens kommunikation skulle ändå kunna vara mer strategiskt inriktad i fortsättningen.

Delegationen har stärkt och inriktat organisationsaktörernas insatser för digital delaktighet. Exempelvis Valli ry har via olika rekommendationer, initiativ och utredningar fokuserat på tillgängligheten i e- och banktjänster samt anordnat seminarier på temat "tekniken tillhör alla". Medborgarorganisationer och forskare har bjudits in till andra ministeriers samarbetsarenor med anknytning till digital delaktighet, vilket har väckt förhoppningar om att förvaltningsområdena i fortsättningen koordinerar sina insatser på detta område.

De frukostmöten som organiserats av medlemmarna har varit ett bra sätt att sprida kunskap om organisationernas verksamhet. Ett konkret sätt att göra delegationens arbete känt för en större publik skulle vara att ge fler intresserade möjlighet att delta i dessa.

Mål 3. Behandla pågående reformer och lyfta fram det som delegationen anser viktigt

Delegationen har lyckats bra med att behandla pågående reformer som FM ansvarar för, t.ex. tillgänglighetsdirektivet och prioriteringen av digitala offentliga tjänster. I utvärderingsdiskussionen framhölls beredningen av prioriteringsriktlinjerna som den mest lyckade effekten av delegationen, som inte tog ställning för regeringsprogrammets mål om prioritering av digitala tjänster som sådant.

Delegationens hållning var att prioriteringen av digitala tjänster inte ska gälla medborgarna utan tjänsteleverantörerna. I stället för obligatorisk digital användning framhölls rätten till adekvat digitalt stöd och bra digitala tjänster starkare i den allmänna debatten. Delegationens behandling kom vid en bra tidpunkt, medlemmarnas organisationer yttrade sig aktivt om saken via den officiella utlåtandetjänsten och därmed påverkades regeringens prioriteringsriktlinjer i betydande grad.

Delegationsmedlemmarna har varit aktiva seminarietalare och skribenter, och för många har medlemskapet medfört synlighet och talarförfrågningar inom ämnesområden som berör digital marginalisering. I fortsättningen skulle delegationen kunna försöka påverka kommande reformer redan tidigare. Framåtblickande ämnesområden på delegationens agenda var bl.a. AI-utveckling, teknik och etik, om vilket det även fördes en kritisk debatt.

Mål 4. Informera statsrådet om aspekter som behöver tas i beaktande då man utvecklar digitala tjänster som avses bli använda av alla

I utvärderingsdiskussionen konstaterades att medborgarorganisationer och forskare lyckats informera statsrådet mer allmänt om riskfaktorer i digital marginalisering och polarisering, stödja vidareutvecklingen av ett rikstäckande digitalt stöd och lyfta fram övningsplattformarnas betydelse och problemen kring identifiering i tjänsterna. Ministeriernas företrädare tyckte det var bra att informationen om behov och farhågor hos specialgrupper kommit fram snabbare via delegationsmedlemmarna än vad den hade gjort på andra vägar.

Sådan interaktion behövs även i framtiden eftersom befolkningen åldras och människors digitala färdigheter och delaktighet hela tiden utvecklas eller stagnerar i förhållande till hur tekniken förändras. En hållbar samhällsutveckling kräver att den digitala jämlikheten säkerställs genom brett samarbete.

