



Systemmodell för digitaliseringens effekter beskriver systemet för digitaliseringen av den offentliga förvaltningen. Dess omfattning utgår från strategin för den offentliga förvaltningen och de centrala digitaliseringsaktörernas gemensamma syn på utvecklingen inom digitaliseringen av den offentliga förvaltningen i Finland. Modellen härrör från arbetet för lägesbilden av digitaliseringens effekter som utfördes 2020–2022 inom ramen för finansministeriets program för främjande av digitalisering.

Diagrammet beskriver systemmodellens kärna, som är relevant ur ledningens perspektiv. Den består av Cirkeln för digital omställning med hävstänger som stödjer cirkeln från fem olika dimensioner, som är informationssäkerhet och dataskydd, lagstiftning, samutveckling, lönsamhet, och hållbarhet.

Cirkeln för digital omställning beskriver den digitala omställningen inom den offentliga förvaltningen. På cirkeln gör användning av informationsresurser det möjligt att höja graden av automatisering och därmed minska kundernas administrativa börda. Då största delen av informationen förmedlas automatiskt blir användbarheten och användarupplevelsen bättre och användningen användning av digitala tjänster ökar. Detta borde förbättra tillgången till service, vilket i sin tur stärker delaktigheten och kundupplevelsen. På så sätt stärks förtroendet för samhället, vilket driver utvecklingen inom användningen av informationsresurser.

Över cirkeln går en genväg i form av automatisering, där man genom att utnyttja informationsresurser och automation strävar efter att öka volymen av automatiserad service och på så sätt trygga lika tillgång till service. Den andra genvägen över cirkeln är informationsbaserad ledning, där användning av informationsresurser gör det möjligt att utnyttja information vid beslutsfattande, vilket också kan förbättra tillgången till service, till exempel genom bättre inriktning och matchning av servicen.

Effekten av cirkeln för digital omställning för medborgare avser en kunddimension, där medborgarna är aktiva användare av digital service, mottagare av automatiska tjänster eller användare av flerkanalsservice. Viktiga aspekter i relation till cirkeln för digital omställning, speciellt för de aktiva användarna av digitala tjänster, är digital kompetens och digitalt stöd, fysisk och kognitiv tillgänglighet, möjliggörande infrastruktur, och digitala tjänsters tillförlitlighet.

Effekten av cirkeln för digital omställning för företag beskrivs genom fem olika dimensioner. Ur ett kundperspektiv stärker smidig tillgång till offentlig service också företagets livskraft. Den andra dimensionen är nyttjande av informationsresurser som skapar företagen möjligheter att ta fram nya verksamhetskoncept eller tjänster. I den tredje dimensionen stärks livskraften hos företagen i egenskap av serviceleverantörer genom den offentliga sektorns efterfrågan på digital utveckling. Som fjärde kan den offentliga sektorn underlätta uppkomsten av nya verksamhetskoncept genom att främja harmonisering vid serviceutvecklingen och bjuda in företag till samutveckling. Som femte stärks företagets livskraft genom utvecklingen av digital expertis och tillämpad kunskap.

I **hävstången för informationssäkerhet och dataskydd** bidrar stark informationssäkerhet och cyberberedskap till dataskyddet i verksamheten, vilket höjer de digitala tjänsternas tillförlitlighet och påverkar upplevelsen av tjänsternas tillförlitlighet och således också användarupplevelsen av digitala tjänster.

Hävstången för lagstiftning omfattar stödet från lagstiftning, exempelvis undanröjande av motsättningar, som gör det möjligt främja öppen och brukbar information, och därigenom nyttjandet av informationsresurser. Möjligheterna för den nationella lagstiftningen påverkas också av EU:s stöd till lagstiftning och utveckling.

I **hävstången för samutveckling** ger mer flexibilitet i finansieringsmodellerna möjligheter till större harmonisering av serviceutvecklingen, som ska ge bättre driftskompatibilitet i tjänsterna och ytterligare minska kundernas administrativa börda.

Hävstången för lönsamhet innebär produktivare utveckling av offentliga förvaltningens digitala tjänster som gör processerna effektivare, vilket bör minska den offentliga förvaltningens kostnader och förbättra lönsamheten. Då det tack vare digitaliseringen är möjligt att leverera mera med mindre resurser, innebär produktivitetsökningen att tillgången till tjänster blir bättre.

I **hävstången för hållbarhet** utgör inkluderingen av resurssmarthet i den digitala omställningen, genom bland annat koldioxidavtrycket för utrustning och datorhallar, en insats för koldioxidneutralitet, vilket bidrar till rättvisan mellan generationerna. Genom hållbara processer för digitalisering säkerställer vi förtroendet för samhället även i detta avseende. Med de resurssmarta nya verksamhetskoncepten och tjänsterna i företagen kan vi tala om en grön omställning.