



22.6.2022

Digi i vardagen-delegationen – Rundabordssamtal 11.5.2022

– Vad visar den digitala kompassen vid digitaliseringen och automatiseringen av de offentliga tjänsterna

Innehållsförteckning

Digi i vardagen-delegationen – Rundabordssamtal 11.5.2022	1
– Vad visar den digitala kompassen vid digitaliseringen och automatiseringen av de offentliga tjänsterna	1
1. Inledning	1
2. Människocentrerade offentliga tjänster som mål för den digitala kompassen	2
3. Observationer om den digitala kompassen	3
4. Centrala observationer om helheterna av livshändelser	3
5. Centrala observationer om gemensam utveckling	4
6. Avslutningsvis	5
7. Bilagor	5
Bilaga 1 – Förteckning över livshändelser som grundar sig på diskussionerna	6
Bilaga 2 – Observationer av den gemensamma utvecklingen som grundar sig på diskussionerna	10
Bilaga 3: Skiss av matrismodellen för livshändelser	12

1. Inledning

Delegationen Digi i vardagen ordnade den 11 maj 2022 sitt femte rundabordssamtal. Temat för mötet var vilken riktning den digitala kompassen visar vid digitaliseringen och automatiseringen av de offentliga tjänsterna. På mötet dryftade man vilket samband Finlands digitala kompass har med organisationernas arbete och deras tjänster. På mötet diskuterades även vilken roll diskussionsdeltagarnas organisationer har när det gäller att främja den digitala kompassens mål och vad organisationerna kan bidra med till den digitala kompassen och beredningen av den samt vad de kan få ut av den digitala kompassen.

Målet med mötet var att få input för beredningen av den digitala kompassen och att åskådliggöra för representanterna för olika organisationer vilka möjligheter den digitala kompassen medför och vilken betydelse den har för organisationernas arbete.

Mötet inleddes med tre anföranden:

- Den offentliga förvaltningen och den digitala kompassen, Päivi Nerg, understatssekreterare, finansministeriet
- Människocentrerad utveckling, case: Tammerfors stad och ungas delaktighet, Outi Valkama, projektchef, AuroraAI-pilotprojektet vid Tammerfors stad
- OmaElämä-konceptet, case: En närståendes död, Mikael af Hällström, utvecklingsexpert, Skatteförvaltningen

Efter inledningsanförandena delades deltagarna upp i tolv mindre grupper. Diskussionen i varje grupp fokuserade på två frågor:

- Vilka helheter av livshändelser behöver digitaliseras mest?
- Vilka tankar och idéer har du och din organisation om gemensam utveckling (*co-creation*)?

I rundabordssamtalen deltog som mest samtidigt 98 personer från sammanlagt 62 olika organisationer. Mötet genomfördes som ett hybridmöte. I mötet deltog cirka 20 personer på plats i Banksalen i Helsingfors och cirka 70 personer på distans via Teams. Som stöd för gruppdiskussionerna online användes Google Jamboard. På det fysiska mötet gjordes anteckningar på papper som sparades. På mötet erbjöds under den första timmen tolkning på teckenspråk och skrivtolkning. Den första timmen med inledningsanförandena spelades in. Inspelningen kan ses med finsk textning på [finansministeriets Youtube-kanal](#).

I de följande kapitlen i promemorian beskrivs i korthet bakgrunden till den digitala kompassen och de använda begreppen. Därtill presenteras sammandrag av de teman som lyftes fram under diskussionerna i smågrupper och de viktigaste observationerna om den digitala kompassen, livshändelserna och den gemensamma utvecklingen som gjordes i smågrupperna. I bilagorna till promemorian finns en förteckning över alla de livshändelser som lyfts fram i diskussionerna i smågrupper och observationerna om den gemensamma utvecklingen.

2. Människocentrerade offentliga tjänster som mål för den digitala kompassen

Digitaliseringen, framför allt den gemensamma utvecklingen av data- och plattformsekonomin, förändrar oundvikligen världsekonomin strukturer, affärsmodeller, konkurrensen och konsumenternas beteende. Finland har goda utgångspunkter för att lösa digitaliseringens utmaningar: vi är en teknikpositiv och kompetent nation där det råder ett högt förtroende. Styrkorna omvandlas dock inte automatiskt till framgångar, utan vi måste målmedvetet investera i digitalisering och utveckling av dataekonomin.