Bilaga 1. Digi i vardagen-delegationens medlemmar och sekretariat

Namn	Roll	Organisation	Mandatperiod	Deltagande/ antal sammanträden (8.3.2017–28.2.2019)
Medlemmar				
Heikkilä Marianne	Ordförande	Marthaförbundet rf	8.3.2017 - 31.12.2019	10/10
af Hällström Nina	Medlem	SAMS – Samarbetsförbundet kring funktionshinder rf	8.3.2017 - 31.12.2019	9/10
Andersson Laura	Medlem	Invalidförbundet rf	8.3.2017 - 31.12.2019	8/10
Artemjeff Panu	Medlem	Justitieministeriet	8.3.2017 - 31.12.2019	5/10
Ersättare till Artemjeff: Anneli Salomaa (OM)				(Salomaa: 2/10)
Beurling Juha	Medlem	Konsumentförbundet	8.3.2017 - 31.12.2019	8/10
Chistyakova Svetlana	Medlem	Moniheli ry	8.3.2017 - 31.1.2019	6/10
Ersättare till Chistyakova: Abdirahim Hussein (Moniheli ry)			8.3.2017 - 31.1.2019	
Colliander Tuula	Medlem	HelsingforsMission rf	27.4.2018 - 27.2.2019	2/10
Etelämäki Tiina	Medlem	Enter ry	8.3.2017 - 31.12.2019	9/10
Gullman Mirva	Medlem	Apuomena ry	8.3.2017 - 18.9.2018	7/10
Hasu Mervi	Medlem	Arbetshälsoinstitutet	8.3.2017 - 31.8.2017	1/10
Heikkonen Merja	Medlem	Kynnys ry	1.2.2019 - 31.12.2019	0/10
Holkeri Katju	Medlem	Finansministeriet	8.3.2017 - 31.12.2019	9/10
Kari Hanna	Medlem	HelsingforsMission	28.2.2019 - 31.12.2019	1/10
Korhonen Ulla	Medlem	Apuomena ry	19.9.2018 - 31.12.2019	3/10
Korjonen-Kuusipuro Kristiina	Medlem	Tammerfors universitet / fr.o.m. 1.1.2019 Östra Finlands universitet	8.3.2017 - 31.12.2019	7/10
Könkkölä Kalle	Medlem	Kynnys ry	8.3.2017 - 11.9.2018	2/10
Ersättare till Könkkölä: Amu Urhonen (Kynnys ry)			8.3.2017 - 30.1.2019	(Urhonen: 1/10)
Markkula Heli	Medlem	Suomen Nuorisoyhteistyö Allianssi ry	8.3.2017 - 30.9.2018	4/10
Miettinen Satu	Medlem	Laplands universitet	8.3.2017 - 31.12.2019	4/10
Möttönen Markku	Medlem	Synskadades förbund rf	8.3.2017 - 31.12.2019	9/10
Pesonen Tiina	Medlem	Social- och hälsovårds- ministeriet	8.3.2017 - 31.12.2019	5/10
Ersättare till Pesonen: Tuomas Koskela (Social- och hälsoorga- nisationernas understödscent- ral) och Tiina Salminen (STM)				(Koskela: 1/10, Salminen: 1/10)
Ringman Miikkael	Medlem	Suomen Setlementtiliitto ry	28.2.2019 - 31.12.2019	1/10

Ruuska Inkeri	Medlem	HelsingforsMission rf	1.8.2017 - 26.4.2018	2/10
Räsänen Pekka	Medlem	Åbo universitet	8.3.2017 - 31.12.2019	7/10
Saari Eveliina	Medlem	Arbetshälsoinstitutet	1.9.2017 - 31.12.2019	8/10
Saarijärvi Marjukka	Medlem	Finansministeriet	8.3.2017 - 31.12.2019	8/10
Stenberg Lea	Medlem	Vanhus- ja lähimmäis- palvelun liitto ry	8.3.2017 - 18.9.2018	6/10
Ersättare till Stenberg: Sanna Kaijanen (Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry)				
Tiainen Liisa	Medlem	Centralförbundet för de gamlas väl rf	8.3.2017 - 31.12.2019	10/10
Timperi Kirsi	Medlem	TIEKE Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry	8.3.2017 - 31.12.2019	7/10
Turk Jana	Medlem	Moniheli ry	1.2.2019 - 31.12.2019	1/10
Uotila Sanna	Medlem	Setlementtiliitto ry	8.3.2017 - 27.2.2019	5/10
Vaarne Ville	Medlem	Finlands Biblioteksörening rf	8.3.2017 - 31.12.2019	9/10
Ersättare till Vaarne: Minna von Zansen (Finlands Biblioteksörening rf)				
Vapaavuori Sari	Medlem	Vanhus- ja lähimmäispalve- lun liitto ry	19.9.2018 - 31.12.2019	5/10
Vapaavuori Sari	Medlem	HelsingforsMission rf	8.3.2017 - 31.7.2017	2/10
Viljanen Virva	Medlem	Suomen Nuorisoyhteistyö Allianssi ry	8.3.2017 - 31.12.2019	5/10
Wilska Terhi-Anna	Medlem	Jyväskylä universitet	8.3.2017 - 31.12.2019	7/10
Älli Sami	Medlem	Kehitysvammaliitto ry	8.3.2017 - 31.12.2019	9/10
Ersättare till Älli: Marianna Ohtonen (Kehitysvammaliitto ry)				
Sekretariat				
Juutinen Sanna		Finansministeriet	1.1.2018 - 31.12.2019	7/10
Komulainen Pauliina		Finansministeriet	20.2.2018 - 31.5.2018	4/10
Laaksonen Pirre		Finansministeriet	19.10.2018 - 31.12.2019	3/10
Nurmi Johanna		Finansministeriet	8.3.2017 - 31.12.2019	9/10
Oravakangas Anna		Finansministeriet	1.2.2019 - 31.12.2019	1/10
Rahkola Markus		Finansministeriet	8.3.2017 - 31.5.2018	5/10
Railo Tanja		Finansministeriet	8.3.2017 - 31.1.2019	8/10
Talkkari Heikki		Finansministeriet	8.3.2017 - 31.12.2019	10/10

