

# Resultaten av digitaliseringsprogrammet

Systemmodellen för digitaliseringens genomslagskraft

Mätare förslag och den dialogiska verksamhetsmodellen

4 Offentliggörande av lägesbild

## Lägesbild och mätning av digitaliseringens effekter

Förslag till mätare i den digitala kompassen

Översyn av systemet med den digitala kompassen

- Koncept och krav för plattform för e-tjänster
- Digital skala för bedömning av servicens mognadsnivå
- Verktyg för goda exempel på digitala tjänster
- Kartläggning av arbetsgivarföretagens servicebehov

- Enkäter om servicelöftet och analysmaterial om dem
- Utredning om digitaliseringen av kommunernas lagstaddade uppgifter
- Sammanfattning av goda exempel och lärdomar som samlats in och ett förslag till hur exemplen kan samlas in och utnyttjas i fortsättningen

Företags Digiprojektet

- Kartlägningsrapport + datamaterial

Kartläggning över digitaliseringen i kommunerna

Development support for digital services

Vidareutveckling av Suomi.fi meddelanden och -befogenheter till företagskommunikation

- Suomi.fi-fullmakter
- Suomi.fi-meddelanden

## Digitalt stöd

Den första lägesbilden av digital kompetens

Kompetensutveckling för tillhandahållare av digitalt stöd

Verksamhetsmodell för digitalt stöd

Färdplan 2023–2026

Rekommendation om digitalt stöd för företag och sammanslutningar

14 statsunderstödsprojekt åt landskapsförbunden

Riksomfattande nätverksarbete och kommunikation

Lägesbild av lagstiftningen om digitalisering

Enkät som utreder genomförandet av lagen om tillhandahållande av digitala tjänster

- Verksamhetsmodell
- En sammanställning av de parter som deltagit
- Framställning om fortsatt verksamhet

Nätverket för främjande av digitaliseringsverksamhet

Gemensamma verktyg för servicekvalitet

Expertstöd

- Verksamhetsmodell för expertstöd
- 2021 pilotprojekt
- 2022 Utmaningsprojekt
- Morgonkaffeverksamhet för utveckling av människocentrerade e-tjänster
- Kommunernas digitala färdplan för den digitala kompassen
- eOppiva digital undervisning plattform

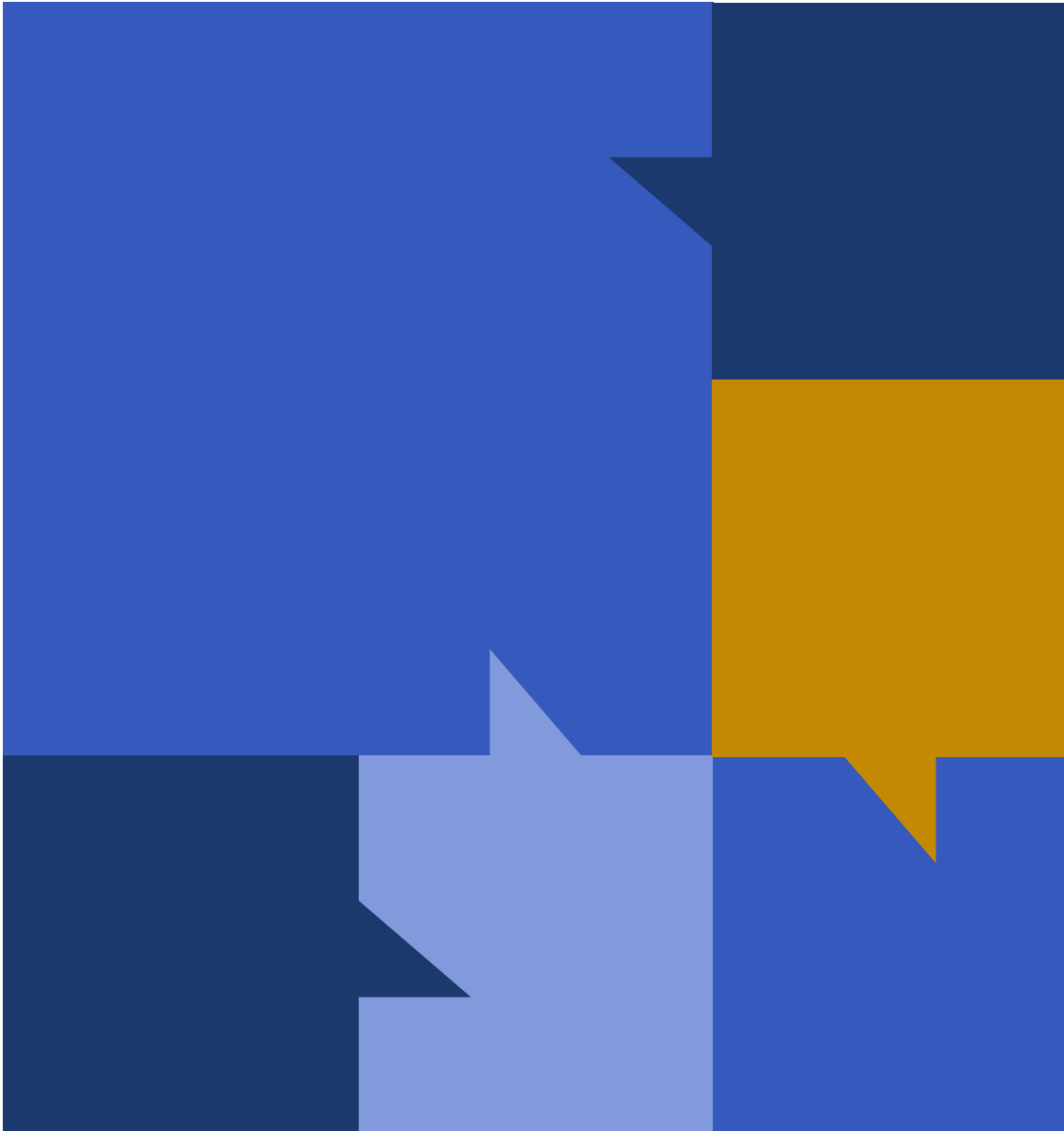
Handbok om goda praxis

Arbetsgruppens slutrapport inklusive förslag till fortsatt beredning

- Suomi.fi-kvalitetsverktyg
- Självbedömningsverktyg som baserar sig på kvalitetskriterierna för e-tjänsterna
- Verktyg för kundrespons
- Mättningsverktyg för kapacitetsutnyttjandet
- Samlade vyer på servicedatalagret (SDL)

Upptagning av utbildningsserien enligt lagen om digitala tjänster och material

## Utveckling av lagstiftningen



# Expertstöd



FINANSMINISTERIET



## VAD? Expertstöd erbjöd kostnadsfri kompetens för utvecklare av digitala tjänster

Verksamheten med expertstöd 2021–2022 genomfördes som en sakkunnigpool från vilket kommunerna och myndigheter fick tillgång till avgiftsfri expertis. Syftet med stödet var att genom samutveckling förbättra de digitala tjänsternas kvalitet, tillgänglighet och kundorienteringen.

Som sakkunniga valdes bland annat tjänstedesigner, experter på förändringsledarskap och användbarhetsexperter. Samutvecklingen genomfördes till en början som utmaningsprojekt och senare 2022 som arbete för kommunernas digitaliseringsfärdplan i anknytning till den digitala kompassen.

Till en början utreddes behovet av stöd genom enkäter till kommuner och myndigheter. De viktigaste stödbehoven som framkom i enkäten hänförde sig till förnyelse och effektivisering

av verksamhetssätt med digitala metoder, tjänstedesign och utveckling av kundorienterade tjänster samt kartläggning av situationen för det befintliga servicebehovet och utvecklingsbehov.

Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata (MBD) erbjöd tillgång till sakkunniga och tjänstedesigner i form av tjänstemän. De första pilot- och försöksprojekten som utvecklade verksamhetsmodellen för expertstöd genomfördes 2021 och följande år inleddes utifrån öppen ansökan fem utmaningsprojekt. Projektens framskridande gick att följa på öppna webbseminarier för digitala utvecklare. Förutom utmaningsprojekten genomfördes kommunernas digitaliseringsfärdplan i samarbete med Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata och Kommunförbundet.

- Avgiftsfri expertis för digitala tjänster gjordes tillgänglig för kommuner och ämbetsverk.
- Sakkunnigpoolen bestod bland annat av tjänstedesigner, experter på förändringsledarskap och användbarhetsexperter.
- Utvecklad verksamhetsmodell, utmaningsprojekt och kommunernas digitaliseringsfärdplan till den digitala kompassen.
- I samarbete med Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata och Kommunförbundet.



## PÅ VILKET SÄTT? Utmaningsprojekt och arbetet med digitaliseringsfärdplanen

Expertstödet genomfördes i form av utmaningsprojekt. Projektens huvudsakliga syfte var att hjälpa i synnerhet små kommuner, vars egna resurser är knappa att svara mot förändringsbehoven. Teman för utmaningsansökan var smidiga tjänster som tillhandahålls kunderna, identifiering av förändringsbehov och inleda förändringen i organisationen samt användning av lösningar som utnyttjar nationella gemensamma tjänster i utvecklingen av tjänster.

Vid sidan om utmaningsprojekten ordnades också webbseminarier, där man delade information om projekten och mellan dem. Utöver tjänsteutvecklarna i kommunerna, myndigheter och institutioner deltog också företagsrepresentanter i webbseminarierna. Den effekt som verksamheten syftade till minskades av det ringa antalet sökande och det att små kommunaktörer inte ansökte om att få delta. Det hade funnits resurser till fler än de fem projekt som genomfördes.

Således riktades resurserna till arbetet för digitaliseringsfärdplanen som i sin tur var avsett att konkretisera målet för den digitala kompassen inom delområdet för offentliga tjänster ur kommunernas synvinkel och på så sätt stärka ledningen av digitaliseringen för kommunerna.

Målet var att identifiera sådana gemensamma uppgifter och åtgärder genom vilka målen för den digitala kompassen uppnås före 2030. Dessutom ville man sammanställa kommunernas behov för nästa regeringsprogram.

- Kommuner som har ett särskilt behov av digital kompetens önskade lösningar på sina utmaningar.
- På webbseminarierna delade man information mellan projekten och nätverkade.
- Digitaliseringsfärdplanen stärker kommunernas förmåga att leda digitaliseringen.
- Den konkretiserade också innehållet i Finlands digitala kompass avseende offentliga tjänster ur kommunernas synvinkel.



## **FÖR VEM?** Expertstödet gagnade kommunernas tjänsteutvecklare

Expertstödet var främst avsett för utvecklare av digitala tjänster i kommunerna och hos myndigheterna, i synnerhet för små aktörer som har ett klart behov av digital kompetens. Antalet kommuner som sökt sig till utmaningsprojekten var dock litet och av fem projekt riktade sig sist och slutligen bara två till kommunsektorn. I dem deltog Borgå stad samt Lahtis stad och Asikkala kommun genom ett samprojekt.

Digitaliseringsfärdplanen samlade däremot ett större intresse på kommunsidan och i det deltog

sist och slutligen över 40 kommuner. Man vill fortsätta arbetet med digitaliseringsfärdplanen och avser även att uppdatera den i framtiden.

Den verksamhet med expertstöd som genomförts visade att den som flexibel verksamhetsmodell för samutveckling svarar mot kommunernas och andra organisationers resursbehov och stödjer nätverkande med andra.



## **FÖRDELAR?** Nya arbetssätt, distribution av inlärd kunskap och konkreta produkter

Då intresset för utmaningsprojekten var mindre än väntat beslöt man att rikta resurserna till digitaliseringsfärdplanen. Sist och slutligen upplevdes detta till och med nyttigare även om processen med sakkunniga i samband med den var mera krävande. Från digitaliseringsfärdplanen fick man också många verktyg för framtida projekt och utöver det kan man fortsätta med det påbörjade arbetet i framtiden.

