



# **Ett digitalt samhälle där alla hänger med – Digi i vardagen -delegationens verksam- hetsberättelse 2020–2023**

Offentliga förvaltningens ICT

Finansministeriets publikationer – 2023:18

# Ett digitalt samhälle där alla hänger med – Digi i vardagen -delegationens verksamhetsberättelse 2020–2023

Digi i vardagen -delegationen

**Julkaisujen jakelu**

Distribution av publikationer

**Valtioneuvoston  
julkaisuarkisto Valto**

Publikations-  
arkivet Valto

[julkaisut.valtioneuvosto.fi](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi)

**Julkaisumyynti**

Beställningar av publikationer

**Valtioneuvoston  
verkkokirjakauppa**

Statsrådets  
nätbokhandel

[vnjulkaisumyynti.fi](https://vnjulkaisumyynti.fi)

Finansministeriet

This publication is copyrighted. You may download, display and print it for  
Your own personal use. Commercial use is prohibited.

ISBN pdf: 978-952-367-090-7

ISSN pdf: 1797-9714

Layout: Statsrådets förvaltningsenhet, publikationsverksamheten

Helsingfors 2023 Finland

## Ett digitalt samhälle där alla hänger med – Digi i vardagen -delegationens verksamhetsberättelse 2020–2023

---

<b>Finansministeriets publikationer 2023:18</b>		<b>Tema</b>	Offentliga förvaltningens ICT
<b>Utgivare</b>	Finansministeriet		
<b>Utarbetad av</b>	Digi i vardagen -delegationen		
<b>Språk</b>	Finska	<b>Sidantal</b>	24

---

### Referat

Digi i vardagen -delegationen tillsattes för en andra mandatperiod 15.4.2020–31.3.2023 (beslut om tillsättande) som en kanal för samarbete och dialog mellan civilsamhällesorganisationer, forskare, olika myndigheter och finansministeriet, som ansvarar för digitaliseringen av offentliga tjänster.

Delegationen har haft som mål att stödja utvecklingen av de digitala tjänsterna så att olika befolkningsgrupper ska kunna utnyttja dem på lika villkor. Avsikten har varit att öka dialogen i synnerhet mellan dem som planerar och dem som använder de digitala tjänsterna, till exempel ur olika specialgruppers perspektiv. Delegationens arbete har också syftat till att hitta och stödja nya sätt att organisera samarbetet mellan förvaltningen, civilsamhällesorganisationerna och forskningen.

I verksamhetsberättelsen sammanställs i komprimerad form delegationens verksamhet under perioden 2020–2023, delegationens självutvärdering av verksamheten och delegationens slutsatser.

**Nyckelord** offentliga förvaltningens ict, digi i vardagen -delegationen, digitalisering, delegationer, jämlikhet, tillgänglighet, delaktighet

---

<b>ISBN PDF</b>	978-952-367-090-7	<b>ISSN PDF</b>	1797-9714
<b>Ärendenummer</b>	VN/1382/2020	<b>Projektnummer</b>	VN/1382/2020

---

**URN-adress** <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-367-090-7>

---

## Kaikki mukaan digiyhteiskuntaan – Digi arkeen -neuvottelukunnan toimintakertomus 2020–2023

<b>Valtiovarainministeriön julkaisuja 2023:18</b>		<b>Teema</b>	Julkisen hallinnon ICT
<b>Julkaisija</b>	Valtiovarainministeriö		
<b>Yhteisötekijä</b>	Digi arkeen -neuvottelukunta		
<b>Kieli</b>	Suomi	<b>Sivumäärä</b>	24

### Tiivistelmä

Digi arkeen -neuvottelukunta asetettiin toiselle toimintakaudelleen ajalle 15.4.2020–31.3.2023 (asettamispäätös) toimimaan yhteistyö- ja vuoropuhelukanavana kansalaisjärjestöjen, tutkijoiden, eri viranomaisten ja julkisten palveluiden digitalisoinnista vastaavan valtiovarainministeriön välillä.

Neuvottelukunnan tavoitteena on ollut tukea digitaalisten palveluiden kehittämistä siten, että eri väestöryhmät pystyisivät hyödyntämään niitä yhdenvertaisesti. Työllä on haluttu lisätä vuoropuhelua etenkin digipalveluiden suunnittelijoiden ja käyttäjien välille, esimerkiksi erityisryhmien näkökulmasta. Lisäksi työllä on pyritty löytämään ja tukemaan uudenlaisia tapoja organisoida hallinnon, kansalaisjärjestöjen ja tutkimuksen välistä yhteistyötä.

Toimintakertomukseen on koottu tiiviissä muodossa neuvottelukunnan toiminta kaudella 2020–2023, neuvottelukunnan itsearviointia toiminnasta sekä neuvottelukunnan johtopäätökset.

**Asiasanat** Julkisen hallinnon ict, Digi arkeen -neuvottelukunta, digitalisaatio, neuvottelukunnat, yhdenvertaisuus, saavutettavuus, osallisuus

<b>ISBN PDF</b>	978-952-367-090-7	<b>ISSN PDF</b>	1797-9714
<b>Asianumero</b>	VN/1382/2020	<b>Hankenumero</b>	VN/1382/2020

**Julkaisun osoite** <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-367-090-7>

## All aboard the digital society – Report of the Digi Arkeen Advisory Board 2020–2023

---

<b>Publications of the Ministry of Finance 2023:18</b>		<b>Subject</b>	Public Sector ICT
<b>Publisher</b>	Ministry of Finance		
<b>Group author</b>	Digi Arkeen Advisory Board		
<b>Language</b>	Finnish	<b>Pages</b>	24

---

### Abstract

The Digi Arkeen (digitalisation for everyday life) Advisory Board was appointed for its second term of 15 April 2020–31 March 2023 (appointment decision) to be a channel for cooperation and dialogue between NGOs, researchers, different authorities and the Ministry of Finance, which is responsible for the digitalisation of public services.