Bilaga 2. Delegationens sammanträden och frukostmöten

Sammanträde 1/2017: Delegationens omvärld och uppdrag

Vid sammanträdet 31.3.2017 förmedlades en hälsning från reformminister Anu Vehviläinen till delegationen. Kärnpunkterna var e-tjänsternas prioritet, dialogens betydelse, självbestämmanderätt och användardesign. Av delegationen önskade ministern en positiv attityd till utveckling samt idéer om hur tjänster kan göras användarvänliga och hur förmågan hos så många som möjligt kan lyftas till den nivå som krävs för användning av e-tjänster.

De viktigaste målen och resultaten i anknytning till delegationens uppdrag diskuterades.

Delegationens omvärld beskrevs via presentationer om bl.a. AUTA-projektet, tillgänglighetsdirektivet (inkl. genomförandet) och färdplanen för e-tjänster.

Sammanträde 2/2017: Verksamhets- och kommunikationsplan

Vid sammanträdet 15.6.2017 behandlades de tre centrala ämnesområdena i delegationens arbete, vilka togs fram genom en intern enkät: 1. Jämlikhet i användningen av tjänster, 2. Trygghet av medborgarnas digitala kompetens, 3. Bra service som kunden upplevt och fått.

Delegationens verksamhets- och kommunikationsplan behandlades.

Yle presenterade sin roll och verksamhet i stöttandet av medborgarnas medieläskunnighet och digitala färdigheter. Yle Oppiminen lanserade hösten 2016 övningar som ger digitala färdigheter (Digitreenit).

Delegationen hörde presentationer om arbetet i Statskontorets D9 digitaliseringsstödteam och social- och hälsovårdsministeriets digitaliseringsriktlinjer framförallt rörande digital marginalisering.

Sammanträde 3/2017: Aktuellt om myndighetsprojekt

Vid sammanträdet 19.8.2017 gavs en bakgrund till EU:s deklaration om eGovernment-tematiken och åtgärder kring detta under Estlands EU-ordförandeskap.

Delegationen fick en lägesrapport om Suomi.fi-tjänstens relevans och innehåll, som skapas inom Befolkningsregistercentralens KaPa-program (nationell servicearkitektur) med styrning från finansministeriet.

Färdplansgruppens remitterade förslag om prioritering av e-tjänster presenterades och diskuterades, och förslaget tre prioriteringsmodeller behandlades i smågrupper.

Delegationen förberedde en senare publicerad sammanfattning av sina synpunkter inför den fortsatta beredningen.

Sammanträde 4/2017: Digitalt stöd

Vid sammanträdet 9.11.2017 gavs en uppdaterad rapport om riktlinjerna för prioritering av digitala tjänster och tidtabellen för införandet av Suomi.fi-meddelanden.