Även de genomförda utmaningsprojekten upplevdes vara nyttiga till exempel tack vare de handböcker som slutförts inom projekten, det förbättrade samarbetet och den förbättrade användningsgraden för bland annat tjänsterna, främjandet av kunskapsledningen eller fastställandet av lösningar i anknytning till hanteringen av Suomi.fi-fullmakter. Projekten hänförde sig också till servicehelheter kring olika livshändelser som är en del av den digitala kompassen.

Ett av målen för expertstödet var att utveckla modellen för att dela lärdomar i anknytning till samutveckling och ett fortsatt utnyttjande av resultaten. I anknytning till detta bereds en eOppiva-utbildning som är öppen för alla för

att dela de lärdomar och resultat man fått av projekten. Webbutbildningen publiceras under det första kvartalet 2023.

- På grund av det ringa intresset för utmaningsansökan fokuserade verksamheten med kommunerna på digitaliseringsfärdplanen.
- Digitaliseringsfärdplanen möjliggör fortsatta projekt och gav många verktyg för det.
- Av resultaten och lärdomarna från verksamhetsmodellen utarbetas en e-Oppiva-webbutbildning i början av 2023.



## **RESULTAT? Vikten av samarbete, samförstånd och utveckling i form av nätverk är de viktigaste lärdomarna för en fortsatt verksamhet**

De viktigaste resultaten av digitaliseringsfärdplanen var förknippade med kommunernas vilja och behov att delta i samarbetet och samutvecklingen i anknytning till genomförandet av den digitala kompassen. Även öppnande av dialoger och byggande av en gemensam förståelse togs fram. Sammantaget har projektet med digitaliseringsfärdplanen lärt oss nya arbetssätt som visat sig vara bra. Avsikten är att denna information också ska spridas vidare med hjälp av webbutbildningen e-Oppiva.

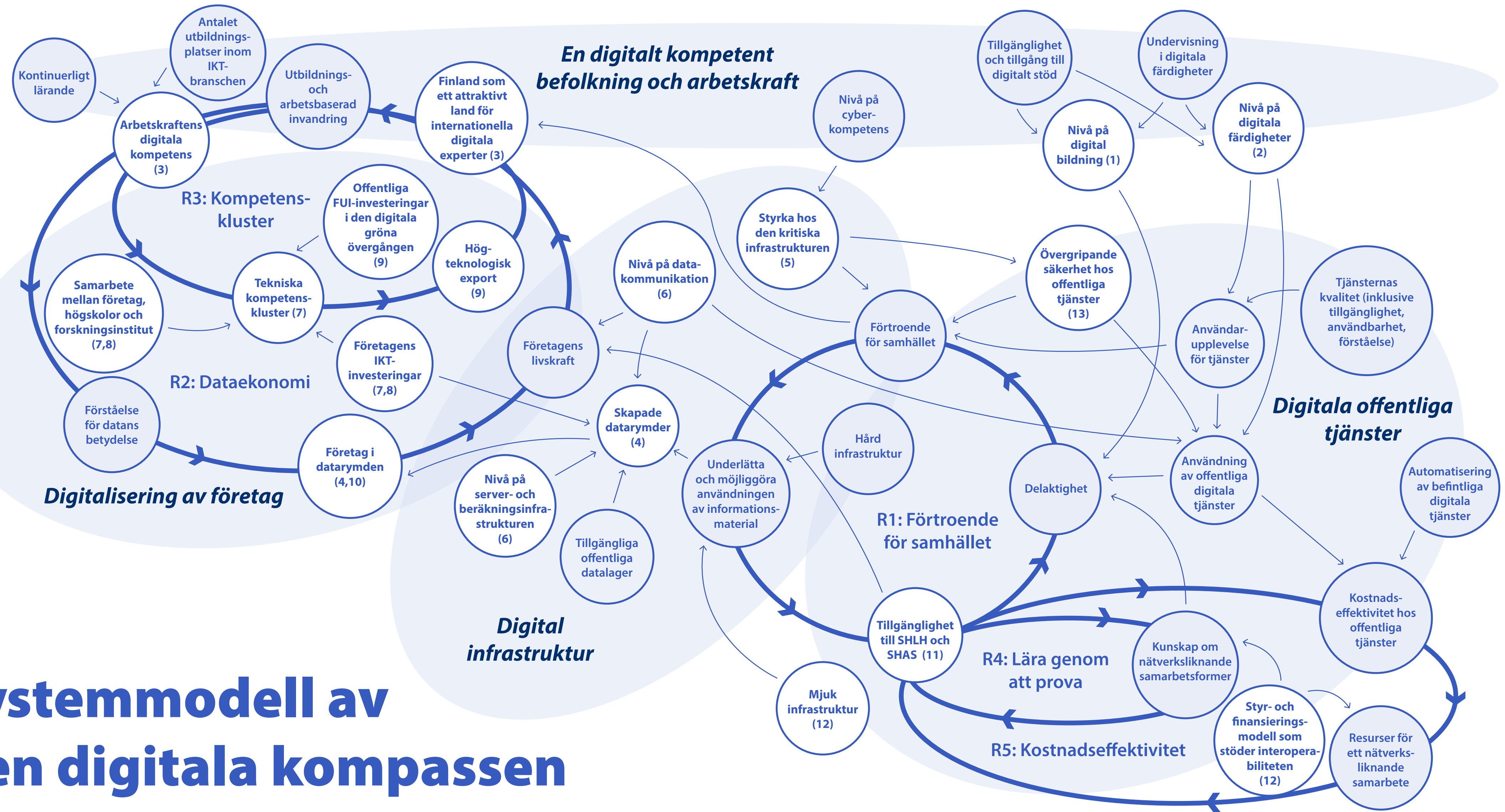
Utmaningsprojekten har bland annat resulterat i. Guiden Nycklar till kundens värld (på finska) för planering av anvisningarna för digitala tjänster, färdplan för ledning genom kundinformation,

lösningar på utmaningar som rör sökbarhet för information och för att öka användningsgraden för digitala tjänster samt utveckling av hanteringsmodellen för Suomi.fi-fullmakter.

Allmänt taget framkom betydelsen av tjänstedesign, samarbete och kommunikation samt vikten av att förstå kundernas behov. De lösningar som man kommit fram till i utmaningsprojekten bör få fortsätta i de organisationer som deltagit och de kan också gagna andra. En fortsatt uppdatering av digitaliseringsfärdplanen behövs även under de kommande åren.

- Betydelsen av och en modell för samutveckling och att arbeta tillsammans.
- Vikten av dialog och samförstånd.
- Nya individorienterade verksamhetssätt och kundförståelse.
- Gemensamt skapade lösningar på de digitala utmaningar som förts fram.

# Systemmodell av den digitala kompassen



Förvaltningsövergripande ledning och utveckling av digitaliseringen (14)

Reglering som möjliggör och förtydligar användningen av informationsmaterial

Samarbete för att utveckla avtals- och verksamhetsmodeller

Förvaltningsövergripande samarbete



# Beskrivning av systemmodellen av den digitala kompassen

**Bilden på systemmodellen av den digitala kompassen visar på ett visuellt sätt de olika delområdena och målen i den digitala kompassen och variablerna (faktorerna) mellan dem.**

**Delområdena i den digitala kompassen som beskrivs är: en digitalt kompetent befolkning och arbetskraft, digital infrastruktur, digitalisering av företag, digitala offentliga tjänster samt förvaltningsövergripande samarbete.**

## **Förvaltningsövergripande samarbete**

Enligt den digitala kompassen är förvaltningsövergripande ledning en av de viktigaste förutsättningarna för framgång för Finlands digitaliseringsutveckling. Inom delområdet för förvaltningsövergripande samarbete främjar och länkar "förvaltningsövergripande ledning och utveckling av digitaliseringen" (mål 14 i den digitala kompassen) de fyra delområdena. Det möjliggör också "SHLH, tillgänglighet till servicehelheter baserade på livshändelser och SHAS tillgänglighet till servicehelheter baserade på affärsverksamhetssituationer" (mål 11) inom delområdet för digitala offentliga tjänster.

Faktorerna som möjliggör ett förvaltningsövergripande samarbete är bl.a. "samarbete för att utveckla avtals- och verksamhetsmodeller" samt "en reglering som möjliggör och förtydligar användningen av

informationsmaterial". Dessa faktorer utgör en "mjuk infrastruktur", som i sin tur bidrar till att "underlätta och möjliggöra användningen av informationsmaterial" inom delområdet för digital infrastruktur.

## **Digital infrastruktur**

Enligt den digitala kompassen fungerar den digitala infrastrukturen som en grund för dataekonomin och digitala tjänster. Inom detta delområde i systemmodellen hittar man en "hård infrastruktur", som bidrar till att "underlätta och möjliggöra användningen av informationsmaterial". Delområdet för digital infrastruktur innehåller variabeln "skapade datarymder" (mål 4). "Skapade datarymder och nivå på datakommunikation" (mål 6) påverkar "företag i datarymden" och "företagens livskraft" inom delområdet för digitalisering av företag. Skapade datarymder möjliggörs i sin tur på den digitala infrastrukturens sida av "nivån på server- och beräkningsinfrastrukturen" (mål 6) samt "tillgängliga offentliga datalager"

Delområdet för digital infrastruktur i bilden på systemmodellen presenterar en återkopplingsring (R1: Förtroende för samhället) som stärker (reinforce) förändring. Där har man beaktat faktorn "styrkan hos den kritiska infrastrukturen" (mål 5), som ökar "förtroendet för samhället" och påverkar den "övergripande säkerheten hos offentliga tjänster" (mål 13) inom delområdet för digitala offentliga tjänster. Man kan påverka "nivån på den kritiska infrastrukturen" från delområdet för en digitalt kompetent befolkning och arbetskraft genom att stärka bl.a. "nivån på cyberkompetens".

## **En digitalt kompetent befolkning och arbetskraft**

Baserat på den digitala kompassen möjliggörs digitaliseringsutvecklingen också av en digitalt kompetent befolkning och arbetskraft. Inom detta delområde kan man påverka användarupplevelsen för tjänster och upplevelsen av delaktighet (delområdet för digitala offentliga tjänster). "Undervisning i digitala färdigheter" påverkar såväl "nivån på digital bildning" (mål 1) som "nivån på digitala färdigheter" (mål 2), vilket i sin tur påverkar "användarupplevelsen för tjänster". Upplevelsen av delaktighet ökar nivån på digital bildning, vilket man också kan påverka genom "tillgänglighet och tillgång till digitalt stöd".

När förtroendet för samhället inom delområdet för digitala offentliga tjänster ökar, bidrar det till att göra "Finland till ett attraktivt land för internationella digitala experter" (mål 3) inom delområdet för en digitalt kompetent befolkning och arbetskraft. Detta ingår i två andra återkopplingsringar i systemmodellen (R2: dataekonomi och R3: kompetenskluster). Finland som ett attraktivt land för internationella digitala experter enligt ovan ökar mängden "utbildnings- och arbetsbaserad invandring", vilket i sin tur förbättrar "arbetskraftens digitala kompetens" (mål 3). Arbetskraftens digitala kompetens påverkas också bl.a. av "antalet utbildningsplatser inom IKT-branschen" samt "kontinuerligt lärande".

# Beskrivning av systemmodellen av den digitala kompassen

## Digitala offentliga tjänster

Delområdet för digitala offentliga tjänster i beskrivningen av systemmodellen presenterar tre återkopplingslingor.

Tillgänglighetsfaktorerna SHLH och SHAS som beskrivs ovan utgör en väsentlig del av alla dessa tre slingor. Återkopplingslinga R1 (förtroende för samhället): Genomförda offentliga tjänster baserade på livshändelser ökar medborgarnas förtroende för samhället genom delaktighet. Ett bra förtroende för samhället möjliggör i sin tur "användningen av informationsmaterial" (medborgarna litar alltså på att uppgifter om dem används på ett ändamålsenligt och etiskt sätt), vilket gör det möjligt att utveckla nya offentliga tjänster. För att bygga upp ett förtroende är det viktigt att människor vet hur deras uppgifter används och att de vid behov kan påverka hur de används. Utvecklingen av nya slags offentliga tjänster som baseras på livshändelser och som är kopplade till affärsverksamhetsituationer kräver dessutom nya slags nätverksliknande samarbetsfärdigheter, som utvecklas i samband med de nya genomförda tjänsterna ("kunskap om nätverksliknande samarbetsformer", slinga R4: lära genom att prova).