The aim of the Advisory Board has been to support the development of digital services so that different population groups can use them on an equal basis. The Advisory Board has worked to increase the dialogue between designers and users of digital services, for example, from the perspective of special groups. The work has also been aimed at identifying and supporting new ways of organising cooperation between administration, NGOs and research.

This report contains a summary of the Advisory Board's work over the 2020–2023 term, a self-evaluation of the work and the conclusions of the Advisory Board.

**Keywords** Public Sector ICT, Digi Arkeen Advisory Board, digitalisation, consultative committees, equality (fundamental rights), accessibility, inclusivity

---

<b>ISBN PDF</b>	978-952-367-090-7	<b>ISSN PDF</b>	1797-9714
<b>Reference number</b>	VN/1382/2020	<b>Project number</b>	VN/1382/2020

---

**URN address** <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-367-090-7>

---

# Innehåll

<b>1</b>	<b>Delegationens mål</b> .....	7
<b>2</b>	<b>Delegationens möten, prioriteringar och förslag</b> .....	9
2.1	Delegationens sammanträden och evenemang.....	9
2.1.1	Sammanträden 2020.....	9
2.1.2	Sammanträden 2021.....	10
2.1.3	Sammanträden 2022.....	10
2.1.4	Händelser 2023.....	11
2.2	Rundabordssamtal.....	12
2.2.1	Välbefinnande och delaktighet i det digitala samhället.....	13
2.2.2	Kunskaper och färdigheter i det digitala samhället.....	14
2.2.3	Rättigheter i digitala tjänster i Finland och EU.....	15
2.2.4	Kunskapsledning – medborgare och delaktighet.....	16
2.2.5	Finlands digitala kompass.....	17
<b>3</b>	<b>Delegationens slutsatser, måluppfyllelse och framåtblick</b> .....	20
3.1	Självutvärdering av mandatperioden och verksamheten.....	20
3.2	Delegationens slutsatser.....	21
<b>4</b>	<b>Bilagor</b> .....	22

# 1 Delegationens mål

Digi i vardagen -delegationen tillsattes för en andra mandatperiod 15.4.2020–31.3.2023 ([beslut om tillsättande](#), på finska) som en kanal för samarbete och dialog mellan civilsamhällesorganisationer, forskare, olika myndigheter och finansministeriet, som ansvarar för digitaliseringen av offentliga tjänster.

Delegationen har haft som mål att stödja utvecklingen av de digitala tjänsterna så att olika befolkningsgrupper ska kunna utnyttja dem på lika villkor. Avsikten har varit att öka dialogen i synnerhet mellan dem som planerar och dem som använder de digitala tjänsterna, till exempel ur olika specialgruppers perspektiv. Delegationens arbete har också syftat till att hitta och stödja nya sätt att organisera samarbetet mellan förvaltningen, civilsamhällesorganisationerna och forskningen.

Marianne Heikkilä från Marthaförbundet har varit ordförande för delegationen, och Sari Vapaavuori från Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto VALLI ry har varit vice ordförande.

Delegationen har också haft företrädare för

- Apuomena, senare Joen Severi
- Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata
- Forskningskonsortiet DigilN
- Finlands näringsliv rf
- Pensionärsförbundens intresseorganisation PIO rf
- ENTER rf
- Regionförvaltningsverket i Södra Finland
- Delegationen för etniska relationer ETNO
- FPA
- Moniheli ry
- Justitieministeriet
- Undervisnings- och kulturministeriet
- SAMS – Samarbetsförbundet kring funktionshinder rf
- Social- och hälsovårdsministeriet
- SOSTE Finlands social och hälsa rf
- Finlands biblioteksförening rf
- Finlands Kommunförbund rf



- Ungdomssektorns takorganisation i Finland Allians rf, senare kompetenscentret för digitalt ungdomsarbete Verke
- Finlands UNICEF rf
- Företagarna i Finland rf
- Svenska Finlands folkting
- Finansministeriet
- Handikappforum rf

Delegationen har haft stöd av ett sekretariat med tjänstemän från finansministeriet.

Under mandatperioden har vissa parters och organisationers företrädare bytts ut. En fullständig lista med medlemmarnas namn finns på projektsidorna under Personer (länk till [projektsidorna](#)).

Mer information om den första mandatperioden finns på projektsidorna ([länk](#)) och i verksamhetsberättelsen Ett digitalt Finland – Jämlikt för alla ([länk](#)).

## 2 Delegationens möten, prioriteringar och förslag

Delegationen har planerat och valt ut de teman och ämnen som den önskat fokusera på under mandatperioden. Sammanträden har ordnats varannan eller var tredje månad. Ett annat sätt att påverka och bedriva verksamhet som fastställdes för delegationen var att ordna omfattande rundabordssamtal och bjuda in deltagare från många olika samhällssektorer. För rundabordssamtalen valdes fem olika teman utifrån diskussioner och presentationer på delegationens sammanträden.

Största delen av delegationens arbete har skett på distans till följd av coronapandemin. Först i slutet av mandatperioden kunde delegationen ordna hälsosäkra fysiska möten och hybridmöten. Pandemin medförde också många nya möjligheter i arbetet. Dessutom accentuerade pandemin vikten av delegationens arbete med bland annat digital delaktighet och digitalt utanförskap.

