



VALTIOVARAINMINISTERIÖ  
FINANSMINISTERIET  
MINISTRY OF FINANCE

Finansministeriet

# Förslag till verksamhetsmodell för digitalt stöd

AUTA-projektgruppens slutrapport

19.12.2017

## Innehåll

1. Inledning .....	2
2. Utveckling av digitaliseringen och behov av stöd .....	5
2.1 Digitalisering av offentliga tjänster .....	5
2.2 Kundgrupper i de digitala tjänsterna och stöd som behövs vid användning av tjänster .....	6
3. Förslag till verksamhetsmodell för digitalt stöd .....	11
3.1 Former för digitalt stöd .....	12
3.1.1 Rådgivning vid ärendehantering hos myndigheter .....	14
3.1.2 Stöd, handledning och utbildning som ökar den digitala kompetensen.....	15
3.1.3 Metoder och verktyg för att ge digitalt stöd .....	16
3.1.3 Avgränsning av verksamhetsmodellen för AUTA-projektet .....	21
3.2 Aktörer som tillhandahåller digitalt stöd .....	25
3.2.1 Stöd för tillhandahållare av digitalt stöd och den riksomfattande utvecklare som föreslås i modellen.....	25
3.2.2 Regionala utvecklare och samordnare av det digitala stödet .....	28
3.2.3 Tillhandahållare av digitala stödtjänster .....	31
4. Principer och genomförande av hänvisningen i enlighet med verksamhetsmodellen .....	42
4.1 Hänvisning av kunder till digitalt stöd .....	42
4.2 Principer för styrningen.....	45
4.3 Olika faser och finansiering av genomförandet .....	46
4.4 Bedömning och uppföljning av det digitala stödet och verksamhetsmodellen .....	48
5. Rättslig grund och behov av ändringar i lagstiftningen .....	51
5.1 Tillhandahållande av digitala tjänster.....	51
5.2 Myndigheternas rådgivningsskyldighet.....	53
5.3 Dataskydds- och ansvarsfrågor kring digitalt stöd .....	56
5.4 Lagstiftningsändringar som verksamhetsmodellen för digitalt stöd kräver.....	60
6. Förslag till fortsatta åtgärder .....	65
7. Sammanfattning av verksamhetsmodellen.....	66
8. Källor.....	70
9. Bilagor.....	72
Bilaga 1 Urvalskriterier för AUTA-projektets försök.....	72
Bilaga 2 Försöken.....	73
Bilaga 3 AUTA-projektets möten .....	78

# 1. Inledning

Finansministeriet tillsatte den 1 juli 2016 AUTA-projektet som ska utveckla en verksamhetsmodell för stöd till elektronisk ärendehantering med hjälp av regionala försök. Projektperioden pågår till slutet av 2017.

”Digitalisering av offentliga tjänster” är ett av spetsprojekten i statsminister Sipiläs regeringsprogram. Genom att förnya verksamhetssätten byggs en användarorienterad och i första hand digital offentliga service för att det nödvändiga produktivitetsskuttet inom den offentliga ekonomin ska lyckas. I anslutning till detta fastställdes också ett mål för att hjälpa medborgare som inte är vana vid eller inte klarar av att använda digitala tjänster.

För att genomföra målet inledde finansministeriet AUTA-projektet som skulle utveckla en verksamhetsmodell för att hjälpa kunderna att hitta och använda digitala tjänster. Modellen erbjuder flera typer av stödformer i olika delar av landet åt kunder som inte själva kan använda digitala tjänster. Dessutom erbjuder modellen god praxis för tillhandahållande av digitalt stöd och stöd till tillhandahållare av digitalt stöd.

Stöd vid användning av digitala tjänster är redan nu tillgängligt för alla kunder. Det tillhandhålls av myndigheterna och andra leverantörer av offentliga tjänster, medborgarorganisationer och företag. Utbildning i digitala kunskaper ges dessutom i flera läroanstalter och till exempel medborgarinstituten har en klar roll i att förbättra digitala färdigheter. Informationen om stödet är mycket splittrad och utbudet av eller tillgången till digitalt stöd har inte granskats ur ett helhetsperspektiv. När tjänsterna blir allt mer digitala är det nödvändigt att även granska stödet vid elektronisk ärendehantering på ett allt mer systematiskt sätt.

I denna rapport beskrivs först olika behov och situationer i anslutning till stödet vid användning av digitala tjänster samt de som behöver stöd. Sedan presenteras verksamhetsmodellen som har utvecklats av AUTA-projektet. I projektet är stödformerna indelade i 1) rådgivning vid uträttande av ärenden hos myndigheter 2) stöd för och utbildning i kompetensutveckling och 3) riksomfattande utveckling av stödet och stöd till tillhandahållare av digitalt stöd. Sedan presenteras aktörer som deltar i verksamhetsmodellen, från en riksomfattande utvecklare av stödet och tillhandahållare av stöd till regionala utvecklare och samordnare och tillhandahållare av själva digitala stödet. Efter detta behandlas finansiering och styrning av verksamhetsmodellen och förslag som gäller den rättsliga grunden. Till slut finns en sammanfattning av förslaget till verksamhetsmodell för digitalt stöd.

Förslaget till verksamhetsmodell för digitalt stöd är en modell som starkt bygger på samarbete och där varje aktör kan hitta sin egen plats. Man har inte velat utelämna någon av de nuvarande aktörerna och dörren är öppen även för nya aktörer. Modellen är flexibel och kan anpassas efter digital utveckling i samhället, behov av stöd och stödformer. Detta möjliggör innovationer och uppmuntrar till att utveckla de digitala tjänsterna så att dessa beaktar kundernas behov på ett ännu bättre sätt än tidigare. Utvecklingen av modellen fortsätter också allteftersom ny kunskap och erfarenhet erhålls.

Projektet tillsatte en projektgrupp som bestod av representanter för betydande riksomfattande tjänsteleverantörer, ministerierna och den kommunala sektorn. Projektgruppens uppgift har varit att på förslag av sekretariatet välja försöksobjekt, följa upp framstegen i försöken och bereda ett förslag till stödmodell. Dessutom har gruppen behandlat projektets erfarenheter och godkänt slutrapporten för vidarebefordran. Sekretariatet har berett processen för val av försöksobjekt och lagt fram ett förslag till objekt som skulle väljas. Det har kommit överens om praktiska arrangemang för försöken

och sammanställt mellan- och slutrapporterna. Som en del av projektet har Broadscope Oy också tagit fram koncept för modellen som externt konsultarbete.

Ordförande för projektgruppen var Sami Kivivasara, lagstiftningsråd, enhetschef på finansministeriet, och följande personer var medlemmar i gruppen: Merja Heikkonen, konsultativ tjänsteman på social- och hälsovårdsministeriet, Tiina Hörkkö, områdeschef på Helsingfors stad, Merja Kangas, biträdande direktör på Skatteförvaltningen, Juha Karila, överinspektör på arbets- och näringsministeriet, Pirkko Kilpeläinen, enhetschef på Folkpensionsanstalten, Arto Laurikainen, kommundirektör för Paldamo kommun, Outi Lehmijoki, utvecklingschef på Finlands Kommunförbund, Marko Puttonen, utvecklingsdirektör på finansministeriet, och Marjukka Saarijärvi, konsultativ tjänsteman på finansministeriet.

Medlemmarna i sekretariatet var projektchef Katja Väänänen, specialsakkunnig på finansministeriet, Hannu Korkeala, ledande sakkunnig på Befolkningsregistercentralen, Heikki Talkkari, konsultativ tjänsteman, Johanna Nurmi, konsultativ tjänsteman, och Lotta Engdahl, projektsakkunnig på finansministeriet. I sekretariatets arbete deltog också Sanna Juutinen, projektsamordnare, Tanja Railo, kommunikationsexpert, och Pauliina Komulainen, assistent på finansministeriet.

Försöksverksamhet valdes till den viktigaste metoden att genomföra AUTA-projektet. Förutom att främjande av försökskultur tas upp i Sipiläs regerings regeringsprogram lämpar det sig också för situationen på projektets målfält, där det redan finns verksamhet och aktörer, men lite information om hur olika serviceformer fungerar och vad de omfattar. Behovet av digitalt stöd är också relativt nytt, vilket lämnar utrymme för serviceinnovationer som kan framkomma vid försöken. Som mervärde kan försöken ge upphov till ny lokal aktivitet som fortsätter även efter att försöksperioden har upphört. Enskilda försök presenteras kortfattat särskilt i faktarutan i rapporten.

En av projektets viktigaste uppgifter var att skapa en helhetsbild av de aktörer som var verksamma på understödsfältet och de understödsformer som aktörerna redan använde. I början av projektet strävade sekretariatet för AUTA-projektet efter att sprida information om försöksmöjligheten och hitta potentiella samarbetspartner till dem som söker sådana. Sekretariatet träffade sammanlagt 26 aktörer, främst organisationer för seniorer eller personer med funktionsnedsättning, men även bland annat yrkesutbildad personal inom bibliotekssektorn. Sekretariatet har fått mycket information om organisationernas verksamhet och metoder att stödja sina målgrupper. På mötena har parterna diskuterat mycket de utmaningar som äldre och specialgrupper har vid den elektroniska ärendehantering. Möten hölls också med aktörer från flera andra sektorer, företag, ämbetsverk och ministerier (se mer information i bilaga 4 AUTA-projektets möten). Dessutom har sekretariatet hållit kontakt med pågående försök och deltagit i seminarier om digitalt stöd. AUTA-projektet har arrangerat följande fyra möten: ett inledande seminarium den 8 februari 2017, arbetsseminariet ”digitaalset palvelut ensisijaiseksi” (”digitala tjänster i första hand”) den 30 maj 2017, en verkstadsdag inriktad på försök den 23 augusti 2017 och ett informationsmöte för tjänsteleverantörer och intressenter den 16 november 2017. AUTA-projektet arrangerar också ett avslutande seminarium den 13 februari 2018.

## Definition av och innehåll i digitalt stöd

I Finland saknas ännu en klara, gemensamma begrepp för stöd vid användning av elektronisk utrustning och elektroniska tjänster. Olika organisationer använder egna begrepp som de anser vara användbara, men för kunderna ger detta en oklar bild av de stödtjänster som tillhandahålls och av innehållet i stödet. Separat vokabulär gör att det är svårt att skapa en helhetsbild av stödfältet, och olika benämningar försvårar kommunikationen och informationen från tillhandahållare av stöd. Därför är det viktigt att det, samtidigt som man utvecklar strukturer som behövs för att genomföra det digitala stödet på riksnivå, skapas ett gemensamt begrepp med vilken kunderna hittar det stöd som de behöver. Dessutom ska gemensam vokabulär bidra till att samordna producenternas ömsesidiga kommunikation och kommunikation med riksomfattande aktörer. Vid skapande av en gemensam vokabulär har den riksomfattande utvecklaren och de regionala samordnarna av det digitala stödet, vilka föreslås i verksamhetsmodellen, en viktig roll. Detta arbete utför de dock inte ensamma, utan i samarbete med det omfattande fältet av tillhandahållare av stöd.

För behandling av den riksomfattande modellen är det viktigt att begreppet "digitalt stöd", som används i rapporten, definieras redan i detta sammanhang. "Digitalt stöd" har valts som ett gemensamt ord för ett flertal händelser därför att ordet är en kort term som beskriver själva verksamheten, är lätt att minnas och redan används av vissa organisationer. Dessutom beskriver hänvisningen till digitalisering stödets omfattning. Digitalt stöd är en mer omfattande funktion än bara anvisningar om användning av dator eller frågor om Internet. Digitalt stöd hänvisar inte heller till ett visst strikt begränsat innehåll på samma sätt som ordet "rådgivning", som hänvisar även till myndighetens rådgivningsskyldighet enligt förvaltningslagen.

Digitalt stöd är stöd vid

- elektronisk ärendehantering
- användning av e-tjänster
- användning av digital utrustning.

Syftet med det digitala stödet är att hjälpa kunder att använda en utrustning och elektroniska tjänster på egen hand och på ett säkert sätt.

Kunder tillhandahålls digitalt stöd

- i form av distansstöd (chatt, telefon- eller videostöd, servicepunkter utan personal osv.)
- i form av lokalt stöd (Servicepunkter, kamratstöd, stöd som ges i hemmet osv.)
- i form av utbildning (onlineutbildning, kurser, videor osv.)

när en person inte själv kan använda en tjänst eller utrustning eller inte äger någon utrustning. Till stödet hör också hänvisning av kunder till elektroniska tjänster.

Det är viktigt att hänvisning av kunder till elektroniska tjänster också anses vara digitalt stöd, eftersom kunder inte nödvändigtvis alltid har kännedom om ett digitalt servicealternativ.

## 2. Utveckling av digitaliseringen och behov av stöd

### 2.1 Digitalisering av offentliga tjänster

Digitalisering är ett genomgående tema i regeringsprogrammet. Behovet av digitalt stöd bygger på regeringens allmänna mål för digitaliseringen: "Genom nya verksamhets sätt görs de offentliga tjänsterna användarorienterade och i första hand digitala." Målet är att den digitala servicen ska vara den mest använda kanalen för att uträtta ärenden med myndigheterna.

Framtida mål och utsikter för digitaliseringen av tjänster har skisserats till exempel i finansministeriets arbete med en färdplan för tjänster som i första hand ska tillhandahållas på elektronisk väg. Färdplanen omfattar 112 digitala tjänster under 2017–2021 och är myndigheternas gemensamma viljeyttring av att de aktuella tjänsteleverantörerna vill tillhandahålla sina tjänster i första hand via elektroniska kanaler på bästa möjliga sätt.

I finansministeriets interna beredning och planer är bedömningen av prioriteringsstatusen för elektronisk ärendehantering och kommunikation att målet, det vill säga den elektroniska ärendehantering och kommunikationen ska vara den mest använda kanalen för att uträtta ärenden med den offentliga förvaltningen, kan uppnås före utgången av 2022. Vision 2022:

- Verksamhetsmodellerna för elektronisk ärendehantering för myndigheterna och användare av digitala tjänster har förtydligats och lagstiftningen stödjer säkrare och tydligare modeller för elektronisk ärendehantering.
- Myndigheterna har ålagts att tillhandahålla fysiska och juridiska personer tillgängliga och högklassiga digitala tjänster. Myndigheterna arrangerar informationen om och tillkännagivandet av ärenden som gäller personers ställning, rättigheter och skyldigheter, så att det alltid finns tillgång till en elektronisk kanal. Myndigheterna ska också på ett ändamålsenligt sätt se till att andra alternativa kanaler och ärendehanteringsmetoder finns tillgå.
- Användningen av digitala tjänster vid ärendehantering och kommunikation är i regel förpliktande för företag, organisationer och andra näringsidkare.
- Medborgare och andra fysiska personer ska uträtta ärenden och kommunicera i första hand via digitala kanaler. Personer förpliktas dock inte till digital ärendehantering.

Finansministeriet föreslår att prioriteringsstatusen för elektronisk ärendehantering och kommunikation ska främjas under regeringsperioden genom att utarbeta förslag till verksamhetsmodeller för elektronisk ärendehantering och kommunikation samt genom att utreda och föreslå åtgärder som behövs för att ändra lagstiftningen och kontinuerligt utveckla och upprätthålla kvaliteten på de digitala tjänsterna.

## 2.2 Kundgrupper i de digitala tjänsterna och stöd som behövs vid användning av tjänster

Digitaliseringen medför flera klart positiva faktorer som underlättar vardagen. En stor del av befolkningen i Finland är van vid att använda digitala offentliga tjänster. En betydande del kan, vill och vågar använda digitala tjänster, och återgång till fysiska tjänster skulle medföra problem för dem.

I Finland finns det också personer som inte anser sig vara förtrogna med användningen av digitala tjänster. Utmaningen kan vara att personen inte kan använda en dator eller en tjänst eller att en tjänst inte är användarvänlig. För många personer kan även rädsla att använda digitala tjänster utgöra ett hinder. Vissa vill helst uträtta sina ärenden på ort och ställe, över disk, eller om möjligt per telefon. Andra kan i sin tur inte använda digitala tjänster på grund av ett visst hinder. För dem kan fysisk ärendehantering eller ärendehantering per telefon eller befullmäktigande av en annan person för att uträtta egna ärenden vara det enda alternativet. Att en person inte använder digitala tjänster beror inte alltid på personens bristande kunskaper, ovilja eller rädsla, utan helt enkelt på att tjänsten inte är tillgänglig för personen, det vill säga tjänsten inte kan användas med hjälpmedel, till exempel skärmläsnings- eller förstöringsprogram för synskadade eller med punktdisplay.

Digitaliseringen förbättrar tillgången till offentliga tjänster för personer som kan och vill använda Internet. För sådana personer innebär tids- och platsberoende digitala tjänster att den ojämlikhet som användare av tjänsterna som beror på bland annat geografisk position eller livssituation minskar för personen. Samtidigt är digitaliseringen förknippad med faktorer som i sin tur ökar ojämlikheten. Personer som inte kan använda digitala tjänster kan ha svagare möjligheter att få information om olika ärenden och till exempel att jämföra olika servicealternativ. Hindret för att använda digitala tjänster kan också göra att det går trögt att boka och få tid för tjänster som sköts ansikte mot ansikte. Ojämlikhetsfaktorer kan samlas så att personer som skulle kunna ha mest nytta av användningen av digitala tjänster blir lämnade utanför tjänsterna och deras tillgång till nödvändiga tjänster därför blir långsammare eller förhindras.

En stor del av människorna vill dock lära sig att använda digitala tjänster. Av dessa skäl är det viktigt att se till att de inte blir utslagna vid den digitala utvecklingen av samhället. Det är viktigt att mångsidigt stöd tillhandahålls vid elektronisk ärendehantering och användning av digital utrustning så att stödet når dem som behöver det på rätt nivå och sätt.

De som behöver stöd vid användning av digitala tjänster grupperas ofta utifrån ålder: särskilt de äldre och unga behöver stöd. Äldre behöver särskilt stöd, eftersom de har varit i arbetslivet innan IT-kunskaper blev ett allmänt krav och då IT-tekniken som erbjuds för användning hemma blivit vardagligt. Psykiska och fysiska hinder som åldrandet medför kan också utgöra begränsningar att lära sig att använda digital utrustning och digitala tjänster eller att lära sig nya kunskaper och färdigheter. Unga har däremot digitala kunskaper och färdigheter, men hos en del omfattar kunskapen sekundära funktioner med tanke på arbetslivet och användningen av tjänster. Dessutom kan kunskapen om och intresset för samhället vara bristfälliga och även i fråga om unga har man börjat diskutera risken för digital marginalisering.

Man har inte samlat in omfattande uppföljningsdata om förutsättningar för användning av digitala tjänster eller om behov av digitalt stöd. Data samlas dock in i olika

sammanhang, och utifrån data är det möjligt att skapa en begränsad uppfattning om hinder som påverkar användning av digitala tjänster.

I Finland finns det 1,2 miljoner äldre (personer som har fyllt 65 år) av vilka cirka 500 000 inte har använt webbtjänster (Statistikcentralen 2015). Å andra sidan är äldre personer ingen homogen grupp. Enligt Valli Ikäteknologiakeskus undersökning (2017) har 74 procent av personer i åldern 65–74 år använt Internet medan motsvarande siffra för personer som fyllt 75 år var bara 31 procent.

Det är mycket svårt att beräkna det absoluta antalet personer som behöver digitalt stöd. Medborgares förmåga att börja använda digitala tjänster kan vara begränsad av bland annat följande skäl:

- 140 000 personer som har fyllt 65 år har låga inkomster och därför kan köp av utrustning vara en knäckfråga.
- 300 000 personer som har fyllt 75 år har inte en dator.
- 500 000 personer som har fyllt 65 år har inte en smarttelefon.
- En fjärdedel av personer som har fyllt 65 år, dvs. 242 000 personer, har aldrig använt Internet.
- 5 procent (= 250 000 personer) av befolkningen har synskada, läs- och skrivsvårigheter eller något annat funktionshinder. Dessa grupper har svårigheter att använda Internet om de saknar lämpliga hjälpmedel eller om vissa webbplatser inte är tillgängliga för dem som behöver använda hjälpmedel.
- 393 000 finländare har minnesstörningar eller andra kognitiva symptom som stör vardagen, och 192 000 av dem har diagnostiserade minnesstörningar.
- Bakom språkbarriären finns till exempel invandrare.
- Vissa unga behöver hjälp med att uträtta ärenden med myndigheter.

När vi granskar orsakerna till varför det är svårt att använda digitala tjänster kan orsakerna delas in i två grupper: bristande utrustningsresurser och bristande kunskapsresurser. Bristen på utrustningsresurser kan orsakas av fattigdomen eller exempelvis för att personen bor på en ort där datakommunikationerna inte fungerar bra. Kunskapsresurser kan vara egentliga digitala kunskaper och färdigheter samt bland annat tillräckligt god samhällskänedom och kunskaper i servicespråk. Sensoriska funktionsnedsättningar och motoriska störningar kan räknas in i denna grupp. Visserligen kan de förbättras med utrustningsresurser, om det finns lämpliga hjälpmedel tillgängliga.

När förmåga att röra sig läggs till som en tredje dimension när det gäller att få hjälp, det vill säga en kunds möjlighet att besöka ställen som erbjuder hjälp, finns det olika situationer där kunden kan behöva assistans. I tabellen nedan beskrivs enligt utmaning olika ärendehanteringsmetoder, stödformer och alternativa kanaler för att uträtta ärenden.



Kompetens	Utrustning	Rörlighet	Stödsituation
Nej	Nej	Nej	Ärendehantering per telefon, ärendehantering för någon annans räkning
Nej	Nej	Ja	Ärendehantering på plats, ärendehantering per telefon, ärendehantering för någon annans räkning
Nej	Ja	Nej	Assisterad ärendehantering hemma
Nej	Ja	Ja	Assisterad ärendehantering vid Servicepunkt eller hemma
Ja	Nej	Nej	Självbetjäning med lånad utrustning
Ja	Nej	Ja	Självbetjäning vid ett serviceställe
Ja	Ja	Nej	Självbetjäning hemma
Ja	Ja	Ja	Självbetjäning

Tabell 1: Exempel på situationer där digitalt stöd behövs vid ärendehantering samt alternativa servicekanaler.

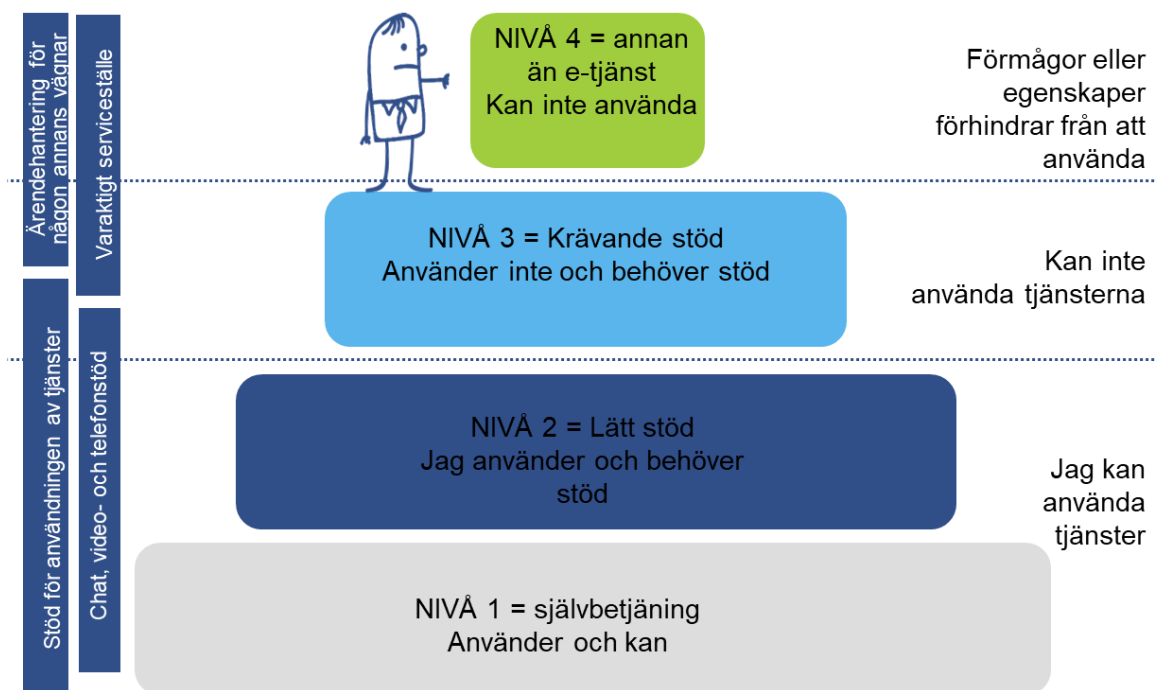
I praktiken ska man hitta en lämplig verksamhetsmodell för stöd i alla servicesituationer och identifiera aktörer som kan ge service i olika situationer.

Största delen av dem som behöver stöd kan lära sig använda digitala tjänster på egen hand genom förbättrade digitala kunskaper och färdigheter eller genom ökad tillgänglighet och användbarhet, medan vissa kommer att behöva stöd regelbundet. Då kan de behöva även annat stöd, bland annat stöd för att bo hemma. Dessutom finns det människor som inte ens med hjälp av stöd är i stånd att använda elektroniska tjänster, och för dem ska andra kanaler att uträtta ärenden säkerställas, till exempel service per telefon eller över disk. En fullmakt är ett sätt att uträtta ärenden, och då uträttar fullmaktstagaren vissa ärenden för fullmaktsgivarens räkning.

Trots att den aktiva, arbetande befolkningen har de bästa digitala kunskaperna och färdigheterna, gäller det att inte glömma att situationen kan förändras under livets lopp. Digitala kunskaper och färdigheter som en person har lärt sig i arbetet kan bli inaktuella eller förmågan att handla på egen hand kan försämrats till följd av sensoriska störningar eller minnesstörningar. På grund av sjukdomar eller ekonomiska svårigheter kan livssituationen förändras så att det blir svårare att handla i en digital värld. Var och en av oss kan ibland behöva stöd i att använda digitala tjänster, till exempel när det finns störningar i en tjänst och det därför är oklart om en elektronisk ansökan har kommit fram.

Det digitala stödet gynnar främst medborgare som har tillgång till digital utrustning och som behöver stöd i att använda utrustningen eller elektroniska tjänster. De kan till och med ge kamratstöd i den egna närståendekretsen, om de garanteras goda baskunskaper om elektronisk ärendehantering.

Enligt principerna i verksamhetsmodellen för digitalt stöd kan kunderna delas in i fyra grupper. Med tanke på kundservice och tillhandahållande av digitalt stöd kan nivåerna på stöd grupperas på följande sätt:



Figur 1. Nivåerna på kundens behov av stöd.