För att nå framgång i omvälvningen inom digitaliseringen och dataekonomin har Finland utarbetat en nationell strategisk färdplan som sträcker sig till 2030 – en digital kompass. Den digitala kompassen omfattar prioriterade mål för 2030 inom fyra delområden – kompetens, infrastruktur, företag och utveckling av offentliga tjänster. Med hjälp av kompassen skapas en gemensam framtidsvision för Finland. Den nationella digitala kompassen grundar sig på EU:s digitala kompass som presenterades 2021 och på programförslaget som gäller den.

Det bärande temat inom delområdet för offentliga tjänster är att genomföra tjänster på ett människocentrerat sätt. För att åstadkomma detta räcker det inte att enbart utnyttja nya tekniska lösningar, utan verksamhetskulturen måste förnyas målmedvetet. Nyttan uppnås inte bara genom att gamla modeller digitaliseras, utan logiken och processerna för att ordna tjänsterna måste omorganiseras på ett människocentrerat sätt.

Med människocentrerade tjänster avses förutseende och effektiva tjänster som beaktar olika människors, företags och organisationers behov och situation. Utvecklingen av en människocentrerad offentlig

serviceproduktion konkretiseras genom att människornas servicebehov kopplas till olika livssituationer och händelser som **servicehelheter för livshändelser**. Det innebär att utvecklingen av verksamheten och servicen styrs via servicehelheterna för livshändelser när man tar fram lösningar för människornas och företagens övergripande behov som överskrider myndighetsgränserna.

Med tanke på livshändelserna är servicebehovet ofta förknippat med många olika aktörer inom flera förvaltningsområden och sektorer. Det kräver samarbete på bred front och **gemensam utveckling** för att göra e-tjänsterna i anslutning till livshändelserna smidigare med hjälp av digitalisering och automatisering. Utveckling utifrån livshändelser förutsätter att man för den offentliga förvaltningen utvecklar nya styrnings-, samarbets- och finansieringsmodeller som möjliggör gemensam utveckling inom ramen för de ekosystem som olika förvaltningsområden och sektorer bildar.

3. Observationer om den digitala kompassen

I smågruppernas diskussioner om den digitala kompassen framkom närmast allmänna observationer. Vissa av funderingarna har samlats i detta kapitel.

Diskussionsdeltagarna funderade om man i och med den digitala kompassen håller på att skapa ett nationellt verktyg och om alla aktörer (inklusive kommunerna och social- och hälsovårdsområdena) ska ta i bruk den samt om bindande lagstiftning ska stiftas i anslutning till den. I en diskussion föreslogs det att uttryckligen alla lagstadgade tjänster bör automatiseras. I vilket fall som helst önskade man att processerna ska vara transparenta.

Man diskuterade även om man i det fortsatta arbetet för den digitala kompassen kan precisera IKT-terminologin och begränsa den till relevanta delar samt fokusera den bättre så att IKT-/den digitala tekniken inte framstår som en alltomfattande lösning på alla problem. Man funderade även om medborgarnas digitala säkerhet borde lyftas fram mer, till exempel i samband med eventuella förändringar i samhället eller i situationer där förtroendet för förvaltningen försämras märkbart.

Viktigt vid beredningen av den digitala kompassen ansågs även ett inkluderande beslutsfattande som genomsyrar all verksamhet. När det gäller ett inkluderande verksamhetssätt lyfte man fram PPP-samarbetet (*Public-Private Partnership*, dvs. partnerskapet mellan den offentliga och den privata sektorn). Därtill ansågs arbete i workshoppar vara ett bra alternativ för vidarebearbetningen av den digitala kompassen. Att använda utlåtandetjänsten i den fortsatta beredningen sågs också som ett bra verktyg.