### 2.1 Delegationens sammanträden och evenemang

Delegationen höll totalt 17 sammanträden under mandatperioden. Där behandlades aktuella ämnen med koppling till digital utveckling, allt från lagberedning till forskningsresultat. Sakkunniga hördes, delegationens verksamhet planerades och aktuella digitaliseringsfrågor inom de företrädde organisationerna togs upp.

Digitalt stöd, digital delaktighet, tillgång och tillgänglighet behandlades i flera omgångar.

#### 2.1.1 Sammanträden 2020

Under mandatperiodens första år förberedde delegationen mandatperioden och rundabordssamtalen. Delegationen inrättade en mindre grupp för extern kommunikation, som bestod av delegationsmedlemmar och sekretariatet. Mindre grupper inrättades också för näringslivssamarbete samt uppföljning och mätning.

Delegationen sammanträdde sex gånger. De teman som oftast behandlades var digitalt välbefinnande och digital delaktighet. Inlägg hölls om undersökningen VTM Digihyvointi tiekartta (Färdplan för digitalt välbefinnande), VN-TEAS-projektet Digital delaktighet i Finland och DigiINs projekt om digital marginalisering och digitala tjänsters användbarhet. Dessutom presenterades resultaten av den kartläggning av digitala färdigheter som Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata gjort och den utredning om banktjänster som Valli ry:s center för åldersteknik genomfört.

### 2.1.2 Sammanträden 2021

Under mandatperiodens andra år sammanträdde delegationen fem gånger. Dessutom ordnade den två rundabordssamtal.

De teman som oftast behandlades på sammanträdena var lättläst språk och tillgänglighet. Inlägg hölls om verktyget för att utveckla digitala kursers tillgänglighet (SAKKE), projektet Selkeästi meille som ökar delaktigheten bland personer med intellektuell funktionsnedsättning och om Lättläst och klarspråk i kriskommunikation. På sammanträdena uppdaterades delegationen också om hur VN-TEAS-projektet Digital delaktighet i Finland avancerar, om utvecklingen av det digitala stödet vid Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, om projektet för utveckling av den digitala identiteten och om digitaliseringsfrämjarnas nätverk DEV. På alla sammanträden behandlades också delegationens externa kommunikation.

För att stärka samarbetet med näringslivet ordnade delegationen i september 2021 ett öppet webinarium om tillgänglighet som konkurrensfördel och verktyg för företagen. Som slutprodukt sammanställdes en "hustavla" i form av en checklista för företag om hur tillgängligheten beaktas i digitala tjänster ([länk till checklistan, på finska](#)).

### 2.1.3 Sammanträden 2022

Under mandatperiodens tredje år sammanträdde delegationen fyra gånger. Dessutom ordnade delegationen ett rundabordssamtal, ett diskussionsmöte för ledare i digitaliseringsgrupper och digitaliseringsnätverk samt en intern workshop för delegationen.

Det tema som oftast behandlades på sammanträdena var det digitala stödet vid Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata. Det digitala stödet ingick också indirekt i andra teman som behandlades och där den gemensamma nämnaren var digital kompetens, till exempel kompetensmärken för digitala färdigheter samt den digitala delaktigheten, som behandlades genom slutrapporten för ett VN-TEAS-projekt. Delegationen

behandlade också Finlands nationella digitala kompass som presenterades av digitaliseringsbyråns avdelningschefer Laura Eiro (KM) och Jarkko Levasma (FM). Projektchef Emilia Sormunen (SHM) presenterade det nationella genomförandet av tillgänglighetsdirektivet.

På delegationens sammanträden behandlades digitala nyheter från medlemmarnas sektorer, den externa kommunikationen och Helsingfors stads projekt Lämpiö (Foajén) som stöder äldres välbefinnande och funktionsförmåga med hjälp av en webbplattform för digitala kulturtjänster.

På årets sista sammanträde presenterades projektet för utveckling och digitalisering av statsunderstödsverksamheten, som leds av finansministeriet och syftar till att förbättra genomslaget, transparensen, effektiviteten och enhetligheten i statsunderstödsverksamheten. Delegationen fick också ett sammandrag av Äldrerådsdagens workshop om äldres digitala delaktighet för kännedom. Delegationen utvärderade sin mandatperiod och diskuterade sina viktigaste budskap, rapporteringen om mandatperioden samt formuleringen av slutsatserna.

På hösten bjöd delegationen in ledarna för olika digitaliseringsrelaterade grupper och nätverk till en gemensam diskussion om bland annat gemensamma nämnare, styrkor, skillnader och uppgifter. Många grupper upplevde att de splittrade projekt- och mandatperioderna försvårade den kontinuerliga utveckling som de bedriver. Deltagarna konstaterade att nätverksbaserat arbete behövs även i framtiden. Arbetet i nätverk stöder utvecklingen av de offentliga tjänsterna utifrån livshändelser och affärsverksamhetssituationer, något som eftersträvas bland annat med den digitala kompassen. I samma diskussion tog man upp att digitaliseringsbyrån skulle kunna vara rätt aktör att driva det långsiktiga nätverksarbetet framåt.

Dessutom sammanträdde delegationen för att behandla alla fem rundabordssamtalen. I workshoppar kristalliserades de budskap som delegationen vill förmedla till beslutsfattarna, intressentgrupperna och andra genom sin verksamhetsberättelse.