Centralförbundet för de gamlas väl presenterade en nationell enkät om digitalt stöd som gjorts i samarbete med biblioteken. Som resultat av den stora enkäten publicerar organisationens SeniorSurf-funktion en karttjänst där man kan hitta aktörer som erbjuder digitalt stöd i olika delar av Finland. Karttjänsten finns på www.seniorsurf.fi/opastuspaikat.

AULA-projektets utkast till verksamhetsmodell för stöd och rådgivning till användare av digitala tjänster behandlades och utifrån det hölls en liten workshop.

Sammanträde 1/2018: Tillgänglighetsdirektivet och AI-nätet Aurora

Vid sammanträdet 7.2.2018 presenterade Lantmäteriverkets företrädare idén bakom AI-nätet Aurora och dess mål. Bland annat diskuterades etiska och moraliska frågor kring artificiell intelligens.

Tillgänglighetsdirektivet behandlades utifrån presentationer, och direktivet konstaterades bl.a. öka jämlikheten och möjligheterna att tillgodose grundläggande rättigheter. Av lagen följande förändringsbehov i frivilligsektorns praktiska arbete diskuterades, framförallt uppdatering av webbsidor.

Det gavs en lägesrapport om riktlinjerna för prioritering av digitala tjänster. Verksamhetsplanen för 2018 godkändes..

Sammanträde 2/2018: Grundläggande rättighetsbarometer och övningsplattformar

Vid sammanträdet 18.4.2018 presenterades Omnias projekt Bäst digital styrning, finansministeriets förberedande arbete med kvalitetskriterier för digitala tjänster samt justitieministeriets forskningsprojekt Grundläggande rättighetsbarometer om bl.a. vardagserfarenheter, digitalisering och upplevd diskriminering. Diskussionen tog hänsyn till att personer med funktionsnedsättning inte utgör en homogen grupp. Detta faktum är en utmaning i digitaliseringen och utvecklingsarbetet, och användarnas olikheter bör även beaktas i

enkäten. Ambitionen konstaterades vara att skapa alternativa svarssätt, olika former av svarstöd för personer med funktionsnedsättning och t.ex. personer med något annat modersmål än finska eller svenska.

FM presenterade den remitterade investeringsstyrningsmodellen och hur den eventuellt används vid kostnadsanalys av digitaliseringens konsekvenser. Det gavs en bakgrund till den kommande informationspolitiska redogörelsen till riksdagen och Mål 2025-arbetet, som framåtblickande ska erbjuda aktörer i den offentliga förvaltningen strategiska riktlinjer för utveckling av verksamheten så att ett framsynt digitalt samhälle blir verklighet. Delegationen beslutade utarbeta ett ställningstagande om vikten av övningsplattformar för digitala tjänster.

Sammanträde 3/2018: Barn i digital miljö och Yle-samarbetet

Vid sammanträdet 19.9.2018 hölls en tyst minut för Kalle Könkkölä, som avled 11.9.

En företrädare för Rädda barnen rf berättade om barns och ungas delaktighet i en digital miljö och identifieringsproblemen. Företrädare för finansministeriet presenterade halvtidsresultat från arbetsgruppen för enhetliga tillvägagångssätt i e-tjänster och meddelandeförmedling. Aktuell information om den informationspolitiska redogörelsen lämnades.

Delegationen höll en remissdebatt om sin kommande slutrapport och utsåg en redaktionskommitté för att bereda den. Det kommande mötet med reformminister Anu Vehviläinen behandlades liksom höstkantens Aldrig för sent att surfa-turné i samarbete med Yle.

Sammanträde 4/2018: Delegationens hälsning till reformminister Vehviläinen

Kommun- och reformminister Anu Vehviläinen besökte delegationens sammanträde 14.11.2018.

Delegationen hade förberett anföranden där medlemmarna lyfte fram viktiga teman, bl.a. barn och unga, äldre och personer med funktionsnedsättning, tillgänglighet, invandrare, förstärkning av digital kompetens och forskningens betydelse. Anförandena lämnades skriftligt till ministern och tjänstemannaledningen. I sammanhanget gjordes en video som kan ses på Youtube.com via spellistan #digiarken.