Den tredje återkopplingslingan (R5: kostnadseffektivitet) inom delområdet för digitala offentliga tjänster betyder i sin tur att utvecklingen av offentliga tjänster som baseras på livshändelser och som är kopplade till affärsverksamhetsituationer kräver tillräckliga "resurser för ett nätverksliknande samarbete". När dessa tjänster

genomförs är det tänkt att de ska förbättra "kostnadseffektiviteten inom den offentliga sektorn", vilket frigör resurser för att utveckla nya tjänster. Slingorna för lära genom att prova och kostnadseffektivitet påverkas av faktorn "en styr- och finansieringsmodell som stöder interoperabiliteten" (mål 12).

Inom delområdet för digitala offentliga tjänster påverkar dessutom "tjänsternas kvalitet (inklusive tillgänglighet, användbarhet, förståelse) "användarupplevelsen för tjänsterna", vilket i sin tur ökar ovan nämnda "förtroende för samhället" (R1) och ökar "användningen av offentliga digitala tjänster". Användningen av offentliga digitala tjänster stärker "kostnadseffektiviteten hos offentliga tjänster", som beskrevs tidigare. Kostnadseffektiviteten påverkas dessutom bl.a. av "automatiseringen av befintliga digitala tjänster".

## Digitalisering av företag

Enligt den digitala kompassen utgör kompetens en flaskhals i detta delområde. I systemmodellen stärker en "ökning av arbetskraftens digitala kompetens" de "tekniska kompetensklustren" (mål 7) inom delområdet för digitalisering av företag. Kompetens förbättrar dessutom "förståelsen för datans betydelse". Tekniska kompetenskluster påverkas också av "offentliga FUI-investeringar i den digitala gröna övergången" (mål 9) samt "samarbete mellan företag, högskolor och forskningsinstitut" (mål 7 och 8), vilket leder till fler tekniska kompetenskluster.

I återkopplingslingan för kompetenskluster (R3) ökar "antalet tekniska kompetenskluster" "exporten av hållbar teknologi", vilket i sin tur gör Finland till ett ännu mer "attraktivt land för internationella digitala experter" (delområdet för en digitalt kompetent befolkning och arbetskraft). Tekniska kompetenskluster inom utvalda områden utgör en grund för högteknologisk export, vilket också innefattar lösningar för hållbar teknologi (den digitala gröna övergången).

I slingan för dataekonomi (R2) ökar "förståelse för datans betydelse" också "antalet företag i datarymden" (mål 4 och 10), vilket ökar "företagens livskraft", som nämndes tidigare. Företagens förståelse för datans betydelse som en del av affärsverksamheten är en förutsättning för att företagen ska bli en del av datarymderna och utnyttja dem i sin affärsverksamhet. "Företagens livskraft" gör också Finland till ett ännu mer "attraktivt land för internationella digitala experter" (delområdet för en digitalt kompetent befolkning och arbetskraft). I och med att data utnyttjas i allt högre grad ökar mängden kompetent arbetskraft, vilket också främjar företagets kompetens kring dataekonomi. Inom delområdet för digitalisering av företag påverkas också "företagens egna IKT-investeringar" de tekniska kompetensklustren och ökar "antalet skapade datarymder" inom delområdet för digital infrastruktur.





# **Arbetsgruppen för tillämpning och främjande av lagstiftningen inom programmet för främjande av digitalisering**



FINANSMINISTERIET



## VAD? Stöd till myndigheter för att utveckla ärendehanteringstjänster

Programmet för främjande av digitalisering hade som mål att utnyttja de möjligheter som digitaliseringen och tekniken medför i Finland. Ett led i att uppnå dessa mål var att utarbeta statsrådets framställningar om riktlinjer och beslut samt lagstiftningsberedning.

Med tanke på denna uppgift tillsattes en arbetsgrupp för 2020–2023, vars syfte var att vid sidan av främjandet av digitaliseringen stödja arbetet hos de myndigheter som utvecklar

ärendehanteringstjänster bland annat med tanke på lagstiftningen. Dessutom främjades genom arbetsgruppens verksamhet prioriteringen av digitala tjänster och förenhetligades utvecklingen och utbudet av dem.

### Enligt beslutet om tillsättande är arbetsgruppens uppgifter att

- Säkerställa och bidra till att åtgärderna i programmet för främjande av digitalisering genomförs genom att utreda juridiska frågor som kommit fram under den tid som projektet genomförs,
- Bereda och utarbeta förslag till tillämpningsrekommendationer för den lagstiftning som gäller utvecklingen och användningen av digitala tjänster,
- Identifiera eventuella utvecklingsbehov i regleringen för att främja digitala tjänster och ta initiativ i fråga om utveckling av regleringen,
- Följa och stödja verkställandet och genomförandet av lagstiftning som ska främja digitalisering.



## PÅ VILKET SÄTT? Lägesbild, handbok, enkäter och utbildningar

Arbetsgruppen tog fram en första version av lägesbilden av lagstiftningen om digitala tjänster hösten 2021. Samtidigt antog den som sitt huvudmål för följande år att uppdatera lägesbilden, utarbeta en handbok som samlar god praxis, identifiera lagar som utgör hinder för och bromsar digitaliseringen samt utarbeta ett förslag om läget i fråga om digitala tjänster och om de åtgärder som behövs för att främja dem.

Särskilda underarbetsgrupper hade åter som mål att identifiera eventuella behov av utveckling av lagstiftningen som gäller digital kommunikation i fråga om både den allmänna lagstiftningen och speciallagstiftningen. I anknytning till detta ombads olika organisationer informera om utmaningar gällande lagstiftningen som hänför

sig till digitala tjänster. Dessutom fördes mera ingående samtal med representanter för dessa organisationer där syftet var att närmare utreda orsakerna till utmaningarna i fråga och deras karaktär.

På våren 2022 ordnade arbetsgruppen också en öppen enkät för att kartlägga utmaningar för digital kommunikation. Utöver detta utredningsarbete följde arbetsgruppen upp situationen för genomförandet av lagen om tillhandahållande av digitala tjänster och en tredje enkät om det genomfördes vid årsskiftet 2021–2022.

Utifrån resultaten av enkäten ordnades hösten 2022 en utbildningsserie som stöd för

genomförandet av lagen om tillhandahållande av digitala tjänster tillsammans med Regionförvaltningsverket i Södra Finland. I maj 2022 begärdes ännu genom en separat enkät preciseringar av de utmaningar som man stött på i genomförandet av lagen om tillhandahållande av digitala tjänster. Denna enkät genomfördes för att planera

utbildningarna. I utbildningarna fokuserade man på att precisera skyldigheterna enligt lagen om tillhandahållande av digitala tjänster och öppna upp de problem som framkommit i genomförandet av lagen om tillhandahållande av digitala tjänster.

- Uppdatering av lägesbilden av lagstiftningen om digitalisering.
- Enkäter om utmaningar i fråga om lagstiftningen i anknytning till digitaliseringen.
- Utbildningsserie för att lösa de utmaningar som hänför sig till lagen om tillhandahållande av digitala tjänster.



## **FÖR VEM?** Hjälper myndigheter som tillhandahåller e-tjänster

En utredning av den lagstiftning som påverkar främjandet av digitaliseringen gagnar framför allt myndigheter som utvecklar e-tjänster och som är tvungna att ta hänsyn till den i sitt arbete. Syftet med underarbetsgruppernas enkäter och samtal var att utreda situationen för dem som utvecklar tjänster inom kommunerna, näringslivet och hos myndigheter med tanke på digitaliseringen.

Den utbildningsserie som genomfördes hösten 2022 tillsammans med Regionförvaltningsverket i Södra Finland riktade sig främst till dessa myndigheter. I utbildningarna fokuserade man på att precisera skyldigheterna enligt lagen om tillhandahållande av digitala tjänster och behandla eventuella problem som framkommit i enkäterna.



## **FÖRDELAR?** Lägesbilden och exempel för främjande av digitalisering

Arbetsgruppens arbete gagnade tjänsteutvecklare och myndigheter genom att ge en aktuell lägesbild av hur digitaliseringen framskrider. Den tog upp motsägelser och flaskhalsar som hänför sig till tolkningen och tillämpningen av lagstiftningen samt erbjöd utbildning för att lösa dem. Arbetet upplevdes behövt och den respons som man fick från målgrupperna var också huvudsakligen positiv.

Av lagstiftningen om digitalisering tjänster samlades både bra exempel och exempel som ska undvikas. Exempelen stödjer myndigheterna i tolkningen av situationer i anknytning till

lagstiftningen och digitaliseringen samt vid tillämpningen.

I det stora hela hittade arbetsgruppen mycket praxis och många lagar som bromsar digitaliseringen. I fortsättningen ska man i lagstiftningen även bättre ta hänsyn till främjande av digitalisering för att lyfta den till samma nivå som den skriftliga verksamheten. Det slutliga målet är att digitala sätt att utreda ärenden och digital praxis är primära, men verksamhet i skriftlig form på papper ska ännu vara möjlig.

- En aktuell lägesbild visar situationen för lagstiftningen som gäller digitalisering och utmaningar i anknytning till det.
- Handboken med goda exempel och sådant som ska undvikas underlättar tolkningen och tillämpningen av författningarna.
- Arbetsgruppens observationer gagnar lagstiftningsarbetet.



## RESULTAT? Arbetsgruppens arbete bidrar till att röja undan hinder för digitalisering

Som ett resultat av arbetsgruppens verksamhet kunde lägesbilden av lagstiftningen om digitalisering och uppdateras och man sammanställde en handbok för organisationer som arbetar med lagstiftning med goda exempel och sådant som ska undvikas. Med hjälp av enkäter utreddes olika myndigheters syn på hur lagstiftningen bromsar digitaliseringen och hurdana hinder dessa myndigheter har stött på i sitt arbete. Utifrån det ordnades en utbildningsserie där man behandlade genomförandet av lagen om tillhandahållande av digitala tjänster ur olika myndigheters perspektiv.

Arbetsgruppens slutrapport erbjuder observationer och förslag till åtgärder bland annat för utveckling av lagberedningen samt för

tillämpning och bedömning av den nuvarande lagstiftningen. Deras syfte är att stödja arbetet för myndigheter, institutioner och kommuner både när det gäller att få en uppfattning om lagstiftningshelheten, identifiera den lagstiftning som påverkar digitala tjänster och ordna digitala tjänster.

Dessutom hjälper arbetsgruppens produkter att reda ut motstridigheter mellan den allmänna lagstiftningen och speciallagstiftningen när det gäller tolkningen av dem och på lagstiftningsväg uppnå målen i den digitala kompassen, det vill säga avlägsna onödiga ärendebestånd och som standard lyfta fram digitala tjänster som det primära sättet att utreda ärenden.

- Lägesbilden av lagstiftningen om digitalisering.
- Enkät om genomförandet av lagen om tillhandahållandet av digitala tjänster.
- Utbildningsserie som stöd för genomförandet av lagen om tillhandahållande av digitala tjänster.
- Handbok om tillämpningen av lagstiftning om digitalisering.
- I slutrapporten "Situationen för lagstiftning som gäller digitalisering och förslag för att främja den" åtgärder och observationer inom följande ämnesområden:
  - Utvecklingsbehov för lagberedningen
  - Stöd för tillämpningen av den nuvarande lagstiftningen
  - Behoven av att bedöma lagstiftningen





# Nätverket för främjande av digitalisering (DEV)



FINANSMINISTERIET



## VAD? Nätverket för främjande av digitaliseringen ökade växelverkan mellan utvecklarna

Nätverket för främjande av digitalisering (DEV) var verksam 2021–2023 i anslutning till programmet för att främja digitaliseringen som en informell kanal för dialog mellan tjänsteutvecklare inom den offentliga förvaltningen och finansministeriet som ansvarar för digitaliseringen av offentlig service.