## 2.1.4 Händelser 2023

Under mandatperiodens sista kalenderår hölls ett sammanträde där delegationen godkände verksamhetsberättelsen och planerade sitt avslutningsseminarium. Delegationen fick också höra om undervisnings- och kulturministeriets och arbets- och näringsministeriets gemensamma projekt inom kontinuerligt lärande.

I början av mars ordnades ett avslutningsseminarium där verksamhetsberättelsen publicerades, delegationens viktigaste slutsatser presenterades och digitaliseringen i vardagen diskuterades.

## 2.2 Rundabordssamtal

Under delegationens mandatperiod ordnades fem rundabordssamtal.

Diskussionsteman var

- välbefinnande och delaktighet i det digitala samhället
- kunskaper och färdigheter i det digitala samhället
- rättigheter i digitala tjänster i Finland och EU
- kunskapsledning – medborgare och delaktighet
- Finlands digitala kompass

De viktigaste iakttagelserna och slutsatserna har sammanställts i avsnitten nedan.

I rundabordssamtalens teman och prioriteringar inkluderades frågor som gav deltagarna möjlighet att påverka och lyfta fram infallsvinklar på viktiga riktlinjer och beslut under beredning. Syftet var att bättre förstå omständigheter som bör beaktas när digitaliseringen främjas och att tillsammans försöka hitta alternativ för att lösa ett problem eller en utmaning som identifierats.

En mängd experter och beslutsfattare med anknytning till diskussionernas teman bjöds in för att säkerställa en så bred representation som möjligt bland deltagarna. Diskussionerna var öppna för alla. De skrivtolkades och/eller teckenspråkstolkades. Inspelningar med finskspråkig undertext finns på finansministeriets Youtubekanal. Promemorior eller motsvarande rapporter om diskussionerna har skickats till bland annat kommunministern och ledningsgruppen för Informations- och kommunikationstekniska avdelningen inom den offentliga förvaltningen vid finansministeriet, och information har spridits bland annat via finansministeriets pressmeddelanden.

Externa facilitatorer har tagits in som stöd för rundabordssamtalen. De har styrt diskussionen och bidragit till kristalliseringen och komprimeringen av resultaten och synpunkterna.

## 2.2.1 Välbefinnande och delaktighet i det digitala samhället

Ett viktigt resultat av rundabordssamtalet var att begreppen digitalt välbefinnande och digital delaktighet varken är tydliga eller entydiga. Begreppens innehåll måste förtydligas för att målen ska kunna främjas och mätas på rätt sätt. De två fenomenen är nära förknippade med varandra.

I diskussionerna framkom att det vore tydligare att i stället för digitalt välbefinnande tala om digitaliseringens effekter på välbefinnandet. Den digitala delaktigheten är nära förknippad med välbefinnandet, som ökar om de digitala tjänsterna utvecklas så att de är tillgängliga och stöder delaktigheten. I ett digitalt samhälle utvecklas delaktigheten och välbefinnandet också genom att man främjar delaktigheten i fråga om kunskap, planering, beslutsfattande och verksamhet. I den digitala delaktigheten accentueras särskilt tillgänglighet, sökbarhet, användbarhet, innehåll, kompetens, säkerhet, tillförlitlighet, interaktion, infrastruktur och reglering.

I ett digitalt samhälle är det viktigt att övervaka och mäta delaktigheten och välbefinnandet. Informationsunderlaget om de här aspekterna bör ytterligare stärkas och tydliggöras. Jämsides med enskilda indikatorer behövs en djupare insikt i hur digitaliseringen förändrar hela samhället, till exempel ur ett jämlikhetsperspektiv. Det samlas in stora mängder information för bedömningen av digitaliseringens effekter på välbefinnandet, men det är viktigt att informationen framöver sammanställs så att den ger en mer övergripande lägesbild och insikt. Detta bör göras konsekvent och regelbundet.

Gemensam utveckling (eng. co-creation) av digitala tjänster ansågs öka delaktigheten och förbättra tjänsternas tillgänglighet och användbarhet. I en högkvalitativ och användarorienterad utveckling av tjänster är det väsentligt med en helhets- och användarorienterad servicedesign, hänsyn och specialiserad förståelse för de många olika användargrupperna, kontinuerlig begäran om och insamling av respons samt fortlöpande utveckling med hjälp av responsen.

De viktigaste förslagen från rundabordssamtalen:

- Någon måste ges ansvaret för att utarbeta en lägesbild av digitaliseringens effekter på delaktigheten och välbefinnandet. Forskningsdata från många olika studier och utredningar bör användas när lägesbilden utarbetas.
- När det gäller uppföljningen föreslogs det att indikatorer som mäter digitaliseringens effekter tas in i regelbundna befolkningsenkäter om välbefinnande och delaktighet, så att man kan följa utvecklingen och rapportera om den.

- Utvecklingen och kvalitetsutvärderingen av digitala tjänster bör fortsätta i form av nätverkssamarbete, genom att staten, kommunerna, tredje sektorn och den privata sektorn utbyter erfarenheter och ökar sitt gemensamma användarorienterade utvecklingsarbete.

Här kan du läsa hela rapporten ([länk](#)).

## 2.2.2 Kunskaper och färdigheter i det digitala samhället

Syftet med detta rundabordssamtal var att förstå hur människor lär sig digitala färdigheter genom hela livet. Avsikten var att diskutera hur och med vilka metoder människor utvecklar sina digitala färdigheter i olika livssituationer och livsskeden, och hurdana utmaningar som uppstår på grund av bristande digitala färdigheter och när man vill lära sig dessa färdigheter.

