



26.11.2020

Delegationen Digi i vardagen

En lägesbild av digitaliseringens effekter på välbefinnande och delaktighet bör tas fram

Slutsatser från en rundabordsdiskussion om välbefinnande och delaktighet i det digitala samhället (Hyvinvointi ja osallisuus digitaalisessa yhteiskunnassa)

Den 29 oktober 2020 ordnade delegationen Digi i vardagen en rundabordsdiskussion om ämnet välbefinnande och delaktighet i det digitala samhället.

Begreppen delaktighet och välbefinnande

Ett viktigt resultat av rundabordsdiskussionen är att begreppen digitalt välbefinnande och digital delaktighet inte är klara. Deras innehåll måste klargöras så att de kan främjas och mätas på rätt sätt.

Ämnena är nära förknippade med varandra. I diskussionerna observerades att begreppet digitalt välbefinnande är komplext och oklart. Det skulle vara klarare att tala om digitaliseringens effekter på välbefinnandet.

Digital delaktighet är nära förknippad med välbefinnande, och om de digitala tjänsterna utvecklas så att de blir tillgängliga och stöder delaktigheten ökar också välbefinnandet. Delaktigheten och välbefinnandet i det digitala samhället kan utvecklas även genom att överlag främja delaktighet och välbefinnande.

De olika formerna av deltagande i samhällets aktiviteter kan klassificeras exempelvis på följande sätt: delaktighet i fråga om kunskap, i fråga om planering, i fråga om beslutsfattande och i fråga om verksamhet. Utöver den allmänna definitionen av delaktighet är följande aspekter viktiga i den digitala delaktigheten: tillgänglighet, sökbarhet, användbarhet, innehåll, kompetens, säkerhet, tillförlitlighet, interaktion, infrastruktur och reglering.

THL uppdelar delaktigheten och de olika åtgärderna som ökar delaktigheten på tre delområden:

- Delaktighet i det egna livet: möjlighet att utforma sitt eget liv; möjlighet att bestämma vilken aktivitet eller tjänst man delar i.
- Delaktighet i gemenskaper och påverkansprocesser: människors möjlighet att tillhöra grupper och gemenskaper som är viktiga för dem och att påverka saker som är viktiga för dem; möjlighet att få stöd i påverkandet.
- Delaktighet som innebär tillgång till det gemensamma goda: möjlighet att göra saker tillsammans med andra; möjlighet att komma i åtnjutande av det gemensamma goda och att delta i skapande och delning av det gemensamma goda. Det gemensamma goda består av aktiviteter och värderingar som leder till uppskattning, tacksamhet och kontakter med andra människor.

Dessa teman kom också upp i rundabordsdiskussionerna. Deltagande kan bestå av deltagande i samhället ur demokratisk synvinkel, deltagande i samhällsliga diskussioner, deltagande i kommunalt eller statligt beslutsfattande etc. Delaktighet är också vardaglig, då handlar det om tillgång till grundläggande tjänster och tekniskt stöd samt möjlighet att förbli relevant i det ständigt föränderliga och allt mer digitala arbetslivet. I detta fall är det särskilt de delaktighetsformer som gäller planering och verksamhet som är viktiga. Digitaliseringen ger många människor möjlighet att delta i stora saker, medan andra saknar grundläggande möjligheter till digital delaktighet, till exempel till en egen e-postadress eller lämplig utrustning. Med detta är också nyansskillnaderna i fråga om det digitala välbefinnandet förknippade. För vissa handlar digitalt välbefinnande om att klara av vardagen, för andra om att berika sitt liv.

Digitalt välbefinnande kan definieras som socialt, fysiskt och psykiskt välbefinnande i vardaglig användning av digitala enheter och tjänster. Ett önskemål som framfördes i rundabordsdiskussionerna var att man också ska undersöka *hur* digitaliseringen inverkar på vårt välbefinnande.

Enligt diskussionen vore det bättre att tala om digitaliseringens effekter på människors välbefinnande än om digitalt välbefinnande. Digitaliseringen utgör redan en betydande del av samhället. Man bör inte genom abstrahering isolera den i ett eget fack och inte heller betona dess betydelse för mycket. Digitaliseringen påverkar människor på många olika sätt och dess effekter är inte åtskilda från effekterna av andra faktorer som påverkar välbefinnandet. Det finns också skillnader mellan människor i fråga om hur digitaliseringen påverkar välbefinnandet. Effekterna av digitaliseringen bör därför granskas på ett mångsidigt sätt och genom att kombinera olika perspektiv.

Det digitala välbefinnandets olika dimensioner och nivåer kan granskas exempelvis med hjälp av Fiksari Oy:s behovshierarki för den digitala vardagen som kom upp i rundabordsdiskussionen. I denna behovshierarki bygger ett aktivt aktörskap på grundläggande saker och färdigheter.



I rundabordsdiskussionen behandlades också vikten av mänskliga möten och möten ansikte mot ansikte. Det är inte möjligt och inte värt att digitalisera allt, och det är viktigt att känslan av ett mänskligt möte bevaras även i de digitala tjänsterna. Denna diskussion lyfter i många punkter fram att det inte heller i fråga om välbefinnandet är frågan om bara tekniska verktygs funktionsduglighet eller möjlighet och färdigheter i att använda dem.