4. Centrala observationer om helheterna av livshändelser

När man diskuterade helheterna av livshändelser ansågs det i flera av smågrupperna nödvändigt att först fatta beslut om tillhandahållandet av digitala tjänster enligt endiskprincipen. I smågrupperna upplevde man att begreppet "endiskprincipen" samtidigt bör definieras. Ett förslag var att sammanställa serviceutbudet utifrån livshändelserna på webbplatsen Suomi.fi. Å andra sidan ansåg man att det bör finnas ett parallellt mål att slopa behovet av servicediskar. Serviceanvändarens behov av att utträta ärenden minskar när informationen löper smidigt i bakgrunden och mellan myndigheterna.

En fråga där det ansågs nödvändigt att dra upp en gemensam riktlinje var hur långt serviceprocesserna kan automatiseras. Automatisering är ett bra alternativ för olika rutinmässiga händelser. Det händer så mycket i livet och inom företagsverksamheten att det är tillrådligt med automatisering eller olika serviceförslag. Viktigt är en uppmuntrande attityd i stället för en förmyndarattityd eller övervakning.

Diskussionsdeltagarna påpekade att de digitala tjänsterna inte heller framöver får vara det enda sättet för människorna att sköta sina ärenden. Inte heller bör ett beslut, en förmån eller en tjänst utebli för att den

digitala tjänsten inte fungerar. Det ansågs även viktigt att de digitala förändringarna görs med beaktande av risker och säkerhetsaspekter.

Utvecklingen av tjänsterna får inte differentieras så att de enskilda livshändelserna separeras allt för mycket från varandra, utan det behövs även samarbete mellan de olika helheterna av livshändelser. Förutom de enskilda helheterna av livshändelser betonades vikten av att hantera olika övergångsskederna i människornas livssituationer eller företagsverksamheten. Människornas behov av service är ofta störst i olika brytningsskederna i livet. Det är även viktigt att identifiera olika beroenden och servicekedjor mellan livshändelserna. Det påpekades även att man måste sörja också för de skeden i livet då det inte händer någonting så att människan inte "försvinner" mellan olika livshändelser.

Utifrån diskussionerna i smågrupperna kan man dela in livshändelserna i två helheter:

- Lineära och förutsägbara övergångsskederna under livscykeln
- Kris- eller brytningsskederna som förknippas med flera svåra helheter och som är svårare att förutse.

Det är viktigt att notera att övergångsskedena under livscykeln sker vid olika tidpunkter och i olika ordningsföljd (inte lineärt) i människornas liv och ibland även parallellt. Medan en person får sin examen och går direkt ut i arbetslivet för att sedan gå i pension, kan en annan ha blivit företagare i grundskolan, jobbat som deltidsföretagare under studierna, gått över till arbetslivet, tagit en examen och fortsatt i arbetslivet. Vid pensioneringen kan personen på nytt bli företagare. Studier, företagande och arbetsliv går allt oftare hand i hand. Man kan vara studerande flera gånger under sitt liv.

I en diskussion föreslogs det att helheterna av livshändelser ska delas upp så att man börjar med de lättaste helheterna och löser utmaningarna i dem. Det är lättare att ta sig framåt i de mer krävande helheterna när man först har tagit fram fungerande modeller.

I diskussionerna lyftes upprepade gånger fram att ett genomgripande tema inom livshändelserna bör vara att utträtta ärenden för någon annan. I alla helheter uppstår situationer där ärenden måste kunna skötas smidigt även om personen själv inte kan göra det. Utmaningarna och flaskhalsarna med att utträtta ärenden för någon annan är ett bra exempel på hur ett element i en helhet av livshändelser kan försvåra personens liv.

5. Centrala observationer om gemensam utveckling

I fråga om den gemensamma utvecklingen saknade man i smågrupperna tydliga strukturer, ansvar och spelregler för att möjliggöra gemensam utveckling mellan olika sektorer. Bakom de eftersträvade helheterna av livshändelser krävs mycket samarbete mellan olika myndigheter. Det handlar inte om en enda myndighets utvecklingsinsats utan om gemensam utveckling mellan politiska aktörer, myndigheter, forskning och forskare, företag, tredje sektorn och invånare samt serviceanvändare. Även kommunerna och välfärdsområdena är delaktiga i utvecklingen.