Kunder som behöver digitalt stöd kan delas in i fyra grupper. Nivåerna på kundens behov av stöd kan beskrivas på följande sätt:

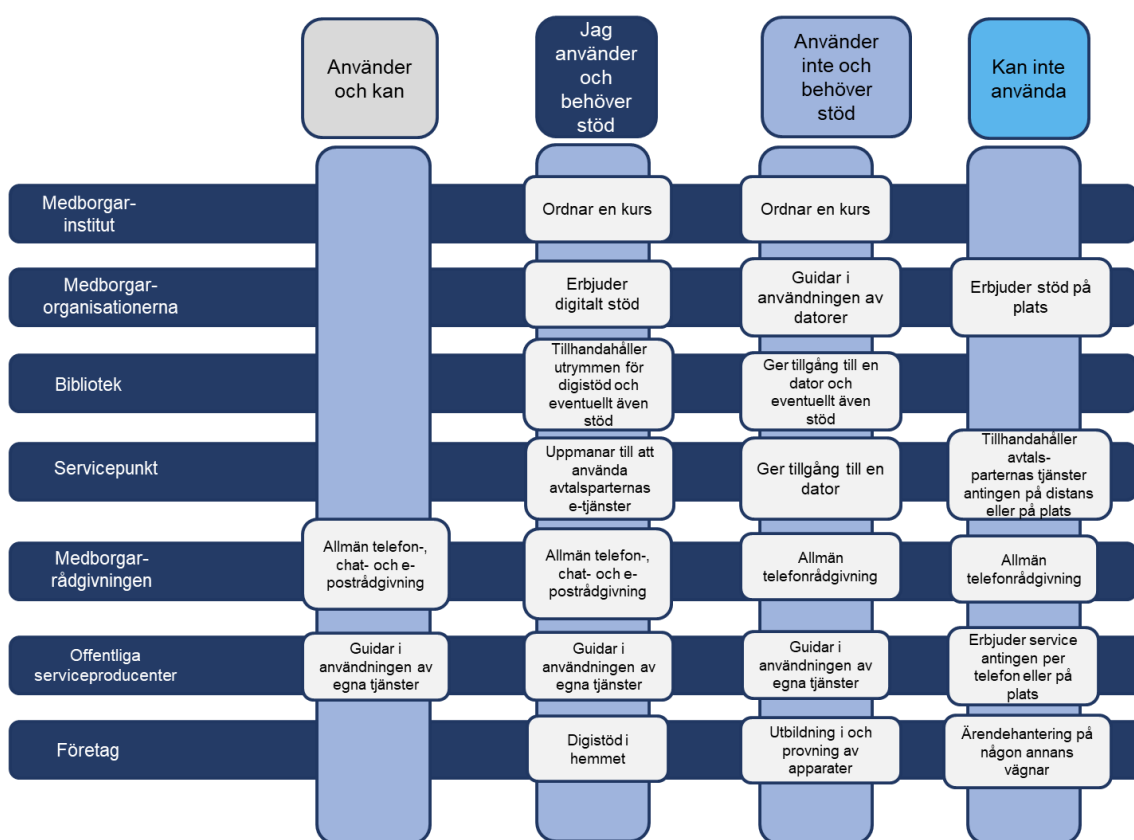
1. Kunder som kan och använder tjänster = självbetjäning • På stödnivå 1, där kunden kan använda tjänsten enligt självbetjäningsprincipen, är verktyget för bättre tjänster utveckling av digitala tjänster.
2. Kunder som kan använda tjänster, men som behöver handledning eller tillfälligt stöd = "lätt stöd" • På stödnivå 2, där kunden behöver lätt stöd, kan stödet ordnas via elektroniska kanaler i anslutning till tjänsten, till exempel tjänster av typen chatt och Messenger. Det kan vara fråga om behov av stöd vid användning av tjänsten eller av råd om tjänsten, och då hänvisas kunden till den myndighet som tillhandahåller tjänsten.
3. Kunder som inte använder tjänster behöver handledning eller regelbundet stöd = "krävande stöd" • På stödnivå 3, där kunden inte kan använda digitala tjänster eller digital utrustning och behöver mer krävande stöd, kan stödet ges i form av distansservice eller telefonservice. Dessutom tillhandahålls lokalt stöd på bland annat ställen för elektronisk ärendehantering, som olika organisationers kamratstöd och i form av utbildning.
4. Kunder som inte kan använda digitala tjänster och som inte kan hjälpas med att börja använda tjänsterna och utrustningen = andra servicekanaler • På stödnivå 4, där kunden inte kan använda tjänsten, ska det ses till att kunden kan uträtta ärenden hos myndigheten via andra kanaler, till exempel per telefon eller genom att besöka myndigheten. I dessa fall används ofta en fullmakt vid ärendehantering.

## SAMMANFATTNING

- Digitalisering är ett genomgående tema i regeringsprogrammet. Behovet av digitalt stöd bygger på regeringens allmänna mål för digitaliseringen: "Genom nya verksamhets sätt görs de offentliga tjänsterna användarorienterade och i första hand digitala." I anslutning till detta är ett mål också att hjälpa medborgare som inte är vana vid eller inte klarar av att använda digitala tjänster.
- Digitaliseringen medför flera klart positiva faktorer som underlättar vardagen. En stor del av befolkningen i Finland är van vid att använda digitala offentliga tjänster, och återgång till fysiska tjänster skulle medföra problem för dem.
- I Finland finns det också personer som inte anser sig vara förtrogna med användningen av digitala tjänster. Utmaningen kan vara att personen inte kan använda en dator eller en tjänst eller att en tjänst inte är användarvänlig. För många personer kan även rädsla att använda digitala tjänster utgöra ett hinder. Vissa vill helst uträtta sina ärenden på ort och ställe eller per telefon. Andra kan i sin tur inte använda digitala tjänster på grund av ett visst hinder. Tjänster kan dessutom vara otillgängliga.
- Man har inte samlat in omfattande uppföljningsdata om förutsättningar för användning av digitala tjänster eller om behov av digitalt stöd. Data samlas dock in i olika sammanhang, och utifrån data är det möjligt att skapa en begränsad uppfattning om svårigheter och hinder som påverkar användning av digitala tjänster.
- Behovet av stöd beror på många faktorer, bland annat oerfarenhet, hinder som åldern medför, språkbarriärer, fysiska hinder, avsaknad av utrustning eller problem med tillgänglighet eller användbarhet av webbplatser. Det beror inte alltid på användaren att det är svårt att uträtta ärenden via en digital tjänst, utan orsaken kan också vara att tjänsten har genomförts felaktigt eller dåligt.
- Med tanke på digitalt stöd kan svårigheter och assistanssituationer vid användning av digitala tjänster grovt indelas enligt kunders bristande utrustningsresurser, bristande kunskapsresurser och förmåga att röra sig.
- Kunders behov av digitalt stöd kan delas in i följande fyra grupper:
  1. kunder som kan och använder tjänster själva
  2. kunder som använder tjänster, men som behöver handledning och tillfälligt stöd
  3. kunder som inte använder tjänster, men som behöver handledning och regelbundet stöd
  4. kunder som inte kan använda elektroniska tjänster och som garanteras andra metoder att uträtta ärenden.

### 3. Förslag till verksamhetsmodell för digitalt stöd

I dag är servicevägen till digitalt stöd mångskiftande och ibland också osammanhängande för kunder som behöver stöd vid ärendehantering. Stöd för digital ärendehantering inom den offentliga sektorn tillhandahålls av såväl organisationer som producerar aktuella digitala tjänster, kommunernas servicepunkter som Medborgarrådgivningen i form av allmän rådgivning. Dessutom tillhandahålls mångsidigt digitalt stöd av bland annat vissa bibliotek och flera aktörer inom den tredje sektorn. Organisationer tillhandahåller mångsidigt stöd, allt från kamratstöd till grupphandledning och utbildning samt även reparation av utrustning. Utbildning anordnas också av flera medborgarinstitut. Företag som så småningom hittat marknaden för digitalt stöd. De som behöver digitalt stöd anlitar ofta även sina nära anhöriga och vänner.



Figur 2. Exempel på användning av digitalt stöd.

Syftet med det digitala stödet är i regel att stödja kunder så att de kan uträtta ärenden och vid behov själva företa rättshandlingar i digitala tjänster. Målet är att kunder eventuellt i fortsättningen kan uträtta ärenden i digitala tjänster utan hjälp eller med lättare stöd tack vare det digitala stöd som de har fått. Utgångspunkten är att kunder som får stöd fortfarande är ansvariga för egen ärendehantering och att kundernas självbestämmanderätt och självständighet bevaras.

Verksamhetsmodellen för digitalt stöd har skapats utifrån de servicesituationer som har identifierats och efter kunders behov i de olika situationerna. I AUTA-projektets försök fastställdes och dokumenterades utmaningar och behov av stöd vid användning av digital utrustning och digitala tjänster i olika kundgrupper.

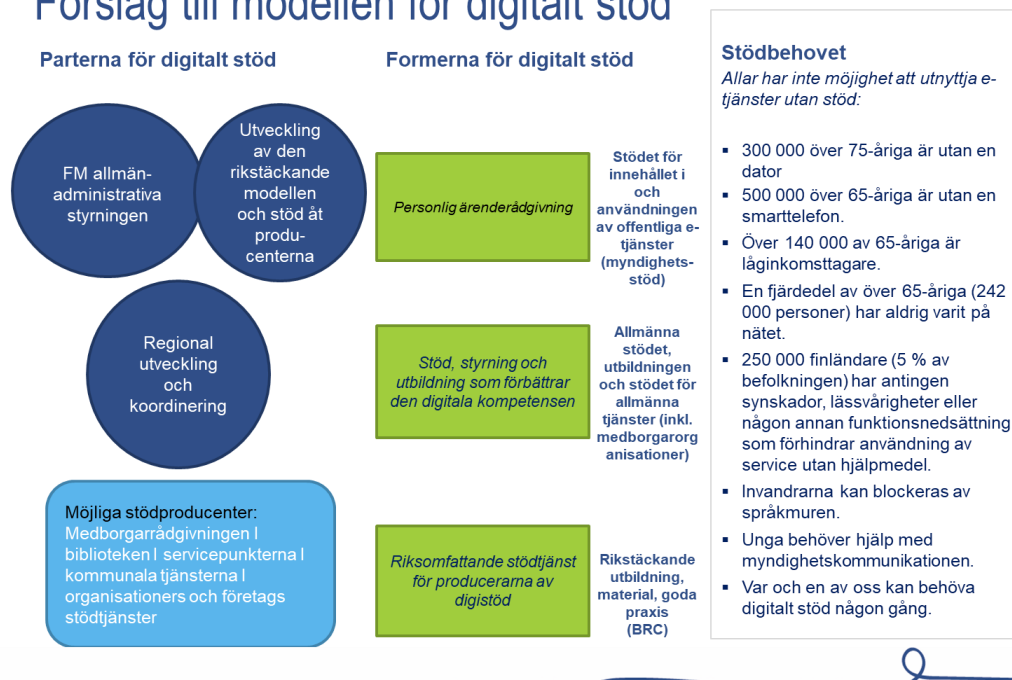
Utifrån dessa skapades en verksamhetsmodell för digitalt stöd, som består av tre element:

1. Former för digitalt stöd
2. Aktörer som tillhandahåller digitalt stöd
3. Styrning och finansiering av modellen samt rättslig grund

Det är fråga om en modell som starkt bygger på samarbete och där varje aktör kan hitta sin egen plats. Man har inte velat utelämna någon av de nuvarande aktörerna och dörren är öppen även för nya aktörer.

Modellen är generellt sett flexibel och kan anpassas efter digital utveckling i samhället, behov av stöd och stödformer. Detta möjliggör innovationer och uppmuntrar till att utveckla de digitala tjänsterna så att dessa beaktar kundernas behov på ett ännu bättre sätt än tidigare. Ur kundens synvinkel förtydligar och harmoniserar strukturerna stödfältet och det är lätt att hänvisa kunden till lämpligt stöd.

## Förslag till modellen för digitalt stöd



Figur 3. Delfaktorer i verksamhetsmodellen för digitalt stöd.

### 3.1 Former för digitalt stöd

Utbudet av digitalt stöd varierar stort på olika orter. På vissa orter, särskilt tätbebyggda orter, är utbudet mångsidigt och aktivt. På andra orter finns det däremot nästan inga tillhandahållare av digitalt stöd alls. Detta är ett problem som verksamhetsmodellen försöker lösa.

Det finns många olika metoder att ge digitalt stöd. Till metoderna och verktygen för att ge digitalt stöd hör videoförbindelser, stöd som tillhandahålls på stödpunkter, stöd som ges i hemmet, kamratstöd, handledning i grupp, utbildning och även reparation av utrustning m.m. Stöd ges antingen i samma rum eller som distansstöd. I begränsade

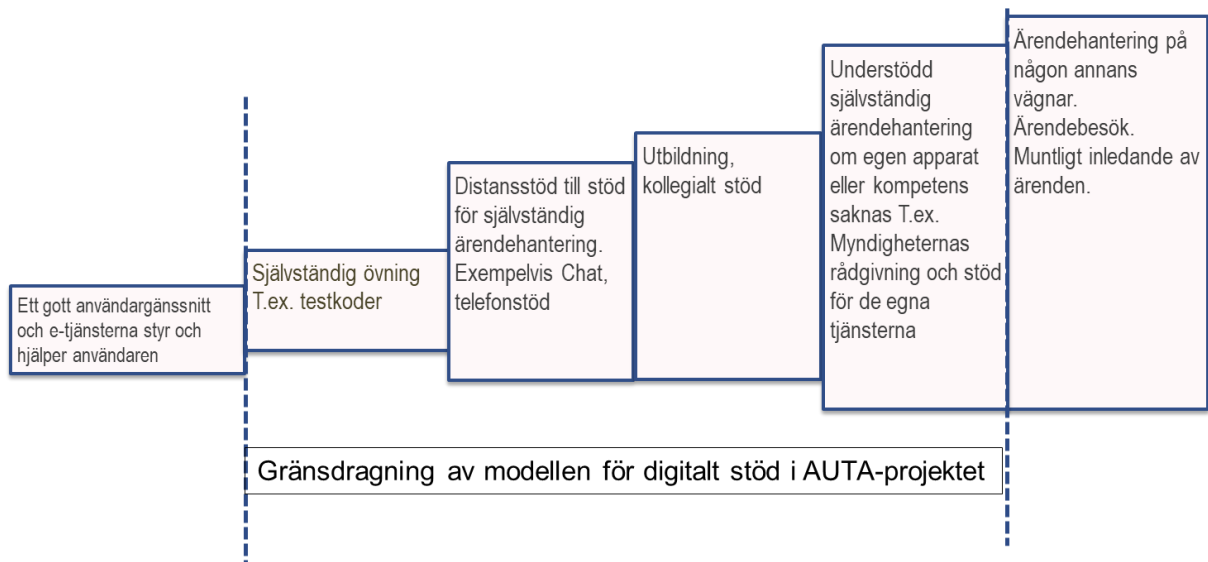
situationer används och går det också att använda undervisningsvideor, försöksplattformar och stödmetoder som den tekniska utvecklingen möjliggör, till exempel automatisering av stöd och robotik där en dator svarar på frågor.

Olika metoder att ge digitalt stöd testades i de regionala och lokala försöken som ingick i projektet. Digitalt stöd tillhandahölls i bland annat bibliotek, hemmet, hälsovårdscentraler, "digikinkerit" (möten för information om digitaliseringen), köpcentrum och i ett byalags lokaler. Stöd gavs i användning av utrustning, även i reparation av utrustning, uppdatering av program och i stor omfattning i användning av digitala tjänster. Utifrån erhållna erfarenheter är det beaktansvärt att en del av äldre personer till exempel skulle kunna sköta sina ärenden på elektronisk väg, om de hade den utrustning som behövs, exempelvis en pekplatta, och instruktioner om utrustningen. Kunder som hör till denna grupp bor också i landskap där avstånden är långa. För att aktivera sådana kunder behövs bland annat avgiftsfria utrustningsförsök, kamratstöd och digitalt stöd som ges i hemmet. Detta har testats bland annat i föreningen Apuomena ry i Lojo och i Gustav Adolfs. Om kunderna i denna grupp får stöd kan de delvis utträta ärenden med olika myndigheter till exempel enligt modellen Virtu. Modellen har testats i Lappland, där man har byggt upp en direkt stödd videoförbindelse mellan kommunens lokaler och den myndighet hos vilken ärenden utträttas.

#### Stöd för elektronisk ärendehantering på Virtu-servicepunkterna inom kommunerna i Lappland

En Virtu-servicepunkt är ett virtuellt rum som är avsett för kunder och där man kan öppna till exempel en förbindelse till FPA:s onlinerådgivning. En kund kommer till en Virtu-servicepunkt i förväg vid en överenskommen tidpunkt. Kunden förväntas inte ha IT-kunskaper. Ett utbildningsprogram och ett stödmaterial har utarbetats för kommunernas anställda så att dessa kan hänvisa kommuninvånare till digitala Virtu-tjänster på rätt sätt. Målet för Virtu-tjänsterna är att ge kommuninvånare uppmuntrande stöd för att tillägna sig kunskaper om elektronisk ärendehantering.

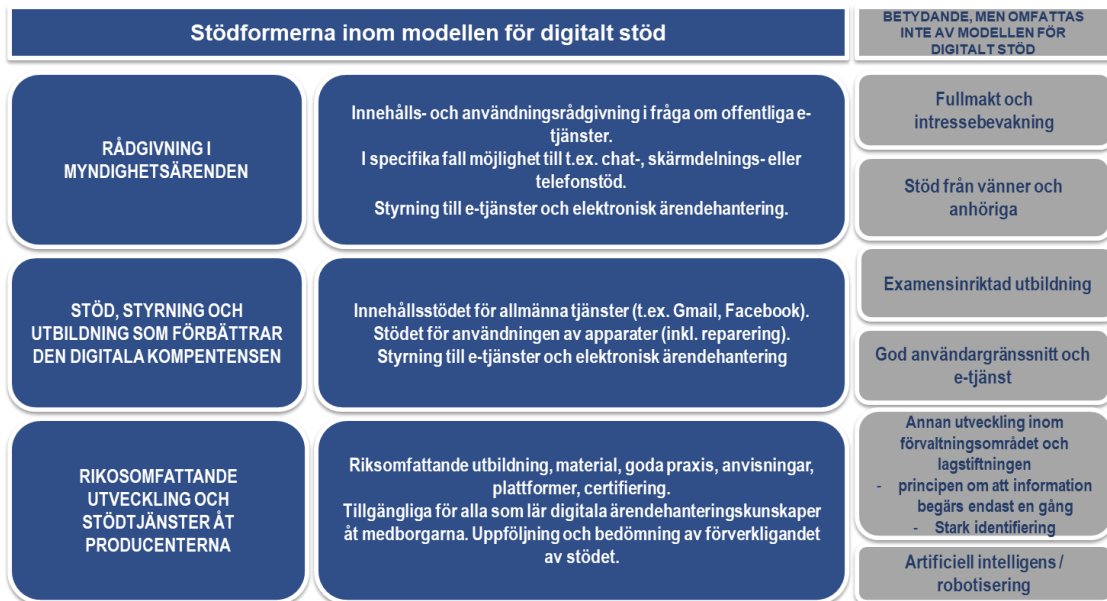
AUTA-projektet utvärderade och begränsade de områden som ingår i den riksomfattande modellen beskriven i denna rapport och vilka frågor som i sin tur är sådana som ska avgöras på andra sätt. Modellen för digitalt stöd omfattar det mångsidiga stöd och den mångsidiga rådgivning gällande utrustning och digitala tjänster som avses i definitionen av digitalt stöd, och vad olika aktörer, såsom organisationer, företag, kommuner och staten, tillhandahåller sina kunder och kommuninvånare som stöd för att dessa ska kunna utträta sina ärenden på egen hand. Dessa former för digitalt stöd samt metoderna och verktygen för att ge digitalt stöd behandlas nedan närmare. Därutöver behandlas och motiveras kortfattat även de verksamhetsformer och faktorer som inte ingår i modellen, men som är viktiga för att kunden ska klara sig i vardagen, eller som påverkar behovet av digitalt stöd nu och i framtiden.



Figur 4. Stödformer i enlighet med verksamhetsmodellen för digitalt stöd.

Enligt verksamhetsmodellen för digitalt stöd är stödformerna är följande:

- Rådgivning vid ärendehantering hos myndigheter
- Stöd, handledning och utbildning som ökar den digitala kompetensen
- Riksomfattande stödtjänst för tillhandahållare av digitalt stöd (en närmare beskrivning av detta finns i avsnitt 3.2.1 Stöd för tillhandahållare av digitalt stöd och den riksomfattande utvecklare som föreslås i modellen)



Figur 5. Stödformerna enligt verksamhetsmodellen för digitalt stöd.

### 3.1.1 Rådgivning vid ärendehantering hos myndigheter

Med rådgivning vid ärendehantering hos myndigheter avses här en sådan rådgivning gällande innehållet i eller användningen av en offentlig digital tjänst som tillhandahålls av producenten av den digitala tjänsten eller en organisation som rådgivningsuppgiften har getts separat.

Myndigheterna anses ha skyldighet att ge sina kunder råd i anslutning till användningen av digitala tjänster enligt serviceprincipen och rådgivningsskyldigheten förvaltningslagen (434/2003, nedan FL). Med detta avses exempelvis råd om var en digital tjänst är tillgänglig eller hur ett användargränssnitt används, till exempel hur en blankett skickas eller hur uppgifter fylls i.

Tjänsten Medborgarrådgivningen har också tilldelats uppgiften att tillhandahålla allmän rådgivning. Medborgarrådgivningen är en allmän rådgivningstjänst för alla som använder offentlig service, och den stöder myndigheternas rådgivningstjänster. Tjänsten är avgiftsfri och ger råd per telefon, via chatt och per e-post. Servicepunkterna, som avses i lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen (223/2007, nedan samservicelagen), ger också stöd vid elektronisk ärendehantering i tjänster som tillhandahålls av myndigheter med vilka servicepunkten har ingått ett serviceavtal.

Dessutom ges stöd i användning av offentliga digitala tjänster av exempelvis vissa bibliotek och flera organisationer. Det ska dock beaktas att det digitala stöd som tillhandahålls av andra aktörer än de lagstadgade myndigheterna och organisationerna handlar om annat än den rådgivning och hänvisning som förutsätts enligt serviceprincipen och rådgivningsskyldigheten i förvaltningslagen. Därför har vi velat behandla myndigheternas rådgivning vid ärendehantering i ett separat avsnitt.

Serviceprincipen och myndigheternas rådgivningsskyldighet enligt förvaltningslagen behandlas närmare i avsnitt 5.2 Myndigheternas rådgivningsskyldighet.

### **3.1.2 Stöd, handledning och utbildning som ökar den digitala kompetensen**

Stöd, handledning och utbildning som ökar den digitala kompetensen omfattar allt digitalt stöd som hör till definitionen av digitalt stöd och avgränsningen av modellen för digitalt stöd. Det är ingen sådan rådgivning, allmän rådgivning eller ett sådant stöd från tillhandahållare av digitalt stöd som enligt förvaltningslagen tillhandahålls i myndigheternas digitala tjänster. Med denna stödform avses sådant allmänt stöd och sådan handledning och utbildning som tillhandahålls av bland annat olika organisationer, bibliotek, medborgarinstitut och vissa företag, samt det stöd som kommunerna köper eller tillhandahåller kommuninvånare utöver rådgivningen vid sina egna tjänster.

Syftet med stödformen är att på många olika områden öka invånarens grundläggande färdigheter i att använda olika verktyg och modet att använda tjänster. Stödformen kompletterar på ett viktigt sätt myndigheternas rådgivning vid sina digitala tjänster samt Medborgarrådgivningens och Servicepunkternas allmänna rådgivning. Tjänsteleverantörerna kan noggrannare beakta just de egna kundgruppernas behov och kunskapsnivå när de tillhandahåller digitalt stöd. Metoder och verktyg finns tillgängliga från stöd som ges i hemmet till kamratstöd och från grupphandledning till utbildning och även reparation av utrustning. Verksamheten hos tillhandahållare av denna stödform bygger på den särskilda lagstiftning som gäller tillhandahållare och på finansieringen från eller affärsverksamheten för de finansieringskanaler som stödjer tillhandahållare.

Nedan presenteras kortfattat de vanligaste metoderna och verktygen som olika tillhandahållare av digitalt stöd använder för att ge digitalt stöd och som modellerades i projektets försök.



### 3.1.3 Metoder och verktyg för att ge digitalt stöd

#### Lämpliga tekniska servicekanaler för att ge digitalt stöd

##### *Telefon*

Telefon är en synkron kanal som binder användaren under hela servicetillfället. I praktiken är telefon den kanal som används mest vid myndigheternas rådgivning, men den är inte den mest optimala kanalen på grund av avsaknaden av visuellt stöd. Vid användning av telefon skulle det bli enklare att ge digitalt stöd när till exempel en skärmdelning eller en komplett videoförbindelse kopplas till telefonförbindelsen.

Telefon lämpar sig endast i begränsad omfattning för ärendehantering på grund av att det är svårt att genomföra stark autentisering. Å andra sidan är telefon den mest tillgängliga kanalen, vilket just därför förklarar varför den är den vanligaste kanalen. För att spara servicetillfällen behöver samtal spelas in.

##### *E-post*

E-post är en asynkron kanal som bygger på en icke kontinuerlig förbindelse. Den lämpar sig bäst i icke brådskande situationer där ärenden kan dröja. Fördelen med e-post är att den används i stor omfattning och att det är möjligt att foga bland annat bilagor, såsom skärmdumpar. Som kanal för skriftlig kommunikation kan den lätt orsaka missförstånd. I sin grundform möjliggör den inte heller ärendehantering på grund av ett bristfälligt dataskydd, och därför använder många myndigheter den högst som kanal för teknisk rådgivning.

Responsblanketter genomförs ofta med anslutning till e-post och motsvarar som kanal även i övrigt den. På samma sätt som e-post dokumenteras de automatiskt, vilket innebär att hela servicetillfället kan spåras och återställas.

##### *Chatt*

I chatt förenas en synkron telefonförbindelse med e-postens skrivfunktion. Den anses dock vara en kanal där kommunikationen är friare till formen, och därför har den blivit mycket populär i olika situationer där digitalt stöd, såsom rådgivning eller handledning, tillhandahålls. Till skillnad från telefon är det via chatt möjligt att sköta flera samtidiga kundförbindelser, vilket har gjort den mycket populär bland tjänsteleverantörerna. Funktionen för skärmdelning kan anslutas även till chatt. Fullständig ärendehantering kan i regel inte genomföras via chatt på grund av avsaknad av identifiering. Servicetillfällen kan oftast sparas.

##### *Videoförbindelse (distansförbindelse)*

Videoförbindelse anses som framtidens kanal. En del tjänsteleverantörer har anslutit en identifieringsmöjlighet till videoförbindelsen för att även kunna anhängiggöra ärenden. Möjligheten till skärmdelning gör kanalen till en lovande kanal för digitalt stöd.

Trots olika försöksprojekt har myndigheterna inte i stor utsträckning tillämpat videoförbindelse som kanal för stödtjänster. Orsaken kan vara att läget på produktmarknaden är oklart och omoget. Utbudet utgörs av både operatörernas kommunikationslösningar och programleverantörernas videotjänster och det är inte klart vilka produkter som visar sig vara livskraftiga bland kunderna. Det kan hända att läget blir klarare när webbstandarderna har färdigställts och blivit allmännare även på detta område.