Ministern tackade delegationen för att den gör medborgarnas röst hörd och konstaterade att dess arbete inte ska stanna vid ett försök. Hon tog upp utmaningarna i utbudet av digitalt stöd, de stödbehövandes datasäkerhetsfarhågor och hur digitala tjänster kan underlätta vardagen.

En framtidsöversikt om teknisk utveckling i den offentliga förvaltningen presenterades liksom resultat från Aldrig för sent att surfa-turnén. Barnombudsmannens byrå tog upp barnfrågor och -perspektiv kring Omakanta-tjänsten och dess utmaningar.

Sammanträde 1/2019: Delegationens självutvärdering och framåtblick

Sammanträdet hölls 30.1.2019 på Synskadades förbunds liris-center. Inledningsvis fick vi prova på livet som synskadad i ett helt mörkt rum där vi bl.a. bekantade oss med en syntolkad film.

Överst på mötesagendan fanns en utvecklande utvärdering av den innevarande mandatperioden med delegationsmedlemmen Eveliina Sari som facilitator. Den utfördes genom förhandsuppgifter och grupparbete. Ett utkast till verksamhetsberättelse behandlades liksom finansministeriets initiativ att fortsätta med delegationens verksamhet fram till årets slut.

Sammanträde 2/2019: Verksamhetsberättelse

Vid sammanträdet 28.2.2019 behandlades resultaten från förhandsutredningen om identifiering, verkställighetsplanerna för den informationspolitiska redogörelsen och det nya handlingsprogrammet för Öppen förvaltning. Dessutom behandlades innehållet i delegationens 2-åriga verksamhetsberättelse och verksamheten under förlängningstiden.

Delegationens frukostmöten:

27.9.2017 Apuomena

Delegationen var inbjuden till ett framtidsseminarium som anordnats av Apuomena (Yhteistyössä tulevaisuus). Detta samarbetsmöte för Lojo stad och ortens föreningar och företag tog upp stadens och föreningarnas roller i stödet till invånarnas välfärd i en tid då framförallt digitaliseringen leder till förändringar i servicesystemet.

I ett programinslag presenterades de närvarande delegationsmedlemmarna för seminariebesökarna. Medlemmarna berättade om vilka perspektiv de tillfört delegationen och om arbetet i sin egen organisation. Publiken ville bl.a. veta om staten tänker garantera de traditionella tjänsterna. Seminariet medförde även skriftlig publikrespons om produktivitet och användarnärhet.

11.10.2017 Biblioteksförningen

På frukostmötet lämnades ny information om bibliotekens digitala handledning. Besökarna hörde även om en färsk enkät där bibliotekens förutsättningar att ge digitalt stöd utretts. Enligt den får biblioteken mest frågor om användningen av banktjänster. I presentationerna togs det upp att bibliotekspersonalens största utmaning handlar om hur långt man kan gå i rådgivningen utan att bryta integritetsskyddet när saker görs för kundens räkning.

11.12.2017 Arbetshälsoinstitutet

Generaldirektören öppnade frukostmötet med ämnet digital omställning och hur den stöds ur institutets perspektiv. Vid presentationen av forskning och tjänster i enheten Hyppäys digiin gav forskarna exempel från pågående forskning om social- och hälsovårdspersonalens nya yrkesroll som servicehandledare till följd av digitaliseringen, hjärnarbete i en digital tidsålder och teknik som utvidgar professionen, t.ex. robotkirurgi. Forskningen väckte frågor och diskussion framförallt om teknikutvecklingens inverkan på arbetet.

16.2.2018 Enter, Centralförbundet för de gamlas väl & Valli

Tre organisationer delade på värdskapet vid frukostmötet i Enters lokaler. Deltagarna hörde om Vallis enkät Äldres behov som bankkunder samt resultat från enkäten om platser med handledning i informationsteknik (Centralförbundet för de gamlas väl) och enkäten om handledningsämnen (Enter). Enters frivilliga berättade om sina praktiska erfarenheter av handledning i informationsteknik. Deltagarna hörde också om åldrande i ett digitalt samhälle och om äldre som resurs i samhället.