En viktig förutsättning för deltagande ansågs vara att de olika skedena i den gemensamma utvecklingen grundar sig på ett brett inkluderande. Endast genom att inkludera människor får man fram variationerna inom de olika livshändelserna. Samtidigt åstadkommer man en konkret förändring inom verksamhetskulturen. Via organisationerna finns det många möjligheter att inkludera dessa serviceanvändare. Med hjälp av organisationerna kan man också skapa en trygg plats som kan vara en förutsättning för att inkluderandet ska lyckas.

Diskussionsdeltagarna lyfte fram vikten av ett tydligt språk inom den gemensamma utvecklingen. Ett tydligt språk sågs som en förutsättning för att inkludera civilsamhället, och principen "människan som expert på sitt eget liv" fungerar inte utan det.

Samarbetet med företag inom den gemensamma utvecklingen av helheterna av livshändelser betonades kraftigt i diskussionerna. Att inkludera företag bidrar till uppkomsten av sådana strukturer och gränssytor som gör det lättare att utträta ärenden även med företag.

Det lönar sig att involvera tredje sektorn i utvecklingen rent konkret och från första början, inte först när den eftersträvande helheten börjar bli klar. Tredje sektorn och organisationerna har mycket kompetens och expertis om behoven i målgrupperna som man kan utnyttja i olika skeden av planeringen, beredningen och genomförandet av helheterna.

I diskussionerna lyfte man fram följande principer om gemensam utveckling:

- Interoperabilitet
- Transparens och pålitlighet
- Engagemang och konkret deltagande
- Behovsinriktning
- Förutsägbarhet
- Ekosystemtänkande

6. Avslutningsvis

Diskussionen på mötet var mycket livlig, och i den här promemorian har man försökt sammanställa både de högst olika observationer som lyftes fram och de gemensamma tankar som förekom i flera grupper.

Observationerna på mötet kan sammanfattas under följande tre punkter:

- Gemensam utveckling på bred front: i synnerhet tredje sektorn och givetvis serviceanvändarna ska inkluderas.
- Mer konkret definition av begrepp: exempelvis vad avses med "helhet av livshändelser" i praktiken.
- Hur sker planeringen av de tjänster som baserar sig på helheterna av livshändelser och vad består tjänsterna av: hur produceras tjänsterna (hur mycket kan automatiseras osv.), hur kommer man åt tjänsterna (suomi.fi -> centraliserat eller inte) och hur ska man i praktiken ta hand om dem som behöver närservice.

Beredningen av den nationella digitala kompassen fortsätter och följande utkast går på remiss hösten 2022.

7. Bilagor

Bilaga 1: Förteckning över livshändelser som grundar sig på diskussionerna

Bilaga 2: Observationer om den gemensamma utvecklingen som grundar sig på diskussionerna

Bilaga 3: Skiss av matrismodellen för livshändelser

Bilaga 1 – Förteckning över livshändelser som grundar sig på diskussionerna

Klassificering av livshändelser	Nämnts antal ggr
Händelser under livsrytmen	142
Röstning	1
Röstning	1
Boende	25
Problemsituationer vid boende	2
Äktenskap och skilsmässa	1
Återvinning	2
Flyttning – uppdatering av officiella kontaktuppgifter	1
Flyttning från barndomshemmet	2
Flyttning till Finland/från Finland	10
Flyttning i Finland	4
Husbygge	3
Äktenskap och skilsmässa	15
Äktenskap och skilsmässa	15
Utmaningar i familjen – barnskyddet	2
Utmaningar i familjen – barnskyddet	2
Åldrande	7
Att åldras ensam	1
Att förbereda sig på åldrande	2
Flyttning från eget hem till stödboende	2
Åldrande	1
Mor- och farföräldraskap	1
Medborgartjänst: Militärtjänst/civiltjänst	2
Medborgartjänst: Militärtjänst/civiltjänst	2
Utbildning	26
Lågstadiet/att börja skolan	2
Att söka en utbildningsplats	2
Att avbryta studierna	2
Studier vid sidan om arbetet	2
Att inleda studier	6
Att inleda studier på andra stadiet	2