Till belastningen kan videoförbindelse jämföras med telefon och kräver noggrann planering som kontinuerlig tjänst. Flera av de videolösningar som hittills skapats bygger

på tidsbokning och är svårare att använda än kontinuerliga tjänster. Tjänsteleverantörerna anser nu uppenbart inte att mervärdet från video är så stort att man är beredd att överföra resurser från fungerande telefontjänster till videotjänster.

#### Utsjoki kommuns försök, stöd som ges i hemmet

I försöket för den som skulle ge digitalt stöd till ett överenskommet ställe (till exempel kundens hem). Avstånden inom Utsjoki kommun är dock långa och tog mycket tid av stödpersonens arbetsdag. I försöket konstaterades därför att digitalt stöd som ges via distansförbindelser är ett bättre alternativ, om det inte går att anställa fler stödpersoner. Digitalt stöd behövs också vid användning av en distansförbindelse. Flera kunder hade problem med förbindelsen och Internetförbindelsen räckte inte till vissa kunders hem. I Utsjoki kommun bor ett flertal samer som upplevde brist på tolktjänster och tjänster på samiska. De skulle kunna bli mer intresserade av att uträtta ärenden via digitala tjänster om tjänsterna var tillgängliga på modersmålet.

### Försöksmiljöer, försökskoder

Genom försöksmiljöer som har skapats i anslutning till digitala tjänster möjliggörs övning i digitala tjänster, antingen på egen hand eller stödd, innan själva tjänsterna börjar användas. Bland annat flera av projektets försök ansåg att sådana övningsmiljöer var bra och ofta bättre metoder än undervisningsvideor att lära sig att använda digitala tjänster på ett säkert sätt i egen takt. Ibland utgör rädslan för fel ett hinder för oerfarna kunder att öva användning direkt i digitala tjänster. Undervisningsvideor kan dessutom ge instruktioner i alltför snabb takt och vara svåra att följa. Övning i till exempel stark autentisering med försökskoder kan ofta göra det lättare att ge digitalt stöd, eftersom egna koder inte enligt lag med något undantag får överlåtas till någon annan.

### Undervisningsvideor

Undervisningsvideor har blivit en populär metod att ge handledning i digitala tjänster. En undervisningsvideo är en kombination av kommentarer och bilder, men kan med tanke på övning framskrida för fort. Dessutom är det inte möjligt att ställa direkta frågor och övningen är inte likadan som i försöksmiljöer.

### Kamratstöd

Kamratstöd är en metod för flera organisationer, särskilt organisationer för äldre, att ge digitalt stöd. Kamratstöd har varit populärt, eftersom det är en bra kombination av personligt stöd, handledning i kundens takt, möjlighet att ställa frågor, sociala möten och stödgivarens och stödtagarens kamratskap som kan göra det lättare att ställa frågor och eventuellt förstå svar. Kamratstöd har tillhandahållits av bland annat Celas fadderkoncept där kamrathandledarna instruerar att använda Celas ljudböcker, Pihtipudas kommuns försök, där en av de många utbildningsformerna var grupphandledning där seniorer också vid sidan av handledaren kunde instruera varandra att använda utrustning, och Hovi Group.

### Hovi Group, Digikutsut

Hovi Groups vårdhem arrangerar Digikutsut för seniorer och mentalvårdens rehabiliteringsklienter, där företagets klienter och även andra äldre samlas på ett och samma ställe för att lära sig att använda digital utrustning. Programmet för mötena har utarbetats ur pedagogiska perspektiv och varje möte leds av en digivärdinna eller digivärd som har utbildats i digitala tjänster. Vid sidan av handledaren kan seniorer erbjuda kamrathandledning och lära varandra inlärd kunskaper och färdigheter. Med kamratstöd är det möjligt att lösa utmaningar som skillnaderna i deltagares kunskapsnivå medför vid grupphandledning.

## Utbildning

Organisationer och medborgarinstitut har en viktig roll i allmänt lärande och utveckling av IT-kunskaper och IT-färdigheter. Även mediernas roll ökar antagligen i framtiden. Yle planerar till exempel att under 2018 inleda en mångmedial kampanj, ”digitaidot – digital kompetens”, där syftet är att samarbeta med bland annat organisationer och företag.

Organisationer har en viktig roll särskilt i att öka den allmänna digitala kompetensen hos sina medlemmar. De arrangerar bland annat digikvällar, utbildning i temat ”tietokone tutuksi – lär dig använda dator” och utbildning i användning av pekplatta. Medborgarinstituten har också en viktig roll i att utbilda personer som ger kamratstöd (särskilt äldre personer) och i att öka den allmänna digitala kompetensen.

Medborgarinstituten är en institution som utför fritt bildningsarbete och som tillhandahåller utbildning med låg tröskel även personer, som inte har genomgått någon examensinriktad utbildning, och personer utanför arbetslivet. Medborgarinstituten kan smidigt tillgodose olika inlärningsbehov och de arrangerar bland annat flera olika kurser på basnivå, exempelvis utbildning som ger datakörkort och grundläggande utbildning i digitala kunskaper och färdigheter. Institutens utbud av kurser och tjänster varierar i olika institut och på olika orter. Studerades bakgrunder kan också vara mycket olika. Unga studerande, personer som vill upprätthålla arbetslivsfärdigheter och seniorer kan delta i en och samma IT-kurs. Merparten av utbildningen sker på ort och ställe och en liten del via nätet.

### Seniorer också som experter på digitala tjänster samt kamratstöd och grupputbildning

I Pihtipudas kommuns försök användes fem metoder för att ge digitalt stöd, och en av metoderna var grupputbildning. På mötena för seniorer användes pekplattor och smarttelefoner. I grupputbildningen fungerade de mest skickliga seniorerna som tekniskt stöd för andra deltagare. Tillhandahållandet av kamratstöd sänkte tröskeln att delta i utbildningen och fråga om problem. På de gemensamma mötena var lärandet roligt för seniorerna. Under försökstiden deltog hela 160 personer i grupphandledningen. Grupputbildningen gjorde också att seniorerna blev intresserade av att studera på egen hand.

## Mobilt digitalt stöd som ges i hemmet

Stöd vid användning av digitala tjänster kan ges som personlig service även vid hembesök. Dessutom kan service tillhandahållas till exempel i servicebilar som använder en viss rutt eller i biblioteksbilar. Tillhandahållande av service vid hembesök eller på något annat sätt utan fast servicepunkt behandlas i bland annat samservicelagen. Frågan har skrivits in i regeringens proposition till riksdagen med förslag till lag om ändring av lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen (RP 188/2016 rd). Enligt inskrivningen förutsätter ett hembesök alltid kundens samtycke. Ett hembesök kan basera sig på en begäran om service i kundens hem som kunden ställt för myndigheten. Även en

myndighet kan föreslå för kunden att servicen tillhandahålls i kundens hem, men även i detta fall är kundens samtycke en förutsättning för hembesöket. Med förfarandet kan även främjas tillgängligheten och användbarheten av servicen till exempel för handikappade kunder.

Personliga assistenter kan också ofta ge klienter digitalt stöd i arbetet i klientens hem. Då är det oftast fråga om personer som står i arbetsförhållande till stödtagaren eller stadens anställda. Digitalt stöd ges då som en del av andra arbetsuppgifter och det beror på assistent på vilken nivå denne kan ge digitalt stöd. Ansvarsfrågor gällande personlig assistens behandlas närmare i avsnitt 5.3 Datasekretess- och ansvarsfrågor vid digitalt stöd.

Apuomena ry i Lojo, som deltog i AUTA-projektets försök, tillhandahåller äldre och andra som behöver stöd teknisk hemservice när det gäller att använda digital utrustning, program och digitala tjänster. Andra tjänster för att ge digitalt stöd i hemmen testades i Helsingfors stads försök "Luokse", där klienter erbjöds personligt, avgiftsfritt digitalt stöd i klientens hem i Helsingfors. Dessutom riktades försöket i Sodankylä till klienter inom hemhjälp och vårdtjänsterna i glesbygden, och i försöket gavs klienterna råd om elektroniska och digitala tjänster i hemmen. I alla försök framgick att det fanns en efterfrågan på och ett behov av digitalt stöd som ges i hemmet. De närmaste åren kan behovet av digitalt stöd som ges i hemmet öka till följd av ett ökat antal smarta enheter, och det verkar som om kunder också delvis är beredda att betala för att få sådan service. Att tillhandahålla digitalt stöd i hemmet kräver en noggrann planering och utbildning av dem som ger digitalt stöd. Avgränsningarna av innehållet i stödet samt verksamhetsätten och ansvarsfördelningen mellan olika parter ska fastställas på ett tydligt och konsekvent sätt, och information om dem ska också ges till kunderna. Användningen av servicesedlar vid stöd som ges i hemmet ska prövas och utredas ytterligare, när de övriga stora reformerna om den har framskridit något. Vid användning av servicesedlar ska ett digitalt stöd kombineras med annan hemhjälp eller vara en alternativ tjänst till hemhjälp.

#### **Apuomena ry:s tekniska hemservice i Lojo, digitalt stöd som ges i hemmet**

I försöket hade äldre och andra som behöver digitalt stöd möjlighet att beställa tjänsten till hemmet. Tjänsten erbjuder stöd i ärendehantering via digitala tjänster (bland annat FPA, hälso- och sjukvården), men också i underhållning: ensamma äldre personer blir piggare när kontakten med släktingar som bor på andra orter lyckas till exempel per e-post eller när tv-kanalerna har ställts in och det går att titta på favoritprogram. Den tekniska hemservicen har ansetts stödja hemmaboendet, och syftet är att fortsätta servicen som en del av föreningens konventionella hemservice. De närmaste åren uppskattas behovet av digitalt stöd som ges i hemmet öka ytterligare till följd av ett ökat antal smarta enheter. Servicen har lyckats nå sin målgrupp och det finns en klar efterfrågan på servicen.

#### **Handledning i användning av digital utrustning vid köp samt reparationer av digital utrustning**

Ett bekymmer som organisationerna lyfte fram under projektet var behovet av handledning i användning av digital utrustning vid köp samt reparation av tekniska fel i digital utrustning. I synnerhet personer som första gången köper digitala enheter behöver ofta handledning i användning av enheten för att kunna komma i gång. Alla försäljare tillhandahåller dock inte handledning till sina kunder. Dessutom kan vissa försäljare hänvisa kunder direkt till olika organisationers stödtjänster i stället för att själva ge handledning vid köp. Om en kund inte får det stöd som kunden behöver för att kunna ta i bruk utrustningen, kan det lätt hända att kunden inte börjar använda utrustningen.

Detsamma gäller när stödet inte är tillgängligt vid tekniska problem och fel i utrustningen. Bristen på stöd kan dessutom göra att användaren tror att det finns fel i utrustningen när problemet skulle kunna lösas till exempel genom att uppdatera programvaran.

År 2016 kartlade Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto Valli ry:s Ikäteknologikeskus äldre personers önskemål och behov i fråga om teleoperatörernas tjänster. Enkäten besvarades av närmare 300 personer, av vilka merparten var i åldern 65–74 år. De ombads berätta om sina erfarenheter av teleoperatörernas tjänster och de faktorer som har påverkat köpbeslutet.

Största delen av deltagarna var nöjda med den service som de hade fått, men cirka en fjärdedel berättade att de efter servicetillfället hade varit missnöjda, omedvetna eller frustrerade. De missnöjda saknade en bättre hänsyn till kundens behov och en kartläggning av de verkliga behoven. Äldre personer vill förstå vad de ska köpa. Eftersom det för många är fråga om obekanta saker, bör produkter och tjänster presenteras på klarspråk. Många önskade också mer stöd och handledning, gärna sådana som "inte först kräver en viss utbildning för att en ska kunna förstå vad man pratar om". Flera deltagare ansåg att kundservicen fakturerade en oskälig avgift för obetydlig rådgivning. Mångas budskap var "Ge hjälp med att använda ny utrustning!".

Flera deltagare önskade att operatörerna skulle ordna handledningsstunder för äldre i sina butiker. Då kan äldre också med sina likar diskutera olika utrustningar och tjänster. I resultaten av enkäten frågas vilken operatör som är den första aktören som utbildar sina försäljare i att betjäna äldre personer och utreda deras servicebehov. Ofta är kamratstödet det naturligaste stödet för äldre personer. Flera IT-föreningar för äldre och deras frivilliga arbetare hjälper och stödjer äldre personer i att använda olika tekniker. Detta skulle kunna vara en ny samarbetsform för teleoperatörer och föreningar.

Deltagarna berättade att de också hade upplevt tvångsförsäljning och många önskade att telefonförsäljningen skulle upphöra. För äldre var priset på utrustningen och behovet att få utrustningen för att kunna uträtta ärenden de viktigaste faktorer som hade påverkat köpet av och beslutet om utrustningen.

En liten del av organisationerna tillhandahåller rent tekniskt stöd för reparation av digital utrustning till dem som behöver det. Som exempel kan nämnas Apuomena ry:s "digitalkkaritoiminta" (dvs. en person ger digitalt stöd i hemmet på begäran), där reparation av digital utrustning också kan ingå i det stöd som ges i hemmet. Som stödform kan tekniskt stöd, underhåll och reparation av utrustning vara krävande och förutsätta att den som ger stöd besitter särskild kompetens med tanke på den stora mängden digitala enheter och tekniska fel. På marknaden tillhandahålls det dock underhåll och reparation av digital utrustning mot avgift. Ett företags ansvar vid köp av digital utrustning kan dessutom utvärderas utgående från konsumentskyddet och konsumentskyddslagen (38/1978) till exempel när en köpare inte klart förstår funktionerna hos den köpta utrustningen eller hur utrustningen används och köparen inte har getts den information som behövs för att fatta ett köpbeslut. Företagens roll i brytningsskedet av digitaliseringen i samhället ska fortfarande lyftas fram och dialog ska föras med företagen.

### 3.1.3 Avgränsning av verksamhetsmodellen för AUTA-projektet

Vid sidan av de stödformer som ingår i verksamhetsmodellen för digitalt stöd finns det även olika verksamhetsformer och faktorer som inte ingår i modellen, men som är viktiga för att kunden ska klara sig i vardagen, eller som påverkar behovet av digitalt stöd nu och i framtiden.

#### Fullmakt

Fullmakt är en ensidig rättshandling utifrån vilken fullmaktstagaren kan företa de rättshandlingar som fastställs i fullmakten, till exempel ingå avtal, hämta receptbelagda läkemedel osv. för fullmaktsgivarens räkning. Fullmakt används i vardagen exempelvis vid uträttande av närståendes och äldre släktingars ärenden. Därför har den stor betydelse bland annat när det gäller att underlätta många äldre personers vardag och boende hemma. Fullmakt är däremot inte alltid ett fungerande alternativ för bland annat dem som använder personlig assistans, till exempel när assistansförhållandena är kortvariga och assistenter byts till och med varje dag. Ett tillräckligt förtroendeförhållande bildas då inte nödvändigtvis och det är eventuellt inte ens praktiskt att ge en assistent fullmakt.

Vid sidan av pappersfullmakter har man också tagit fram elektroniska fullmakter, tjänsten Fullmakter. Bestämmelser om tjänsten finns i lagen om förvaltningens gemensamma stödtjänster för e-tjänster (571/2016, KaPA-lagen). Tjänsten Fullmakter erbjuder kunderna en centraliserad webbplats som en del av Suomi.fi-tjänsterna. I tjänsten kan en kund utfärda, radera och uppdatera elektroniska fullmakter. Användningsändamålet med fullmakter är detsamma som med pappersfullmakter, de är bara i elektroniskt format.

Syftet med det digitala stödet är i regel att stödja kunder så att de kan utträta ärenden och vid behov själva företa rättshandlingar i digitala tjänster. Målet är att kunder eventuellt i fortsättningen kan utträta ärenden i digitala tjänster utan hjälp eller med lättare stöd tack vare det digitala stöd som de har fått. Utgångspunkten är att kunder som får stöd fortfarande är ansvariga för egen ärendehantering.

Även om fullmakt av ovan nämnda skäl inte kan anses som en egentlig form för digitalt stöd, kan fullmakt bli en situation som kräver digitalt stöd. Så här är läget när fullmaktstagaren visar och instruerar fullmaktsgivaren samtidigt som denne sköter ett ärende på fullmaktsgivarens vägnar. I så fall är det dock viktigt att både fullmaktsgivaren och fullmaktstagaren förstår fullmaktens rättsliga natur och inte förväxlar fullmakten med sådana stödda åtgärder där den som ges stöd fortfarande har exempelvis makten att företa rättshandlingen och makten inte övergår till den som ger stöd. Den som ger stöd ska i sista hand informera den som behöver stöd om skillnaderna. Det är bra att komma ihåg att fullmaktstagaren också kan behöva digitalt stöd när denne utträtar ärenden för fullmaktsgivarens räkning.

För parter i digitalt stöd är det tydligare att ingå ett enkelt avtal som fastställer vad som avses med digitalt stöd, vad stödet omfattar och på vilket sätt ansvaret fördelas. På så sätt säkerställs att parterna har kännedom om varandras ansvar och skyldigheter.

#### Digitalt stöd som ges av vänner och anhöriga

Digitalt stöd som ges av vänner och anhöriga är en betydande, mer informell stödform vid användning av digital utrustning och digitala tjänster. Många av oss känner någon eller någon närstående eller bekant som efter sin förmåga kan handleda och stödja sina närstående eller vänner i att använda digital utrustning eller digitala tjänster. Stöd som

ges av närstående är viktigt och även det kan stödjas med de strukturer som ingår i modellen för digitalt stöd. Om man till exempel samlar stödmaterial, utbildningsplattformar, bästa praxis och anvisningar samt information från tillhandahållare av digitalt stöd så att de är tillgängliga för alla, kan vänner och anhöriga som ger stöd använda informationen och materialet och vid behov hitta det lämpligaste stödet för sina närstående och vänner.

### **Examensinriktad utbildning och allmän utveckling av digital kompetens**

Vid utveckling av digital kompetens ska målen sättas upp separat för att stödja allmän utveckling av den digitala kompetensen, examensinriktad yrkesutbildning och den (arbetande) befintliga personalens kompetens.

Förmåga att använda digitala tjänster är en medborgarfärdighet som öppnar många nya möjligheter. Målet är att allt fler medborgare ska ha möjlighet att lära sig att utträta sina ärenden med myndigheter via digitala tjänster som är oberoende av tid och plats. I bästa fall bidrar digitaliseringen till ökad självbestämmanderätt och jämlikhet. Den offentliga sektorns uppgift är att aktivt förebygga digital marginalisering. Fokus ska läggas på detta till exempel inom yrkesutbildningen på andra stadiet. Användning och tillgänglighet av elektroniska tjänster bör vara en del av medborgarfostran.

Ökningen av den digitala kompetensen bör inledas redan i anslutning till den grundläggande utbildningen och fortsätta på ett konsekvent sätt genom att kravnivån höjs på alla utbildningsstadiet. Dessutom ska unga och vuxna medborgare ha möjlighet att införskaffa digitala kunskaper och färdigheter och utveckla dem oberoende av om de arbetar eller inte. Flera organisationer och föreningar samt medborgarinstitut tillhandahåller redan nu allmän utbildning i digitala kunskaper och färdigheter.

I anslutning till AUTA-projektets försök ägnades uppmärksamhet särskilt åt utveckling av den digitala kompetensen hos personer som tillhandahåller närservice och som i sitt arbete också behöver tillhandahålla digital rådgivning. Sådana verksamheter är till exempel kommunernas hemservice och bibliotekstjänster. Digitala kunskaper och färdigheter bör därför vara en del av bland annat yrkesinriktade examina. Tillgänglighetskompetensen ska också beaktas i synnerhet inom utbildningen av planerare och utvecklare av tjänsterna.

Att inkludera digital kompetens i de allmänna utbildningsprogrammen hör till undervisnings- och kulturministeriets förvaltningsområde, och dialogen om detta bör fortsätta för kommande läroplaner. Allmän utveckling av digital kompetens har dock inte varit föremål för AUTA-projektets planering.

### **Bra användargränssnitt och digitala tjänster**

En av de viktigaste metoderna att stödja den elektroniska ärendehantering är att bygga upp lättanvända och tydliga användargränssnitt för digitala tjänster. Varje myndighet är ansvarig för att dess digitala tjänster fungerar väl och för att rådgivning i användning av tjänsterna är tillgänglig. Tillgängligheten av digitala tjänster påverkas väsentligt av att användargränssnittet fungerar väl och är logiskt. Tjänster är lättare att använda om de är liknande och fungerar med samma användningslogik hos olika myndigheter. När digitala tjänster och användargränssnitt planeras, ska olika användargrupper delta i planeringen för att tillgängligheten ska vara bästa möjliga ur kundernas synvinkel.

På längre sikt kan det diskuteras om människan inte längre i något skede uppfattar någon skillnad mellan digitala och konventionella tjänster. Exempel på detta är kompatibla användargränssnitt som bygger på artificiell intelligens och som förstår naturliga språk, samt ärendehantering över disk baserad på virtuell verklighet.

Målet för EU:s direktiv 2016/2102 om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer är att säkerställa just dessa väl genomförda webbtjänster. Modellen för digitalt stöd, som har beretts i AUTA-projektet, fokuserar på att stödja användning av digitala tjänster, och målet för den nationella tillgänglighetslagstiftningen är tillgängliga webbplatser. Tillgänglighetsdirektivet fastställer kraven på planeringen och införandet av webbtjänster, varigenom behovet av rådgivning borde minska när tjänsterna från första början planeras så att de är användarorienterade. Webbtjänsterna ska uppfylla åtminstone tillgänglighetskraven.

Kopplingen mellan tillgänglighetsfrågor och digitalt stöd uppstår också genom att det med hjälp av modellen är möjligt att skapa en mer direkt förbindelse mellan kontinuerlig utveckling av tjänsterna och kundupplevelser om tjänsterna. Trots att kundtester och andra skeden redan har tillämpats i olika utvecklingsprojekt, har insamlingen av kundupplevelser under en tjänsts hela livscykel varit slumpmässig.

### **Övrig utveckling av förvaltningsområden och lagstiftning**

Den allmänna utvecklingen av förvaltningsområdena och lagstiftningen inverkar även på hur de digitala tjänsterna och kundernas ärendehantering i de offentliga tjänsterna utvecklas. Exempel på betydande lagstiftning och utveckling är principen ”tillfråga endast en gång om samma uppgift” och lagstiftningen om stark autentisering. Målet för regeringens spetsprojekt ”Digitalisering av offentliga tjänster” är att göra den offentliga servicen användarorienterad och i första hand digital genom att förnya verksamhetssätten. En åtgärd enligt spetsprojektet är att principen ”tillfråga endast en gång om samma uppgift” stärks och att uppgifter utnyttjas på många olika sätt. Samtidigt förstärks medborgarens rätt till egna uppgifter och myndighetens möjligheter att använda informationen. För att genomföra åtgärden tillsattes projektet ”Gemensam informationsförvaltning”, där man ska ta fram en gemensam kundorienterad servicemodell och applikationer för hantering och användning av information och datalager. Mer information om identifiering finns i avsnitt **Virhe. Viitteen lähdettä ei löytynyt.** och allmän information om den rättsliga grunden för digitalt stöd i kapitel 5.

### **SAMMANFATTNING**

- I dag är servicevägen till digitalt stöd mångskiftande och ibland också osammanhängande för kunder som behöver stöd vid ärendehantering.
- Syftet med det digitala stödet är i regel att stödja kunder så att de kan uträtta ärenden och vid behov själva företa rättshandlingar i e-tjänster. Målet är att kunder eventuellt i fortsättningen kan uträtta ärenden i e-tjänster utan hjälp eller med lättare stöd tack vare det digitala stöd som de har fått. Utgångspunkten är att kunder som får stöd fortfarande är ansvariga för egen ärendehantering.
- Verksamhetsmodellen för digitalt stöd har skapats utifrån de servicesituationer som har identifierats och efter kunders behov i de olika situationerna. I AUTA-projektets försök fastställdes och dokumenterades utmaningar och behov av stöd vid användning av digital utrustning och (offentliga) digitala tjänster i olika kundgrupper.
- Verksamhetsmodellen för digitalt stöd utgörs av tre element:
  1. Former för digitalt stöd



2. Aktörer som tillhandahåller digitalt stöd

3. Styrning och finansiering av modellen samt rättslig grund

- Det är fråga om en modell som starkt bygger på samarbete och där varje aktör kan hitta sin egen plats. Man har inte velat utelämma någon av de nuvarande aktörerna och dörren är öppen även för nya aktörer.
- Modellen är flexibel och kan anpassas efter digital utveckling i samhället, behov av stöd och stödformer. Detta möjliggör innovationer och uppmuntrar till att utveckla de digitala tjänsterna så att dessa beaktar kundernas behov på ett ännu bättre sätt än tidigare. Ur kundens synvinkel förtydligar och harmoniserar strukturerna stödfältet och det är lätt att hänvisa kunden till lämpligt stöd.
- Digitalt stöd tillhandahålls på många olika sätt. Detta är viktigt, eftersom behovet av stöd och kompetensnivån hos kunder som behöver digitalt stöd är varierande.
- Stödformerna i enlighet med verksamhetsmodellen för digitalt stöd är a) rådgivning vid ärendehantering hos myndigheter b) stöd, handledning och utbildning som ökar den digitala kompetensen och c) riksomfattande stödtjänst för tillhandahållare av digitalt stöd.
- Till de metoder och verktyg att tillhandahålla digitalt stöd som fastställs i modellen för digitalt stöd hör bland annat chatt, telefon, e-post, videoförbindelse, försökskoder, undervisningsvideor, kamratstöd, utbildning, mobilt stöd, stöd som ges i hemmet, handledning i användning av digital utrustning och reparation av utrustning.
- Ett företags ansvar vid köp av digital utrustning kan utvärderas utgående från konsumentskyddet till exempel när en köpare inte klart förstår funktionerna hos den köpta utrustningen eller hur utrustningen används och köparen inte har getts den information som behövs för att fatta ett köpbeslut.
- Som rättshandling är fullmakt inte direkt en metod för digitalt stöd, men den kan vara en metod med vilken kunder i praktiken på ett smidigt sätt kan utträta sina ärenden via digitala tjänster. Dessutom är stöd som ges av vänner och anhöriga viktigt och det kan också stödjas.
- Behovet av digitalt stöd påverkas åtminstone av huruvida de digitala tjänsterna blir ännu mer användarorienterade, huruvida data utnyttjas i tjänsterna i större omfattning än nu och administration av egna uppgifter behöver möjliggöras i anslutning till datautnyttjande och vilka digitala kunskaper och färdigheter som undervisas i skolan.

## 3.2 Aktörer som tillhandahåller digitalt stöd

För tillfället är fältet av tillhandahållare av digitalt stöd brett, men det kan vara svårt för kunder att hitta lämpligt stöd. För att göra det lättare att hitta stöd och stödja tillhandahållarna föreslås det i modellen olika strukturer för att tjänsteleverantörer ska kunna organisera och utveckla den egna verksamheten så att den tillgodoser behovet av stöd.

I verksamhetsmodellen föreslås en uppgift och en roll för den riksomfattande aktören som erbjuder stödtillhandahållare stöd och utvecklar stödmodellen bland annat genom gemensam god praxis, material och utbildningsplattformar. Uppgiften ska omfatta även uppföljning och bedömning av hur stödet har tillhandahållits.