Uppföljning och bedömning

I det digitala samhället är det viktigt att följa upp och mäta delaktighet och välbefinnande. Ett önskemål som kom upp i rundabordsdiskussionen var att kunskapsbasen om dessa ska stärkas och förtydligas ytterligare. I fråga om delaktigheten uppfylls önskemålet väl av VN TEAS-projektet Digiosallisuus Suomessa, som genomförs av VTT och Jyväskylä universitet¹

Definitionen av digitalt välbefinnande inverkar naturligtvis på hur välbefinnandet bedöms och även på hur digitala tjänster utvecklas. Färdplanen för digitalt välbefinnande (Digihyvinvoinnin tiekartta)², som tagits fram av Demos Helsinki, stöder skapandet av en utvärderingsram.

Digitalt välbefinnande bör inte betraktas enbart som en möjlighet (exempelvis antal tillgängliga enheter eller internetanslutningar) eller som förmåga att använda digitala tjänster (digital kompetens och digitala färdigheter eller tillgängligt digitalt stöd). Det räcker inte heller med endast mått som mäter användarnöjdhet eller tjänsters tillgänglighet. Vid sidan av sådana mått behövs en djupare förståelse för vilka typer av förändringar som digitaliseringen medför för hela samhället, till exempel ur jämlikhetsperspektiv.

Redan nu samlas det in mycket information för bedömning av digitaliseringens effekter. Framöver är det viktigt att all denna information sammanställs så att det blir möjligt att ta fram en mer omfattande lägesbild och skapa förståelse, och detta arbete bör utföras systematiskt och regelbundet. Arbetet bör tilldelas resurser. Lägesbilden bör vara sådan att beslutsfattare, experter och de som utvecklar tjänster kan dra nytta av den.

På grund av ytterligheter och redan skedd polarisering behövs många olika slags mått (exempelvis åtkomsten till internet kontra begränsning av internetanvändningen i ett beroendeförhållande).

Det fanns ett brett stöd för en tillförlitlig officiell enkät/datainsamling som genomförs årligen.

Gemensam utformning av tjänster

Gemensam utformning av digitala tjänster ökar delaktigheten och förbättrar tjänsternas tillgänglighet och användbarhet. Huvudmålet för arbetet med att utveckla användarorienterade tjänster är att utforma tjänster som ger användarna välbefinnande och underlättar deras liv och inte att göra användningen av tjänsterna svårare. Välutformade tjänster kan motivera människor att börja använda digitala tjänster utifrån sina egna mål och behov. Det är också viktigt att skingra rädslan för digitaliseringen och digitala tjänster.

I diskussionerna om digitala tjänster betonades vikten av att använda erfarenhetsbaserad expertis, att involvera slutanvändarna i ett tidigt skede och att beakta mångfalden. Dessutom bör utvecklingen av tjänsterna i organisationerna ske i team med bred representation. Då blir de olika perspektiven – teknik, substans och klientarbete – beaktade.

I diskussionerna dryftades också möjligheten att för dem som utvecklar digitala tjänster ta fram en standardmodell som innehåller en beskrivning av olika aktörer, ansvarsområden, roller och bland annat involvering av användarna, utvärdering av tjänsternas användbarhet och effektivitet, kontinuerlig insamling av

¹ [Mer information om VN TEAS-projektet Digiosallisuus Suomessa \(på finska\)](#)

² [Publikation utgiven av Demos Helsinki: Digihyvinvoinnin tiekartta](#)

feedback och samutveckling (*co-creation*). Man tog också upp problemet med den snabba takten i fråga om processer och utveckling – många användare kan inte hålla jämna steg med utvecklingen.

I diskussionerna framfördes att bland annat följande element är viktiga i ett högklassigt och användarorienterat utvecklingsarbete:

- utformningen av tjänster är övergripande och användarorienterad
- användargruppernas heterogenitet beaktas och man strävar efter att förstå vissa specifika stöd-användare/kommuninvånare/medborgare – man bör ta reda på vad de behöver och höra dem
- feedback begärs och samlas in kontinuerligt
- tjänsterna utvecklas kontinuerligt med hjälp av feedback.

Kompetensutvecklingen bör också tilldelas resurser. Det är inte alltid nödvändigt att göra saker på nytt eller skapa en separat tjänst. Öppna gränssnitt, tillgängliga data och ekosystem bör utnyttjas. Det framfördes också att vi inte kan eller tillräckligt väl lyckas utnyttja den värdefulla information som finns i organisationer, särskilt om specialgrupper.

Mer uppmärksamhet bör ägnas livscykelplaneringen av tjänster och applikationer. Den privata och den tredje sektorn bör involveras mer i utvecklingsarbetet. Beställarens ansvar får inte glömmas bort (bl.a. behovet av att förbättra upphandlingskompetensen). Bästa praxis bör delas!

Förslag

En ansvarig aktör utses för uppgiften att ta fram en lägesbild av digitaliseringens effekter på delaktigheten och välbefinnandet. Vid framtagningen av lägesbilden används omfattande data baserade på forskning och utredningar.

När det gäller uppföljningen föreslås att det i enkäter på befolkningsnivå som mäter välbefinnande och delaktighet inkluderas mått och indikatorer för undersökning av digitaliseringens effekter så att det blir möjligt att följa upp och rapportera utvecklingen.

Arbetet med att utveckla de digitala tjänsterna och utvärderingen av tjänsternas kvalitet bör fortsätta som ett samarbete av nätverkstyp – staten, kommunerna, tredje sektorn och privata sektorn bör utbyta erfarenheter och det gemensamma användarorienterade utvecklingsarbetet ökas.

Bilaga: Sammanfattning av rundabordsdiskussion om välbefinnande och delaktighet i det digitala samhället (26 november 2020; Hyvinvointi ja osallisuus digitaalisessa yhteiskunnassa)