Utexaminering	3
Småbarnspedagogik	4
Högstadiet	1
Dödsfall	15
Dödsfall	5
Boutredning	1
Att få ett arv	2
Testamente	2
Närståendes död	4
Att bli änka/änkling	1
Barndomen	1
Barndomen	1
Att grunda familj	12
Att grunda familj	1
Graviditet	1
Födelse	7
Att namnge ett barn	1
Adoption	1
Föräldraskap	1
Att bli myndig	5
Flyttning från barndomshemmet	1
Att bli myndig	4
Hälsa och välbefinnande	2
Ensamhet	2
Arbetsliv	28
Pensionering	9
Ung arbetstagare	2
Att komma från utlandet till Finland för att arbeta	2
Bedömning av arbets- och funktionsförmågan	1
Att gå med i arbetslivet i olika situationer	1
Sysselsättning	1
Avbrott i arbetet: familjeledigheter, närståendevårdare, tjänstledighet osv.	3
Finansiering av arbete (konstnärer osv.)	1
Jobsökning	3

Arbete utomlands	1
Arbetslöshet	4
Oförutsedda situationer	39
<hr/>	
Bostadslöshet, skuldsättning, arbetsförmåga	1
Bostadslöshet, skuldsättning, arbetsförmåga	1
Intressebevakning/förmynderskap	4
Intressebevakning/förmynderskap	3
Ändringar i funktionsförmågan	1
Försvunna personer	2
Försvunna personer	2
Krishjälp	2
Krishjälp	2
Rehabilitering	3
Rehabilitering	3
Behov av rättshjälp	2
Behov av rättshjälp	2
Olycka	3
Olycka	3
Brottsoffer/våldsoffer	4
Brottsoffer/våldsoffer	4
Hälsa och välbefinnande	13
Diagnos för neurologiska eller psykiska problem	1
Närståendes sjukdom	3
Uppsökning av mentalvårdstjänster	2
Utmattnings i arbetet	2
Allvarlig sjukdom	3
Funktionsnedsättning	2
Yttre kris/krig	2
Yttre kris/krig	2
En förälders allvarliga sjukdom/död	1
En förälders allvarliga sjukdom/död	1
Att hamna i fängelse, frigivning från fängelse	1
Att hamna i fängelse, frigivning från fängelse	1

Överraskande livssituationer	1
Överraskande livssituationer	1
Hantering av personliga uppgifter/data	6
<hr/>	
Hantering av personliga uppgifter	5
Hantering av personliga uppgifter	3
Elektronisk dokumentportfölj för medborgarna	1
Övergång till elektroniska tjänster	1
Anslutning till eller utträde ur religionssamfund	1
Anslutning till eller utträde ur religionssamfund	1
Ekonomiska händelser	13
<hr/>	
Anskaffning av egendom, ägande, försäljning och beskattning	3
Anskaffning av egendom, ägande, försäljning och beskattning	3
Planering av ekonomin	2
Planering av ekonomin	2
Placering	2
Placering	2
Ekonomiska svårigheter	6
Ekonomiska svårigheter	3
Fattigdom	2
Överskuldssättning	1
Företagande och företag	21
<hr/>	
Företagande och företag	21
Att bli arbetsgivare	2
Att bli företagare	3
Företagares arbetslöshet	2
Händelser under företagets livscykel	3
Internationalisering av företag	2
Företagets tillväxt	1
Utveckling av företag med hjälp av stöd	1
Företagsexpansion från utlandet till Finland	1
Avslutande av företag	1
Att grunda företag – utländsk företagare	1
Att grunda företag	3
Företagets ekonomiska svårigheter	1

Bilaga 2 – Observationer av den gemensamma utvecklingen som grundar sig på diskussionerna

Samordningen:

- Vem ser till att de olika utvecklingshelheterna samordnas?
- Hur ser man till att överlappningar och motstridigheter undviks i utvecklingen?
- Är visionerna enhetliga?
- Det måste finnas ett gemensamt mål och en tillåtande atmosfär.
- En aktör måste ha en helhetsbild av det ärende eller den tjänst som ska utvecklas och framför allt beslutsFÖRMÅGA.
- Även om alla behov tas i beaktande kan man inte nödvändigtvis tillgodose alla behov.
- Digital plattform/digitalt verktyg som gör det lätt att följa utvecklingen och delta
- Någon bär alltid huvudansvaret för att utveckla en viss helhet. Om ingen har huvudansvaret händer det lätt att utvecklingen kommer av sig.
- Information sprids i stor utsträckning till de målgrupper som är intresserade av den digitala utvecklingen.
- Målinriktade ekosystem skapas.
- Deltagare från olika aktörer förs samman.
- Resurser fördelas för samarbetet.
- En facilitator behövs för att underlätta den gemensamma utvecklingen.

Processen:

- Sammanställ en lösningsmodell, skapa en visionsberättelse, gärna en lätt prototyp som beskriver hur det kan fungera
- Beskriv nuläget
- Intervjua organisationer, kunder, tänk ut processerna end-to-end
- En konsekvent, systematisk, förutsedd process – stanna, fråga, lyssna, samarbeta
- Använd olika metoder: visuella, kreativa metoder osv.
- Tänk ut en fungerande roll för användaren i processen, planera och bygg upp den
- Inget stelt, formellt möte, utan ett möte som planerats med tanke på målgrupperna
- Engagemang: tydliga skeden, varför är vi här, hur syns mitt deltagande, konkret möjlighet att påverka, vad händer sen.
- Det kräver mod att lyfta upp halvfärdiga idéer på diskussionsbordet. Det kräver också självförtroende; någon måste acceptera att alla inte ställer sig bakom den egna idén.
- Fundera noggrant vilka grupper frågan gäller och bjud in representanter för dem.
- Skapa en trygg plats där man kan påverka på riktigt.
- Ett alternativ är till exempel lausuntopalvelu.fi
- Transparent process
- Kontinuitet
- Tjänstedesign:
 - Involvera användarna
 - Kundens behov
 - Nätverk
 - Konkret och genuint deltagande
 - I ett tidigt skede
 - Under hela processen
 - Olika
 - Erfarenhetsexperter
 - Tillgänglighet

Organisationernas och de övriga aktörernas roller:

- Organisationerna kan involvera användare i den gemensamma utvecklingen
- Pilotgrupper och utvecklingsgrupper från målgrupperna för livshändelserna
- Samarbete med organisationer
- Gemensam utveckling viktig med tanke på organisationerna. Viktigt att beskriva nuläget i samband med att den gemensamma utvecklingen börjar.
- Erfarenhetsexpertis, referensinformation.
- EU multi-actor approach & living lab: akademi, företag, medborgare, den offentliga sektorn.
- Personer som testar tjänsterna
- Frivilliga digitala stödpersoner
- Spridning av information om tjänsterna eller exempelvis hur man gör ett digitalt testamente
- Expertis: från Synskadades förbund för att göra tjänsterna mer tillgängliga (i synnerhet situationer där personen kan sköta sina ärenden själv men det inte är möjligt för att tjänsten är otillgänglig)
- I VALLI finns digitala råd där äldre kan påverka de digitala och tekniska lösningarna i sin vardag.
- Organisationerna bidrar med expertis och personer som hör till målgrupperna, de kan till exempel leda grupper i utvecklingsarbetet och tillsammans fundera på helheterna av livshändelser med de andra organisationerna och aktörerna, t.ex. prioriteringarna.
- Kehitysvammaliittos Selkokeskus: information och kunskap om lättläst språk
- VTKL/SeniorSurf håller på att skapa en helpdesk-tjänst för seniorer enligt principen om gemensam utveckling
- Olika slutanvändare involveras från början:
 - Ålder
 - Multiprofessionellt grepp
 - Olika människor/funktionshinder
- Företag, stiftelser med flera utan konkurrensaspekt
- Public-private-samarbete – multiprofessionellt samarbete

Bilaga 3: Skiss av matrismodellen för livshändelser

I den matrismodell som beskrivs nedan delas livshändelserna upp enligt två dimensioner: 1) komplexitet och 2) "allvarlighetsgrad" eller hur långtgående konsekvenser livshändelsen har.