Dessutom föreslås regionala samordnare och utvecklare som har kännedom om vilka som i regionen behöver respektive tillhandahåller digitalt stöd. De ska också bygga upp nätverk för digitalt stöd samt utveckla och bedöma hur stödet har tillhandahållits i regionen. När det gäller att säkerställa, förbättra och harmonisera kvaliteten på stödet anses dessa aktörer vara viktiga ur både stödtillhandahållarnas och kundernas synvinkel. Dessutom främjas stödets tillgänglighet och omfattning, varvid det är lättare för kunder att hitta lämpligt stöd.



Figur 6. Aktörer i verksamhetsmodellen för digitalt stöd.

### 3.2.1 Stöd för tillhandahållare av digitalt stöd och den riksomfattande utvecklare som föreslås i modellen

Bland de befintliga organisationerna anses Befolkningsregistercentralen (BRC) bäst lämpa sig som utvecklare av det digitala stödet och stödorganisation för tillhandahållare av digitalt stöd. Detta stöds av bland annat att BRC är leverantör av servicehelheten Suomi.fi och centralen har andra sådana samordnings- och utvecklingsuppgifter vid digitaliseringen som statsrådet genom en förordning godkänd av statsrådet den 16 november 2017 redan har gett BRC (SRF om vissa uppgifter för Befolkningsregistercentralen 760/2017). Dessutom gör överföringen av Medborgarrådgivningen till BRC vid ingången av 2018 genom samma förordning att BRC själv är operatör för allmän rådgivning vid digitalt stöd och offentlig service.

Den riksomfattande uppgiften att utveckla det digitala stödet och uppgiften att stödja tillhandahållare av stöd anses bestå av delområdena nedan.

### **God praxis för tillhandahållande av digitalt stöd**

Föremålet för detta är kvalitetsaspekten för digitalt stöd och stödgiwares medvetenhet om kraven på informationssäkerhet och andra rättigheter. Till god praxis hör också bland annat förmåga att tillhandahålla stöd och hänvisa kunder till lämpliga stödtjänster efter kundens situation. God praxis skapas i samarbete med tillhandahållare av stöd, till exempel olika organisationer.

Finansministeriet har också en viktig roll i att skapa god praxis. För att de digitala tjänsterna ska bli den kanal som användas i första hand, beredde finansministeriet hösten 2017 förslag och åtgärder för att utveckla den elektroniska ärendehantering och kommunikationen samt kvaliteten på de digitala tjänsterna. Målet är att hitta så enhetliga verksamhetssätt som möjliga för elektronisk ärendehantering och att verksamhetssätten ska överskrida förvaltningsområdes- eller processgränserna. Huvudlinjer ska inhämtas bland tjänster och processer som används i stor utsträckning, till exempel på FPA eller Skatteförvaltningen, med beaktande av de tjänster som ingår i färdplanen för digitala tjänster 2017–2021 samt fysiska och juridiska personers ärendehantering och kommunikation.

Tillhandahållarna av digitalt stöd, i synnerhet organisationerna, har saknat god praxis och anvisningar om i vilka situationer handledning kan ges i detalj och var gränsen går så att stöd inte ska ges. De aktörer som tillhandahåller rådgivning enligt förvaltningslagen saknar också närmare anvisningar om innehållet i och gränserna för den egna rådgivningsrollen. Som grundläggande innehåll i praxisen för tillhandahållande av digitalt stöd anses anvisningar om vad gott digitalt stöd omfattar i olika situationer. På en mer detaljerad nivå anses god praxis för tillhandahållande av digitalt stöd utgöras av olika anvisningar och rekommendationer för verksamhetens kvalitet samt förpliktande, lagstadgad praxis. I god praxis gäller det också att fastställa grundprinciper för när tillhandahållare av digitalt stöd ska hänvisa en kund till andra kanaler eller be kunden kontakta direkt den myndighet som sköter förvaltningsärendet. Anvisningar och allmänna modeller för digitalt stöd har utarbetats till exempel av Konsumentförbundet och Helsingfors stads Glaspalatsets Mediacentrum Ab. Dessutom har bland annat Seniorsurf ja Enter ry samlat egna anvisningar om temat för sina rådgivare i digitalt stöd.

### **Uppgift att följa upp och bedöma hur digitalt stöd har tillhandahållits**

Målen för det digitala stödet är en service som har en så jämn kvalitet som möjligt och som är så omfattande och jämlik som möjligt i olika delar av landet och i olika befolkningsgrupper, samt verksamhetssätt som har organiserats på ett nödvändigt sätt. För att målen ska kunna följas upp behövs data om stödets omfattning och tillgänglighet samt mätare som ska tas fram i samarbete med regionala aktörer och tillhandahållare av stöd. Datainsamling är BRC:s viktiga uppgift tillsammans med regionala samordnare av digitalt stöd. Mät- och uppföljningsresultat ska analyseras som kontinuerlig verksamhet och utifrån observationer ska nödvändiga utvecklings- och ändringsåtgärder inledas. Uppföljningen och bedömningen sker under ledning av och i samarbete med finansministeriet, särskilt i övergångsskedet. Samarbetet och dialogen med regionala utvecklare och samordnare av det digitala stödet ska vara intensiva vid bedömning av hur

det regionala digitala stödet har fungerat. Se mer information i 4.4 Bedömning och uppföljning av det digitala stödet och verksamhetsmodellen.

### **Stöd för tillhandahållare av digitalt stöd**

Befolkningsregistercentralens roll ska ses som samlande, riksomfattande tillhandahållare av stöd för tillhandahållare av digitalt stöd. Centralen ska i första hand fungera som gränssnitt för tillhandahållare av digitalt stöd och regionala utvecklare och samordnare av det digitala stödet. BRC tillhandahåller också själv användare av tjänster rådgivning och stöd genom Medborgarrådgivningen.

Utöver de operativa stödaktörerna bedriver BRC nära samarbete med regionala aktörer och stödjer dessa.

BRC:s metoder att hålla kontakt med regionala aktörer är nyhetsbrev och seminarier samt också virtuella kanaler, såsom portaler som fokuserar på stödtemat.

#### *Stödkanaler för tjänsteleverantörer*

BRC:s metoder att stödja tillhandahållare av digitalt stöd och myndigheter som utvecklar tjänster är bland annat följande:

- Medborgarrådgivningen, som tillhandahållare av stöd också kan be om råd och stöd för enskilda tjänster när tillhandahållare av egentliga ärendehanteringstjänster inte är tillgängliga. Dessutom samlar Medborgarrådgivningen in data om hur användningen av tjänster i verkligheten fungerar, och ger tjänsteleverantörerna information om vidareutveckling.
- Tillhandahållande av stöd i innehållsproduktion och systemets funktion till organisationer som tar fram information för servicedatalagret Suomi.fi.
- Allmän rådgivning av tillhandahållare av digitalt stöd och tjänsteleverantörer i Suomi.fi-tjänsternas funktion och innehåll.
- Tillhandahållande och samordnande av utbildning till tillhandahållare av digitalt stöd.
- Sammanställning och tillhandahållande av material till tillhandahållare av digitalt stöd.
- Vidarebefordran av frågor om det behövs. Om en fråga exempelvis gäller en servicebeskrivning som har förmedlats via Suomi.fi-servicedatalagret, kan stöd också ges av den organisation som har beskrivit servicen och/eller servicekanalen.

### **Anvisningar och utbildning för tillhandahållare av digitalt stöd**

Utöver det konventionella utbildningsutbudet är det bra att tillhandahålla utbildningsformer som främjar samhörighet och kamratstöd, som frågestunder eller inlärningskliniker. En potentiell utbildningsform är distansutbildningar på nätet. Närutbildning bör om möjligt också övervägas. Som ett exempel på utbildare av stödpersoner kan nämnas medborgarinstitut.

Som utbildning i tillhandahållande av stöd lämpar sig mycket olika former av webbstudier. BRC kan till exempel bygga upp en lärmiljö för ändamålet. Genom att använda en webbaserad lärmiljö är det vid behov möjligt att bygga upp mångsidiga, flerkanaliga inlärningspaket som kan anpassas och modifieras efter rådande behov. En lärmiljö är en tids- och platsberoende miljö där tillhandahållare av digitalt stöd kan studera och ta del av material.

Tillhandahållande av material är en nödvändig del av stödet för tillhandahållare av digitalt stöd. För detta lämpar sig en portal/materialbank som åtminstone ska innehålla alla anvisningar och utbildningsmaterial. Ett alternativ som ska övervägas är att utbildningsplattformen och materialbanken förenas till en portal för delning av information till tillhandahållare av digitalt stöd. Det är bra om en del av materialet är tillgängligt för alla, även dem som behöver digitalt stöd och deras närstående samt dem som ger sina vänner stöd.

### **3.2.2 Regionala utvecklare och samordnare av det digitala stödet**

I Finland är de regionala skillnaderna i folktätheten och befolknings- och servicestrukturen stora. När det gäller digitalt stöd verkar det som om utbudet av digitalt stöd är mångsidigast på de mest tätbefolkade orterna och det på dessa orter är lättare för dem som behöver stöd att hitta stöd. I glesbygden kan det finnas få, eller till och med noll, regionala producenter av stödtjänster, på samma sätt som i fråga om andra tjänster.

För att det digitala stödets omfattning och tillgänglighet ska kunna säkerställas i hela landet, behövs inte enbart stöd för tillhandahållare av digitalt stöd och utveckling av det riksomfattande stödet utan även samordnande och utveckling av det regionala digitala stödet. Enligt verksamhetsmodellen för digitalt stöd är utvecklaren och samordnaren av det regionala stödet en regional förbindelse mellan tillhandahållare av stöd och dem som behöver stöd. Den ska känna till och bedöma behovet och tillhandahållarna av regionalt stöd. Den regionala aktören har till uppgift att stödja, utveckla och samordna det digitala stödet, i synnerhet på orter där stödet inte är tillräckligt. Avsikten är inte att ändra verksamheten i kommuner som redan aktivt tillhandahåller digitalt stöd. Den regionala aktörens uppgifter är också att

- bygga upp ett regionalt, välfungerande nätverk av tillhandahållare av digitalt stöd och att vid behov ingå avtal med tillhandahållare av digitalt stöd för att invånarna i regionen ska ha tillgång till ett tillräckligt digitalt stöd
- samla in och uppdatera uppgifter om regionala tillhandahållare av digitalt stöd. Uppgifterna kan lagras i tjänsten Suomi.fi, som underhålls av BRC, och eventuellt i andra nödvändiga kanaler, där uppgifterna är tillgängliga för alla som behöver dem, till exempel Medborgarrådsgivningen och andra tjänsteleverantörer.
- säkerställa att kundtjänsterna i regionen på ett tydligt sätt har tillgång till nödvändiga aktuella uppgifter om tillhandahållarna i regionen (till exempel på en karta och också i tryckt material)
- följa upp och bedöma det digitala stödets omfattning och tillgänglighet i regionen och att tillhandahålla den riksomfattande utvecklaren (BRC) insamlade data
- utveckla det digitala stödets omfattning och tillgänglighet i regionen bland annat genom att främja samarbete inom digitalt stöd mellan kommunerna i regionen.

Landskapen föreslås till regionala utvecklare och samordnare av det digitala stödet.

## **Landskapen som regionala samordnare, utvecklare eller anordnare av digitalt stöd**

Vid en förhandling den 5 juli 2017 beslutade regeringen att vård- och landskapsreformen ska fortsätta så att landskapen har ansvar för att ordna sina uppgifter från och med den 1 januari 2020. Arbetsgruppen för AUTA-projektet har behandlat landskapens roll som regional aktör som känner till de lokala förhållandena, behovet av digitalt stöd i regionen och de lokala aktörer som tillhandahåller digitalt stöd.

Enligt projektgruppens uppfattning har landskapen tillräckliga resurser att utveckla och samordna ett omfattande digitalt stöd av jämn kvalitet för invånarna i landskapet. Stödet för landskapen i deras uppgift och den därtill hörande styrningen är mer kontrollerade, eftersom antalet landskap är 18 och det innebär ett begränsat antal aktörer. Det är också naturligt att ordna en förbindelse till BRC:s verksamhet, eftersom BRC främjar utveckling av digitaliseringen bland annat som underhållare av Suomi.fi-tjänsterna.

En identifierad utmaning är hur landskapen ska prioritera sina uppgifter som nya organisationer och förvaltningsnivåer. Det är fortfarande oklart i vilket skede landskapen i praktiken är kapabla att ta över ansvaret för utvecklingen och samordnandet av det digitala stödet.

Till uppgifter för landskapen föreslås ordnande och utveckling av regional samservice, enligt regeringens proposition med förslag till landskapslag (RP till riksdagen med förslag till lagstiftning om inrättande av landskap och om en reform av ordnandet av social- och hälsovården samt till lämnande av underrättelse enligt artikel 12 och 13 i Europeiska stadgan om lokal självstyrelse, 15/2017). Detta innehåller förutom samservice i enlighet med bestämmelserna om samservice även förverkligandet av digital ärendehantering via en servicekanal samt ordnandet och produktionen av gemensamma tjänster med kommunerna då landskapet och kommunen kan erbjuda samma tjänster.

En identifierad utmaning är också att servicepunkterna inte på ett jämlikt sätt täcker alla regioner i Finland, eftersom det finns bland annat hela landskap utan en enda servicepunkt. Varje servicepunkt upprättar separata avtal med statliga tjänsteleverantörer och därför varierar servicepunkternas tjänster. Servicepunkterna har rätt att ge stöd vid e-tjänster enbart när tjänsterna tillhandahålls av tjänsteleverantörer som har ingått avtal.

Propositionen gällande landskapslagen förutsätter att landskapen utvecklar den samservicefunktion som varje landskap är ansvarigt för, och överväga hur de ska utföra denna uppgift. Det är inte heller alltid ändamålsenligt att inrätta nya fasta servicepunkter, om stödet och rådgivningen vid de offentliga tjänsterna i regionen kan skötas på andra effektiva sätt.

Nu ordnar kommunerna offentliga social- och hälsovårdstjänster. I social- och vårdreformen övergår ansvaret för ordnandet av tjänsterna till de 18 nya landskapen. Målet för reformen är en sådan förändring av verksamheten som förbättrar tillgängligheten av och jämlikheten vid tjänsterna. Ett viktigt verktyg för förändringen är digitalisering. Genom digitalisering kan tjänsterna också tillhandahållas på helt nya sätt och processerna kan effektiviseras.

IKT-lösningar och digitalisering är verktyg för att förbättra servicen för klienter inom social- och hälsovården samt upprätthålla och utveckla klienters hälsa och funktionsförmåga. Genom digitala tjänster är det dessutom möjligt att främja medborgarnas möjligheter att själva upprätthålla sin funktionsförmåga och hälsa.

Social- och hälsovårdens närtjänster tillhandahålls i klientens vardag och de är relativt lättillgängliga. Med närtjänster avses tjänster som används ofta och som de flesta behöver under sitt liv. Varje medborgare ska ha en jämlik möjlighet att få de tillräckliga social- och

hälsovårdstjänster som föreskrivs genom lag. Framöver tillhandahålls en betydande del av alla närtjänster av landskapen. De närmaste åren digitaliseras en stor del av dessa tjänster. Om en tjänst är digital ska rådgivning och stöd tillhandahållas vid användning av tjänsten. Landskapen och producenterna av social- och hälsovårdstjänster ska i sina tjänster även beakta tillhandahållandet av och tillgängligheten till digitalt stöd.

## **De alternativ för regionala aktörer som lyfts fram under AUTA-projektet**

### *Kommunerna*

Under arbetet bedömdes inte enbart landskapen utan även andra potentiella alternativ, bland annat kommunernas roll som regionala aktörer. Kommunerna ska på samma sätt som alla andra offentliga aktörer se till att kommunens samtliga tjänster är tillgängliga för dem som behöver tjänsterna. Dessutom ska stöd för att använda tjänsterna vara tillgängligt. I och med digitaliseringen av tjänsterna behövs mer stöd än tidigare för att olika befolkningsgrupper ska behandlas på ett jämlikt sätt.

Kommunerna kan anse att tillhandahållandet av digitalt stöd även till andra delar än vid kommunens tjänster är en del av den hälsofrämjande verksamheten. Därför kan kommunerna vid behov tillhandahålla digitalt stöd i samarbete med andra aktörer, till exempel olika organisationer, eller exempelvis dryfta modellen för digitalt stöd i multiprofessionella nätverk. Redan nu ordnar vissa kommuner digitalt stöd för sina invånare som en del av kommunens allmänna förvaltningsområde och den hälsofrämjande verksamheten. Flera kommuner har ordnat mångsidigt och omfattande digitalt stöd även vid andra tjänster än sina egna e-tjänster.

Vid beredningen såg man dock att kommunernas möjligheter att utveckla, samordna och till och med ordna digitalt stöd i en större region varierar stort beroende på region. Samarbete mellan olika kommuner samt organisationer och företag på olika orter blir allt viktigare när digitalt stöd ordnas för invånarna i regionen. Kommunerna är nu och även framöver viktiga aktörer när det gäller att tillhandahålla digitalt stöd, men i detta läge föreslås inte fastställande av en ny uppgiftshelhet.

### *Magistraterna*

Granskningen omfattade magistraternas roll som regional tillhandahållare av digitalt stöd. Utgångspunkten var att omorganisera magistraternas verksamhet och att slå samman magistraterna med Befolkningsregistercentralen.

En omorganisering av magistraten har ansetts vara nödvändig utifrån de riktlinjer som regeringen drog upp den 5 april 2016 om de uppgifter som överförs till landskapen. Enligt riktlinjerna är principen när det gäller statens förvaltningsuppgifter riksomfattande behörighet även när uppgifterna kräver regional eller lokal närvaro. En annan princip är att man ska tillämpa nationellt enhetliga tillvägagångssätt och lösningar.

Enligt utredare Backmans rapport (30.10.2017) är en omorganisering motiverad för att göra verksamheten mera kundorienterad, främja digitala serviceprocesser och utöka genomslagskraften och effektiviteten. Tack vare digitalisering fås bättre tjänster för kunderna och nya möjligheter för personalen. Backmans förslag stärker statsförvaltningens närvaro och serviceförmåga i olika delar av Finland. De nuvarande nio magistraterna, som för närvarande är separata ämbetsverk, och den nuvarande Befolkningsregistercentralen förenas till ett nationellt ämbetsverk vid ingången av 2020.

Den 31 augusti 2017 tillsatte finansministeriet ett projekt för att bereda omorganiseringen av magistraterna för mandattiden den 1 september 2017 till den 31 mars 2019. Projektiden har förlängts och mandattiden för styr- och beredningsgrupperna

går ut den 31 mars 2020. Arbetsgruppens arbete pågår fortfarande länge. Gruppen ska utvärdera bland annat de regionala nätverken av magistrater och det nya ämbetsverkets och de regionala verksamhetsställets uppgifter.

Rollen som regional utvecklare och samordnare av det digitala stödet blir en ny uppgift för magistraterna, som ska slås samman med den riksomfattande utvecklaren (BRC) så att de bildar en ny myndighet. Vid beredningen ansågs detta vara en styrka för magistraterna.

Den regionala aktören bör ha god kompetens, regional kännedom och förmåga att bygga upp ett tätt nätverk med regionala tillhandahållare av digitalt stöd. Detta ansågs vara krävande med tanke på magistraternas nuvarande kompetens, kommande verksamhet och uppgifter. En utmaning ansågs också vara magistraternas resurser och verksamhetsställets behörighet i förhållande till de regionala tillhandahållarna av digitalt stöd.

### 3.2.3 Tillhandahållare av digitala stödtjänster

#### Medborgarrådgivningen

Medborgarrådgivningen inledde sin verksamhet förlagd i Statskontoret i november 2013. Tjänsten överfördes till Befolkningsregistercentralen den 1 januari 2018 genom statsrådets förordning om vissa uppgifter för Befolkningsregistercentralen (760/2017). Tjänsten har inrättats till följd av behovet av allmän rådgivning vid offentlig service och för att undvika att frågor om offentlig service inte skulle riktas till och belasta det allmänna nödnumret. Medborgarrådgivningen är en allmän rådgivningstjänst för alla som använder offentlig service, och den stöder myndigheternas rådgivningstjänster. Vanliga frågor som Medborgarrådgivningen enligt sitt koncept svarar på är frågor om tillgänglighet, användning och lämplighet av offentlig service. I svaren kan Medborgarrådgivningen stödja sig på substansmyndigheternas information på nätet eller på något annat sätt överenskommen information. Tjänsten har vare sig egentliga befogenheter för ärendehantering eller åtkomst till substansmyndigheternas system.

Rådgivning vid digitala tjänster ingår sedan början i Medborgarrådgivningens verksamhet. Den har fungerat som stödpunkt för portalen Suomi.fi och dess stödtjänster, som identifiering, Medborgarkontot och blanketttjänsten. Den ska också framöver ha samma roll som tidigare när tjänsterna förnyas genom programmet "Nationella servicearkitekturen" (KaPA-programmet). Frågor som gäller substansmyndigheternas tjänster för ärendehantering har också kontinuerligt dirigerats till Medborgarrådgivningen, eftersom det har varit svårt att hitta myndigheternas stödinformation eller stödet har saknats helt. Medborgarrådgivningen har även därför varit tvungen att hålla regelbunden kontakt med dessa myndigheter för att få mer information för teknisk rådgivning gällande tjänsterna och för att kunna förmedla användarupplevelser om tjänsterna till tjänsteleverantörerna.

När tjänster har digitaliserats och kunderna lättare har hittat lämpliga tjänster, har den allmänna rådgivningens relativa andel minskat och minskar troligen även i fortsättningen. Antalet begäranden om tekniskt, digitalt stöd har däremot ökat betydligt och fortsätter att öka när allmänheten har hittat servicehelheten Suomi.fi och antalet digitala tjänster generellt har ökat.



Därför är det rationellt att utveckla Medborgarrådgivningen till en samordningspunkt för stödtjänsterna för elektronisk ärendehantering. Medborgarrådgivningen kan fortfarande svara för kontakten med tjänsteleverantörerna och utifrån anvisningar från dessa sträva efter att ta fram sådana instruktioner för rådgivningen som andra enheter som ger digitalt stöd kan använda. På så sätt är det möjligt att särskilt undvika omedvetenhet och överlappande kontakter vid lansering av nya tjänster. I detta syfte kan en webbportal eller motsvarande kanal för rådgivning vara en stor hjälp. Med anledning av den nya uppgiften bör resurserna för Medborgarrådgivningen stärkas något, dock i skäligen mån.

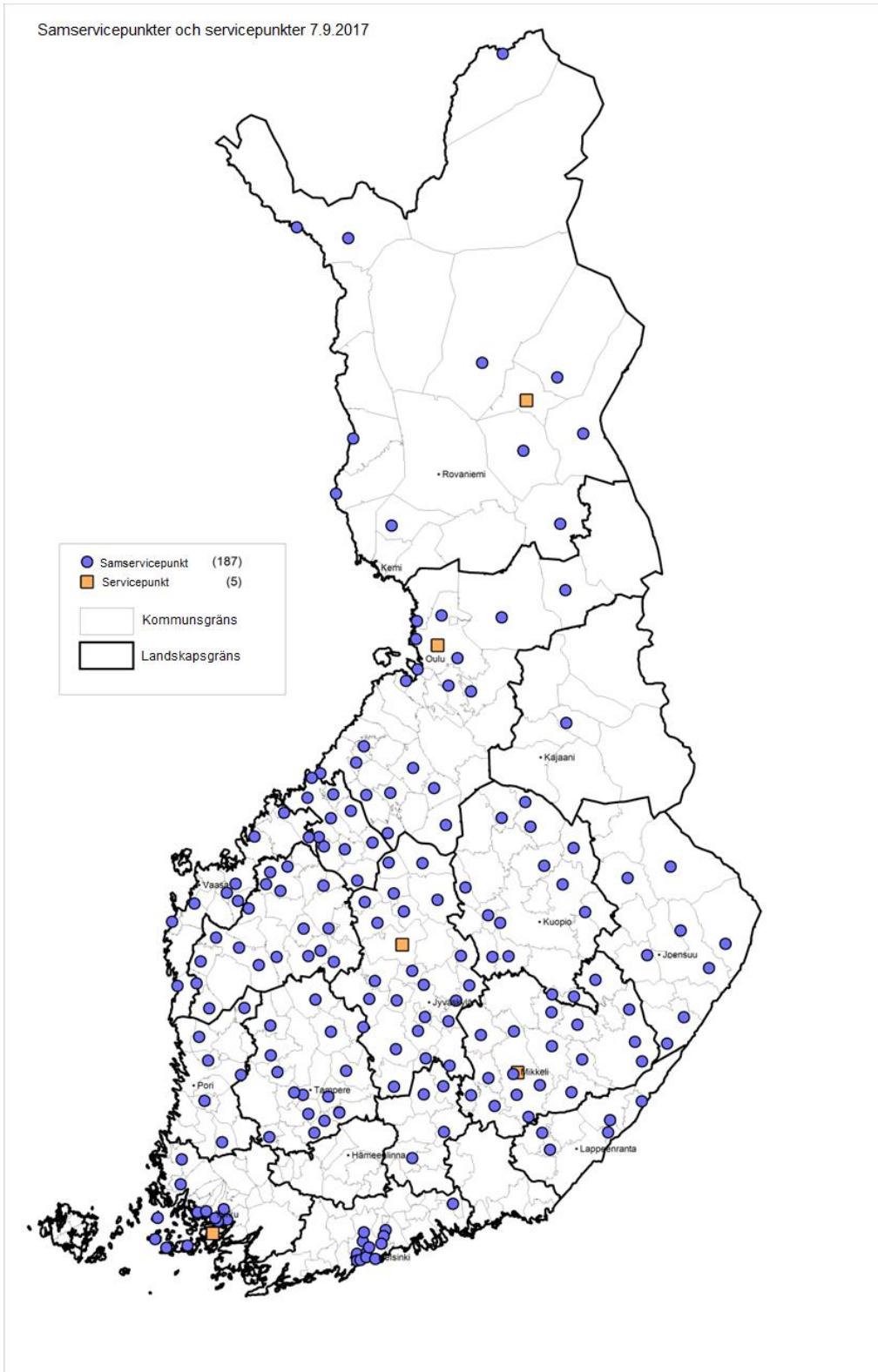
Medborgarrådgivningen har tolv anställda och är belägen i Kouvola. Tjänsten har öppet mån–fre kl. 8–21 och lör kl. 9–15. Dess servicekanaler är telefon, e-post, e-blanketter, chatt, sms och video (distansservice). År 2017 var antalet kontakter med tjänsten i snitt 7 000 i månaden.

### **Gemensam kundservice för den offentliga förvaltningen, dvs. samservice**

Samservice är ett sätt att tillhandahålla den offentliga förvaltningens tjänster och andra tjänster på ett och samma ställe. Samservicen är baserad på samarbete mellan kommuner och statliga myndigheter och frivilliga överenskommelser. I nuläget finns det cirka 190 servicepunkter i Finland (tidigare samservicekontor).