Dess syfte var att öka växelverkan mellan dem som är intresserade av digitalisering inom den offentliga förvaltningen, utveckla nätverk och skapa nya utvecklingspartnerskap. Ett annat mål med DEV var också att stödja arbetet med att utveckla digitaliseringen bland annat genom att sprida god praxis och lyfta fram

utvecklingsbehov och lösningar som gäller digitalisering.

Dialogen gjorde det också möjligt att identifiera flaskhalsar i den digitala utvecklingen och bidrog till att lyfta fram utvecklingsutmaningar vid beredningen av nationella utvecklingsprojekt.

Nätverket inrättades för digitaliseringsprogrammets behov, men det har aldrig tillsatts formellt. Deltagandet i DEV:s evenemang varierade beroende på olika teman. I bästa fall har nästan 250 deltagare deltagit i ett enskilt nätverksevenemang.



## HUR? Webbevenemangen förde samman aktörerna

Nätverket för främjande av digitalisering inledde sin verksamhet i november 2021 och mötena fortsatte ända till slutet av programperioden, dvs. mars 2023. Webbmöten ordnades den första fredagen varje månad.

Syftet med nätverket var att hjälpa med publiceringen och uppfattandet av målen för den nationella digitala utvecklingen samt att hjälpa utvecklarna att identifiera sin roll i helheten.

Nätverket förde dessutom samman aktörer med anknytning till digitaliseringen av den offentliga förvaltningen och behandlade typiska utmaningar, lösningar och goda praxis kring temat. För detta ändamål ordnade man regelbundna webbevenemang där man gick igenom teman kring ämnet.

Som exempel kan nämnas lagstiftningen om digitalisering eller digitala tjänster, som behandlades vid flera evenemang. Temana hade slagits fast på förhand då nätverket inleddes, och före varje möte beredde man också ett inledningsanförande om temat i fråga.

Den egentliga interaktionen, nätbildningen och responsen sköttes i chatten för webbevenemanget eller via andra kanaler. I sociala medier förde man diskussioner bland annat på FM:s sociala kanaler med hashtaggen #Digifrämjare. Många av de digitaliseringsfrämjande aktörer som deltagit i evenemangen har bildat nätverk och löst projektutmaningar också utanför evenemangen.

Verksamhetsmodellen utvecklades aktivt utifrån enkätresponsen under nätverkets verksamhet och erfarenheterna dokumenterades och utvärderades som en del av de avslutande åtgärderna efter att programmet avslutades.

### Målsättningar för nätverket för främjande av digitalisering

- Öka interaktionen mellan aktörerna
- Utveckling av digitaliseringen inom den offentliga förvaltningen
- Spridning av god praxis och goda exempel
- Identifiering av utmaningar i anslutning till digital utveckling
- Att lösa ovannämnda utmaningar



## Målgrupp? Målgruppen består av utvecklarna av digitaliseringen inom den offentliga förvaltningen

Nätverket för främjande av digitalisering sammanförde i enlighet med sitt namn dem som deltar i projekt för utveckling av digitaliseringen inom den offentliga förvaltningen och dem som är intresserade av temat. Man behövde inte anmäla sig till evenemangen, tröskeln för att delta i nätverket var lågt.

Nätverket var avsett särskilt för den offentliga förvaltningens förändringsagenter och förändringsledare, serviceutvecklare, tjänstedesigners, process- och projektutvecklare samt för informationshanterings- och informationsförvaltningsexperter. Deltagare kom bland annat från kommuner och ämbetsverk samt från finansministeriet som ansvarar för digitaliseringen av de offentliga tjänsterna.

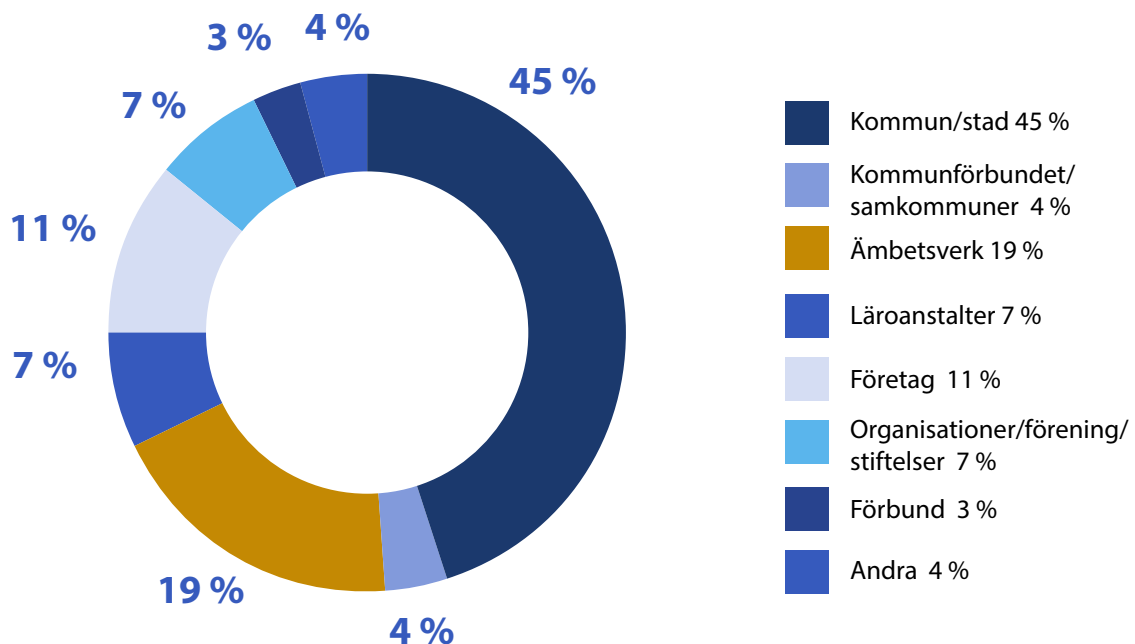
Antalet deltagare i webbmötena varierade enligt tema men det ökade jämnt under verksamhetens gång från några tiotal i början till nästan 250 deltagare som bäst. I genomsnitt deltog 80–90 personer.

Till en början deltog man i mötena via de inbjudningar som delades ut via finansministeriets kanaler och via inbjudningar som förmedlades av medlemmarna i digitaliseringsprogrammet. I ett senare skede skickades inbjudningar också till kommunernas och ämbetsverkens postlistor och till intresserade som anmält sig via en blankett som öppnats på webbplatsen.

### Målgrupper för nätverket för främjande av digitalisering

- Förändringsagenter inom den offentliga förvaltningen
- Förändringsledare inom den offentliga förvaltningen
- Utvecklare av e-tjänster och servicedesigners
- Process- och projektutvecklare
- Yrkesmänniskor inom informationshantering och informationsförvaltning

### Samtliga deltagande parter 2022





## **NYTTORNA?** Nätverket för främjande av digitaliseringen lyfte fram utmaningar och lösningar inom digitaliseringen

Den största nyttan fick man av att aktörerna bildade nätverk. Nätverket förde samman flera aktörer som arbetar med digitaliseringen av den offentliga förvaltningen och som antingen står inför liknande utmaningar eller som skapat goda verksamhetsmodeller som andra deltagare också kunde ta nytta av.

Nätverket hjälpte dessutom att uppfatta målen för den nationella digitala utvecklingen och de enskilda aktörernas betydelse som en del av helheten. Därigenom fick många utvecklare en bättre övergripande bild av läget med utvecklingen av digitaliseringen.



## **RESULTAT?** Nätverket fortsätter även om programmet upphör

Verksamheten inom nätverket för främjande av digitaliseringen upphör när programmet för främjande av digitaliseringen avslutas, men det är möjligt att utnyttja konceptet även i fortsättningen i samband med utvecklingen av andra öppna nätverk.

DEV sammanförde som bäst hundratals experter som är intresserade av digitalisering och erbjöd dem uppmuntrande kollegialt stöd i arbetet och en omfattande bild av digitaliseringens utveckling.

Den snabba ökningen av antalet deltagare tyder på att det fanns en efterfrågan på nätverket och det upplevdes vara nyttigt.

Trots att det officiella nätverket upphör med sin verksamhet har det gjort det möjligt för experter att bilda nätverk och att ta fram lösningar på utmaningar och flaskhalsar. Det organiska nätverk som skapats i och med programmet gagnar således utvecklingen av digitaliseringen inom den offentliga förvaltningen även i framtiden.

### **Resultat från nätverket för främjande av digitaliseringen**

- Den betydelsefulla och nyttiga verksamheten förde samman hundratals intresserade eller personer som arbetar med ämnet.
- En uppmuntrande diskussionskultur erbjöd också möjligheter till nätverksbildning utanför verksamheten och nya utvecklingspartnerskap.
- Verksamheten lyfte fram målen med den nationella digitala utvecklingen, hjälpte utvecklarna att förstå sin egen roll som en del av helheten och gav en bättre helhetsbild av läget inom digitaliseringen.
- Intressanta teman och omsorgsfullt beredda inledningsanföranden erbjöd information och lösningar på digitaliseringens utmaningar.
- Verksamheten lockade många nya nätverksmedlemmar och antalet deltagare ökade konstant under mötena.
- Det organiska nätverk som skapats i och med programmet gagnar utvecklingen av digitaliseringen inom den offentliga förvaltningen även i framtiden.
- Lärdomarna gör det möjligt att utnyttja konceptet vid utveckling av öppna nätverk även i framtiden.





# Kartläggning av digitaliseringen i kommunerna



FINANSMINISTERIET



## VAD? Genom kartläggningen av digitaliseringen utreddes kommunernas digitala tjänster

Kartläggningen av digitaliseringen i kommunerna genomfördes som en del av Programmet för främjande av digitalisering. Målet var att utreda omfattningen av digitala tjänster i kommunerna och hur tjänsterna hade ordnats.

Vanligtvis genomförs serviceundersökningar genom enkäter. I kartläggningen av digitaliseringen ville man dock bekanta sig närmare med de digitala tjänsterna och jämföra användarerfarenheter och därför

genomfördes kartläggningen genom att granska kommunernas webbplatser och de digitala tjänster som fanns på dem.

Datainsamlingen gjordes på webben mellan december 2019 och januari 2020 och den egentliga kartläggningen i början av 2020. Som ett resultat av kartläggningen fick man bland annat en översiktlig bild av de digitala tjänster som erbjuds i kommunerna i Finland och digitaliseringen i kommunerna.



## PÅ VILKET SÄTT? Tjänsterna studerades ur användarens perspektiv på kommunernas webbplatser

Kartläggningen av digitaliseringen genomfördes genom att empiriskt undersöka hurdana digitala tjänster kommunerna erbjuder kommuninvånarna och de företag som driver näringsverksamhet i kommunen. Dessutom undersökte man hur dessa tjänster har ordnats.

Undersökningen gjordes i två delar: först genomfördes ett case-exempel i landskapet Mellersta Finland, där man undersökte 52 olika digitala tjänster i 23 kommuner. Utgående från det avgränsades undersökningen till hela Fastlandsfinland och ett urval av 45 olika stora kommuner och 15 olika tjänster eller servicehelheter.

Kommunerna valdes genom ett slumpmässigt urval från alla 18 landskap i Fastlandsfinland så att en kommun med mindre än 10 001 invånare och en kommun med 10 001–100 000 invånare från varje landskap fanns med. Städer med mer

än 100 000 invånare togs med i granskningen oberoende av landskap.

De sektorer som undersöktes var lagstadgade uppgifter för kommunerna såsom utbildning, kultur och stadsplanering. Social- och hälsovårdstjänster samt räddningsväsendet inkluderades inte i granskningen eftersom de blir överförda och social- och hälsovårdsområdena i fortsättningen ansvarar för dem.