I diskussionerna samtalade åtta mindre grupper om kunskaper och färdigheter i olika åldersgrupper i det digitala samhället. Deltagarna sökte svar på tre frågor om de digitala färdigheterna genom livet: Hurdana digitala färdigheter behövs i samhället, hurdana utmaningar uppstår om man saknar dessa färdigheter eller vill skaffa dem, och hurdana situationer uppstår i en människas liv som har att göra med färdigheter i det digitala samhället?

De viktigaste slutsatserna från rundabordssamtalen:

- De digitala färdigheterna definieras inte av att man tillhör en viss åldersgrupp.
- Inläringen av och undervisningen i säker användning av digitala tjänster ska inledas tidigt i familjerna. Föräldrarnas digitala färdigheter påverkar barnets inläring.
- Unga behöver framför allt större mediekompetens och kunskaper inom datasäkerhet och integritetsskydd samt förståelse av värdet av egna data.
- Vuxna behöver framför allt stöd för kontinuerlig inläring och upprätthållande av de digitala färdigheterna.
- När det gäller äldre ska man stärka möjligheten att få stöd för utveckling av de digitala färdigheterna, till exempel genom kamratstöd.
- Utveckling av de digitala färdigheterna är en ständig process.
- Vid upprätthållande och utveckling av de digitala färdigheterna och kunskaperna måste man kombinera de olika samhällsaktörernas ansvar och resurser.
- Människor ska uppmuntras att använda digitala tjänster och fördelarna med dem ska lyftas fram.

Här kan du läsa hela rapporten ([länk](#)).

## 2.2.3 Rättigheter i digitala tjänster i Finland och EU

Det tvådelade rundabordssamtalet och rapporten handlade om rättigheter. I det här sammanhanget avsågs med digitala rättigheter grundläggande och mänskliga rättigheter i en digital miljö, alltså rättigheter som tillkommer alla människor och som alltid bör tillgodoses när digitala lösningar tillämpas. Med mänskliga och grundläggande rättigheter avsågs individens rättigheter enligt grundlagen och de internationella människorättskonventionerna.

I rundabordssamtalet identifierades fyra delområden som leder till bristande tillgodose-  
ende av de digitala rättigheterna:

- nivån på förståelsen av de digitala rättigheterna varierar i samhället
- regleringen gällande digitala rättigheter och digitala tjänster är komplicerad eller otydlig
- utvecklingen av digitala tjänster kräver kompetens, resurser och tydlig lagstiftning och
- alla kan inte ta del av tjänsterna eller använda dem särskilt väl.

Utifrån diskussionerna utarbetades åtgärdsförslag för att stärka tillgodoseendet av de digitala rättigheterna:

Lagstiftningen och övervakningen av den

- Obligatoriskt tillgänglighetsperspektiv i upphandlingen inom den offentliga förvaltningen

Utbildning och rådgivning

- Integration av de digitala rättigheterna i läroplanerna och lärarutbildningen
- Inrättandet av myndighetsrådgivning för medborgare och företag

Verktyg och incitament

- Enklare kostnadsberäkningar för användbarhet och tillgänglighet
- Testtjänst för kravöverensstämmelse
- Certifikat för ansvarsfulla digitala aktörer

Kommunikation

- Fullskaligt utnyttjande av de grundläggande och mänskliga rättigheterna och den nationella lagstiftningen i regleringen av digitala tjänster
- Ledarskapsutveckling inom digitalisering och koncentration av tillsynen
- Temaåret för digitala rättigheter

Förslagets bakgrund och motiveringar presenteras närmare i rapporten.

Här kan du läsa hela rapporten ([länk](#)).



## 2.2.4 Kunskapsledning – medborgare och delaktighet

Rundabordsstalet fokuserade på kunskapsledning. Med kunskap avsågs omfattande kundförståelsedata som underlag för ledning och utveckling av samt beslut om digitala tjänster.

Datainsamlingen bör utgå från viljan att förstå den individuella kunden/användaren. Med den utgångspunkten bör man möjliggöra användarorienterade tjänster samt analyser och sammandrag på gruppnivå och/eller befolkningsnivå.

Kunskapsledning bör vara ledningssystemets kärnprocess. Bristen på ledning som baseras på kundvärdet upplevdes som det största problemet. Det innebär att data visserligen samlas in, men ofta varken vidareförädlas eller utnyttjas tillräckligt systematiskt och segmenterat. På en mer allmän nivå kan problemet vara tillgången till information och hur lätt det är att hitta informationen.

I diskussionen om information och/eller data behövs också ett gemensamt språk, en gemensam terminologi och beskrivning samt konkretisering och exempel för att alla ska förstå. Inom många sektorer är kundförståelsen inte på tillräckligt hög nivå. Erfarenhetsbaserad kunskap underutnyttjas, och ofta lutar man sig mot enbart numeriska data. Även olika typer av tvärvetenskaplig forskning bör kunna utnyttjas av alla sektorer på ett tillgängligt och informationssäkert sätt.

Hela processen för kunskapsledning bör åtgärdas: informationskällorna, insamlingen, förädlingen, analysen och tillämpningen i beslutsfattandet och utvecklingen (av tjänster). Det inbegriper också kompetensen och ansvarsområdena i processen. Det viktiga är att bedöma hur väl den insamlade informationen motsvarar behovet. Det är också viktigt att beakta informationens kompatibilitet och kvalitet.