Samservicelagen trädde i kraft den 1 juni 2017 och syftet med lagen är att främja digitalisering och elektronisk ärendehantering. Kunden hänvisas i första hand till e-tjänster. I servicepunkterna får kunden tjänsten efter sina behov via fyra servicekanaler: e-tjänster i kundterminal, distansservice via bildförbindelse till myndigheten, uträttande av ärenden med en serviceraådgivare eller uträttande av ärenden med myndigheten som kommer till servicepunkten. Tjänster kan också ordnas på något annat sätt än i fysiska punkter, till exempel i servicebilar som använder en viss rutt eller vid hembesök utifrån tidsbokning, där det också är möjligt att ge stöd för elektronisk ärendehantering.

Nedan finns en karta över de befintliga servicepunkterna i september 2017.



Figur 7. Servicepunkterna i september 2017.

Från och med ingången av 2020 svarar landskapen för utvecklingen och främjandet av samservicen inom det egna området och samordnar regionalt åtgärder för myndigheternas samservice.

Servicepunkternas verksamhet bygger på samservicelagen. Inrättande av servicepunkter och punkternas verksamhet ska byggas på avtal. I avtalet fastställs uppdragstagare och uppdragsgivare för servicepunkten (vems tjänster som ges i punkten). I avtalet fastställs också beloppet på den ersättning som betalas till uppdragstagarna. Betalningsgrunden kan vara månadsersättning, årsavgift och/eller prestationsbaserad avgift.

En servicepunkt kan ge såväl kommunal service som till exempel tjänster tillhandahållna av FPA, polisens tillståndsförvaltning, Skatteförvaltningen, magistraten och av arbets- och näringsbyrå samt i framtiden landskapets tjänster. Också olika organisationer och företag kan ha verksamhet i servicepunkterna, men för närvarande är en sådan verksamhet obetydlig. I och med landskapsreformen, från och med 2020, kan landskapen vara antingen uppdragsgivare eller uppdragstagare i samservicen.

Nu är det nästan enbart kommunerna som är uppdragstagare, eller värdar, för servicepunkterna. Kommun är uppdragstagare i 176 servicepunkter, samkommun i två servicepunkter, Folkpensionsanstalten i tre servicepunkter och arbets- och näringsbyrå i en servicepunkt. Kommunal service tillhandahålls i nästan alla servicepunkter. Den tillgängliga kommunala servicen varierar dock stort. De flesta av de nuvarande servicepunkterna tillhandahåller endast en (cirka 42 % av servicepunkterna) eller två uppdragsgivares (23 % av servicepunkterna) tjänster utöver uppdragstagarens tjänster. Bland uppdragsgivarna är det FPA som oftast deltar i samservicen. Arbets- och näringsbyrå är det näst vanligaste organet som deltar.

### **Statsmyndigheterna som tillhandahållare eller anordnare av digitalt stöd**

Varje statsmyndighet är ansvarig för utvecklingen av sin kundservice och ordnandet av rådgivning vid kundservicen. De senaste åren har statsmyndigheterna digitaliserat sina tjänster betydligt. Detta har delvis lett till att en del fysiska servicepunkter har lagts ned, nätverket av servicepunkterna har reducerats eller i vissa situationer till att kundserviceuppgifter tillhandahålls som samservice tillsammans med andra myndigheter och kommuner. En del av stödet och rådgivningen vid användning av tjänster har också koncentrerats till bland annat call center på olika förvaltningsområden. Till den del stödet är rådgivning gällande användning av tjänster är det fråga om arbete som hör till myndighetens rådgivning och som endast kan överföras till en annan aktör genom lag. Det finns erfarenhet i någon mån av att vissa myndigheter har skaffat en del av sitt stöd som tillhandahålls till exempel som telefonservice på detta sätt. När myndigheternas tjänster digitaliseras, blir de ofta också mer tväradministrativa och för kunderna visas tjänsterna som en enda tjänst, trots att tjänsten har ordnats av flera olika myndigheter. Detta kan också inverka på hur det digitala stödet vid användning av tjänster i fortsättningen organiseras. Dessutom är samarbetet mellan myndigheterna och medborgarinstituten viktigt när det gäller att öka den allmänna medvetenheten och kompetensen inom användning av digitala tjänster.

### **Kommunerna som tillhandahållare eller anordnare av digitalt stöd**

Kommunerna ordnar sin kundservice och även stödet vid digitala tjänster kommunspecifikt enligt egen praxis. Kommunerna har en viktig roll som tillhandahållare och anordnare av digitalt stöd för kommuninvånare. Det har varit möjligt att koncentrera kundservicen till ett gemensamt kommunalt informationsställe eller en kommunal servicepunkt. En central servicepunkt ger vanligen också stöd i kommunens digitala tjänster. Många kommuner har dessutom sektor- eller förvaltningsområdesspecifika

stödpunkter till exempel inom miljösektorn och den tekniska sektorn, social- och hälsoväsendet, ungdoms- och utbildningsväsendet, kultur- och fritidsväsendet, turismen och närings- och företagstjänsterna.

I stora kommuner och städer är utvecklingen av digitala tjänster en planerad och styrd verksamhet, och ökningen av de digitala färdigheterna och ordnandet av handledningen har också integrerats i kommunens verksamhet. Ofta har det digitala stödet organiserats som kommunens egen verksamhet eller i samarbete med organisationer, föreningar eller företag på orten. I mindre kommuner, som utgör majoriteten av kommunerna i Finland, är resurserna, kompetensen och förmågan att ordna digitala tjänster och därtill hörande stöd obetydliga eller varierande.

Kommunerna har ett stort intresse av att ordna digitalt stöd och rådgivning för sina invånare för att dessa fortsättningsvis ska använda de tjänster som digitaliseras och för att kommunen ska kunna flytta allt fler av sina tjänster till nätet. Bra nätförbindelser, lättanvända och tillgängliga digitala tjänster och god kundservice är attraktionsfaktorer för kommunerna. Kommunerna har inom ramen för den kommunala självstyrelsen omfattande möjligheter att ordna och organisera det digitala stödet på det sätt som de vill. Digitalt stöd kan också ingå i kommunens hemtjänster, bibliotekstjänster eller ungdomsväsendets tjänster där unga stödjer äldre i digitala kunskaper och färdigheter, i tjänster för äldre eller i social- och hälsovårdstjänster. Kommunerna och kommuninvånarna kan gynnas av att kommunerna sinsemellan delar god praxis och modeller för att tillhandahålla digitalt stöd. Den regionala utvecklaren och samordnaren har till uppgift att främja detta.

#### Sodankylä kommuns försök

Under försöket i Sodankylä gjordes cirka 30 hembesök. På besöken presenterade man med en pekplatta videor, foton och musikföreställningar på orten för klienter inom hemhjälp, och parterna provade olika myndighetstjänster, som Kanta, Vero, FPA och Fullmakter. Målet för hembesöken var att väcka intresse att använda digitala tjänster och förändra negativa attityder. Man lyckades i målet och intresset att använda digital utrustning ökade bland äldre. Syftet är också att med hembesöken förena tjänsten Terveysalkkus hälsomätningar, som man inte hann göra under försökstiden. Dåliga Internetförbindelser blev ofta ett problem – trots optokablarna som byggts i Sodankylä, hade de flesta klienter inte skaffat sig abonnemang med optokablar. Dessutom saknade flera klienter identifieringsverktyg som behövs för tjänsterna. En viktig faktor för att försöket lyckades var utbildning i att ge digitalt stöd av kommunens anställda som deltog i hembesöken. Det gäller att ändra verksamhetssätten, vilket man också ska satsa på.

#### Medborgarinstitut

Medborgarinstituten har en viktig roll i att höja den digitala kompetensen och en klar plats i modellen för digitalt stöd. De är regionala läroanstalter med låg tröskel och öppna för alla. I medborgarinstituten kan kunder lära sig nya kunskaper och färdigheter. Utbudet omfattar oftast kurser i konstämnen, handverk, musik m.m. och även IT-kurser.

Medborgarinstituten syftar till att utifrån principen om livslångt lärande anordna utbildning som stöder sammanhållningen och jämlikheten i samhället samt ett aktivt medborgarskap (lag om fritt bildningsarbete 632/1998). Ett medborgarinstitut kan kallas medborgarinstitut, arbetarinstitut, institut eller vuxeninstitut.

Medborgarinstitutet är en av läroanstaltsformerna för fritt bildningsarbete och en viktig aktör som tillhandahåller utbildning i digitala kunskaper och färdigheter och därigenom ökar den digitala kompetensen. Utbildning som tillhandahålls inom ramen för fritt

bildningsarbete är särskilt viktig är för personer som inte har genomgått någon examensinriktad utbildning och för personer utanför arbetslivet. De som arbetar deltar också aktivt i medborgarinstitutens utbildningar, eftersom påbyggnadsutbildningen i arbetslivet inte heller nödvändigtvis når alla som behöver digitala kunskaper och färdigheter.

I Finland finns det sammanlagt 184 medborgarinstitut. Medborgarinstituten har fler studerande än någon annan läroanstaltsform i Finland. Varje år deltar cirka 650 000 studerande i kurserna. Kurserna är öppna för alla oberoende av ålder eller utbildningsbakgrund. Antalet undervisningstimmar per år är över 2 miljoner. Enligt statistiken 2015 var antalet undervisningstimmar vid Medborgarinstituten i hela landet cirka 60 000 (utbildning som ger datakörkort: 1 285 timmar, annat IT-utnyttjande: 54 920 timmar samt IT och kommunikationsteknik: 2 954 timmar).

Medborgarinstitutens särdrag är också att instituten smidigt kan tillgodose olika inlärningsbehov genom utbud och innehåll. Medborgarinstituten identifierar i synnerhet de regionala behoven av digitalt stöd och digitala kunskaper. Varje institut svarar självständigt för kursinnehållet, och därför kan institutens kurs- och serviceutbud variera stort i olika institut och region. Studerades bakgrunder kan också vara mycket olika. Unga studerande, personer som vill upprätthålla arbetslivsfärdigheter och seniorer kan delta i en och samma IT-kurs. Merparten av utbildningen sker på ort och ställe och en liten del via nätet.

Undervisnings- och kulturministeriet kan bevilja en kommun, samkommun, registrerad sammanslutning eller stiftelse tillstånd att driva lagstadgade läroanstalter. För driftskostnader för utbildning betalas statsandel, vars årliga grund beräknas enligt särskilt fastställda grunder.

För att digitalt stöd ska vara tillgängligt och tillhandahållas i stor omfattning, är det i fortsättningen viktigt att föra en aktiv dialog även med Medborgarinstituten och att hitta goda samarbetsformer med de regionala samordnarna och det övriga regionala nätverket av tillhandahållare av digitalt stöd samt BRC, när utveckling av och utbildning i digitalt stöd övervägas på riksnivå och på regional nivå.

## **Bibliotek**

I de uppgifter som fastställs för allmänna bibliotek genom den nya bibliotekslagen (lagen om allmänna bibliotek 1492/2016) har uppmärksamhet också fästs vid handledning i digitala tjänster och erbjudande av lokaler för lärande och många olika slags frivillig verksamhet. Enligt 6 § i nämnda lag har ett bibliotek till uppgift att erbjuda tillgång till material, information och kulturellt innehåll, tillhandahålla en mångsidig och tidsenlig samling, främja läsning och litteratur, tillhandahålla informationstjänster, handledning och stöd vid inhämtning och användning av information och för att främja en mångsidig läskunnighet, erbjuda lokaler för lärande, fritidsintressen, arbete och medborgarverksamhet och främja en samhällelig och kulturell dialog.

Hösten 2017 genomförde Rådet för de allmänna biblioteken en enkät för biblioteken om tillhandahållande av digitalt stöd i biblioteken. Utifrån enkätresultaten ger närmare 40 procent av de bibliotek som svarade på enkäten för närvarande inte handledning i användning av e-tjänster. I de bibliotek som ger handledning är det bibliotekets personal och ofta också olika organisationer, medborgarinstitut och andra kommunala aktörer som ger den. Enligt deltagarna var följande de viktigaste utvecklingsområdena: utveckling av kompetensen hos bibliotekets personal, tillräckliga personalresurser, tillgång till flera olika moderna utrustningar, informationssäkerhet och lokaler som lämpar sig för att ge

digitalt stöd. Bibliotek som ger handledning finns också med i den kartapplikation om tillhandahållande av digitalt stöd som Centralförbundet för De Gamlas Väl lanserade i december 2017.

Finansutskottet har konstaterat följande i sitt betänkande om budgetpropositionen för 2018:

”Utskottet ser det som viktigt att bibliotekens kompetens och vägledningsmöjligheter stärks, eftersom biblioteken har en naturlig roll som kultur- och informationscentrum i den digitala eran och deras lokaler, material, tjänster och expertis ska kunna komma till nytta så bra som möjligt. Det kräver bland annat att bibliotekspersonalen får bättre digital kompetens, att hårdvaran moderniseras och att plattformar tas fram för övning i de tjänster som ska digitaliseras. Dessutom måste det vara en ambition att tillgängligheten och användningsmöjligheterna i fråga om digitala innehåll förbättras.”

Bibliotek finns i alla kommuner i Finland, och de är en naturlig miljö för både handledda och självständiga studier i digitala kunskaper och färdigheter. Bibliotekens personal utgörs av experter på informationshantering, och största delen av dessa har goda färdigheter att handleda kunder i att lära sig grundläggande digitala kunskaper och färdigheter.

Biblioteken och biblioteksbilarna kan på ett naturligt sätt främja tillhandahållande av digitalt stöd genom att handleda sina kunder i att använda digitala tjänster, genom att hänvisa sina kunder till informationskällor och i synnerhet genom att erbjuda lokaler som är tillgängliga för alla och där olika aktörer kan ge digitalt stöd. Bibliotekens möjligheter att tillhandahålla digitalt stöd påverkas av bibliotekens tillgängliga personalresurser och andra resurser.

Det bör beaktas att bibliotekens stöd och handledning uttryckligen är en del av bibliotekens grundläggande uppgifter, det vill säga stöd och handledning vid inhämtning och användning av information samt främjande av en mångsidig läskunnighet. Det är kommunen som beslutar om omfattning, prioriteringar och närmare specifikationer av bibliotekens uppgifter, och dessa är beroende av till exempel verktyg, lokaler, personalstruktur och personalens arbetsuppgifter och kompetens. I motiveringen till 6 § i bibliotekslagen konstateras att biblioteket stöder en mångsidig läskunnighet genom att handleda biblioteksanvändarna i hur man tar emot olika slag av medieinnehåll samt hur man använder informations- och kommunikationsteknik. På kommunnivå fattas beslut om närmare omfattning av och metoder för hur biblioteket ska ge handledning.

Undervisnings- och kulturministeriet riktar anslag till utveckling av bibliotekens verksamhet. Med anslag är det också möjligt att öka medborgarnas digitala kompetens och bibliotekens förutsättningar att erbjuda digital rådgivning samt verktyg och lokaler som behövs vid rådgivningen. I och med den nya bibliotekslagen kan de nio stadsbibliotek som sköter regionala utvecklingsuppdrag främja digital rådgivning (undervisnings- och kulturministeriets förordning om allmänna bibliotek 660/2017). Dessa bibliotek kan, som en av sina uppgifter, stärka de digitala färdigheterna hos personalen på de bibliotek som är belägna inom bibliotekets verksamhetsområde, och se till att bibliotekens digitala stöd i regionen är tillräckligt och heltäckande och har en jämn kvalitet. Det finns skäl att fortsätta dialogen om bibliotekens roll och verksamhetsmodellen för digitalt stöd och att samarbeta intensivt vid vidareutveckling av modellen.

#### Alavo stadsbibliotek, stöd som ges i biblioteket

Kommunikationskonsult Annika Pollari handledde kunder i Alavo stadsbibliotek en gång i veckan. Bibliotekets kunder hade möjlighet att boka avgiftsfri personlig handledning för 30 eller 60 minuter i användning av klientens utrustning (dator, pekplatta, smarttelefon) eller de webbtjänster som kunden behövde. Kunderna fick tekniskt stöd och uppmuntran så att de kunde börja använda en ny utrustning, applikation eller funktion som gör att de på egen hand kan uträtta ärenden på elektronisk väg och delta i den digitala världen. De flesta kunder fick hjälpen under den första handledningen, andra bokade flera handledningstider, särskilt om de var nya användare av digital utrustning och webbtjänster. Efterfrågan på tjänsten överträffade alla förväntningar och utbudet utökades under försökstiden. Biblioteket ska etablera digitalt stöd som en av tjänsterna även framöver.

### Organisationer

För närvarande tillhandahåller medborgarsorganisationerna, antingen ensamma eller i ömsesidigt samarbete, största delen av det stöd och den handledning och utbildning som ökar den digitala kompetensen. Organisationerna samarbetar också med leverantörer av offentliga tjänster, läroanstalter och företag.

År 2017 finansierade STEA med över en miljon euro projekt som fokuserade direkt på digitalt stöd. Merparten av projekten fokuserar på IT-kamrathandledning för äldre. Exempel på detta är bland annat regionala föreningar som tillhandahåller kamratstöd i huvudstadsregionen (Enter ry), Tammerfors (ATK Seniorit Mukanetti ry), Åbo (Auralan Setlementti ry), Norra Karelen (Joen Severi), Norra Savolax (Seniorien atk-yhdistys Savonetti ry) och Kajanaland (Kainuun tietotekniikkayhdistys ry). Riksomfattande aktörer som STEA finansierat har varit Svenska Pensionärförbundet och Pensionärerna för sina målgrupper. Centralförbundet för De Gamlas Väl samordnar digital handledning för äldre genom projektet SeniorSurf. En viktig aktör på detta fält är också Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto Valli ry:s Ikäteknologiakeskus.

Andra projekt som stöder samma mål har varit bland annat Eläkeliittos projekt LähiVerkko (Lokalt nät) (2013–2017), Pensionstagarnas Centralförbunds projekt Verkosta virtaa (Energi från webben) (2015–2017), Itä-Helsingin lähimmäistyö Helys projekt Senioriverkko (Seniornätet) (2014–2017) samt projektet ReSurf som Reumaförbundet i Finland genomför för äldre som har sjukdomar i stöd- och rörelseorganen och som bor i landsbygdskommuner (2016–2018).

Vid sidan av arbetet som gäller direkt digitalt stöd innehåller många andra projekt finansierade av STEA funktioner som har samband med digitalt stöd eller digital kompetens. På detta område arbetar inte enbart organisationer för äldre utan även olika organisationer för personer med funktionsnedsättning och invandrarorganisationer. Dessutom har organisationer som koncentrerar sig på barn-, ungdoms- och familjearbete mycket verksamhet på det området. När denna helhet räknas samman är insatsen mycket större än vad STEA:s direkta stöd för projekten med fokus på digitalt stöd låter anta.

Kamrathandledarna utför ett värdefullt frivilligarbete. När allt fler offentliga tjänster digitaliseras, kan föreningar och frivilliga dock inte vara de enda som svarar för stödet för deltagande i ett digitalt samhälle. Syftet med verksamhetsmodellen som skapas i AUTA-projektet är att hitta sådana nätverksliknande verksamhets sätt, där varje aktör har en rätt och lämplig roll så att de ska komplettera varandra och därmed kan stödja kunder och medborgare som behöver hjälp på bästa möjliga sätt.

Med tanke på rollerna är detta också viktigt, eftersom STEA med sina bidrag finansierar social- och hälsoorganisationernas allmännyttiga projekt som främjar hälsa och välbefinnande. Bidrag kan inte beviljas, och därför inte heller användas i organisationer,

till finansiering av lagstadgade, offentliga tjänster eller affärs- eller näringsverksamhet. Vid sidan av kamratstöd som grundar sig på frivilligarbete kan organisationer dock också ha en roll som tillhandahållare av andra tjänster, när anordnaren av offentliga tjänster är beställare. I så fall bygger verksamheten dock på köpta tjänster från företag, och det gäller andra slags tjänster och partnerskap mellan aktörer. Lämpliga samarbetsformer har stor betydelse även för kvaliteten på de tjänster som kunderna får. Vid sidan av frivilliga behövs andra aktörer till exempel när digitalt stöd ges i hemmet så att de som behöver stöd kan lokaliseras och stöd kan tillhandahållas.

Det är också viktigt att beakta att organisationer inte enbart får praktisk erfarenhet och kännedom om verksamhet på gräsrotsnivå i sitt arbete utan många av dem också tar fram värdefull information om utmaningar med användningen av digitala tjänster. Denna information ska utnyttjas när verksamhetsmodellen för digitalt stöd vidareutvecklas.

För att möjliggöra och stödja organisationernas lokala verksamhet kan ett viktigt element i samarbetet också vara att erbjuda organisationer offentliga lokaler för digitalt stöd och handledning.

Organisationernas digitala stöd är oftast ett organisationsbaserat arbete. Detta arbete är inte en lagstadgad tjänst eller en tjänst som en organisation säljer, utan en allmännyttig verksamhet som stödjer människor utanför det offentliga servicesystemet. Verksamheten finansieras ofta med offentliga medel och den omfattar vanligen frivilligverksamhet och kamratstöd. En långsiktig och högkvalitativ frivilligverksamhet förutsätter samordnande, utbildning, handledning, stöd och utveckling, vilket kräver resurser. Vid sidan av STEA:s finansiering har denna verksamhet också stötts med bidrag från kommuner. Vid vård- och landskapsreformen är det viktigt att se till att de befintliga partnerskapen identifieras och, när kommunen inte längre är en naturlig partner, överförs till landskapen. Det är viktigt att man på landskapsnivå beaktar civilsamhällets verksamhetsförutsättningar och specificerar nödvändiga partnerskapsmodeller och samarbetsstrukturer.

#### Försöket "Luokse", Helsingfors stad och Glaspalatsets Mediacentrum Ab, stöd som ges i hemmet

I försöket "Luokse" söktes metoder för att ordna digitalt stöd för stadsbor som inte är kapabla att besöka verksamhetsställen som tillhandahåller digitalt stöd. I försöksprojektet kartlades målgruppernas behov, specialfrågor om praktiska arrangemang när digitalt stöd ges i hemmet och eventuellt behov att ändra lagstiftningen. I försöket gick stödpersonen tillsammans med en anställd inom staden, till exempel hemtjänsten Boken, hem till kunden. Det ökade säkerheten för både stödpersonen och kunden. I försöket blev genomförarna överraskade över den stora efterfrågan på digitalt stöd, och därför räckte resurserna endast för att genomföra två av de planerade tre pilotprojekten som ingick i försöket.

#### Företag

Företag kan ha flera olika roller i verksamhetsmodellen för digitalt stöd. De kan tillhandahålla allmänt digitalt stöd som en köpt tjänst för offentliga tjänsteleverantörer (exempel på AUTA-försök: Gustav Adolfs eller det stöd vid användning av digitala tjänster som Trafi har köpt av ett privat företag), tillhandahålla direkt sina kunder avgiftsbelagda tjänster för användning av digitalt stöd eller teknisk användning eller reparation av digital utrustning, även hemlevererade, eller samarbeta med andra tjänsteleverantörer till exempel när det gäller att använda lokaler eller anordna gemensam digital handledning.

Intressanta aktörer inom företagssektorn är för tillfället bland annat Posti, R-kiosker, banker och butikskedjor. Tjänster inom digitalt stöd är också möjliga som en del av Postis nya Hemtjänster. Dagligvaruhandeln har en egen digitaliseringsutveckling och ett eget



intresse av att förbättra de digitala färdigheterna hos sina kunder. Det medför stora samarbetsmöjligheter för såväl organisationsfältet som de offentliga tjänsteleverantörerna. En gemensam digital handledning genom att utnyttja bland annat S-gruppens kedja av servicestationer och butiksnätverk är en stor möjlighet att träffa människor på ställen där de också annars rör sig och tillbringar sin tid.

Som en enskild aktör tillhandahåller R-kioskerna redan nu både privata och offentliga tjänster. I R-kioskerna är det bland annat möjligt att hämta pass. Denna erfarenhet och kompetens kan utnyttjas till exempel i tjänster som kräver stark autentisering eller fysiska dokument. Beroende på den framtida utvecklingen kan en aktör som R-kiosken i detta hänseende ha exempelvis en roll som ett ställe som registrerar fullmakter i elektroniskt format.

Samarbetsformer ska också sökas tillsammans med enskilda lokala och regionala företag. De mest ändamålsenliga partnerskapen bygger på ömsesidiga fördelar, och därför kan parter och innehåll variera även enligt region. Det viktigaste är att skapa verksamhetsmodeller, där människor får stöd på ställen där de också annars rör sig och utövar ärenden.

Banker är viktiga aktörer även inom användning av den offentliga sektorns digitala tjänster, eftersom bankkoder ofta används vid inloggning i offentliga tjänster. Samarbete med banker kan gälla att lära kunder att använda bankkoder och bankernas identifieringstjänster, och ett sådant samarbete är viktigt även för att främja användning av offentliga tjänster. Frågan gäller också att skapa möjlighet att få bankkoder för personer som inte kan styrka sin identitet eller som inte har möjlighet att få ett bankkonto. På detta område är det högst viktigt att banker, organisationer och leverantörer av offentliga tjänster samarbetar. Till skillnad från dagligvarubutikerna eller R-kioskerna, vars centrala resurs är täta nätverk av verksamhetsställen, har bankerna lagt ned en stor del av sina kontor till följd av den betydande digitaliseringen. I detta hänseende liknar det utvecklingen i den offentliga sektorns nätverk av verksamhetsställen, dock i en mindre form. Ett gemensamt intresse kan också ligga i hur man ska samarbeta med lokala aktörer som har direkt kontakt med dem som behöver stöd.

## **SAMMANFATTNING**

- Fältet av tillhandahållare av digitalt stöd är mångskiftande och genom modellen kan nya aktörer delta.
- Verksamhetsmodellen innehåller en riksomfattande struktur och en regional struktur för att utveckla det digitala stödet, stödja tillhandahållarna av digitalt stöd och samordna de regionala nätverken av digitalt stöd. På så sätt främjas stödets tillgänglighet, kvalitet, enhetliga innehåll och omfattning.
- För BRC föreslås en roll som utvecklare av en modell för riksomfattande digitalt stöd. Dessutom ska BRC vara stödorganisationen för tillhandahållare av digitalt stöd. Centralen ska samla och uppdatera stödmaterial och aktuell information om tillhandahållare av digitalt stöd samt ge utbildning. Dess uppgift är också att följa upp och utvärdera huruvida riksomfattande digitalt stöd är tillgängligt och det är tillräckligt.
- För landskapen föreslås en roll som regional utvecklare och samordnare. De regionala utvecklarna och samordnarna har till uppgift att utveckla och samordna det regionala digitala stödet, bygga upp regionala nätverk av tillhandahållare av digitalt stöd och vid behov ingå avtal. Dessutom ska de följa upp och utvärdera det regionala stödets utveckling, tillgänglighet och tillräcklighet.

- Andra alternativ som under projektet lyftes fram som regionala aktörer var kommunerna och det nya ämbetsverket som magistraterna och BRC kommer att bilda. Enligt bedömningar har landskapen bättre resurser än kommunerna att utveckla och samordna det regionala digitala stödet. Dessutom ansågs de ha bättre regional kännedom än magistraterna. Till följd av landskapsreformen ansvarar landskapen också för social- och hälsovårdstjänsterna, som digitaliseras, och ordnandet av samservice i enlighet med samservicelagen.
- Tillhandahållare av digitalt stöd är åtminstone myndigheterna, i fråga om deras digitala tjänster, Medborgarrådgivningen, servicepunkterna, biblioteken, medborgarinstituten och olika organisationer och företag.
- Tillhandahållare av digitalt stöd får utnyttja BRC:s material och utbildningsplattformar och utveckla det egna digitala stödet. Dessutom samarbetar tillhandahållare nära med regionala aktörer.