6.3.2018 justitieministeriet

Frukostmötet 6.3.2018 hölls på justitieministeriet. Ämnena var likabehandlingsplanering och tillgänglighet i elektroniska demokratitjänster. Deltagarna diskuterade likabehandlingslagstiftningens betydelse i främjandet av digital jämlikhet.

17.4.2018 Kehitysvammaliitto

Förbundets verksamhetsledare berättade om den egna organisationens mångsidiga verksamhet. Organisationens experter gav gästerna ett infopaketer om en pedagogisk modell, Tikas, som främjar stödbehövandes utveckling av grundläggande färdigheter i informations- och kommunikationsteknik (ikt). Dessutom presenterades de många olika hjälpmedel som personer med funktionsnedsättning erbjuds för kommunikation och datoranvändning. Gästerna fick testa olika kommunikationsapplikationer och lösningar för att

styra datorer, såsom knappar, huvudmöss och okulär styrning. Avslutningsvis hörde vi om lättläst: anpassning till sådant språk är en konst som kräver träning.

8.5.2018 Invalidförbundet

Invalidförbundets direktör för samhällsrelationer och utvecklingsansvariga presenterade det 80-åriga förbundets breda verksamhet. Diskussionen tog framförallt upp ett pågående projekt (Inkludering med hjälp av digital rådgivning) som syftar till att förebygga elektrokognitiv marginalisering. Genom projektet utbildar man medlemmar i förbundets medlemsföreningar till digitala rådgivare i sin förening samt inspirerar och aktiverar föreningar att ge digital rådgivning.

15.6.2018 Alliansi ry

Takorganisationen för Finlands ungdomssektor anordnade ett gemensamt frukostmöte för barn- och ungdomsorganisationer. Förutom delegationen var alla intresserade välkomna. Digitalisering togs upp mångsidigt ur ungdomssektorns och de ungas perspektiv. Bland annat diskuterades barns och ungas digitala delaktighet, en icke-diskriminerande spelkultur och digitaliseringens möjligheter inom frivilligsektorn. Frukostmötet inleddes av företrädare från Alliansen, Mannerheims barnskyddsförbund, Centret för digitalt ungdomsarbete (VERKE), Rädda barnen, Helsingfors stad och Finlands Scouter.

11.10.2018 Synskadades centralförbund

Synskadades centralförbund firade sitt 90:e verksamhetsår med öppet hus. Under de nära hundra åren har synskadades livskvalitet och ställning i det finska samhället förbättrats oerhört. För att fira detta ville förbundet berätta om sitt arbete för allmänheten och samarbetspartner och samtidigt erbjuda upplevelser i form av synskadearbete. Deltagarna fick en bred översikt om synskadeorganisationernas verksamhet, information om hjälpmedelsanvändning och stödet till medlemmarna samt fina möten med volontärer och ledarhundar.