Öppna data och olika informationskällor, vid behov över förvaltnings-, sektors-, verksamhets- och branschgränserna, bidrar till en bättre kundförståelse. På det sättet kan man till och med proaktivt erbjuda kunderna tjänster som bättre passar deras behov (jfr servicehelheter som anknyter till livshändelser). Automatisering och artificiell intelligens kan effektivisera utnyttjandet av information både för tjänstetillhandahållarna och användarna. När olika informationskällor kombineras och utnyttjas bör den etiska aspekten beaktas, och utnyttjandet av informationen bör vara transparent för kunderna/användarna.

De viktigaste slutsatserna från rundabordssamtalen:

- Ledning som utgår från kundvärdet bör utvecklas, och även erfarenhetsbaserad information utnyttjas.
- Hela processen för kunskapsledning bör åtgärdas, från informationskällan till utnyttjandet av informationen.
- Informationens kompatibilitet och kvalitet bör beaktas.

Här kan du läsa hela rapporten ([länk](#)).

## 2.2.5 Finlands digitala kompass

Det femte rundabordssamtalet kretsade kring Finlands digitala kompass och på vilket sätt den är kopplad till organisationernas arbete och tjänsterna de producerar, i synnerhet de offentliga tjänsterna. Målet var att samla input för beredningen av den digitala kompassen och att ge de olika organisationernas företrädare insikter om de möjligheter den digitala kompassen medför. Rundabordssamtalet fokuserade på två delområden av den digitala kompassen: livshändelser och gemensam utveckling (*co-creation*).

### **Följande centrala iakttagelser gjordes om livshändelserna:**

Utifrån diskussionerna i de mindre grupperna grupperades livshändelserna i två helheter: lineära, förutsägbara övergångsskeden under livscykeln samt kris- eller brytningsskeden som är svårare att förutse. Övergångsskedena under livscykeln sker vid olika tidpunkter i människors liv, i olika ordningsföljd och ibland även parallellt. Studier, företagande och arbetsliv förekommer till exempel allt oftare parallellt i livet.

I diskussionerna framkom det upprepade gånger att ett genomgripande tema i helheterna av livshändelser är att uträtta ärenden för någon annan. Problemen och flaskhalsarna när man uträttar ärenden för någon annan är ett bra exempel på hur ett element i en helhet av livshändelser kan försvåra personens handlingsmöjligheter.

I diskussionerna påpekade deltagarna att digitala tjänster inte heller i framtiden får vara det enda sättet att uträtta ärenden. Det ska inte heller vara möjligt att gå miste om ett beslut, en förmån eller en tjänst för att den digitala tjänsten inte fungerar.

### **Om gemensam utveckling gjordes följande iakttagelser:**

I de mindre grupperna efterlyste deltagarna tydliga strukturer och spelregler för att möjliggöra gemensam utveckling mellan olika sektorer. Det handlar inte om en enskild myndighets utvecklingsinsats utan om gemensam utveckling mellan politiska aktörer, myndigheter, forskare, företag, tredje sektorn och dem som använder tjänsterna. Även kommunerna och välfärdsområdena är delaktiga i utvecklingsarbetet.

Diskussionsdeltagarna fäste uppmärksamhet vid vikten av ett tydligt språk i den gemensamma utvecklingen. Ett klart och tydligt språk är en förutsättning för att civilsamhället ska kunna delta. Principen att var och en är expert på sitt eget liv fungerar inte utan ett tydligt språk.

I diskussionerna betonades samarbetet med företagen då man tillsammans utvecklar helheterna av livshändelser. Man ansåg att tredje sektorn bör involveras i utvecklingen redan i initialfasen. Tredje sektorn och organisationerna har mycket kompetens och expertis om målgrupperna, och detta kan vara till nytta i de olika faserna av planeringen och genomförandet.

### **Övriga observationer:**

Vissa allmänna iakttagelser om den digitala kompassen togs upp i de mindre grupperna. Till exempel diskuterade grupperna om ett nationellt verktyg håller på att skapas i och med den digitala kompassen, och om alla (inkl. kommunerna och social- och hälsovårdsområdena) ska ta verktyget i bruk, samt om det kommer att införas lagstiftning som förpliktar till detta.

Ett genomgripande inkluderande beslutsfattande ansågs vara viktigt i beredningen av den digitala kompassen. I fråga om inkluderingen lyftes PPP-samarbete (eng. Public-Private Partnership) upp.

Workshoppar betraktades som ett bra alternativ i den fortsatta bearbetningen av den digitala kompassen. Utlåtandetjänsten upplevdes också som ett bra verktyg i den fortsatta beredningen.

Iakttagelserna från diskussionen kan sammanfattas i följande tre punkter:

- Tredje sektorn och de som använder tjänsterna måste inkluderas i samutvecklingsprocesserna.
- Begreppen bör definieras mer konkret, till exempel vad som i praktiken avses med "helhet av livshändelser".

- Hur planeras tjänster som baseras på helheter av livshändelser och vad består tjänsterna av: hur produceras tjänsterna (automatisering osv.), hur kommer man åt tjänsterna i framtiden (förslag bland annat portalen suomi.fi) och hur tar man hand om dem som behöver närservice?

Här kan du läsa hela rapporten ([länk](#)).

## 3 Delegationens slutsatser, måluppfyllelse och framåtblick

### 3.1 Självtvärdering av mandatperioden och verksamheten

Delegationen har omfattande utvärderat sin verksamhet. Generellt ansågs verksamheten, såväl sammanträdena som rundabordssamtalen, vara bra eller utmärkt. Enligt medlemmarna har delegationen särskilt framgångsrikt uppfyllt sitt mål att stödja utvecklingen av digitala tjänster så att olika befolkningsgrupper på lika villkor kan utnyttja de möjligheter som digitaliseringen innebär. Delegationen har lyckats relativt bra med målet att hitta och stödja nya sätt att organisera samarbetet mellan förvaltningen, civilsamhällesorganisationerna och forskningen.