## 4. Principer och genomförande av hänvisningen i enlighet med verksamhetsmodellen

Nedan beskrivs hänvisningen av kunder till digitalt stöd i enlighet med verksamhetsmodellen för digitalt stöd, principerna för handledningen, den riksomfattande respektive regionala strukturen, genomförandet av modellen samt finansieringen.

För närvarande hänvisas kunder till digitalt stöd på många vägar beroende på var kunden bor, vilken kundens livssituation är, var kunden har stött på information om digitalt stöd och vilket kundens eget nätverk är.

Utvecklingen av verksamhetsmodellen för digitalt stöd bygger på finansministeriets allmänna behörighet för styrning av den offentliga förvaltningens gemensamma elektroniska ärendehantering, förvaltningens stödtjänster och produktionen av stödtjänster. Stödet vid användning av digitala tjänster ingår i denna uppgiftshelhet. Befolkningsregistercentralen föreslås till ansvarigt organ för den riksomfattande utvecklingen och uppföljningen av modellen för digitalt stöd och för stödet för tjänsteleverantörer. På så sätt skapas kvalitet, gemensamma anvisningar, verksamhetsmodeller, enhetligt innehåll och gemensam information om fältet för digitalt stöd och om dem som behöver digitalt stöd. För modellen föreslås dessutom regionala aktörer, som ska vara landskapen med uppgift att utveckla och samordna det digitala stödet och servicenätverket i den egna regionen efter regionala behov. På så sätt stärks det digitala stödets tillgänglighet och omfattning. Dessa åtgärder har stor betydelse för tillhandahållarna av digitalt stöd och kunderna, eftersom det osammanhängande fältet blir enhetligare så att det är lättare att hitta digitalt stöd och tillhandahållarna lättare kan hitta sin plats i nätverket och få stöd för sin uppgift.

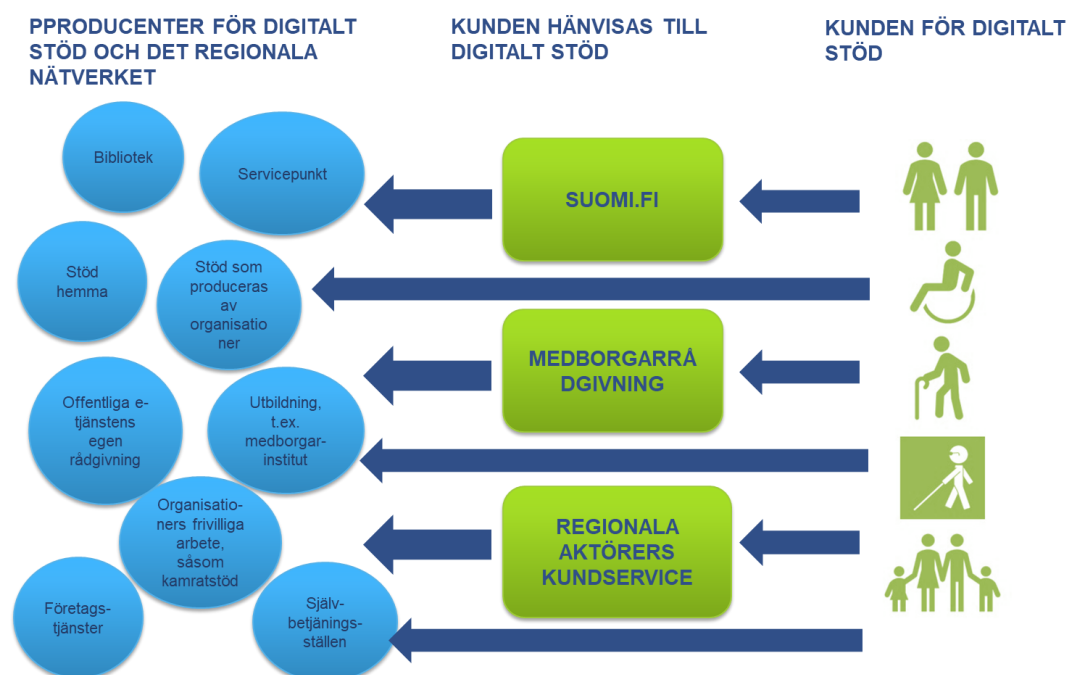
I verksamhetsmodellen för digitalt stöd beskrivs vare sig styrningen eller finansieringen av enskilda tjänsteleverantörer. Styrningen och finansieringen sker fortfarande genom den nuvarande styrningen. Dessutom bör det beaktas att de kommunala myndigheternas och statsmyndigheternas uppgifter redan nu omfattar hjälp till kunder med användning av egna tjänster. Modellen innehåller en struktur och modell som ska stödja alla tillhandahållare av digitalt stöd och som hjälper till att samordna hela fältets verksamhet och utveckla ett enhetligare, tillförlitligt stöd av jämn kvalitet för alla som behöver digitalt stöd.

### 4.1 Hänvisning av kunder till digitalt stöd

För närvarande hänvisas kunder till digitalt stöd på många vägar beroende på var kunden bor, vilken kundens livssituation är, var kunden har stött på information om digitalt stöd och vilket kundens eget nätverk är.

Enligt modellen för digitalt stöd har tjänsten Suomi.fi, Medborgarrådgivningen och de regionala samordnarna av stödet en viktig roll som gör det lättare att hänvisa personer som behöver digitalt stöd till stödet. Syftet är att skapa ett separat avsnitt för digitalt stöd på Suomi.fi med information om tillhandahållare av digitalt stöd och bra material om digitalt stöd. Avsnittet kan användas av tjänsteleverantörer på olika livsområden som kunderna möter (hemvård, bank, FPA, bibliotek), kundernas anhöriga eller den som behöver stöd, beroende på kompetensnivå. Vid sidan av sin egen allmänna rådgivning hänvisar Medborgarrådgivningen också kunder till lämpligt stöd. Den regionala aktören

är i sin tur en kontaktpunkt för tillhandahållare av digitalt stöd och för dem som behöver regionalt stöd.



Figur 9. Hänvisning av kunder till digitalt stöd.

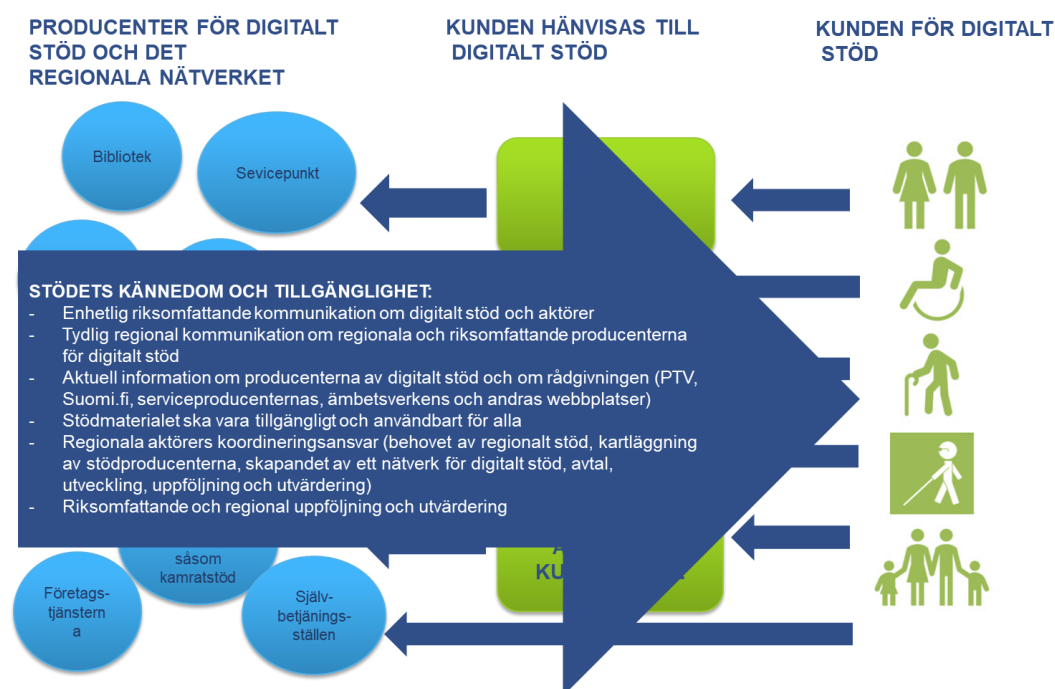
### Information om digitalt stöd

Det är viktigt att medborgarna har kännedom om att det finns digitalt stöd tillgängligt och var det kan fås. Kännedomen om var digitalt stöd kan fås ska förbättras genom sammanhängande riksomfattande information och omfattande regional information.

Den regionala aktören ansvarar för informationen om vilket digitalt stöd som är tillgängligt på orten. Det är mycket viktigt att den regionala aktören, som kartlägger och samordnar det regionalt tillgängliga digitala stödet och behovet av stödet, ger information om möjligheten till digitalt stöd i lokala tidningar och lokal radio samt via olika nätverk. Informationen blir effektivare exempelvis genom samarbete med kommuner, ämbetsverk, bibliotek, föreningar, skolor, banker och detaljhandel. Kundenservicepersonalen i kommunerna och städerna inom regionen ska känna till och kunna berätta för intresserade att det i regionen finns en aktör (landskapet) som intresserade kan be om mer information om det digitala stödet i regionen.

Den riksomfattande aktören, eller Befolkningsregistercentralen, ansvarar för den allmänna informationen om tillgången till digitalt stöd och innehållet i stödet. Under utvecklingen av AUTA-modellen ger finansministeriet också information om det digitala stödet. Vid riksomfattande kommunikation är det också nödvändigt att utföra omfattande intressent- och mediearbete, och informationen ska vara begriplig. Målet ska vara att Medborgarrådgivningen i framtiden är den aktör som den riksomfattande kommunikationen hänvisar kunder till för att begära mer information om tillgången till digitalt stöd på kundens eller dennes närståendes hemort. Medborgarrådgivningens arbete på området digitalt stöd skulle bli lättare om tjänsterna inom digitalt stöd i landet beskrevs i Suomi.fi:s servicedatalager. Medborgarrådgivningen kan också anvisa

medborgare i att kontakta regionala samordnare eller tillhandahållare av digitalt stöd. Dessutom kan Medborgarrådsgivningen samla in sådan information för BRC.

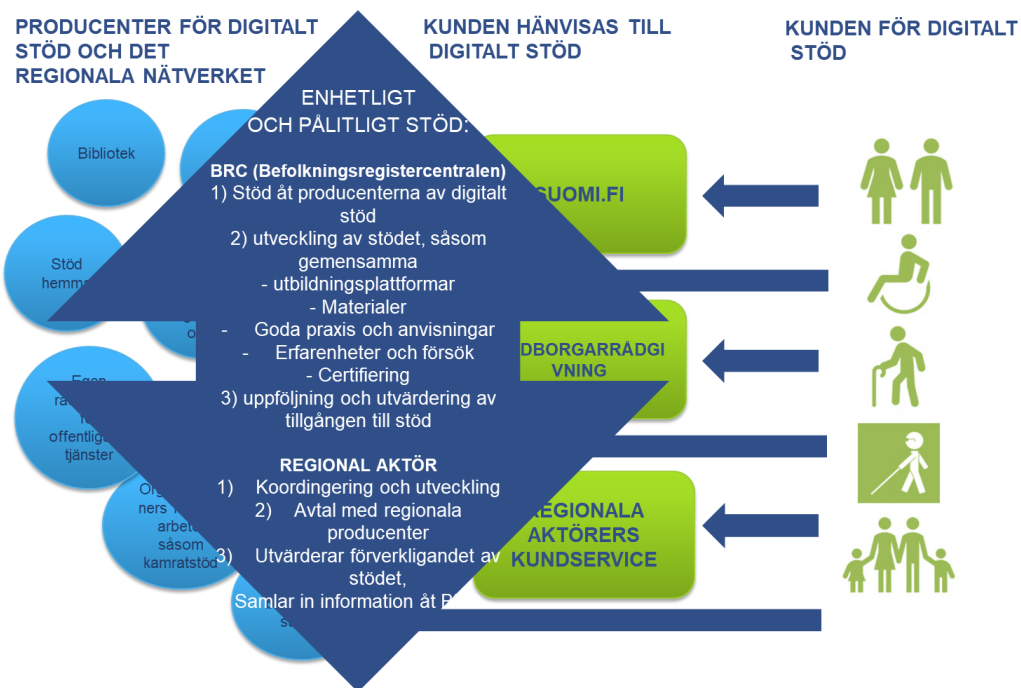


Figur 10. Faktorer som förbättrar tillgången till digitalt stöd.

### Enhetligt och tillförlitligt stöd av jämn kvalitet

I modellen för digitalt stöd utvecklas på olika sätt möjligheterna för kunder att få tillförligt och enhetligt digitalt stöd av jämn kvalitet i olika delar av Finland. Utgångspunkten är att behovet av stöd varierar kvantitativt och innehållsmässigt i olika delar av Finland och kan förändras och utvecklas de närmaste åren i och med den digitala utvecklingen. Därför vill man genom modellen skapa strukturer som stödjer tjänsteleverantörerna i att ordna och utveckla den egna verksamheten enligt bästa praxis och behoven hos dem som behöver digitalt stöd. Det är fråga om en modell som starkt bygger på samarbete och där varje aktör kan hitta sin egen plats. Man har inte velat utelämna någon av de nuvarande aktörerna och dörren är öppen även för nya aktörer. Därför ges också utrymme och möjlighet till utveckling av nya verksamhetsformer för stödet.

Tillhandahållarna av digitalt stöd kan ge enhetligare och tillförlitligare digitalt stöd av bättre kvalitet genom den riksomfattande aktören BRC:s roll som stöd för tillhandahållare av digitalt stöd och som utvecklare av det riksomfattande stödet, till exempel genom att skapa god praxis och anvisningar. Dessutom ger uppföljning och bedömning av stödets tillgänglighet och omfattning på längre sikt information som nu saknas, och gör det möjligt att utveckla stödet och å andra sidan åtgärda brister utifrån informationen. En koncentrerad insamling av erfarenheter och försök samt annat material bidrar till nätverkandet mellan tillhandahållare av stöd och spridningen av information och god praxis. Som regionala utvecklare och samordnare av det digitala stödet kan landskapen bland annat genom avtal säkerställa tillförlitligheten och kvaliteten på det digitala stödet som tillhandahålls av nätverket i den egna regionen. Dessutom kan de, som utvecklare och utvärderare av det regionala stödets omfattning och tillgänglighet, påverka innehållet i det regionala digitala stödet och metoderna för hur stödet tillhandahålls.



Figur 11. Faktorer för enhetligt och tillförlitligt digitalt stöd av jämn kvalitet.

## 4.2 Principer för styrningen

Den 16 november 2017 utfärdade statsrådet en förordning om vissa uppgifter för Befolkningsregistercentralen (BRC) (760/2017). Sakkunniguppgifter som stödjer digitaliseringen samlas till Befolkningsregistercentralen från och med den 1 januari 2018. Befolkningsregistercentralen ansvarar för verkställighets- och utvecklingsuppgifterna under styrning av finansministeriet genom den normala resultatstyrningsprocessen. Målet för reformen är att effektivisera digitaliseringen inom den offentliga förvaltningen. Med tanke på målet lämpar sig de riksomfattande samordnings- och utvecklingsuppgifterna i anslutning till stödet vid användning av digitala tjänster på ett naturligt sätt för Befolkningsregistercentralen. På så sätt omfattar resultatstyrningsprocessen mellan ministeriet och BRC syftet att möjliggöra uppfyllelse av målen för tillgången till och kvaliteten på det digitala stödet.

Utvecklingen av verksamhetsmodellen för digitalt stöd bygger på finansministeriets allmänna behörighet för styrning av den offentliga förvaltningens gemensamma elektroniska ärendehantering, förvaltningens stödtjänster och produktionen av stödtjänster. Stödet vid användning av digitala tjänster ingår i denna uppgiftshelhet. I fråga om verksamhetsmodellen för digitalt stöd omspannar finansministeriets behörighet dock inte resultatstyrning av det regionala samordnandet, utan det är landskapen som ansvarar för detta. Landskapen kan tilldelas uppgifter enbart med stöd av lag. Detsamma gäller också kommunerna som lokala aktörer. Landskapen och kommunerna har inte heller något styrningsförhållande sinsemellan. Med undantag för servicepunkter enligt samservicelagen och BRC:s tjänst Medborgarrådsgivningen har ministeriet inte heller något direkt styrningsförhållande till tjänsteleverantörer. Eftersom verksamheten och fältet är omfattande och mångskiftande, betonas betydelsen av samarbete inom både ordnande och utveckling av verksamheten.

## 4.3 Olika faser och finansiering av genomförandet



Figur 8. Faser och utveckling av genomförandet av verksamhetsmodellen för digitalt stöd.

### **Befolkningsregistercentralen och Medborgarrådgivningen, riksomfattande utveckling av det digitala stödet**

Genomförandet av verksamhetsmodellen för digitalt stöd inleds snabbt efter att modellen har godkänts. Genomförandet inleds genom att utveckla Befolkningsregistercentralens roll som riksomfattande utvecklare av modellen, som stöd för tillhandahållare av digitalt stöd samt som övervakare och utvärderare av huruvida digitalt stöd tillhandahålls. BRC ska ta över denna uppgift under 2018. Dessutom kommer Medborgarrådgivningen som allmän rådgivare vid offentliga digitala tjänster att stärkas och kändedomen om tjänsten kommer att förbättras. För Befolkningsregistercentralens uppgifter på området digitalt stöd föreslås cirka 600 000 euro per år, inbegripet personalresurser och utvecklingsfinansiering.

### **Landskapen, samordnande och utveckling av regionalt digitalt stöd, pilotprojekt**

Möjligheten för landskapen, som är utvecklare och samordnare av det regionala digitala stödet, att ta över sin uppgift är bunden till tidsplanen för landskapsreformen.

Enligt förslaget ska verksamhetsmodellen för digitalt stöd testas genom regionala pilotprojekt före 2020, då landskapen tar över uppgiften ovan tillsammans med andra uppgifter. Pilotprojekten ska inledas redan under andra halvåret 2018 och målet är att i genomsnitt fem pilotobjekt ska delta. Objekten kan vara antingen landskap, landskapsförbund, landskapscentra tillsammans med kringliggande kommuner eller kombinationer av dessa.

Pilotobjekten utvärderas under våren 2018. Pilotprojekten inleds senast hösten 2018 och de pågår till utgången av 2019. På så sätt kan landskapen smidigt ta över sin permanenta

uppgift. Genom pilotprojekten inleds regionala försök med verksamhetsmodellen och samarbete med BRC. Målet är att samla in mångfasetterade erfarenheter av modellen, följa upp utvecklingen av det regionala digitala stödet och få mer information om tillhandahållandet av digitalt stöd och behovet av stöd i olika delar av landet. Under pilotprojekten utvecklas modellen utifrån erhållna erfarenheter och resultat. Dessutom utvärderas om utveckling och samordnande av det regionala stödet är en tillräcklig uppgift för de regionala aktörerna eller om uppgiften behöver utvecklas i riktning mot ansvaret för ordnande av tjänster. Modellen utvärderas och mäts med överenskomna mätare. För pilotprojekten föreslås en finansiering på totalt cirka 2,2 miljoner euro för 2018–2019.

### Regional tidsbegränsad utvecklingsfinansiering

När landskapen inleder verksamhet även som utvecklare och samordnare (eller anordnare) av det digitala stödet, ska en tidsbegränsad utvecklingsfinansiering för två år anvisas för landskapen, enligt förslaget. Syftet med utvecklingsfinansieringen är att i varje landskap inleda en utvärdering av aktörerna och det regionala behovet av digitalt stöd, uppbyggande av ett nätverk för digitalt stöd och en regional utveckling av det digitala stödet efter behoven. Syftet är också att landskapen aktivt ska bygga upp nödvändiga samarbetsnätverk med olika aktörer, kommuner och andra landskap samt ingå en samarbetsrelation med den riksomfattande utvecklaren av det digitala stödet, BRC (dvs. det nya ämbetsverket). Landskapen har också till uppgift att följa upp och samla in information om det digitala stödets omfattning och tillgänglighet, kundernas behov, olika nätverk av tillhandahållare av stöd och andra viktiga omständigheter i syfte att ge BRC denna information och för att utveckla den egna verksamheten och mäta hur det digitala stödet i den egna regionen har lyckats. För tvåårig utveckling föreslås en finansiering på cirka 3 miljoner euro per år.

### Permanent verksamhet

Från och med 2022 ska landskapens verksamhet som regional utvecklare och samordnare (eller eventuellt anordnare) av det digitala stödet vara etablerad. För denna uppgift föreslås en finansiering på cirka 1,5 miljoner euro per år i enlighet med finansieringsmodellen för landskapen.

Aktör	2018-2019	2020-2021	2022-
BRC (Stöd för tillhandahållare av digitalt stöd och Medborgarrådgivning)	600 000 €/år Årsverke och utveckling	600 000 €/år	600 000 €/år
Landskapen	2 200 2000 € tillsammans, pilotprojekt	3 000 000 €/år Samordning och utvecklingsrollen påbörjas	1 500 000 €/år Permanent verksamhet

Tabell 2. Finansieringsförslag



## 4.4 Bedömning och uppföljning av det digitala stödet och verksamhetsmodellen

För närvarande finns det mycket litet information för att det ska vara möjligt att göra tillförlitliga bedömningar av kostnadsfördelarna med det digitala stödet, effekterna av stödet på ökningen i användningen av digitala tjänster eller av kundernas serviceupplevelser. Information om det befintliga digitala stödet finns främst tillgänglig om tillhandahållna servicetillfällen och antalet kunder till vilka verksamheten har nått ut. Det finns rapporterings- och bedömningsinformation om arbetet i de medborgarorganisationer som finansieras av STEA. Utifrån denna information är det dock inte möjligt att bedöma vilka de totala fördelarna med den verksamhetsmodell som nu skapas är. För att de ska kunna verifieras krävs vidareutveckling under de två följande åren.

I princip bör kostnadsfördelarna med det digitala stödet mätas med tanke på hur de bidrar till att uppnå målen för de besparingar som ska åstadkommas genom digitalisering av tjänster. I detta hänseende uppstår fördelen delvis till följd av att ju större del av människorna kan använda digitala tjänster antingen på egen hand eller stödd, desto mindre är behovet att tillhandahålla parallella servicekanaler, som service över disk eller telefonservice. I dag är grundberäkningarna för en sådan utvärdering bristfälliga, och man bör satsa på utvärderingen under de två följande åren. Å ena sidan bör det utvärderas hur mycket användningen av digitala tjänster kommer att öka och behovet av att använda andra kanaler minska, å andra sidan hur stora medel som krävs för att öka användningen av digitala tjänster (med andra ord kostnadsbesparingar till följd av en ökad användning av digitala tjänster, med avdrag för kostnader för det digitala stödet och verksamhetsmodellen för digitalt stöd).

Vid en övergripande utvärdering ska hänsyn tas till att kostnader och fördelar med det digitala stödet inte nödvändigtvis riktar sig till en och samma aktör (till exempel fördelar med det digitala stödet tillhandahållet av organisationer som finansieras av STEA eller Befolkningsregistercentralens kostnader för stödet för verksamhetsmodeller syns som kostnadsfördelar hos leverantörer av offentliga tjänster).

Utöver kostnadsfördelar ska även tillgången till tjänster kunna utvärderas. I dag finns det i någon omfattning information om vilket stöd som är tillgängligt vid användning av digitala tjänster och var (bland annat olika organisationers och biblioteks stöd, servicepunkter, Medborgarrådgivningen). Därutöver finns det spridd information om stöd och rådgivning som tillhandahålls av olika leverantörer av offentliga tjänster och om de försök som genomfördes under AUTA-projektet. Informationen är dock fortfarande delvis spridd och inte till alla delar kommunsurabel. Data ska samlas in och sammanställas i ett enhetligt material. Därefter kan utvecklingen av jämlikheten i tillgången till tjänster följas upp. När det gäller kundfördelar är det också viktigt att bedöma om det tillgängliga digitala stödet når ut till olika personer som behöver det.

Det digitala stödet medför dels direkta, dels indirekta fördelar för kunderna. Som direkta fördelar kan vi betrakta tillgängligheten till tjänster samt åtminstone användarupplevelsen och kvaliteten på en tjänst (användarupplevelsen) och eventuella tids- och kostnadsbesparingar som kunderna uppnår. Som indirekta fördelar kan vi betrakta åtminstone en lägre tröskel att använda utrustning och tjänster samt allmänt

ökad digital kompetens som bidrar till att upprätthålla förmågan att handla självständigt i dagens samhälle och som därigenom stödjer människans allmänna välbefinnande.

Syftet med det koncentrerade riksomfattande stödet för tillhandahållare av digitalt stöd (BRC) är bland annat

- ett organiserat verksamhetsätt
- en omfattande och jämlik tjänst av jämn kvalitet
- kontakt med regionala aktörer
- ett regionalt heltäckande samordnande och samarbete med tillhandahållare av digitalt stöd.

Mätarna för uppföljning av det digitala stödet bör skapas i samarbete med den regionala samordnaren och utvecklaren av det digitala stödet och med de aktörer som enligt planen ska tillhandahålla digitalt stöd. Med beaktande av deras åsikter kan mätarna bli mer informativa, och engagemanget att rapportera utfall är bättre när aktörerna har fått delta i planeringen av mätarna.

Måluppfyllelsen kan mätas till exempel genom att följa upp

- det digitala stödets omfattning i hela landet
- det digitala stödets tillgänglighet (enkäter för kunder som behöver digitalt stöd och för tillhandahållare av digitalt stöd)
- förhållandet mellan utbudet av och efterfrågan på digitalt stöd
- användarnöjdhet
- nöjdhet med den samordnande organisationens, dvs. Befolkningsregistercentralens, tjänster bland tillhandahållare av digitalt stöd
- nöjdhet med tjänster i organisationer som tillhandahåller digitalt stöd bland kunder som behöver digitalt stöd
- tider inom vilka tillhandahållare av digitalt stöd reagerar på frågor och respons
- vidarebefordran av utvecklingsförslag och gjorda ändringar i hela servicekedjan.

Mät- och uppföljningsresultat ska analyseras och utifrån observationer ska nödvändiga utvecklings- och ändringsåtgärder inledas. Uppföljningen och mätningen sker i Befolkningsregistercentralen under ledning av och, i någon omfattning, i samarbete med finansministeriet, särskilt i övergångsskedet. Hur BRC:s och landskapens roller har lyckats i förhållande till målen ska mätas i synnerhet under pilotprojekten. I fråga om landskapen ska man särskilt utvärdera om samordnings- och utvecklingsansvaret är tillräckligt eller om det behöver föreskrivas att det är landskapen som har ansvar för att ordna digitalt stöd. Utfallet av huruvida digitala tjänster och digital kommunikation används i första hand följs också upp och styrs i finansministeriet. Som mätare används bland annat genomförandet av färdplanen för digitala tjänster 2017–2021 (användningsgraden för digitala tjänster).