Vid sidan av granskningen av de digitala tjänsterna utreddes också det stöd som erbjuds för användningen av dem, till exempel chat-service eller digitala bruksanvisningar. Dessutom utreddes huruvida det på webbplatsen finns en tillgänglighetsrapport som beskriver på vilket sätt de digitala tjänsterna uppfyller tillgänglighetskraven i lagen om tillhandahållande av digitala tjänster.

### Undersökning av kommunernas digitala tjänster

- Man bekantade sig med tjänster på webbplatsen för sammanlagt 68 kommuner.
- Föremål för undersökningen var tjänster eller servicehelheter i anknytning till lagstadgade uppgifter för 15 kommuner.
- De servicesektorer som undersöktes var utbildning och daghem, kultur, ungdom och bibliotek, stadsplanering, markanvändning, vatten- och energiproduktion, avfallshantering, miljötjänster.
- Dessutom granskades stödet för användningen av digitala tjänster, elektroniska anvisningar, kontaktuppgifter till stöd eller stöd-chatt och om det fanns en tillgänglighetsrapport.

Storleksklass	Antalet valda kommuner	Andel av kommunerna i storleksklassen	Andel av kommunerna i Fastlandsfinland	Totala invånarantalet i de valda kommunerna	Andel av storleksklassens befolkning	Andel av befolkningen i Fastlandsfinland
Mer än 100 000	9	100 %	3,05 %	2 169 897	100 %	39,54 %
10 001- 100 000	18	20,5 %	6,10 %	616 898	25,40 %	11,24 %
Mindre än 10 001	18	9,10 %	6,10 %	75 113	8,50 %	1,37 %
<b>Totalt</b>	<b>45</b>		<b>15,25 %</b>	<b>2 861 908</b>		<b>52,15 %</b>

Antalet kommuner i stickproven för Fastlandsfinland och invånarantalet för varje storleksklass.



## FÖR VEM? Undersökningen till nytta för utvecklare av digitala tjänster

Kartläggning av digitaliseringen i kommunerna som gjordes vid sidan av Programmet för främjande av digitalisering var ett engångsprojekt, men data och undersökningsmetoder från det kan också utnyttjas i andra motsvarande undersökningar.

Resultaten av kartläggningen visar hur de digitala tjänsterna har ordnats i olika kommuner

och i vilken omfattning tjänster erbjuds i dem via digitala kanaler. Ur ett bredare perspektiv hjälper undersökningen till att skapa en uppfattning om digitaliseringens omfattning i Finland och på så sätt bidrar det till att bättre rikta utvecklingsinsatser till exempel till digitalt stöd.

### Utnyttjande av undersökningen

- Undersökningen möjliggör jämförelse av kommunernas digitala tjänster.
- Kommunerna kan använda resultaten till att styra sin egen digitala utveckling.
- Utvecklare av digitala tjänster kan erbjuda sina serviceapplikationer till intresserade.
- Undersökningen visar den nationella nivån på de digitala tjänsterna.
- Data, resultat och genomförandesätt kan fritt utnyttjas för fortsatta undersökningar.



## FÖRDELAR? Kartläggningen av digitaliseringen visar i hurdana kommuner de digitala tjänsterna kunde förbättras

Kommunerna har vissa lagstadgade tjänster som de själva kan bestämma om hur det tillhandahåller. Numera rekommenderas användning av digitala kanaler för att tillhandahålla dessa tjänster, om det är möjligt.

Kartläggningen av digitaliseringen visade att större kommuner hade ett större utbud av digitala tjänster och kvaliteten på de digitala tjänsterna var bättre än i små kommuner. I praktiken innebär detta en enklare eller mera omfattande användning av elektroniska blanketter och bättre stöd för användning av dem.

Ett annat resultat var att ju fler kommuner som använder samma digitala tjänst, desto mera utvecklad är den. Ett tredje resultat visade

däremot att om kommunen endast har få digitala tjänster, är de mera utvecklade än då tjänsterna är många. I stora kommuner där det fanns många tjänster var de avsevärt likartade.

Undersökningsmaterialet kan även användas som hjälp för att sprida de bästa digitala tjänsterna och ett bredare digitalt stöd. De digitala utvecklingarna i kommunerna kan även i ljuset av undersökningen jämföras utbudet i den egna kommunen och eventuella utvecklingsområden.



## RESULTAT? Antalet digitala tjänster i kommunerna ökar

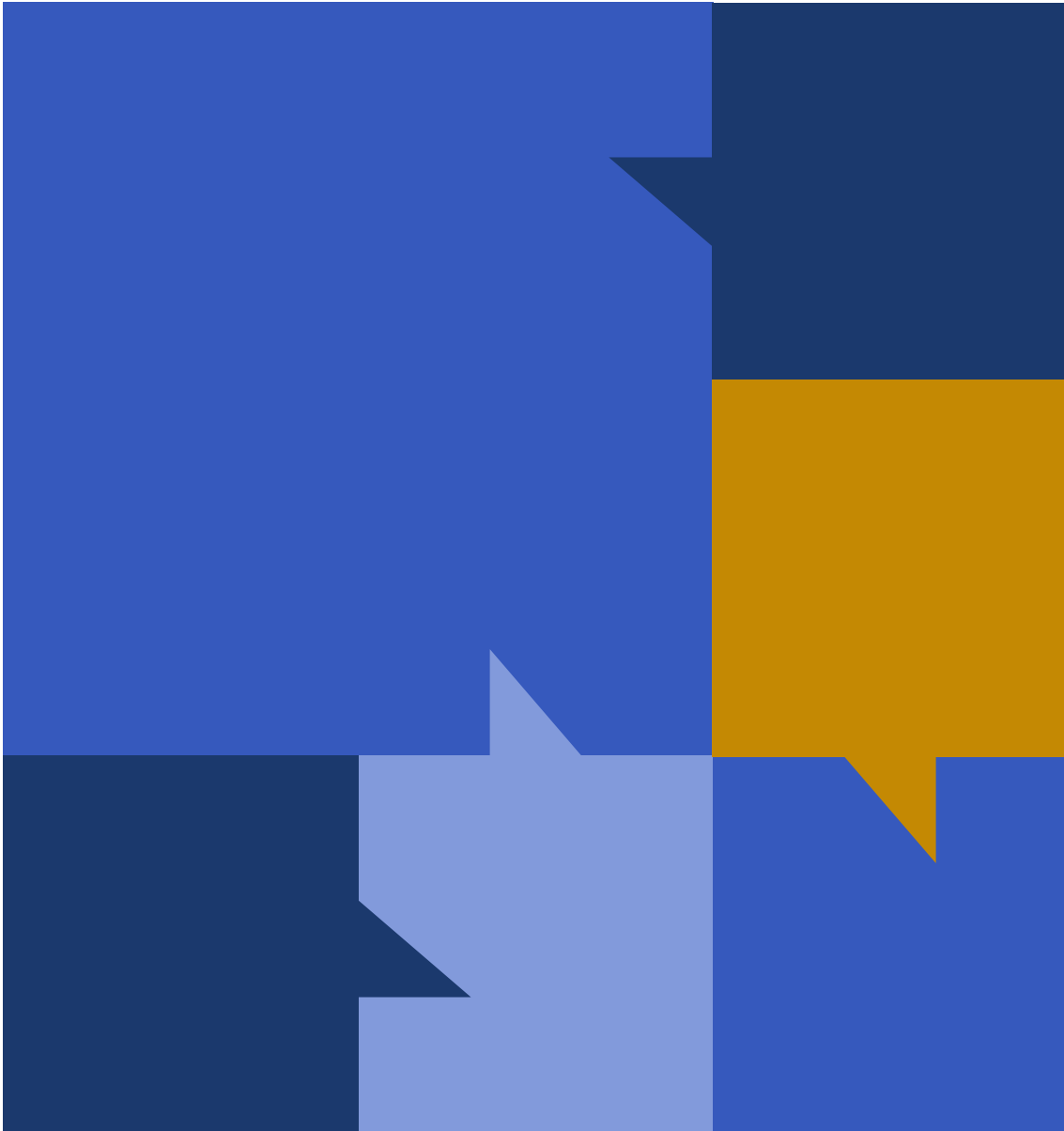
Med hjälp av kartläggningen kunde man utreda de digitala tjänsternas omfattning och lyfta fram goda exempel och fungerande applikationer som kan spridas även till mindre digitaliserade kommuner. Standardiserade digitala tjänster är ofta mera utvecklade än de lösningar som kommunerna själva har genomfört och därför bidrar användningen av dem till minskade kostnader för utveckling och ibruktage. Även nivån på stödtjänsterna varierar, men är i allmänhet bättre i större kommuner.

Tjänsteutvecklingarna kan också använda data från undersökningen till att hitta de tjänster som behövs. I synnerhet från stora kommuner finns många exempel på olika digitala tjänster. Även i övrigt ger de data som samlats in en god grund för fortsatt undersökning av digitala tjänster, eftersom de är fritt tillgängliga för alla.

### Resultatet av kartläggningen av digitaliseringen

- De lagstadgade tjänsterna kan genomföras på olika sätt, kommunerna gynnar digitala servicekanaler, men nivån på digitaliseringen i dem varierar.
- I stora kommuner finns det fler digitala tjänster och mer användarstöd.
- Om tjänsterna är få är de i allmänhet mera utvecklade.
- Ju fler kommuner som utnyttjar samma tjänst, desto mera utvecklad är den.
- Data och resultat kan fritt utnyttjas för fortsatt undersökning.





# Suomi.fi-kvalitetsverktyg



FINANSMINISTERIET



## VAD? Kvalitetsverktygen möjliggör kvalitetsuppföljning för organisationens e-tjänster

Suomi.fi-kvalitetsverktygen är en enhetlig lösning genom vilken i synnerhet organisationer som tillhandahåller digitala tjänster kan bedöma och följa upp kvaliteten hos och användningen av deras tjänster samt jämföra dem med andra motsvarande tjänster.

Alla kan använda Kvalitetsverktygen – även inom annat än digitala tjänster. De hjälper tjänsteutvecklarna att identifiera styrkorna och svagheter hos de egna tjänsterna och på kundorienterat utveckla tjänsterna så att

de blir ännu smidigare. Allt detta förbättrar kunskapsbaserad ledning.

Helheten Suomi.fi-kvalitetsverktyg består av tre olika verktyg – självutvärdering, användarresons och mätverktyg för användningsgrad – samt uppföljning och sammanställning av den information som samlats genom dessa. Det är lätt att behandla den information som fås från verktygen i uppföljningsvyn som också gör det möjligt att söka, sortera och filtrera information.



## PÅ VILKET SÄTT? Tre verktyg för att förbättra kvaliteten på digitala tjänster

Inom den offentliga förvaltningen syftar man till att alltmer styra ärendehantering till digitala kanaler. Kvalitetsverktygen har utvecklats i samarbete med organisationer inom offentlig förvaltning och de möjliggör uppföljning av verksamheten och insamling av information från dessa.

Verktygen omfattar tre olika verktyg av vilka ett är avsett för intern utveckling och de två andra för insamling av kunddata.

### Självutvärdering

Självutvärderingsverktyget omfattar nationella kriterier som utarbetats av organisationer inom offentlig förvaltning och är indelade i sex olika teman. Kriterierna består av 55 olika påståenden och med hjälp av dem kan organisationerna internt bedöma sina digitala tjänster.

### Kundrespons

Med användarresponsverktyget kan organisationen begära respons av kunden om tjänsten genast efter kontakten. Verkyget grundar sig på en stjärnklassificering i fem steg och öppen respons.

### Mätning av användningsgrad

Mätverktyg för användningsgrad möjliggör uppföljning av tjänstens användningsgrad och förskjutningar i användningen i olika kanaler.