Medlemmarna i delegationen bedömer att de själva och deras organisationer har haft stor nytta av den omfattande informationen om pågående forskning och ärenden under beredning. Delegationens medlemmar har bildat nätverk och fått nya perspektiv. Trots det förblev delegationens genomslag något oklart för en del. Å ena sidan har man gett konkreta utlåtanden om olika ärenden som beretts. Å andra sidan har man diskuterat under mycket fria former. Förbättringar som föreslogs var bland annat mer kommunikation och att ärenden behandlas i prioritetsordning. Tempot och intensiteten i verksamheten ansågs ha varit högt, ibland rentav för intensivt. Många upplevde att deras eget deltagande varit ojämnt fördelat, ofta av tidsskäl.

Delegationen har också utvärderat sin egen roll och nödvändighet i förhållande till andra digitala aktörer, det allmänna samarbetet mellan myndighetsberedningen och civilsamhällesorganisationerna samt intressebevakningen. Överlappningar bör elimineras och det är viktigt att prioritera för att genomslaget ska bli så stort som möjligt. Flera synpunkter framfördes om behovet av att fortsätta delegationens arbete. Å ena sidan ansågs arbetet behövas eftersom de ämnen som behandlats i delegationen utvecklas kontinuerligt. Å andra sidan har delegationen i sin nuvarande form under sina två mandatperioder redan relativt heltäckande behandlat de teman som intresserar den. Vissa ansåg att ett nätverksbaserat samarbete är enklare, medan andra ansåg att den verksamhetsformen är för ostrukturerad jämfört med en grupp som delegationen, som är tillsatt av förvaltningen. Många ansåg att det skulle vara viktigt med någon typ av forum för att fortsätta diskussionen efter mandatperioden, även om det inte fanns någon entydig syn på hur ett sådant forum borde se ut. I självutvärderingen framfördes möjligheten att på något sätt

organisera sig under den nya digitaliseringsbyrån för att bidra med civilsamhällets perspektiv och olika organisationers information i det arbetet. I vilket fall som helst bör man vidareutveckla kommunikationskanalerna och sätten att sammanställa och analysera information.

## 3.2 Delegationens slutsatser

Digitaliseringen i samhället påverkar människors välbefinnande och delaktighet på många sätt. Förutom att digitaliseringen ökar människors välbefinnande lämnas också vissa utanför och lottlösa.

Det är väsentligt för allas vardag att välbefinnandet och delaktigheten främjas i det digitala samhället.

För att uppnå detta kan man bland annat satsa på följande aspekter:

- Den positiva utveckling som digitaliseringen för med sig bör stärkas. De problem som digitaliseringen orsakar bör identifieras och förebyggas.
- Människor ska kunna känna sig delaktiga och själva definiera vad ett meningsfullt liv innebär för dem, och vilken plats digitaliseringen har i deras liv.
- Människors färdigheter och kompetens att utnyttja digitaliseringen på det sätt de själva vill bör stödjas och stärkas.
- Tjänster bör tillhandahållas på ett tillgängligt, begripligt sätt med hänsyn till de språkliga rättigheterna.
- Alla, också de som inte använder digitala tjänster, har rätt till begriplig information och begripliga tjänster.
- Digitala tjänster får inte vara det enda sättet att uträtta ärenden.

## 4 Bilagor

- Material som publicerats om den föregående mandatperioden i [projektfönstret](#) (VM018:00/2017)
- Allt material som publicerats i [projektfönstret](#) (VM021:00/2020 ) inkl. alla protokoll och allt mötesmaterial
- [Beslut om tillsättande](#) (på finska)
- Rundabordsrapporter:
  - [Rundabordssamtal 11.5.2022 – Vad visar den digitala kompassen vid digitaliseringen och automatiseringen av de offentliga tjänsterna](#)
  - [Rundabordssamtal 30.11.2021 Kunskapsledning – medborgare och delaktighet](#)
  - [Rundabordssamtal 19.5.2021 Grundläggande och mänskliga rättigheter i digitala tjänster](#)
  - [Rundabordssamtal 16.2.2021 – Kunskaper och färdigheter i det digitala samhället](#)
  - [Rundabordssamtal 20.10.2020 Välbefinnande och delaktighet i det digitala samhället](#)
- [Tillgänglighet som konkurrensfördel – verktyg för företag 1.9.2021](#) [hustavla](#) (på finska)
- Kommunikationsinsatser och puffar:
  - Delegationen Digi i vardagen har informerat med hjälp av webbnyheter, pressmeddelanden, inslag i nyhetsbrev, videoinspelningar och inlägg i sociala medier. Informationen är insamlad under perioden 15.4.2020–1.2.2023.
  - Information om delegationens arbete och aktuella teman har publicerats på vm.fi. Antalet besök på delegationens vm.fi-sida har varit följande:
    - Digi i vardagen-delegationen (ingångssida), 5 226 besök
    - Verksamhetsberättelsen, 2 101 besök
    - Digi i vardagen – respons och idéer, 283 besök
  - Delegationen har under sin mandatperiod publicerat fyra meddelanden på vm.fi:
    - 15.4.2020: Alla med i det digitala samhället – Digi i vardagen-delegationen inleder sin verksamhet, 452 besök
    - 13.4.2021: Att lära sig digitala färdigheter är en kontinuerlig process som samhällets olika aktörer bör stödja, 783 besök
    - 13.10.2021: Tillgodoseendet av de grundläggande rättigheterna och de mänskliga rättigheterna i digitala tjänster bör förbättras, 240 besök
    - 12.1.2022: Det behövs mera diskussion om kunskapsbaserad ledning, 124 besök