Källor

- ACCESS är ett multidisciplinärt och -nationellt forskningsprojekt finansierat av EU:s Joint Programming Initiative (JPI) "More Years, Better Lives – The Potential and Challenges of Demographic Change".
<https://access.wineme.fb5.uni-siegen.de/>
- Digituens toimintamalliehdotus – AUTA-projektets slutrapport (19.12.2017):
<https://vm.fi/documents/10623/6581896/AUTA+raportti.pdf/74d0c25e-fa60-43c6-8856-c418faef9085>
- Dalvit, L. "The language metaphor": an epistemological approach to the digital divide. I verket: Theorizing Digital Divides. 2018. (eds.) Ragnegga, M and Muschert G.W. London and New York: Routledge. (s. 75–87)
- Hjelholt, M. and Schou, J. The digital divide and classifications: the inscription of citizens into the state. I verket: Theorizing Digital Divides. 2018. (eds.) Ragnegga, M and Muschert G.W. London and New York: Routledge. (s. 173–185)
- H. Kiuru, Vanhustyön keskusliitto ry. 2017. SeniorSurf – Kartoitus ja arviointi ikääntyneille ihmisille järjestettävistä tietokoneopastustoiminnasta. Kopio Niini Oy 2017 ISBN 978-951-806-255-7 (tryck), ISBN 978-951-806-256-4 (pdf) https://www.seniorsurf.fi/wp-content/uploads/SeniorSurf_SUOMI_web151217.pdf
- Pekkarinen, S. & Melkas, H. 2017. Digitalisation in Health Care and Elderly Care Services: From Potholes to Innovation Opportunities. International Journal of Information Systems and Social Change, 8(1), pp. 24–45.
- Saari, E., Hasu, M., Hyypiä, M., Hyytinen, K., Korvela, P., Käpykangas, S., Leväsluoto, J., Melkas, H., Nordlund, A., Pekkarinen, S. och Toivonen, M. Policy Brief: Palvelutalouden vallankumous – Ihminen digitalisaation keskiössä, KUMOUS. 18.3.2018 www.digikumous.fi/blogi/julkaisut/
- Van Dijk, J. Afterword: the state of digital divide theory. (s. 199-206) I verket: Theorizing Digital Divides. 2018. (eds.) Ragnegga, M and Muschert G.W. London and New York: Routledge.
- Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto Valli ry — Ikäteknologiakeskus 2018. Pankkipalvelut kuuluvat kaikille. Miten turvataan iäkkäiden pankkiasiointi digiyhteiskunnassa? Tillgänglig på adressen:
https://www.valli.fi/fileadmin/user_upload/Pankkipalvelut_kevyt.pdf
- Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto Valli ry – Ikäteknologiakeskus n.d. Ikäihmiset ja sähköinen asiointi. Miten saadaan kaikki mukaan? Tillgänglig på adressen: https://www.valli.fi/fileadmin/user_upload/Julkaisut_pdf/Raportit_pdf/ikaihmiset_sahkoinen_asiointi_netti.pdf

Webbplatser

- Finansministeriets webbplats: www.vm.fi
- Digi i vardagen-delegationens webbsidor: www.vm.fi/digiarkeen
- Videoinspelningar finns på Youtube, finansministeriets profil, spellistan #digiarkeen:
<https://www.youtube.com/playlist?list=PLI-Miv8NOLJkrKFhkb4vJKj-CYZXArtvf>
- Selkokeskusens tarvearvio 2019: <https://selkokeskus.fi/selkokieli/tarvearvio/>
- Selkokielisten tekstien arviointikriteeristö: <https://selkokeskus.fi/selkokieli/selkokielen-mittari/>
- Me-säätiö: www.mesaatio.fi
- Nationella lagar, förordningar och regeringspropositioner m.m.: www.finlex.fi
- Redogörelser m.m. på riksdagens webbplats: www.eduskunta.fi
- Direktiv m.m. i EUR-Lex-databasen: <https://eur-lex.europa.eu>
- Europeiska unionens direktiv (EU) 2016/2102 om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser, s.k. tillgänglighetsdirektivet, finska:
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?qid=1484219651707&uri=CELEX%3A32016L2102>
- Statistikcentralen: www.stat.fi
- Facebook: Virkamiesten avoin verkosto <https://www.facebook.com/groups/Virkamiestenavoinverkosto/?fref=ts>
- SuomiDigi <https://www.facebook.com/suomidigi/posts/921836268207167>
- LinkedIn: [Suomidigi-gruppen](https://www.linkedin.com/groups/Suomidigi-gruppen)
- Samtalsplattformen Suomidigin kehittäjäfoorumi
- Ämnesrådet Digi arkeen: <https://beta.suomidigi.fi/kehittajafoorumi/>
- Yles kampanjsidor Aldrig för sent att surfa: www.yle.fi/nettiaikakaikki


FINANSMINISTERIET

Snellmansgatan 1 A
PB 28, 00023 Statsrådet
Telefon 0295 160 01
Telefax 09 160 33123
www.vm.fi

ISSN 1797-9714 (pdf)

ISBN 978-952-367-005-1 (pdf)

Mars 2019