## **SAMMANFATTNING**

- För närvarande hänvisas kunder till digitalt stöd via olika kanaler, beroende på bland annat kundens egna nätverk och livssituation.
- I verksamhetsmodellen underlättas tillgången till digitalt stöd genom sammanhängande och begriplig information, information om tjänsteleverantörer på Suomi.fi, ökad kännedom om Medborgarrådgivningen och de regionala aktörernas roll som kontaktpunkt för kunder och tjänsteleverantörer.

- Stödets enhetliga innehåll, jämna kvalitet och tillförlitlighet utvecklas genom BRC:s och de regionala aktörernas uppgifter att utveckla modellen för digitalt stöd och det regionala stödet, stöd för tillhandahållare av digitalt stöd, regionalt samordnande av stödet och uppföljning av stödets tillgänglighet och bedömningen av stödet.
- Genomförande av verksamhetsmodellen för digitalt stöd inleds genom att utveckla Befolkningsregistercentralens roll och förbättra Medborgarrådgivningen under 2018.
- Under 2018–2019 genomförs pilotprojekten för regional samordning och utveckling i enlighet med verksamhetsmodellen för digitalt stöd.
- Pilotprojekten ska genomföras inom landskapens områden. Under projektens gång inleds verksamhet enligt verksamhetsmodellen, och modellen för digitalt stöd ska utvecklas utifrån erhållna erfarenheter. Dessutom ska det utvärderas om den regionala samordningen och utvecklingen av det digitala stödet är tillräcklig för att genomföra det digitala stödet eller om rollen behöver utvecklas i riktning mot ansvaret för ordnande av tjänster.
- Enligt förslaget ska en tidsbegränsad tvåårig utvecklingsfinansiering anvisas för landskapen år 2020 när landskapen inleder verksamhet. Finansieringen är avsedd för inledande av utveckling och samordnande eller anordnande av det digitala stödet inom samtliga landskaps områden.
- Från och med 2022 etableras landskapens roll som regional utvecklare och samordnare eller anordnare av det digitala stödet.
- Effekterna av det digitala stödet bör mätas enligt hur mycket användningen av digitala tjänster vid ärendehantering har ökat och hur mycket behovet av andra kanaler har minskat. Å andra sidan ska det utredas hur stora medel som krävs för att öka användningen av digitala tjänster. En viktig utredningsfaktor är också tjänsternas tillgänglighet.

## 5. Rättslig grund och behov av ändringar i lagstiftningen

### 5.1 Tillhandahållande av digitala tjänster

Den 26 september 2016 beslutade regeringen vid sitt strategisammanträde om skyldighet att använda elektronisk ärendehantering och förmedling av meddelanden. Enligt beslutet ska medborgarna vid ärendehantering hos myndigheterna i första hand börja använda den elektroniska tjänsten för förmedling av meddelanden. I samband med detta beslutade regeringen att ärendehanteringstjänsterna tryggas genom andra metoder för dem som inte kan använda digitala tjänster.

Lagen om elektronisk kommunikation i myndigheternas verksamhet (13/2003) gör det möjligt att anhängiggöra ärenden i ärendehanteringstjänster på elektronisk väg eller på något annat sätt med elektroniska meddelanden. Enligt den allmänna lagstiftningen har myndigheterna ingen absolut skyldighet att ordna möjlighet till elektronisk ärendehantering. Bestämmelserna om elektronisk ärendehantering har i regel skrivits i tillåtande form för både myndigheterna och förvaltningens kunder.

Med stöd av lagen om elektronisk kommunikation i myndigheternas verksamhet kan den offentliga förvaltningens kund anhängiggöra sitt ärende enkelt genom att skicka sitt ärende till myndigheten per e-post, eller i en elektronisk ärendehanteringstjänst om myndigheten tillhandahåller en sådan tjänst. Enligt lagen förutsätter en elektronisk delgivning samtycke av förvaltningens kund.

I speciallagstiftningen finns det till exempel bestämmelser om elektronisk delgivning. Syftet har varit att förenkla det elektroniska delgivningsförfarandet och i synnerhet att möjliggöra delgivning av beslut per e-post. De senaste åren har det också utfärdats sektorspecifika specialbestämmelser om skyldighet för företag och andra näringsidkare att utträta ärenden i elektroniska ärendehanteringstjänster. Exempelvis lagar om beskattningsförfaranden ålägger företag och näringsidkare och med dem jämställda aktörer att använda e-tjänster. I regel ges dock tillfälle att göra undantag från elektronisk ärendehantering. Till övriga delar finns det i speciallagstiftningen till exempel bestämmelser om elektroniskt format för handlingar och om särskilda elektroniska ärendehanteringstjänster eller ordnande av stödtjänster.

Våren 2017 genomfördes en enkät för ministerierna och vissa städer av FM:s arbetsgrupp (Färdplan för tjänster som i första hand tillhandahålls elektroniskt – bedömning av lagändringsbehoven, arbetsgruppens rapport, 20.6.2017, FM/2245/00.01.00.01/2016). Utifrån enkäten identifierades flera utmaningar med tillämpningen av den nuvarande lagstiftningen vad gäller elektronisk ärendehantering och e-tjänster samt olika möjligheter att föreskriva om den elektroniska ärendehanteringens prioritetsstatus.

Den rättsliga grunden gällande den offentliga förvaltningens ärendehantering och tjänster befinner sig i nuläget i ett övergångsskede. Det innebär att det finns separata lagar om fysisk ärendehantering och elektronisk ärendehantering. Innehållet i bestämmelserna om elektronisk ärendehantering har delvis utfärdats för närmare 18 år sedan.

I lagen om elektronisk kommunikation i myndigheternas verksamhet finns det inte bestämmelser om hur den elektroniska ärendehantering ska genomföras. Vid tillämpningen av bestämmelserna är läget oenhetligt hos aktörerna inom den offentliga förvaltningen, vilket kan medföra oklara situationer för dem som utträtar ärenden med myndigheter och för medborgare som använder offentliga tjänster. I rapporten från FM:s arbetsgrupp konstateras att utgångspunkterna för den allmänna lagstiftningen samt den

splittrade lagstiftningen och praxisen inte stödjer möjligheterna att ordna e-tjänster på gemensamma, koncentrerade och kostnadseffektiva sätt så att informationssäkerheten inte äventyras. I promemorian konstateras också att förvaltningens kunder i regel har rätt till digitala tjänster och att användning av digitala tjänster antingen på egen hand eller genom en fullmaktstagare är primär och vid behov stödd. Observationerna tyder på att bestämmelserna om elektronisk ärendehantering och användning av e-tjänster behöver ändras.

### **Tillgång till webbplatser**

Tillgången till webbtjänster är en väsentlig del av digitaliseringen av den offentliga förvaltningens tjänster och av webbtjänsternas kvalitet. När webbtjänsterna planeras så att de är tillgängliga stödjer det alla användare av tjänsterna. Europeiska parlamentets och rådets direktiv 2016/2102 om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer trädde i kraft den 22 december 2016. I direktivet finns bestämmelser om minimikraven på tillgänglighet avseende den offentliga förvaltningens webbtjänster och om metoderna för övervakning av tillgängligheten.

Syftet med direktivet är att garantera att alla är jämlika i ett digitalt samhälle. Målet är att

- alla ska ha möjlighet till ett jämlikt deltagande i ett digitalt samhälle
- skapa harmoniserade minimikrav för tillgänglighet avseende den offentliga förvaltningens webbtjänster
- förbättra kvaliteten på digitala tjänster.

Enligt tillgänglighetsdirektivet ska tillgängligheten till tjänster stämma överens med de harmoniserade standarderna. Standarderna gäller åtgärder för att förbättra möjligheten att uppfatta en webbtjänsts olika komponenter samt hanterbarheten, begripligheten och den robusta karaktären av tjänsten. Medlemsstaterna ska dessutom övervaka att direktivet följs och rapportera vidtagna åtgärder till kommissionen.

Det nationella införandet av direktivet hör till finansministeriets ansvarsområde. För att införa direktivet bereder regeringen en proposition med förslag till lag om tillhandahållande av digitala tjänster. Regeringen lämnar sin proposition till riksdagen våren 2018. De nationella besluten om införandet av direktivet ska fattas före den 23 september 2018.

Tillgänglighetsdirektivet gäller bland annat alla offentliga myndigheter och organisationer som handhar offentliga förvaltningsuppdrag till den del dessa uppdrag inbegriper digitala tjänster. Enligt förslaget gällande det nationella införandet ska lagens tillämpningsområde utvidgas till att omfatta tjänster för stark autentisering samt webbplatser för grundläggande banktjänster och försäkringsbolag till den del syftet med webbplatserna är att tillhandahålla allmänheten tjänster.

Tillgängligheten är en väsentlig del av principen ”planera för alla”. Syftet är att säkerställa lika möjligheter för alla användare att använda tjänster oberoende av användarens hörsel- eller synförmåga, motoriska svårigheter eller andra funktionshinder. Tillgängliga webbtjänster är anpassade efter olika användningsbehov och användare. Vid planering av tjänster ska hänsyn tas till olika användare, användningssituationer och terminaler.

Dessutom bör det beaktas att tillgänglighet kräver mer än enbart till exempel begripligt språk. Dessutom är det i högsta grad fråga om tekniska egenskaper hos webbplatser, vilket innebär att webbplatser ska kunna användas med hjälpprogram, exempelvis skärmläsprogram utan mus eller förstöringsprogram.

Modellen för digitalt stöd, som har beretts i AUTA-projektet, fokuserar på att stödja användning av digitala tjänster, och målet för den nationella tillgänglighetslagstiftningen är tillgängliga serviceprocesser. Tillgänglighetsdirektivet fastställer kraven på planeringen och införandet av webbtjänster, varigenom behovet av rådgivning borde minska när tjänsterna från första början planeras så att de är användarorienterade. Tillgänglighetslagstiftningen garanterar dock inte heller i fortsättningen alla möjligheten att uppfatta hela innehållet i webbplatser (eftersom kraven ska uppfylla den mittersta AA-nivån i trestegsskalan för version 2.0 av WCAG).

Kopplingen mellan tillgänglighetsfrågor och digitalt stöd uppstår också genom att det med hjälp av modellen för digitalt stöd är möjligt att skapa en mer direkt förbindelse mellan kontinuerlig utveckling av tjänsterna och kundupplevelser om tjänsterna.

## 5.2 Myndigheternas rådgivningsskyldighet

Digital service, rådgivning gällande digital service och innehåll i serviceprinciper påverkas åtminstone av 21 § i Finlands grundlag (731/1999), förvaltningslagen (434/2003, nedan FL), lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet (621/1999, nedan MynOffL), lagen om elektronisk kommunikation i myndigheternas verksamhet (13/2003) och personuppgiftslagen (523/1999). Bland annat Tomi Voutilainen har författat om god e-förvaltning ("Hyvä sähköinen hallinto" 2007, Edita).

Våren 2018 ska regeringen lämna sin proposition med förslag till lag om tillhandahållande av digitala tjänster till riksdagen. För 5 § 2 mom. i lagen föreslås att myndigheterna i sina digitala tjänster ska ge tydlig information om hur var och en elektroniskt kan sköta sina ärenden hos myndigheterna. Myndigheterna ska i sina digitala tjänster publicera kontaktuppgifter av vilka det framgår var allmänheten har möjlighet att få råd i användningen av en myndighets digitala tjänster. Myndigheternas skyldighet att publicera kontaktuppgifter kan anses vara proportionell både enligt förvaltningens serviceprincip och för att bestämmelser om motsvarande skyldighet vid informationssamhällets kommersiella tjänster (allmän informationsskyldighet för leverantör av informationssamhällets tjänster) också finns i 176 § 1 mom. i informationssamhällsbalken (917/2014). Enligt bestämmelserna ska en leverantör av informationssamhällets tjänster enkelt, direkt och fortlöpande hålla vissa uppgifter tillgängliga för tjänstemottagarna och myndigheterna, bland annat tjänsteleverantörens namn, geografiska adress i etableringsstaten, e-postadress samt annan sådan kontaktinformation som gör det möjligt att nå leverantören snabbt, direkt och effektivt.

### Lag om offentlighet i myndigheternas verksamhet

Lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet, eller offentlighetslagen, innehåller bestämmelser om myndigheternas skyldighet att producera och sprida information (20 § i MynOffL). Informationsskyldigheten har preciserats i förordningen om offentlighet och god informationshantering i myndigheternas verksamhet (1030/1999), eller offentlighetsförordningen, och i fråga om kommunerna i kommunallagen (410/2015). För att främja öppenhet i sin verksamhet ska en myndighet sammanställa handböcker, statistik och andra publikationer samt datamaterial om sina tjänster och beslutspraxis. Urvalet av de metoder som fastställs i lagen är inte uttömmande, och å andra sidan ska en myndighet pröva vilka metoder den ska tillämpa för att producera och sprida information. Produktion av information genom metoder som fastställs i lagen får inte vara ett självändamål, utan ett datamaterial ska ge ett visst mervärde, som beskriver eller

klargör myndighetens verksamhet för medborgarna och ger information om myndighetens tjänster.

Av bestämmelsen i offentlighetslagen följer att myndigheterna ska sträva efter att publicera offentligt material även i digitala tjänster, eftersom informationen på så sätt är lättillgänglig för den stora allmänheten. Myndigheternas digitala tjänster får dock inte vara de enda kanalerna för information om myndigheternas verksamhet. Myndigheterna ska också beakta frågor kring jämlikhet och tillgång till information. Alla har inte tillräckligt bra kunskaper eller resurser för att inhämta information om myndigheternas verksamhet på Internet. Å andra sidan kan det vara betydligt enklare för exempelvis synskadade att få information i digitalt format än tryckt. För att en myndighet ska fullgöra sin skyldighet att producera medborgarna information i digitalt format, ska myndigheten se till att till exempel brevmallar, blanketter och elektroniska serviceportaler innehåller tillräcklig information om myndighetens digitala tjänster.

### **Grunder för god e-förvaltning i enlighet med förvaltningslagen**

Vid ordnande av ärendehanteringstjänster inom den offentliga förvaltningen ska hänsyn tas till de garantier för god förvaltning som har föreskrivits med stöd av 21 § i grundlagen. Inom den allmänna lagstiftningen finns bestämmelser om garantierna i form av grunder för god förvaltning i förvaltningslagen. De grunder som fastställs för god e-förvaltning i förvaltningslagen omfattar följande rättsprinciper inom förvaltningen: serviceprincipen, kravet på adekvat service, rådgivningsskyldigheten och kravet på gott språkbruk. Den i 1 § i lagen avsedda kvaliteten på förvaltningens service kan också anses ingå i grunderna för god e-förvaltning.

### **Serviceprincipen**

Enligt den serviceprincip och det krav på adekvat service som avses 7 § i FL ska möjligheterna att uträtta ärenden och behandlingen av ärenden hos en myndighet om möjligt ordnas så att den som vänder sig till förvaltningen får behörig service och att myndigheten kan sköta sin uppgift med gott resultat. Med den som vänder sig till förvaltningen avses i regel en användare av myndighetstjänster. Med uträttande av ärenden avses användning av vilken tjänst som helst som en myndighet tillhandahåller för att sköta ett offentligt uppdrag. Myndigheternas digitala tjänster anses också vara sådana tjänster. Serviceprincipen omfattar skyldighet att ordna möjligheterna att uträtta ärenden så att användare av digitala tjänster får behöriga digitala tjänster inom förvaltningen. Vid elektronisk ärendehantering är serviceprincipen ett relevant element vid granskning av den elektroniska myndighetsverksamhetens kvalitet.

Serviceprincipen och kravet på adekvat service omfattar också syftet att om möjligt främja självbestämmanderätt för den som uträttar ärenden inom förvaltningen, samt dennes förutsättningar att uträtta ärenden hos myndigheter. För att syftet ska uppfyllas krävs ett tillräckligt samarbete och en tillräcklig växelverkan mellan myndigheterna och dem som uträttar ärenden inom förvaltningen. Metoderna för att ordna möjligheterna att uträtta ärenden, samt möjligheternas omfattning, ska om möjligt utvärderas särskilt utifrån behoven hos personer och organisationer som använder tjänsterna. Alla som behöver tjänsterna ska garanteras lika möjligheter att uträtta sina ärenden.

Till följd av serviceprincipen ska ärendehantering hos myndigheterna ordnas så att användare av myndigheternas tjänster enkelt kan skapa sig en totaluppfattning om innehållet i den tjänst som användaren behöver för att uträtta sitt ärende och om vilka åtgärder som krävs i tjänsten. Detta ställer ett krav på myndigheterna, vilket innebär att

användare av digitala myndighetstjänster, utifrån givna anvisningar, ska kunna få en totaluppfattning om hur en myndighets digitala tjänst fungerar. Anvisningarna ska de facto vara hjälpmedel för att användaren ska uppnå ett önskat ändamål i tjänsten, till exempel att anhängiggöra ett förvaltningsärende. Därför ska myndigheterna också beakta rådgivningsskyldigheten och kraven på gott språk.

### **Rådgivningsskyldighet**

I 8 § i förvaltningslagen föreskrivs det om myndighetens rådgivnings- och handledningsskyldighet i ärenden som hör till myndighetens behörighet. Enligt rådgivningsskyldigheten ska myndigheten inom ramen för sin behörighet och enligt behov ge sina kunder råd i anslutning till skötseln av ett förvaltningsärende. Enligt motiveringen till bestämmelsen är det fråga om rådgivningsskyldighet beträffande procedurfrågor. En myndighet ska ge sina kunder råd till exempel om hur ett ärende anhängiggörs. Till rådgivningen angående förfaranden hör också att man ger information om ämbetsverkets praxis, till exempel behandlingspraxis och behandlingsskeden. En kunds eventuella missförstånd angående procedurmässiga frågor bör i mån av möjlighet rättas till.

Bestämmelsen om rådgivning angående förfaranden är bunden till den i offentlighetslagen föreskrivna skyldigheten för myndigheterna att producera och sprida information. Bestämmelsen i offentlighetslagen kan anses gälla enkelriktad, kommunikativ rådgivning angående förfaranden. Vid sådan rådgivning har en myndighet strävat efter att förutse frågor som kunder kan ha och svar som ska ges exempelvis i myndighetens digitala tjänster. En kund får själv bedöma om denne behöver fler råd.

Den rådgivningsskyldighet beträffande procedurfrågor som avses i förvaltningslagen är sin tur dubbelriktad rådgivning. Då ber en kund om råd antingen per telefon, e-post, via en e-tjänst eller över disk. Då ska myndigheten se till att kunden förstår sina procedurmässiga rättigheter. Till rådgivningsskyldigheten beträffande procedurfrågor hör inte att bistå kunder. Myndigheterna behöver till exempel inte fylla i blanketter eller avfatta behövliga handlingar på kundens vägnar. I samband med rådgivningen gäller det inte heller att förutse hur en enskild ansökan kommer att avgöras.

Enligt förvaltningslagen ska myndigheterna svara på frågor och förfrågningar som gäller uträttandet av ärenden. I praktiken gäller denna skyldighet sakliga och tillräckligt individualiserade frågor och förfrågningar. Med anledning av god kommunikationsfärdighet ska en myndighet för de centrala ärendegrupperna inom sitt verksamhetsområde ange förväntad handläggningstid för sådana ärenden som myndigheten avgör genom förvaltningsbeslut och som kan inledas endast på initiativ av en part. Detta gäller inte ärenden för vars del det föreskrivs om en tidsfrist för handläggningen (23 a § i FL).

Om ett ärende inte hör till myndighetens behörighet, ska den i mån av möjlighet hänvisa kunden till den behöriga myndigheten. Om medborgare till exempel ofta i vissa ärenden vänder sig till fel myndighet i en tjänst, bör tjänsten innehålla förebyggande vägledning i att hänvisa kunder till rätt myndighet exempelvis så att det i tjänsten finns en direkt länk till den rätta myndighetens digitala tjänst.

Rådgivningen är avgiftsfri myndighetsverksamhet. Syftet med rådgivningen är att kunder på egen hand ska klara sig av att utträta sina ärenden. Rådgivningen ska vara aktiv, individuell och interaktiv. Vid rådgivningen identifieras en kunds livssituation och servicebehov. Det är viktigt att fästa uppmärksamhet vid jämlikhet och likabehandling av kunder. Positiv särbehandling är dock möjlig vid rådgivningsskyldigheten till exempel i fråga om behov hos äldre, sjuka, personer med funktionsnedsättning eller icke språkkunniga personer. Specialgruppernas jämlikhet kan främjas bland annat genom



individuell rådgivning med hjälp av en videotolk, via en distansförbindelse eller genom rådgivning på personliga besök. Jämlikheten kan också öka genom mer tillgängliga och användbara webbplatser och tjänster.

Myndigheterna har alltid skyldighet att ge kunder råd om användning av digitala tjänster när de tillhandahåller elektroniska servicekanaler. Rådgivningen vid elektronisk ärendehantering underlättas till exempel genom att utarbeta gemensamma tydliga anvisningar för servicerådgivare om handledning och rådgivning vid myndighetens egna digitala tjänster, använda chattfönster, ge möjlighet till skärmdelning, använda videotolkar och ge försökskoder för frivillig övning.

Innehållet i och avgränsningen av den rådgivning som avses i förvaltningslagen verkar inte i praktiken tydliga hos de aktörer som tillhandahåller myndighetsrådgivning och allmän rådgivning. Vissa verksamhetsställen och rådgivare som tillhandahåller allmän rådgivning i kommuner anser till exempel att de ofta är tvungna att bedöma gränserna för egna befogenheter, lagstadgad rådgivning och god verksamhetssed när det gäller hur mycket rådgivning som kan tillhandahållas i en konkret rådgivningssituation och gällande sakinnehållet i en tjänst. För innehållet i denna rådgivning behövs det gemensam, förtydligande god praxis och anvisningar om tillämpning av lagstiftning även i större omfattning än enbart för elektronisk ärendehantering.

### **Krav på gott språkbruk**

Enligt förvaltningslagen är kravet på gott språkbruk ett sakligt, klart och begripligt språk. Målet är att myndigheterna, både muntligt och skriftligt, ska uttrycka sig så att en kund i förvaltningen kan förmodas entydigt förstå ärendets innebörd. Dessutom ska kunden få tillräcklig information. Bestämmelsen förutsätter således att framställningen är både språkligt klar och innehållsmässigt begriplig. Den språkliga framställningen ska vara korrekt och entydig till exempel i anvisningar och handböcker som läggs ut på myndigheternas webbplatser så att frågor som är relevanta för ett visst ärende inte ska ge anledning till olika tolkningar.

Myndigheterna ska uppfatta att informationen på webbplatserna är en del av rådgivningen. Det är troligt att medborgare uppfattar att innehållet på myndigheternas webbplatser är vägledande och rådgivande. Informationen ska vara begriplig och lättläst och anvisningarna på webbplatserna tydliga. Syftet med webbplatserna är i regel att personalen på verksamhetsställena ska vara mindre bundna till att ge råd i vanliga, rutinemässiga ärenden. Detta ska beaktas i webbplatsernas innehåll och kvalitet.

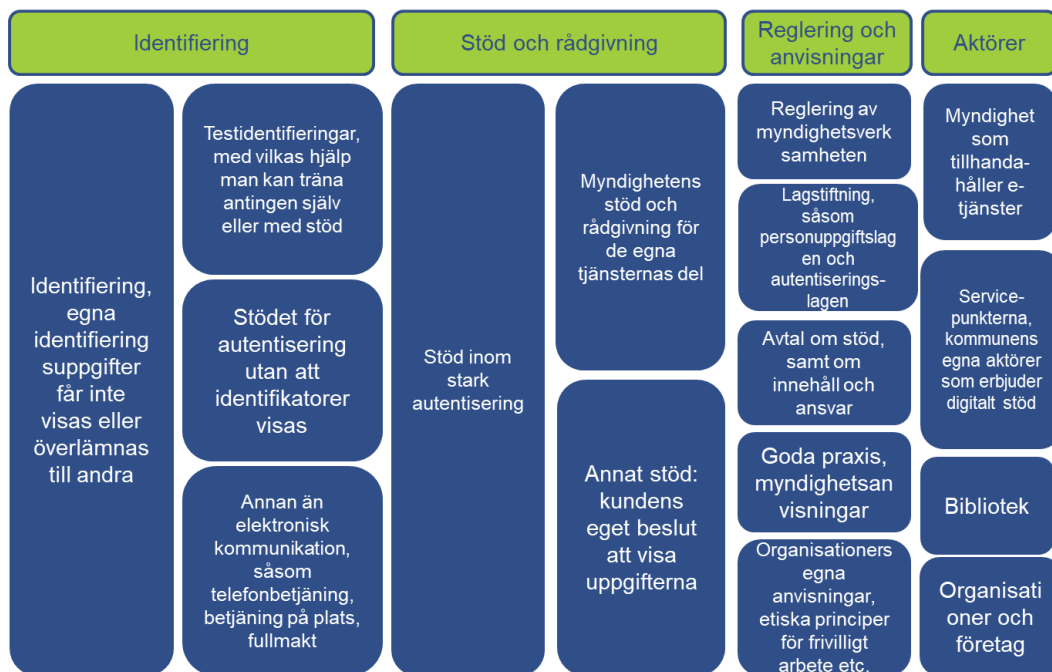
## **5.3 Dataskydds- och ansvarsfrågor kring digitalt stöd**

En viktig fråga som tillhandahållarna av digitalt stöd ofta lyfte fram under projektets gång gällde dataskydd. Personliga uppgifter kommer lätt fram i olika situationer när digitalt stöd tillhandahålls.

Dessa situationer beskrivs nedan. Vid digitalt stöd är det ur dataskyddets synvinkel fråga om olika situationer och krav som relationen mellan en kund och den som ger digitalt stöd skapar. Huvudregeln är dock att parterna inte får vidarebefordra varandras personliga uppgifter som de har fått kännedom om. Trots att lagstiftningen till många delar är tillräcklig, gäller till exempel sekretessbestämmelserna i personuppgiftslagen inte entydigt på samma sätt den tredje sektorns digitala stöd som myndigheternas verksamhet. För att förhållandet mellan kunder och stödgivare ska bli tydligare, är det nödvändigt att förbättra de egna anvisningarna om digitalt stöd och den goda praxis som

gemensamt tillämpas vid tillhandahållande av digitalt stöd. Detta skyddar både kunderna och stödgivarna. BRC ska i enlighet med sin roll förbättra dessa anvisningar i samarbete med ministerier, landskap, tillhandahållare av digitalt stöd och kunder.

## Personliga uppgifter och digitalt stöd



Figur 12. Personliga uppgifter och olika situationer där digitalt stöd tillhandahålls.