På den egna sidan Kvalitetsverktyg kan organisationen göra en självutvärdering av sina tjänster, kontrollera kundnöjdheten för sina tjänster och utvecklingen av antalet användare, behandla och klassificera den öppna respons som man fått om de egna tjänsterna och följa med hur kvaliteten på dem utvecklas under olika uppföljningsperioder. Den insamlade informationen kan också överföras via API-gränssnittet till organisationens egna system för fortsatt behandling och analys.

I den offentliga vyn för Kvalitetsverktyg kan vem som helst följa med stjärnbedömningar av tjänster av dem som börjat använda verktygen, resultaten av självutvärderingar av tjänsterna och förändringar i antalet användningar samt jämföra kvaliteten på olika tjänster inom den offentliga förvaltningen enligt önskade sökkriterier.

Användningen av Suomi.fi-kvalitetsverktyget är frivillig och kostnadsfri. Varje organisation ansvarar för eventuella kostnader som hänförs till införandet. Användningen förutsätter användningstillstånd för Suomi.fi-servicedatalagret (SDL) och att de tjänster som ska följas upp har beskrivits där.

## Kvalitetsverktyg för mätning av digitala tjänster

- Underlättar uppföljningen och utvecklingen av tjänsternas kvalitet och användning.
- En enhetlig lösning och de data som samlats in kan jämföras över organisationsgränserna.
- Kostnadsfri användning.
- Förutsätter användartillstånd till Suomi.fi-servicedatalagret (SDL) och att de tjänster som ska följas upp beskrivs där.



## FÖR VEM? För organisationer inom offentlig förvaltning och alla intresserade

Kvalitetsverktygen är i första hand avsedda för organisationer inom offentlig förvaltning, men vem som helst som har användartillstånd till Suomi.fi-servicedatalagret (SDL) kan använda dem kostnadsfritt. Kvalitetsverktygen tas i användning via webbplatsen Suomi.fi-serviceadministration.

Fram till december 2022 hade nästan 30 organisationer och över 80 tjänster prövat kvalitetsverktygen. Regelbundet används

verktygen av 12 organisationer, varav fyra kommuner och åtta organisationer inom statsförvaltningen. Den synligaste användaren är Polisens elektroniska tjänst för passansökan där självutvärderings- och kundresponsverktygen används för intern och extern utvärdering.

## Potentiella användare av kvalitetsverktygen

- Städer och kommuner.
- Ämbetsverk inom statsförvaltningen och myndighetsorganisationer.
- Organisationer inom tredje sektorn.
- Privata organisationer och företag.



## FÖRDELAR? Kvalitetsverktygen producerar jämförbar information

Den mest betydande fördelen med kvalitetsverktygen är det att de gör det möjligt för organisationerna att på ett lätt sätt i realtid följa med kundnöjdheten, bedöma behovet att utveckla tjänsterna och jämföra kvaliteten hos olika tjänster med varandra även över organisationsgränserna. En beprövad självutvärdering som lätt kan genomföras hjälper till att klargöra tjänstens styrkor och

utvecklingsbehov. Kundresponsverktyget åter erbjuder användare av tjänsterna möjlighet att ge respons med låg tröskel och den information som samlats in från det ger en bra bild av verksamhetens kvalitet.

Utöver den interna uppföljningen möjliggör enhetliga Kvalitetsverktyg jämförelse av tjänsterna mellan olika organisationer.



## RESULTAT? Allt fler organisationer utnyttjar Kvalitetsverktyg

Målet är att allt fler organisationer inom den offentliga förvaltningen ska ta Kvalitetsverktyg i användning för att följa upp kvaliteten på och användningen av sina tjänster så att man kan ta fram en lägesbild i realtid av hur digitaliseringen framskrider och tjänsternas kvalitet. En jämförelse med andra tjänster också över organisationsgränserna är intressantare och mångsidigare ju fler tjänster omfattas av Kvalitetsverktygen.

Den kundorienterade utvecklingen av kvalitetsverktygen fortsätter ännu och i framtiden kan man till exempel med hjälp av mätverktyg för användningsgrad följa

kundrespons för tjänsten och antalet användare samt hur dessa förändras i tjänstens olika kanaler. Nya egenskaper planeras också bli införda i kundresponsverktyget.

Kvalitetsverktygen har över hela linjen fått bra respons från användarna. Införandet och användningen av dem är lätt och uppföljningen logisk. Insamling av respons som lämnas med låg tröskel och en effektiv självvärdering är viktiga verktyg för att utveckla verksamheten och identifiera utvecklingsobjekt både i kommunerna och i ämbetsverken.

### Kvalitetsverktygens resultat

- Viktiga verktyg och indikatorer för utveckling och uppföljning i kommunerna och i organisationer inom statsförvaltningen.
- Verktyg som utvecklats tillsammans motsvarar mera exakt behoven inom den offentliga förvaltningen.
- Verktygen erbjuder möjlighet att samla in och behandla kundrespons som lämnas med låg tröskel.
- Genererar enhetlig och jämförbar information som bidrar till att olika organisationer kan jämföra sina tjänster och hitta utvecklingsobjekt.
- I det första skedet har mer än tio kommuner, myndigheter eller organisationer inom statsförvaltningen börjat använda verktygen regelbundet.
- Nästan 30 olika organisationer och 80 tjänster har åtminstone prövat verktygen.
- De kostnadsfria verktygen är tillgängliga för alla som vill, vilket möjliggör en bred användarbas.



# **Utveckling av ärendehantering för företag i Suomi.fi tjänsterna Meddelanden och Fullmakter**



FINANSMINISTERIET



## VAD? Utveckling av tjänsterna Meddelanden och Fullmakter så att de motsvarar behoven hos företagsanvändare

En del av åtgärderna inom Programmet för främjande av digitalisering fokuserar på utveckling av tjänster som riktar sig till företag och sammanslutningar. Stödtjänsterna för Suomi.fi:s elektroniska ärendehantering är också tillgängliga för de e-tjänster som riktar sig till företag och sammanslutningar.

Med den finansiering som beviljats från Programmet för främjande av digitalisering har Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata utvecklat funktionerna för Suomi.fi:s tjänster Fullmakter och Meddelanden.

Föremål för utveckling har varit nya funktioner som behövs för de tjänster som riktar sig till företag och sammanslutningar och som bland annat syftar till att introducera nya digitala tjänster och underlätta och utveckla användningen av de nuvarande tjänsterna. Med hjälp av dessa funktioner kan ärendehanteringstjänsterna inom den offentliga förvaltningen bland annat rollbaserat rikta meddelanden som hänförs till ärendehantering till företagets och sammanslutningarnas ansvarspersoner.



## PÅ VILKET SÄTT? Smidigare tjänster och nya funktioner

I tjänsten Fullmakter fastställdes användarrollerna tillsammans med kundorganisationerna samt egenskaper som underlättar masshantering av fullmakter. Rollerna gjorde ärendehantering tydligare för företagen och sammanslutningarna då användarna bättre kunde skapa sig en uppfattning om egna och andras fullmakter samt om fullmakter för den aktör som de företräder. Det användargränssnitt som utvecklats för hanteringen av fullmaktsmassorna och de nya egenskaperna möjliggjorde i sin tur en smidigare hantering av stora fullmaktsmassor. Framförallt bokföringsbyråer som hanterar flera kunder har önskat dessa funktioner.

Andra utvecklingsobjekt var Skatteförvaltningens register över beskattningssammanslutningar som anslöts som bakgrundsregister till Fullmakter och att man började utnyttja handelsregistren i Estland och Sverige. En koncentrerad vy för fullmakter och fullmaktsrätter bidrog till att organisationer bättre kunde administrera sina fullmakter.

Den största betydelsen i tjänsten Meddelanden hade införandet av roller, vilket gör det möjligt att inom företagen och sammanslutningarna hantera vem som kan se de meddelanden som kommer dit. Tidigare saknades roller och därför kunde meddelanden inte enkelt styras till rätt aktörer.

För Meddelanden utvecklades också möjligheten att använda applikationsprogrammeringsgränssnittet REST. Det nya gränssnittet förenklar förmedlingen av meddelanden från ett system till ett annat och underlättar ibruktagandet av Suomi.fi-meddelanden för organisationer. Det utvecklade konceptet för företagsmeddelanden förtydligar verksamhetsmodellen enligt vilken tjänsten Meddelanden införs i organisationernas system.



## Genomförd utveckling av Meddelanden och Fullmakter

- Val av roller för användare som är inloggade i tjänsten Fullmakter.
- Anslutning av registret över beskattningssammanslutningar som bakgrundsregister till tjänsten Fullmakter.
- Fler egenskaper för massanvändning för tjänsten Fullmakter.
- Koncentrerad vy över fullmakter och fullmaktsrätter.
- Främjat utnyttjandet av handelsregistren i Estland och Sverige i tjänsten Fullmakter.
- Roller i tjänsten Meddelanden.
- Utveckling av servicegränssnittet för kundorganisationer i tjänsten Meddelanden.
- Konceptskapande för företagsmeddelanden.



### **FÖR VEM?** Organisationer inom den offentliga förvaltningen som tillhandahåller digitala tjänster för företag och sammanslutningar

Mera utvecklade Meddelande- och Fullmakter-tjänster möjliggör vidareutveckling av de digitala tjänster som erbjuds kundmålgrupperna och på så sätt smidigare digital ärendehantering för företag och sammanslutningar.

Utvecklingsarbetet inriktade i första hand på behoven hos företag och sammanslutningar, men tjänsterna är också till nytta för vanliga medborgare eftersom tjänsterna blir mångsidigare och lättare att använda.

Till exempel det nya servicegränssnittet för meddelanden bidrar till att användaren inte behöver flytta sig mellan olika tjänster då organisationerna direkt kan börja använda Suomi.fi-meddelanden. Dessutom ersätter säkra Suomi.fi-meddelanden post i pappersform bland annat från Skatteförvaltningen.



## FÖRDELAR? Smidigare och mera självständig verksamhet

Utveckling av tjänster ger fler nyttiga egenskaper och smidigare verksamhet. Utnyttjande och egen administrering av fullmakter sparar tid och möjliggör en mera omfattande elektronisk verksamhet. En utökad användningen av fullmakter även till företag i grannländerna bidrar i sin tur till smidigare internationell handel och ärendehantering.

Utökad användning av meddelanden och utveckling av gränssnitt minskar behovet att skicka pappersbrev och möjliggör användning av Suomi.fi-meddelande för allt fler. Den rollbaserad som fullmakterna medger bidrar i sin tur till att förtydliga hur meddelandet rör sig i organisationen och gör det lättare att frångå post i pappersform.

### Fördelar för företag och sammanslutningar

- Tydliga roller och fullmakter.
- Självständigare hantering av fullmakter.
- Underlättad digital verksamhet och slopa papper.
- Lättare att utnyttja Suomi.fi-meddelanden.



## RESULTAT? Utveckling av tjänsterna Meddelanden och Fullmakter främjar utvecklingen av digitala tjänster

Den utveckling som gjorts av tjänsterna Meddelanden och Fullmakter har utökad och underlättat användningen av dem. Till exempel bokföringsbyråer har aktivt utnyttjat masshantering av fullmakter då administreringen av och funktionerna för dem underlättades. Likaså har beskattningssammanslutningar kunnat administrera sina fullmakter smidigare då deras register anslöts till tjänsten Fullmakter.

I tjänsten Meddelanden har förändringarna gjort det lättare att rikta meddelanden inom organisationerna och möjliggjort en bredare användning av Suomi.fi-meddelanden för att ersätta papperskommunikation. Utvecklingen av applikationsprogrammeringsgränssnittet REST har också möjliggjort en bredare användning av tjänsten Meddelanden och gjort den tillgänglig för allt fler organisationer.

### Resultatet av arbetet med att utveckla tjänsterna Meddelanden och Fullmakter

- Möjliggör användning av roller inom de ärendehanteringstjänster som organisationerna producerar.
- Underlättar massanvändning av fullmakter.
- Underlättar hanteringen av fullmakter.
- Utökar användningen av Suomi.fi-meddelanden.
- Hjälper till att rikta digitala meddelanden inom organisationerna.
- Produkterna av utvecklingsarbetet används också för tjänster som riktar sig till medborgare.