Modellen är endast ett utkast på idéstadiet till ett förfarande som eventuellt kan användas för att strukturera livshändelsernas betydelse främst med tanke på prioriteringarna enligt den digitala kompassen. Även om den aldrig blir en operativ modell kan den kanske användas som ett redskap för diskussion och utveckling.

Bakgrundstankar av den som utvecklade modellen:

Själv tycker jag inte att det är en självklarhet att de situationer som kategoriserats i den mänskligt och administrativt tyngsta A1-klassen bör prioriteras för digitalisering/automatisering. Många fall i A1-klassen är mycket utmanande med tanke på digitaliseringsmålet, eftersom de uppvisar drag som är svåra att kvantifiera och det finns ett uttryckligt behov av mänskliga experter. Trots det har vissa händelser i klassen, t.ex. en närståendes död, redan nu digitala drag eftersom de omfattar en stor mängd maskinläsbar registerinformation och standardiserade processer (att upprätta en bouppteckning osv.). Åtminstone på kort sikt kan de största och mest praktiska digitaliseringsfördelarna på nationell nivå antagligen uppnås inom fallen i kolumn B.

Struktureringsövningen visade klart att en allmänt definierad, i princip standardiserad livshändelse kan variera mycket från fall till fall med tanke på klassificeringen. Är det en glädjens eller sorgens dag att gå i pension? Är det en lätt eller svår situation för en person att flytta till ett servicehem? En hurdan process kan en skilsmässa vara i enskilda fall? Jag har trots allt klassificerat också dessa fall, även om de grundar sig på en ungefärlig uppfattning om typiska fall och medelvärden. I detta sammanhang kan man också lyfta fram prioriteringarnas natur: när man väljer de 40 livshändelserna för den digitala kompassen ska man då utgå från livshändelsens komplexitet, digitaliseringens direkta nytta för majoriteten, fördelarna för samhällsekonomin eller möjligheterna att skydda utsatta personer? I praktiken borde man säkert prioritera alla dessa, men hur ska man väga upp dem mot varandra och vem ska bära ansvaret för det?

Marko Latvanen, Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata 13.6.2022

Matrismodellen:

UTKAST TILL MATRIS FÖR LIVSHÄNDELSE: KLASSIFICERING AV HÄNDELSE ENLIGT DERAS ADMINISTRATIVA KOMPLEXITET OCH INVERKAN PÅ INDIVIDEN (SITUATIONENS ALLVARLIGHETSGRAD)

MATRISENS VARIABLER + exempel	A. "Allvarlig situation": betydande förändring, ofta oförutsedd, förpliktelser, många olika aktörer, psykologisk press, ofta långvarig eller med långtgående konsekvenser	B. "Tillståndsrumba": en förändring som involverar aktörer och förpliktelser, dock färre än i klassen ovan, även erfarenhetsmässigt lättare och kortvarigare	C. "Vi sköter snabbt undan det obligatoriska": lätta och/eller frivilliga förändringar för vilka det finns färdiga modeller och få aktörer
1. Komplex, flera aktörer, detaljer som varierar från fall till fall, behovsprövning, sektorsövergripande stöd, personliga uppgifter om människan behövs i stor utsträckning	Till exempel en närståendes död, en allvarlig olycka, hemmet förstörs i en brand, svår skilsmässa	Till exempel flyttning utomlands, byte av yrke, grundande av företag	-
2. Få eller några aktörer och begränsat behov av personliga uppgifter, det finns en färdig process med en relativt utstakad stig och ett syfte	Till exempel avbrytande av värnplikts- eller civiltjänstgöring	Till exempel äktenskap, ett barns födelse, flyttning i Finland, gemensam ansökning till högskolor (kan vara mentalt prövande men är som process helt styrd och kräver lite personliga uppgifter)	Till exempel inledande av småbarnspedagogik eller grundskola
3. Okomplicerat förlopp "a -> b" för en definierad tjänst, normalt 1-2 tjänsteleverantörer, en organisation bär huvudansvaret	-	?	Till exempel ansökning om pass, utträde ur kyrkan

Klassificering:

De livshändelser som nämnts i smågrupperna under rundabordssamtalen Digi i vardagen 11.5.2022 har delats in i klasser enligt matrisen. A1=mest krävande, C3=lättast.