- Obs! På senhösten 2021 infördes godkännande av kakor på vm.fi i enlighet med EU:s dataskyddsförordning (GDPR), vilket sänker antalet statistikförda besök mycket. Cirka 40–50 procent av besökarna godkänner inga kakor, och därför statistikförs inte dessa besök. Det faktiska antalet besök är alltså större.
- Inspelningar från delegationens evenemang har publicerats på finansministeriets YouTubekanal. De fyra inspelningar som publicerades under mandatperioden har sammanlagt visats 909 gånger. Inspelningen med flest visningar är Tiedolla johtaminen – kansalainen ja osallisuus, som har setts sammanlagt 518 gånger.
- I sociala medier har finansministeriet twittrat om Digi i vardagen-delegationens verksamhet på kontot @VMuutiset. Finansministeriets konto har publicerat sammanlagt 40 tweetar. Tweetarna har visats sammanlagt 164 965 gånger och fått 2 050 reaktioner. De har fått 762 gillningar, 294 återpubliceringar och 36 svar.
- Många av delegationens och sekretariatets medlemmar har till exempel på Twitter aktivt informerat om delegationens verksamhet. Delegationen har använt hashtaggen #DigiArkeen i diskussioner på sociala medier.
- Evenemang där ordförandena och medlemmarna har uppträtt som företrädare för delegationen (texttabell):



Evenemang	Arrangör	Tid och plats	Rubrik/ämne	Talare/deltagare	Övrigt
YLE Radio1 Ykkösaamu	YLE	15.10.2020	Diskussion om digitalisering inom hälso- och sjukvården	Miikka Lönnqvist	
SOSTEtalk!	SOSTE rf	13.4.2021	Inledningsanförande i diskussion om vad vi borde veta om det digitala språnget	Miikka Lönnqvist	
Kommunmarknaden	Kommunförbundet	15.9.2021 (hybridevenemang)	Synpunkter på kommunernas digitala stöd och på att stärka den digitala delaktigheten	Sari Vapaavuori och Minna Piirainen	<a href="#">Evenemangssida</a> (på finska)
Workshop för social- och hälsovårdspersonal	Projektet Digitaitava	14.10.2021 webbinarium	Förebygga digital marginalisering	Sari Kujala	
Webbinarium om digital delaktighet för personer som behöver särskilt stöd	Mahdollisuus lapselle ry	27.10.2021 webbinarium	Inledningsanförande om vad digital delaktighet innebär och kan vara, särskilt med tanke på personer med intellektuell funktionsnedsättning och andra som behöver särskilt stöd	Sami Älli	
DigosaaVA-seminarium	Projektet DigiosaaVA	11.1.2022	Kognitiv tillgänglighet i en digital miljö	Sari Kujala	
Podcast	FM:s podcast Tiedon äärellä	september 2022	Tillgänglighet i den digitala världen	Sami Älli, Suvi Hiltunen	
Forumet DigiKymenlaakso	DigiKymenlaakso	22.1.2022 (deltagande via nätet)		Marianne Heikkilä	
Läkardagarna 2022	Finlands Läkarförbund	27.1.2022	Hjälper digitaliseringen de äldre?	Tarja Heponiemi	
Evenemang för den digitala kompassens intressentgrupper: Delområdet offentliga tjänster	Digitaliseringsbyrån	28.1.2022 (deltagande via nätet)	Paneldebatt	Juulia Andersson	
Seminarier Suuntaviivat nyt	SHM	10.2.2022	Inledningsanförande om digitaliseringen med fokus på medborgarnas jämlikhet – Hur ser vi till att alla hänger med i förändringarna?	Sari Vapaavuori	
Medborgarnas delaktighet i digitala social- och hälsovårdstjänster		23.3.2022 webbinarium	Paneldebatt och presentation	Tarja Heponiemi	
Kommunförbundets Digifika	Kommunförbundet	12.5.2022 webbinarium	Delaktighet i de digitala tjänsterna i digitala verksamhetsmiljöer	Sari Kujala	
Nätverksdag för digitala stödpersoner i Mellersta Finland	Projektet Digivireä Keski-Suomi	19.5.2022	Presentation (på distans) om delegationens verksamhet och aktualiteter	Marjukka Saarijärvi (sekretariatet)	
eHealth2022 - The 27th Finnish National Conference on Telemedicine and eHealth		28–30.9.2022	– Paneldebatt om olika perspektiv på digitalisering – Presentation: Jämlikhet i digitala tjänster	Tarja Heponiemi	
Lösningar för äldres jämlika deltagande i det digitala samhället	Äldreombudsmannen	20.10.2022	Presentation om nya forskningsrön om digitaliseringen bland äldre	Tarja Heponiemi	
Wellbeing of digitalized societies and workplaces workshop	Church Action on Labour and Life (CALL) European Network	29.11.2022 (närvaro i Helsingfors)	What is needed for digital inclusiveness	Olli Kuusisto (sekretariatet)	



VALTIOVARAINMINISTERIÖ  
FINANSMINISTERIET

**FINANSMINISTERIET**  
Snellmansgatan 1 A  
PB 28, 00023 Statsrådet  
Telefon 0295 160 01  
[finansministeriet.fi](http://finansministeriet.fi)

ISSN 1797-9714 (pdf)  
ISBN 978-952-367-090-7 (pdf)

Mars 2022