**Verksamhetsmodell för  
digitalt stöd:  
Utveckling och samordnande  
av det digitala stödet**



FINANSMINISTERIET



## VAD? Stärka kompetensen för aktörer som tillhandahåller digitalt stöd

Utveckling av verksamhetsmodellen för digitalt stöd är en del av Programmet för främjande av digitalisering som syftar till att stödja och sporra myndigheterna att göra sina tjänster tillgängliga för medborgarna och företag i digital form och på så sätt främja användningen av digitala servicekanaler. Ett av programmets mål är att göra digitalt stöd tillgängligt i hela landet och utveckla det så att det utöver medborgarna även betjänar dem som bedriver näringsverksamhet. Det är en av de åtgärder som främjar jämlikhet under regeringsperioden 2019–2023 och som syftar till att hjälpa medborgare med användningen av digitala tjänster och digital utrustning.

Redan under en längre tid har målet varit att utöka beredskapen hos medborgarna och dem som bedriver näringsverksamhet för ärendehantering på webben. Digitalt stöd sänker tröskeln att använda elektroniska tjänster och stärker individernas och sammanslutningarnas delaktighet i samhället. Utveckling av digitala färdigheter underlättar också tillägnet och införandet av nya elektroniska tjänster. Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata (MDB) ansvarar för utveckling och samordnande av digitalt stöd på riksnivå. På webbplatsen för digitalt stöd finns inlärnings- och stödmaterial för utveckling av digitalt stöd samt forskningsdata om behoven av digitalt stöd, verksamhetsmiljön och digitala färdigheter.



## PÅ VILKET SÄTT? Informationsstyrning för aktörer som tillhandahåller digitalt stöd

I Finland erbjuds digitalt stöd av en bred grupp olika aktörer allt från kommuner och myndigheter till frivilliga. Då det finns många tillhandahållare och verksamhetsätt, finns det också behov av gemensamt utvecklingsarbete. Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas verksamhetsmodell för digitalt stöd omfattar produktion och sammanställning av information om digitalt stöd och digitala färdigheter, utveckling av kompetensen för digitala stödjare och praxisen för digitalt stöd

tillsammans med aktörsnätverket för digitalt stöd samt ett mångsidigt och effektivt samarbete med intressegrupper. Verksamhetsmodellen grundar sig på nätverkssamarbete på riksnivå och lokala tjänster för digitalt stöd.

Verksamhetsmodellens viktigaste utbud för aktörer som tillhandahåller digitalt stöd har sammanställts till ett serviceutbud för informationsstyrning.

### Serviceutbud inom informationsstyrning

Kompetensutveckling	Samutveckling	Kvalitet och likvärdighet
Utbildning	Försök och pilotförsök	Kompetensmärken
Anvisningar	Studiecirklar	Självbedömningstest
Rekommendation	Anföranden av besökare	God praxis (materialbanken)
Kommunikation	Workshoppar	Ordlista
Kompetensprofiler för digital stöd i digitala tjänster	Utvecklingssprintar	Expertstöd
Evenemang	Riktlinjer	Forskningsdata
Veckan för digital kompetens	Årstema	Rapport om digitala färdigheter
Webbinarier	Rekommendation för digital kompetens	Kartläggningar
Roadshow	Pris för en gärning för digitalt stöd	Öppna data



## FÖR VEM? Alla aktörer som tillhandahåller digitalt stöd

Avsikten med verksamhetsmodellen för digitalt stöd är att utveckla och samordna det digitala stöd som tillhandahålls medborgare och dem som bedriver näringsverksamhet samt sprida den bästa stödpraxisen. Digitalt stöd tillhandahåller bland andra medborgarrådgivningen, myndigheter, kommuner och kommunala aktörer, som

bibliotek, servicepunkter, organisationer, företag, frivilliga samt medborgarna själva. Alla aktörer som tillhandahåller digitalt stöd uppfattar nödvändigtvis inte att de tillhandahåller digitalt stöd, utan det kan till exempel vara en del av annan arbetsbeskrivning.

### Tillhandahållare av digitalt stöd

- Medborgarrådgivningen
- Myndigheter
- Kommuner, kommunaktörer och servicepunkter
- Organisationer
- Social- och hälsovårdstjänster
- Företag
- Medborgarinstitut
- Frivilliga
- Fjärde sektorn (medborgare)



## FÖRDELAR? Kvaliteten på, tillgången till och sökbarheten för det digitala stödet förbättras

Även om enskilda tillhandahållare av digitalt stöd kan ha mycket information och kunskaper som lämpar sig för de egna kundernas behov, gagnas dock olika aktörer också av de omfattande resultaten av ett samordnat utvecklingsarbete. Med hjälp av verksamhetsmodellen för digitalt

stöd fås en omfattande lägesbild av det digitala stödet och av digitala färdigheter och utvecklingen systematiseras, vilket bidrar till att förbättra den kvaliteten och tillgången på samt sökbarheten för det digitala stödet.





## RESULTAT? Verksamhetsmodell för digitalt stöd stödjer aktörer som tillhandahåller digitalt stöd

Etablering av verksamhetsmodellen för digitalt stöd är en långvarig process som syftar till att stödja och förenhetliga verksamheten för olika aktörer som tillhandahåller stöd. Till exempel veckan för digital kompetens som genomfördes på webben samlade sakkunniga i branschen och granskade utbudet av digitalt stöd från ett brett perspektiv. Inspelningar från evenemanget finns tillgängliga för alla på webben. För

tillhandahållare av digitalt stöd finns också annat webbmaterial, resultatet av profileringsarbetet av digitala stödjare och materialet gör det lättare att hitta de verktyg som behövs i det egna arbetet och ett nätverk av aktörer i branschen hjälper vid problemsituationer.

### Resultaten av verksamhetsmodell för digitalt stöd 2022

#### Försök:

- Unga
- Kommuner
- Företag och sammanslutningar:
- Kartläggning av ekosystemet för digitalt stöd
- Terminologi för utveckling av digitalt stöd
- Profileringsarbete för dem som ger digitalt stöd

#### Kartläggningar, rapporter, rekommendationer, utbildningar:

- Regional uppgift för digitalt stöd.
- Sökbarhetsrapport för digitalt stöd + rekommendationer
- Rapport om digitala färdigheter + rekommendation om digitala färdigheter
- Utredning av verktyg för digitalt stöd + beskrivning av datamodellen för digitalt stöd
- Design Sprint för att utveckla webbplatsen <https://dvv.fi/sv/digistod>
- Kommunernas utbildning för digitalt stöd
- Informationssäkerhetsenkät för dem som ger digitalt stöd
- Mångkulturellt kompetensmärke





# **Programmet för främjande av digitalisering: YritysDigi-projektet**



FINANSMINISTERIET



## VAD? Företagen utträttar ärenden via en digital servicekanal

I regeringsprogrammet fanns målet att göra digitala tjänster tillgängliga för företagen och allmänheten senast 2023. I anknytning till detta hade som mål för digitaliseringsprogrammets projekt YritysDigi ställts att betydligt minska näringsidkarnas pappers- och besöksärenden samt att göra flera enbart digitala företagstjänster tillgängliga.

I projektet ingick tre enkäter om servicelöften som mätte de digitala tjänsternas omfattning, utarbetandet av koncept och kravbeskrivningar för plattformen för ärendehantering samt insamling av goda referensexempel bland de genomförda digitala tjänsterna. Dessutom gjordes en utredning av det

digitala genomförandet av kommunernas lagstadgade uppgifter för företag och sammanslutningar och en separat kartläggning av arbetsgivarföretagens servicebehov med hjälp av tjänstedesign då det blir aktuellt för dessa att anställa den första arbetstagaren.

Den nytta som projektet YritysDigi syftar till att uppnå både för företag och myndigheter realiserar då målgruppen övergår till att utträtta ärenden i en digital servicekanal och till digitala verksamhets sätt som möjliggör en lägre kostnadsnivå och minskad administrativ börda.

- Målet är att öka antalet digitala tjänster som tillhandahålls näringsidkare.
- Kartläggning av antalet befintliga tjänster och kvaliteten på dem.
- Koncept och kravbeskrivningar för plattformen för ärendehantering för att genomföra upphandlingar.
- Utredning av det digitala genomförandet av kommunernas lagstadgade service.
- Samla in goda exempel på fungerande digitala tjänster.
- Kartläggning av servicebehovet hos företag som anställer den första arbetstagaren.



## PÅ VILKET SÄTT? Enkäter om servicelöften, koncept för digital serviceplattform och goda exempel

Situationen avseende digitala tjänster undersöktes åren 2020–2022 genom att ordna tre enkäter om servicelöften. Med hjälp av enkäterna tog man från myndigheterna reda på vilka digitala tjänster som är tillgängliga för företagen och deras utvecklingsgrad samt vilka utvecklingsplaner som finns. Redan den första enkäten visade att man i regeringsprogrammet inte kommer att uppnå målet att göra tjänster i digitalt format tillgängliga för företagen under regeringsperioden.

Arbetet med plattformen för ärendehantering syftade till att via en lösning som ingår i det

inledande skedet av ärendehanteringens tillhandahållande ett koncept och kravbeskrivningar för funktionerna och egenskaperna inom den offentliga förvaltningen. Det genomförda arbetet utnyttjar befintlig teknik för att underlätta, påskynda och förenhetliga de upphandlingar som organisationerna gör och som syftar till att genomföra lösningarna.

För att ge även för andra möjligheter att göra jämförelser då motsvarande tjänster utvecklas samlade och presenterade projektet Goda exempel framgångsrika digitala tjänster från olika aktörer.

I projektet Servicebehov utreddes med hjälp av en tjänstedesign frågor som hänför sig till då enskilda näringsidkare ska anställa den första arbetstagaren och utformades åtgärder som minskar risken i anknötning till en anställning,

såsom digihandledare för anställning, digitalt stöd för val av kollektivavtal och föregripande digitalt stöd för att förbereda den nya arbetstagarens ankomst.



## **FÖR VEM?** Hjälper myndigheter som tillhandahåller e-tjänster

Som målgrupp för projektet hade man fastställt aktörer som bedriver näringsverksamhet, det vill säga i praktiken företag och sammanslutningar. De genomförda åtgärderna riktade sig dock till aktörer inom den offentliga förvaltningen: myndigheter, institutioner, kommuner och städer som i anknötning till sina egna uppgifter tillhandahåller digitala tjänster.

Projektet erbjöd kommuner och tjänsteutvecklare inom den offentliga förvaltningen goda jämförelseobjekt från de genomförda tjänsterna, ökade deras medvetenhet om nuläget för servicen och servicebehoven och förtydligade möjligheterna till behövliga fortsatta åtgärder.



## **FÖRDELAR?** Verktyg och information för att utveckla kommunernas digitala tjänster

Projektet öppnade upp nuläget för de digitala tjänsterna och olika aktörers förmåga att utveckla och öka sina tjänster. I synnerhet små kommuner kan sakna till exempel det kunnande inom lagstiftning, dataskydd, datasäkerhet och programvaruteknik eller den personal som krävs för utveckling av tjänster.

De goda exemplen erbjöd en översikt över andra kommuners och aktörers verksamhet

och tjänster samt möjliggjorde nätverkande och delning av information. Arbetet med serviceplattformen erbjöd i sin tur ett tydligt koncept och kravbeskrivningar för att genomföra tjänsterna.

På det hela taget visade projektet att situationen för digitala tjänster som riktar sig till företag i Finland inte ännu har nått den målnivå som regeringen fastställde för 2023.

- Lägesbild av situationen för och möjligheterna med de digitala tjänster som riktar sig till kommuner och ämbetsverk.
- Goda exempel och information om fungerande tjänster.
- Koncept och kravbeskrivningar som kan utnyttjas i upphandlingen av serviceplattformar.