Händelserna har här ordnats in ungefärligt längs en högst teoretisk livscykel.

Händelse	Klass	OBS!
Inledning av småbarnspedagogik	C2	
Inledning av grundskola	C2	
Skriftskola	C2	
Läroanstalt på andra stadiet	B2	
Värnplikt	C2	Mycket långt styrd oberoende av serviceform, men kan bli komplicerad om man plötsligt vill byta serviceform – detta kunde eventuellt vara en separat händelse
Röstning	C3	I princip en funktion och inte en livshändelse, men kan med viss flexibel logik tolkas som en livshändelse
Ansökning till högskola/yrkeshögskola	B2	

Flyttning från barndomshemmet	B1	
Inledande av studier	B1	Inkluderar bostad, studerandeservice på orten, nationer, läroanstaltens rutiner osv.
Avbrytande av studier	A1	Kan från fall till fall vara lättare än A1. Dock ofta en allvarlig situation förknippad med bakgrundsproblem och behov av stöd och handledning.
Första arbetsplats	B2	
Äktenskap	C2	
Graviditet och barnets födelse	B2	Från fall till fall kan det här vara nästan vilken klass som helst.
Adoption	B1	Kan även vara A1
Namngivning av barn/dop	C3	
Flyttning i Finland	B2	
Grundande av företag	B1	
Avslutande av företag	B1	Kan även vara A1
Husbygge	B1	
Återvinning	B2	Återvinning är inte en livshändelse utan en funktion/tjänst, men att ordna återvinning till egnahemshuset eller bostadsbolaget kan vara det, klassificering enligt det Kan skötas på webben redan nu (den psykiska bördan för individen kan vara tung men administrativt sett är detta under kontroll)
Utträde ur kyrkan	C3	
Flyttning till Finland eller från Finland	B1	
Arbetslöshet	A1	
Jobbsökning	B1	
Avbrott i arbetslivet	B3	Här avses frivilliga avbrott, inte t.ex. permitteringar e.d. Kan också vara B2 i vissa fall, frilansare i de kreativa branscherna kan hamna i många olika situationer
Skuldsättning	A1	
Barnskydd	A1	Här tolkas "barnskydd" för klassificeringens tydlighets skull som placering utanför hemmet eller omhändertagande. Omfattar inte allt som ingår i barnskyddet.
Skilsmässa	A1	Kan förstås ske i samförstånd – denna klassificering för svårare fall. Detta har identifierats som en situation som om den inte är frivillig och om den är bestående utgör en stor börda och risk för människan. A1-klassificeringen med tanke på fallen ovan.
Ensamhet	A1	
Fängelse och frigivning från fängelset	A1	Frigivning från fängelset är en erkänd krisperiod då det behövs många olika former av stöd
Att råka ut för en olycka	A1	En allvarligare olycka där man förlorar hälsan och/eller kritisk egendom
Brottsoffer	A1	
Intressebevakning/förmynderskap	B1	En ungefärlig bedömning, delaktiga och experter vet antagligen bättre B2 är det vanligaste fallet, men de enskilda fallen kan variera: för vissa kan det vara A1, för andra C2, beroende på den enskilda personens inställning till situationen
Pensionering	B2	
Allvarlig sjukdom	A1	Inkluderar även akuta kriser med den mentala hälsan
Att bli närståendevårdare	A1	
Åldrande -> stödboende	B1	Också här kan enskilda fall variera stort Här avses händelsens hela ekosystem från fastställandet av dödsfallet till
Närståendes död	A1	slutförandet av begravningen