## RESULTAT? Projektet förbättrade uppfattningen om situationen vad gäller digitala tjänster

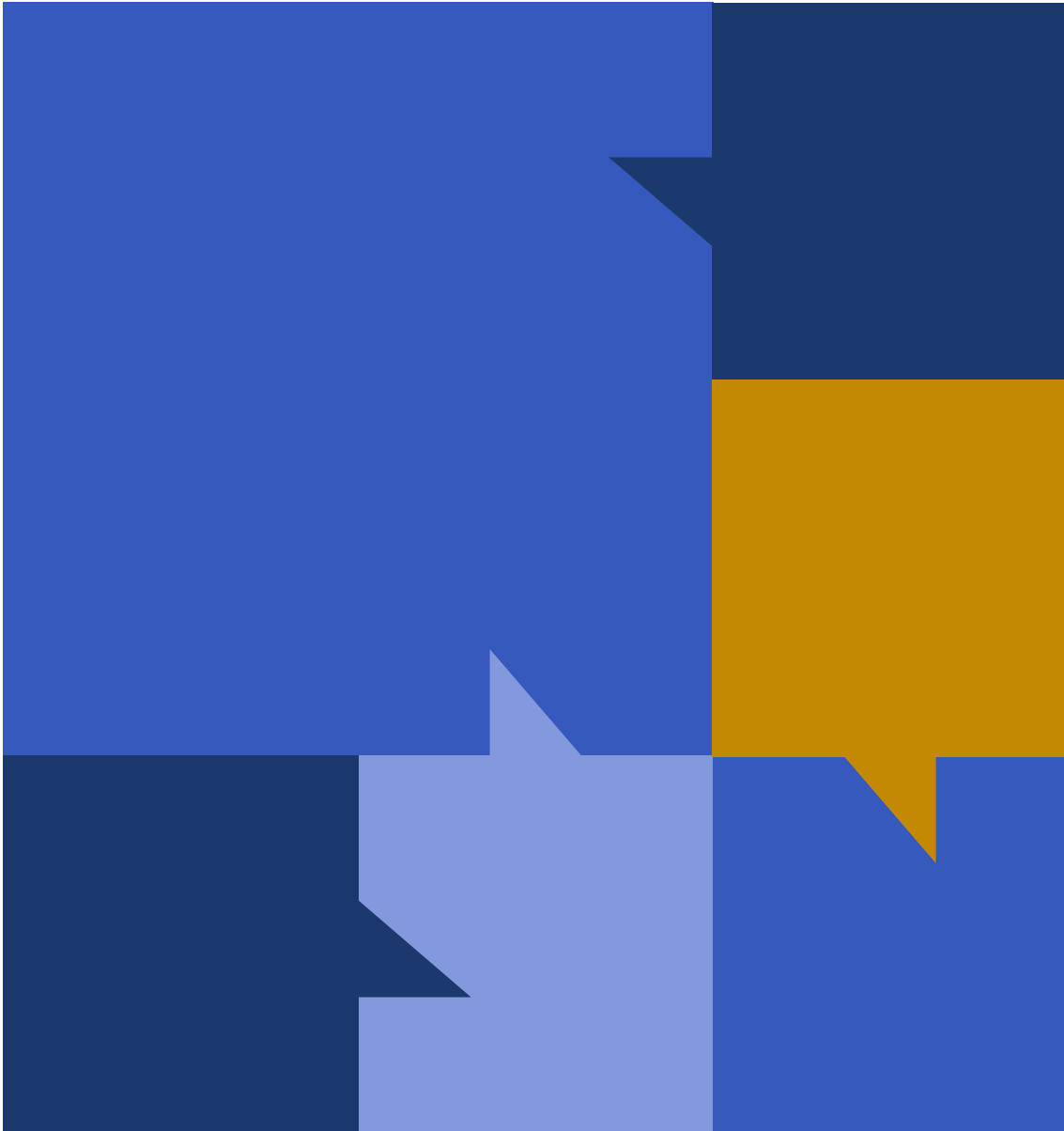
Enligt definitionen av projektet YritysDigi är en övergång till enbart digitala tjänster först möjlig i det skede det finns ett tillräckligt utbud av tjänster, de är tillräckligt högklassiga både i fråga om funktioner och användarerfarenhet och då kunderna har tillräckligt kunnande för att använda tjänsterna och de aktivt hänvisas till dem.

YritysDigis åtgärder syftar framför allt till att ta fram en lägesbild, öka antalet tjänster och förbättra deras kvalitet. Även om antalet digitala tjänster ökade under projektet har målen dock inte uppnåtts. I projektets slutrapport konstateras det även att COVID-19-pandemin hade större inverkan på övergången till

användning av digitala tjänster än projektet i sig.

Den utredning som gjorts i projektet av situationen för de digitala tjänsterna gagnar ändå planeringen av fortsatta åtgärder och styrningen av resurser. Genom goda exempel kunde information spridas om väl fungerande tjänster och kravbeskrivningarna för serviceplattformarna erbjuder konkret kravinnehåll för olika organisationers upphandlingar.

- Antalet tjänster ökade, men endast delvis tack vare projektet.
- Uppfattningen om digitala tjänster för företag, tjänsternas situation och behovet av dem fördjupades.
- Exempel på goda tjänster gjorde det möjligt att sprida information och för utvecklarna att bilda nätverk.
- Arbetet med serviceplattformen erbjöd utvecklarna konkreta beskrivningar och koncept.



# YritysDigi: Goda exempel



FINANSMINISTERIET



## VAD? Information om väl genomförda tjänster

Inom projektet YritysDigi började man på våren 2022 samla in exempel på goda digitala tjänster som företag och sammanslutningar kan utnyttja. Målet var att uppmuntra aktörer inom kommun- och statsförvaltningen att utveckla sina digitala företagstjänster genom att dela kunskap och information om framgångsrika tjänster.

Målet var att samla in fungerande exempel på tjänster och kartlägga goda servicehelheter som inspiration för utvecklare inom branschen. Arbetet med att samla in goda exempel bidrog

också till att väcka diskussion om hur bra tjänster ska vara utformade och hur information om dem bättre kan delas och utnyttjas.

Tjänsteproducenterna står ofta inför likartade utmaningar i utvecklingen av digitala tjänster. Det finns väl genomförda tjänster, men andra tjänsteproducenter är nödvändigtvis inte medvetna om dessa. Många goda lösningar kunde utnyttjas även på annat håll antingen som sådana eller modifierade.



## PÅ VILKET SÄTT? Tjänster samlades in via olika kanaler

Utgående från enkäten om servicelöften och utredningen av en digital serviceplattform finns det efterfrågan på digitala tjänster som riktar sig till företag och sammanslutningar och det finns behov att öka och utveckla de digitala tjänsterna.

Man ville inspirera aktörer inom kommunen och statsförvaltningen att utveckla sina digitala företagstjänster genom att samla in goda exempel och berätta om framgångsrika tjänster.

Exempel på tjänster samlades in från olika källor, till exempel från de ovan nämnda enkäterna om servicelöften, projekten med incitament för digitalisering, evenemang, webbsidor och projektgruppen för YritysDigi. I ett senare skede utvecklades en egen blankett för insamling av

exempel.

Även om bland annat kommunernas företagstjänster är mycket likartade, saknades till exempel lösningar i form av portaler från vilka företagarna får alla tjänster från ett ställe. I allmänhet var tjänsterna koncentrerade till vissa punkter och ärendehantering kräver besök i flera olika tjänster.

Alla ville inte heller ha sina tjänster som goda exempel eftersom de hade fått kritik av användarna. Med tanke på arbetet är det dock till fördel att även lyfta fram utmaningar och utvecklingsområden.

### Insamling av goda exempel och observationer

- Exempel på tjänster söktes från flera olika källor, i ett senare skede kunde även tjänsteproducenterna, organisationer inom den offentliga förvaltningen, tillhandahålla dem via blanketten.
- I utbudet av tjänster söktes exempel på fungerande tjänster som inte behövde vara perfekta.
- Genom att lyfta fram typiska bra tjänster, inspirerades tjänsteutvecklare och delades information om god praxis.





## FÖR VEM? Tjänsteutvecklare inom kommuner och statsförvaltningen

Exempel på tjänster samlades in för tjänsteutvecklarnas behov. Genom dem ville man samla in goda servicehelheter som inspiration och exempel för andra utvecklare i branschen. Dessutom väckte exemplen diskussion och uppmuntrade till att fortsätta dela information om dem.

Betydelsen av samarbete framträdde kraftigt i fråga om de goda exemplen. De tjänster som presenterades i arbetet hade ofta utvecklats i

samarbete mellan olika aktörer och myndigheter. För en del hade man dock utöver de egna tjänsterna bifogat rikligt med information om tjänster som erbjuds av andra aktörer och som kan vara till nytta för kunden. Glädjande var också den omfattande användningen av Suomi.fi-stödtjänster

Genom att öka samarbetet och diskussionen mellan tjänsteutvecklare kan god praxis spridas effektivare och snabbare än för närvarande.



## FÖRDELAR? Kamratstöd och lösningar för tjänsteutvecklare

En gemensam nämnare för goda tjänster var ofta att man i dem hade tagit hänsyn till olika skeden och behov i företagets livscykel eller utvecklat dem utifrån ett kundorienterat perspektiv. Precis som det nämns ovan hade man dessutom i tjänsterna lagt till information om externa tjänster som eventuellt intresserar användaren och/eller använt färdiga stödtjänster.

Intresset för tjänsteutvecklarnas arbete och lösningar bidrog också till en ökad diskussion och aktiverade dessa att söka och dela sina goda exempel. Utvecklarna värdesatte också att deras digitala tjänster uppmärksammades och att de

fick möjlighet att berätta om dem för en större publik. Eftersom tiden var begränsad hann det inte uppstå något egentligt nätverk, utan det var snarare fråga om att dela information mellan aktörer.

Ingen av de presenterade tjänsterna var perfekt, men det var inte heller meningen. Genom att också föra fram utmaningar och utvecklingsområden kunde man väcka diskussion om egenskaperna hos goda tjänster.

### Fördelar för tjänsteutvecklare

- Genom att lyfta exempel på fungerande tjänster kan man sprida information om god praxis och väcka diskussion om deras egenskaper.
- Tjänster som utvecklats genom samarbete fungerar ofta bättre och är mera kundorienterade.
- Genom att använda färdiga stödtjänster kan tjänsternas funktion lätt förbättras.
- Diskussion och samarbete hjälper till att skapa enhetliga tjänster.



## RESULTAT? Arbetet med Goda exempel spred information och väckte diskussion

De viktigaste resultaten av arbetet med Goda exempel var att väcka diskussion om kommunernas och statsförvaltningens tjänster och deras egenskaper samt påskynda och underlätta utvecklingen av dem. Genom att lyfta fram goda tjänster och å andra sidan utvecklingsområden fick man fram åsikter om vilka kännetecken en god tjänst ska ha. Målet var att inspirera aktörer inom kommun- och statsförvaltningen att utveckla sina digitala företagstjänster genom att sprida exempel på framgångsrika tjänster.

Det erkännande som utvecklarna av de goda tjänsterna fick var ett viktigt resultat av arbetet. Tjänsteutveckling är ett krävande och hårt

arbete som sällan får publicitet. Genom att lyfta fram goda exempel gavs de bästa utvecklarna erkännande och tillfälle att dela exempel som hjälper andra utvecklare.

Enkätverktyget Goda exempel utvecklades för insamling av exempel på tjänster även med tanke på framtiden. Blanketten började användas hösten 2022 och användningen av den kan vid behov förlängas även inom framtida projekt för tjänsteutveckling.

### De viktigaste resultaten av arbetet med Goda exempel

- Förde fram god praxis och fungerande tjänster.
- Väckte diskussion om egenskaperna hos goda tjänster.
- Gav dem som utarbetat tjänsterna erkännande.
- Enkätverktyg för insamling av exempel på goda tjänster.