### Handledning i verktyg för stark autentisering

I de regionala och lokala försöken inom AUTA-projektet gavs en klar respons: svårigheter att handla i användningen av verktygen för stark autentisering. På grund av den nuvarande lagstiftningen får identifieringsverktyg under inga omständigheter lämnas ut. I 23 § 2 mom. i lagen om stark autentisering och betrodda elektroniska tjänster (617/2009) föreskrivs ett absolut förbud utan undantag att lämna ut identifieringsverktyg. Även om bestämmelserna har utfärdats för att skydda kunder, försvårar de också situationer där digitalt stöd tillhandahålls. Bestämmelserna utgör till och med hinder för vissa personer och specialgrupper, särskilt personer med funktionsnedsättning, som behöver stöd vid elektronisk ärendehantering att få och använda identifieringsverktyg eller att uträta ärenden i digitala tjänster. För att digitala tjänster ska kunna införas i största möjliga omfattning, krävs det dock att alla har tillgång till verktyg för stark autentisering och kan använda verktygen.

Med tanke på digitalt stöd är det viktigt att specialsituationer ska beaktas vid handledning i användning av verktyg för stark autentisering till exempel så att personer som assisterar funktionshindrade också kan hjälpa till att använda identifieringsverktygen. I detta sammanhang gäller det att utvärdera bland annat kraven på identifieringsverktyg och ansvaret för obehörig användning av identifieringsverktyg. Det är också viktigt att lagstiftningen om tillhandahållande av identifieringsverktyg ska innehålla krav på

anpassning av elektroniska identifieringstjänster till funktionshindrade. Med tanke på digitalt stöd är utbildningsmiljöer och försökskoder för vissa kundgrupper också goda verktyg för frivillig eller stödd övning i identifieringstjänster.

### **Behandling av personuppgifter och rätt att bestämma över egna uppgifter**

När digitalt stöd tillhandahålls, begränsas behandling av personliga uppgifter inte enbart till identifiering. Vid handledning i användning av tjänster, ärendehantering eller till och med i användning av digital utrustning kan det ofta uppstå en situation, där stödgivaren och kunden är tvungna att fundera på hur de ska gå tillväga, eftersom en väsentlig del av situationen är att man fyller i personliga uppgifter eller personliga uppgifter visas.

God informationsbehandling står i centrum för dataskyddslagstiftningen. Alla har rätt att bestämma över egna uppgifter och å andra sidan rätt till egna uppgifter. Undantag från denna princip kan göras genom lag. Behandling av personuppgifter förutsätter alltid en rättslig grund enligt dataskyddslagstiftningen, till exempel behandlingen av uppgifter i myndigheternas verksamhet är i regel lagstadgad verksamhet. En individ har vissa rättigheter i förhållande till den som behandlar uppgifter, och med stöd av rättigheterna kan individen få information om behandling av uppgifter om sig själv och påverka hur uppgifterna används. Att bestämma över egna uppgifter är en del av en individs mer omfattande självbestämmanderätt och å andra sidan en del av individens integritet.

Personuppgiftslagen innehåller bestämmelser om god informationshantering vid behandling av personuppgifter. Alla har rätt att bestämma över egna uppgifter och å andra sidan rätt till egna uppgifter. Undantag från denna princip kan göras genom lag. Varje individ har rätt att få information om användning av uppgifter om sig själv och påverka hur uppgifterna används. Att bestämma över egna uppgifter är en del av en individs mer omfattande självbestämmanderätt och å andra sidan en del av individens integritet.

### **Registeransvarigas skyldigheter**

Dataskyddslagstiftningen innehåller bestämmelser om den registeransvariges skyldigheter. En godkänd rättslig grund ska alltid finnas för behandling av personuppgifter. I EU:s dataskyddsförordning fastställs nya skyldigheter särskilt för personuppgiftsansvariga. Trots att flera principer förblir oförändrade, fastställer dataskyddsförordningen också sådana nya skyldigheter gällande dataskydd och behandling av personuppgifter som de personuppgiftsansvariga och personuppgiftsbiträdena ska förbereda sig för. Överträdelser av dataskyddsförordningen kan ge upphov till bland annat sanktioner eller förbud att behandla personuppgifter.

Viktigt och nytt i dataskyddsförordningen är bland annat en riskbaserad metod och den personuppgiftsansvariges ansvarsskyldighet. Ju högre risken i behandlingen av personuppgifter är, desto mer ökar den personuppgiftsansvariges skyldigheter. Den personuppgiftsansvarige ska också kunna visa att den efterlever dataskyddsförordningen. Behandlingen av personuppgifter ska planeras och dokumenteras. Den personuppgiftsansvarige ska se till att de dataskyddsprinciper som fastställs i dataskyddsförordningen följs i alla skeden av behandlingen av personuppgifter.

Om en tillhandahållare av digitalt stöd, till exempel en organisation, ett företag, ett medborgarinstitut eller en offentlig aktör, behandlar personuppgifter, såsom personuppgifter för mottagare av digitalt stöd vid servicetillfällen eller i kundregister,

tillämpas dataskyddslagstiftningen på tillhandahållaren och denna ska i sin verksamhet förbereda sig för de skyldigheter som fastställs i dataskyddsförordningen.

### **Myndigheternas tystnadsplikt och förbud mot utnyttjande**

I 23 § i lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet (621/1999) finns bestämmelser om tystnadsplikt och förbud mot utnyttjande. Enligt paragrafen får den som är anställd hos en myndighet eller innehar ett förtroendeuppdrag inte röja en handlings sekretessbelagda innehåll eller en uppgift som vore sekretessbelagd om den ingick i en handling, och inte heller någon annan omständighet som han har fått kännedom om i samband med sin verksamhet hos myndigheten och för vilken tystnadsplikt föreskrivs genom lag.

Tystnadsplikten gäller även en praktikant eller någon annan som verkar hos en myndighet, den som verkar på uppdrag av en myndighet, den som är anställd hos den som utför ett myndighetsuppdrag och den som har fått kännedom om en sekretessbelagd uppgift, om inte något annat följer av lagen eller ett tillstånd som utfärdats med stöd av lag. Tystnadsplikten gäller även den till vilken en myndighet inom ramen för en sekretessbestämmelse som innehåller en offentlighets- eller sekretesspresumtion har meddelat uppgifter som allmänheten inte ska ha tillgång till. En part eller dennes ombud eller biträde får inte för en utomstående röja en sekretessbelagd uppgift som erhållits på grundval av ställningen som part och som gäller någon annan än parten själv.

En person som avses lagen får inte använda sekretessbelagda uppgifter för att skaffa sig själv eller någon annan fördel eller för att skada någon annan. En part eller hans ombud eller biträde får dock använda en uppgift om en annan person än parten själv när det är fråga om ett ärende som gäller den rätt, det intresse eller den skyldighet som partens rätt att få information har grundat sig på.

### **Tystnadsplikt för ombud eller biträden när uppgifter erhålls vid uträttande av ärenden hos myndigheter**

Enligt 12 § i förvaltningslagen får ombud och biträde anlitas i ett förvaltningsärende. Enligt 13 § i lagen får ett ombud eller biträde inte olovligen röja förtroliga uppgifter som huvudmannen har anförtrott ombudet eller biträdet för skötseln av ett ärende. På den tystnadsplikt som gäller uppgifter som ett ombud eller ett biträde har fått på något annat sätt för att kunna sköta sitt uppdrag och på förbudet att utnyttja sådana uppgifter tillämpas lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet också när uppgiften har inhämtats hos någon annan än den myndighet som behandlar ärendet. Detsamma gäller också tolkar och översättare som anlitas i ärendet samt andra personer som enligt uppdrag eller annars deltar i skötseln av huvudmannens ärende, till exempel personer som ger digitalt stöd vid elektronisk ärendehantering och samtidigt deltar i skötseln av kundens ärende i enlighet med förvaltningslagen.

Förtroliga uppgifter kan innehålla exempelvis en privatpersons eller dennes familjs hemligheter. Yrkes- och affärshemligheter är också förtroliga uppgifter.

### **Lojalitetsplikt för personliga assistenter**

Förhållandet mellan en personlig assistent och en hemmaboende person som behöver särskilt stöd är ofta ett anställningsförhållande. Särskilda bestämmelser om tystnadsplikt för personliga assistenter finns inte i lag, men tystnadsplikten ingår i den så kallade allmänna lojalitetsplikten för arbetstagare. Det innebär att arbetstagaren i sin verksamhet ska undvika allt som står i strid med vad som skäligen kan krävas av en arbetstagare i den ställningen. Plikten är en tämligen allmän skyldighet, och därför är det bra att skriftligen avtala om tystnadsplikt i ett arbetsavtal.

Om assistenten är anställd inom staten eller en kommun tillämpas offentlighetslagen. Beroende på assistentens bransch kan en eventuell speciallagstiftning gällande branschen tillämpas. Yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården omfattas till exempel av den tystnadsplikt som föreskrivs i lagen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården (559/1994).

### **Etiska principer för frivilligarbetare**

Organisationernas frivilligarbetare har en viktig roll som givare av digitalt stöd, bland annat kamratstöd. För frivilligarbetare finns det etiska principer för volontärarbete, som omfattar bland annat tystnadsplikt. Därför hänvisar flera organisationer i sin verksamhet till dessa principer i fråga om volontärarbete och tillämpar därutöver avtal om tystnadsplikt. Därför är det bra att med frivilligarbetare ingå avtal, där parterna förbinder sig till god praxis, anvisningar och sekretess vid digitalt stöd. Samtidigt kan parterna diskutera innebörden i dessa frågor. På så sätt kan frivilligarbetare själva berätta för sina kunder om god praxis, skyldigheter och ansvar vid digitalt stöd.

Vid beredningen av lagstiftningen kan det förmodligen utvärderas det avtalsbaserade förfarandet samt även alternativet där lagstiftningen gör det möjligt för privata aktörer att tillhandahålla digitalt stöd som offentligt förvaltningsuppdrag på vissa villkor så att de allmänna förvaltningslagarna tillämpas på sådana aktörer och stöd tillhandahålls under tjänsteansvar.

### **Skydd för privatlivet**

Till slut kan det konstateras att spridande av information som kränker privatlivet är ett brott enligt 24 kap. 8 § i strafflagen. Enligt paragrafen är framförande av en uppgift, antydan eller bild som gäller någons privatliv obehörigen genom ett massmedium eller genom att på något annat sätt göra informationen tillgänglig för ett stort antal människor straffbart, om gärningen är ägnad att orsaka skada eller lidande för den kränkte eller utsätta honom eller henne för missaktning.

## **5.4 Lagstiftningsändringar som verksamhetsmodellen för digitalt stöd kräver**

Verksamhetsmodellen för digitalt stöd ger upphov till direkt behov av ändringar i lagstiftningen. I synnerhet behöver det utfärdas bestämmelser om olika aktörers roller och å andra sidan behöver myndigheternas rådgivningsskyldighet vid digitala tjänster specificeras. Detta avsnitt innehåller information om behovet av ändringar i lagstiftningen och tidsplanen för ändringarna.

Lagstiftningen om Befolkningsregistercentralen ändras när magistraterna slås samman med BRC. Samtidigt kan det eventuellt också föreskrivas om BRC:s nya uppgift som avses i verksamhetsmodellen för digitalt stöd. Tidsplanen för lagstiftningen följer arbetsgruppens tidsplan och innebär att regeringen lämnar sin proposition till riksdagen hösten 2018. Förordningarna till följd av reformen bereds troligen under 2018. Det nya ämbetsverket som magistraterna och BRC bildar ska inleda verksamhet vid ingången av 2020, och lagstiftningen till följd av reformen ska i huvudsak träda i kraft den 1 januari 2020. BRC:s nya uppgift som avses i verksamhetsmodellen för digitalt stöd ska dock börja gälla tidigare, möjligen sommaren 2018. På så sätt kan BRC börja utföra uppgiften i full utsträckning så fort som möjligt. Ett annat alternativ är därför att bestämmelser om BRC:s nya uppgift utfärdas tidigare separat, till exempel i statsrådets förordning om vissa uppgifter för Befolkningsregistercentralen, 760/2017).

Möjligheten för landskapen, som är utvecklare och samordnare av det regionala digitala stödet, att ta över sin uppgift är bunden till tidsplanen för landskapsreformen. Därför kan landskapen ta över sin uppgift gällande digitalt stöd vid ingången av 2020, då de även i övrigt inleder verksamhet. Bestämmelser om uppgiften kan utfärdas antingen i den landskapslag som avses i 2 kap. 6 § 1 mom. i förslaget till landskapslag eller i en speciallag som avses i 2 kap. 6 § 3 mom. i förslaget till landskapslag i regeringens proposition med förslag till landskapslag (RP till riksdagen med förslag till lagstiftning om inrättande av landskap och om en reform av ordnandet av social- och hälsovården samt till lämnande av underrättelse enligt artikel 12 och 13 i Europeiska stadgan om lokal självstyrelse, 15/2017). Som alternativ utvärderas lagen om tillhandahållande av digitala tjänster utöver landskapslagen.

Om bestämmelser om uppgiften utfärdas i landskapslagen bör ett förslag om ändring av lagen beredas. Förslaget kan beredas tidigast hösten 2018 i anslutning till det andra förslaget till lagändring eller som en separat regeringsproposition efter att landskapslagen har godkänts. Ändringsförslaget innebär ett förslag till ny punkt 27 i 2 kap., Landskapets uppgiftsområden, 6 §. Punkten ska lyda att landskapets uppgift är att utveckla och samordna digitaliseringen och det därtill hörande stödet för kunder.

Om landskapets uppgift föreskrivs i lagen om tillhandahållande av digitala tjänster, ska det inskrivas i ett separat moment eller en separat paragraf. Beredningen av lagen pågår fortfarande och regeringen ska lämna sin proposition till riksdagen våren 2018. Genom lagen införs Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/2102 om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer, det vill säga tillgänglighetsdirektivet. Syftet med lagen är att främja var och ens möjligheter att utnyttja digitala tjänster på ett jämlikt sätt, samt tillgången till tjänsternas innehåll, och att förbättra den digitala servicens kvalitet. Enligt den föreslagna 5 § 2 mom. i lagutkastet ska myndigheterna i sina digitala tjänster ge tydlig information om hur var och en elektroniskt kan sköta sina ärenden hos myndigheterna. Myndigheterna ska i sina digitala tjänster publicera kontaktuppgifter av vilka det framgår var allmänheten har möjlighet att få råd i användningen av en myndighets digitala tjänster.

Det föreslagna tillägget till lagen ska eventuellt beredas för samma regeringsproposition som det för lagen planerade tillägget som rör Luovas roll som organ för tillsyn över tillgänglighetsskyldigheterna. Detta lagförslag, likaså landskapens uppgift att tillhandahålla digitalt stöd, ska börja gälla 2020.

AKTÖR	UPPGIFT	BEHOV AV ÄNDRINGAR I LAGSTIFTNINGEN	TIDSPÄN
Myndigheter som tillhandahåller digitala tjänster	Rådgivningsskyldigheter vid egna e-tjänster	Enligt den föreslagna 5 § 2 mom. i lagen om tillhandahållande av digitala tjänster ska myndigheterna i sina digitala tjänster ge tydlig information om hur var och en elektroniskt kan sköta sina ärenden hos myndigheterna. Myndigheterna ska i sina digitala tjänster publicera kontaktuppgifter av vilka det framgår var allmänheten har möjlighet att få råd i användningen av en myndighets digitala tjänster.  I motiveringen till lagförslaget ska det ges en noggrannare beskrivning av myndigheternas rådgivningsskyldighet vid digitala tjänster.	Regeringspropositionen lämnas i mars 2018.
	BRC	Riksomfattande utveckling, uppföljning och bedömning av digitalt stöd samt stöd för tillhandahållare av digitalt stöd	Uppgiften bör föreskrivas för BRC i anslutning till den lagstiftningsreform där det också utfärdas bestämmelser om det nya ämbetsverket som bildas av magistraterna och BRC.
Landskapen	Utvecklings- och samordningsskyldighet	Enligt förslaget ska landskapens uppgift att utveckla och samordna, eller skyldighet att anordna, digitaliseringen och det därtill hörande stödet för kunder läggas till i lagen om tillhandahållande av digitala tjänster.  Ett annat alternativ är att landskapslagen ändras så att en ny punkt 27, utveckling och samordnande (eller anordnande) av digitaliseringen och det därtill hörande stödet för kunder, läggs till i 2 kap. 6 §.	Den föreslagna ändringen ska göras i lagen om tillhandahållande av digitala tjänster samtidigt med förslaget om Luovas roll.  Förslaget till ändring av landskapslagen ska framföras som separat förslag eller i anslutning till ett annat ändringsförslag.  Regeringens proposition ska lämnas senast våren 2019.

Tabell 13: Behov av ändringar i lagstiftningen till följd av den föreslagna verksamhetsmodellen

## SAMMANFATTNING

- Den rättsliga grunden gällande den offentliga förvaltningens ärendehantering och tjänster befinner sig i ett övergångsskede. Det innebär att det finns separata lagar om fysisk ärendehantering och elektronisk ärendehantering.
- Förvaltningens kunder har i regel rätt till digitala tjänster och användning av digitala tjänster antingen på egen hand eller genom en fullmaktstagare är primär och vid behov stödd.
- Syftet med tillgänglighetsdirektivet är att garantera att alla är jämlika i ett digitalt samhälle. När webbtjänsterna planeras så att de är tillgängliga stödjer det alla

användare av tjänsterna. De nationella besluten om införandet av direktivet ska fattas före den 23 september 2018.

- Tillgängligheten är en väsentlig del av principen ”planera för alla”. Syftet är att säkerställa lika möjligheter för alla användare att använda tjänster oberoende av användarens hörsel- eller synförmåga, motoriska svårigheter eller andra funktionshinder. Tillgängliga webbtjänster är anpassade efter olika användningsbehov och användare.
- Myndigheternas rådgivningsskyldighet enligt 8 § i förvaltningslagen omfattar också rådgivning vid myndigheternas digitala tjänster. Rådgivningen är avgiftsfri myndighetsverksamhet, och syftet med den är att kunder på egen hand ska klara sig av att uträtta sina ärenden.
- Vid myndigheternas digitala tjänster ska hänsyn också tas till myndigheternas skyldighet att producera och sprida information i enlighet med 20 § i offentlighetslagen samt serviceprincipen och kravet på gott språkbruk i enlighet med förvaltningslagen.
- Vid rådgivning är det viktigt att fästa uppmärksamhet vid jämlikhet och likabehandling av kunder. Positiv särbehandling är dock möjlig till exempel i fråga om behov hos äldre, sjuka, personer med funktionsnedsättning eller icke språkkunniga personer. Specialgruppernas jämlikhet kan främjas bland annat genom individuell rådgivning med hjälp av en videotolk, via en distansförbindelse eller genom rådgivning på personliga besök.
- Rådgivningen vid elektronisk ärendehantering underlättas till exempel genom att utarbeta gemensamma tydliga anvisningar för servicerådgivare om handledning och rådgivning vid myndighetens egna digitala tjänster, använda chattfönster, ge möjlighet till skärmdelning, använda videotolkar och ge försökskoder för frivillig övning.
- Personliga uppgifter kan komma fram i olika situationer när digitalt stöd tillhandahålls. Vid digitalt stöd är det ur dataskyddets ansvars synvinkel fråga om olika situationer och krav som relationen mellan en kund och den som ger digitalt stöd skapar. För att förhållandet mellan stödgivare och kunder ska bli tydligare, är det nödvändigt att förbättra de egna anvisningarna om digitalt stöd och den goda praxis som gemensamt tillämpas vid tillhandahållande av digitalt stöd.
- Med tanke på digitalt stöd är det viktigt att specialsituationer ska beaktas vid handledning i användning av verktyg för stark autentisering till exempel så att personer som assisterar funktionshindrade också kan hjälpa till att använda identifieringsverktyg. Detta kräver ändring av autentiseringslagen.
- Verksamhetsmodellen för digitalt stöd ger upphov till direkt behov av ändringar i lagstiftningen. I synnerhet behöver det utfärdas bestämmelser om olika aktörers roller och å andra sidan behöver myndigheternas rådgivningsskyldighet vid digitala tjänster specificeras.
- Våren 2018 ska regeringen lämna sin proposition med förslag till lag om tillhandahållande av digitala tjänster till riksdagen. För 5 § 2 mom. i lagen föreslås att myndigheterna i sina digitala tjänster ska ge tydlig information om hur var och en elektroniskt kan sköta sina ärenden hos myndigheterna. Myndigheterna ska i sina digitala tjänster publicera kontaktuppgifter av vilka det framgår var allmänheten har möjlighet att få råd i användningen av en myndighets digitala tjänster.
- Lagstiftningen om Befolkningsregistercentralen ändras när magistraterna slås samman med BRC. Ett alternativ är att samtidigt föreskriva om BRC:s nya uppgift som avses i verksamhetsmodellen för digitalt stöd.
- Möjligheten för landskapen, som är utvecklare och samordnare av det regionala digitala stödet, att ta över sin uppgift är bunden till tidsplanen för landskapsreformen



(2020). Alternativen är att uppgiften föreskrivs i landskapslagen eller i lagen om tillhandahållande av digitala tjänster.

## 6. Förslag till fortsatta åtgärder

Utifrån resultaten av AUTA-projektet föreslås att ett beslutsförslag bereds under ledning av finansministeriet för ministerarbetsgruppen för förnyade handlingssätt. För beslutsförslaget föreslås följande åtgärder som specificerar innehållet i enlighet med rapporten:

1. Befolkningsregistercentralen ges en roll som utvecklare av den riksomfattande modellen för digitalt stöd och som stödorganisation för tillhandahållare av digitalt stöd.
2. Medborgarrådgivningen stärks i dess roll som riksomfattande punkt för allmän rådgivning vid offentliga digitala tjänster.
3. Landskapen ges en roll som regional utvecklare och samordnare.
4. Regionala pilotprojekt inleds med landskapen och andra regionala aktörer 2018–2019.
5. Utifrån resultaten och erfarenheterna av pilotprojekten utvärderas om den regionala utvecklings- och samordningsrollen är tillräcklig eller inte, och vid behov utvidgas rollen till att omfatta skyldighet att ordna regionalt digitalt stöd.
6. År 2020 beviljas landskapen ett tvåårigt utvecklingsanslag för att stödja samordnandet och utvecklingen eller anordnandet av det regionala stödet.
7. Den lagstiftning som förslagen kräver bereds.
8. Ett förslag till finansiering av digitalt stöd bereds utifrån förslagen i rapporten.
9. På riksnivå och regional nivå bereds målen för de kostnadseffekter som skapas genom digitala tjänster, samt mätarna.

## 7. Sammanfattning av verksamhetsmodellen

Finland har konstaterats vara föregångare i tekniskt utnyttjande. Trots detta finns det också individer som av olika skäl har hamnat eller löper en risk för att hamna utanför det digitala samhället. AUTA-projektet har haft till uppgift att bereda en verksamhetsmodell för stöd vid användning av digitala tjänster så att tjänsterna ska bli tillgängliga och en del av vardagen för alla som behöver stöd.

I verksamhetsmodellen infördes ordet "digitalt stöd" som begrepp för sådant stöd vid elektronisk ärendehantering som avses i verksamhetsmodellen. Digitalt stöd är stöd vid

- elektronisk ärendehantering
- användning av e-tjänster
- användning av digital utrustning.

Syftet med det digitala stödet är att hjälpa kunder att använda en utrustning och elektroniska tjänster på egen hand och på ett säkert sätt. Kunder tillhandahålls digitalt stöd

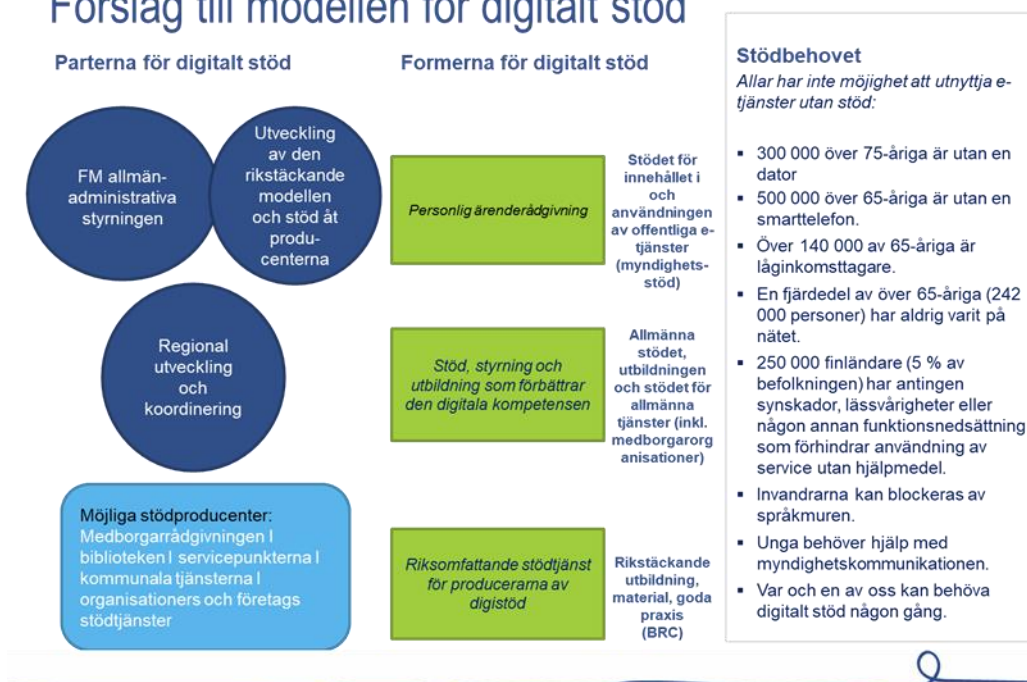
- i form av distansstöd (chatt, telefon- eller videostöd, servicepunkter utan personal osv.)
- i form av lokalt stöd (Servicepunkter, kamratstöd, stöd som ges i hemmet osv.)
- i form av utbildning (onlineutbildning, kurser, videor osv.)

när en person inte själv kan använda en tjänst eller utrustning eller inte äger någon utrustning. Till stödet hör också hänvisning av kunder till elektroniska tjänster.

Syftet med det digitala stödet är i regel att stödja kunder så att de kan uträtta ärenden och vid behov själva företa rättshandlingar i digitala tjänster. Målet är att kunder eventuellt i fortsättningen kan uträtta ärenden i digitala tjänster utan hjälp eller med lättare stöd tack vare det digitala stöd som de har fått. Utgångspunkten är att kunder som får stöd fortfarande är ansvariga för egen ärendehantering och att kundernas självbestämmanderätt och självständighet bevaras.

Till höger i figuren nedan presenteras olika behov av digitalt stöd och de stödformer som enligt verksamhetsmodellen för digitalt stöd kan tillgodose behoven.

## Förslag till modellen för digitalt stöd



Figur 14. Aktörer som tillhandahåller digitalt stöd samt stödformer och behov av stöd

Finansministeriet har ansvar för den allmänna administrativa styrningen av verksamhetsmodellen för digitalt stöd. Det finns en riksomfattande utvecklare av verksamhetsmodellen, och den riksomfattande utvecklaren ska också fungera som stödorganisation för regionala tillhandahållare av digitalt stöd. Befolkningsregistercentralen föreslås till riksomfattande utvecklare. Den aktör som står närmare kunder är regional utvecklare och samordnare av det digitala stödet. Denna ska utvärdera behovet och tillhandahållarna av regionalt digitalt stöd och bygga upp ett regionalt nätverk av tillhandahållare av digitalt stöd. Till denna uppgift föreslås landskapen. Båda aktörerna har också till uppgift att följa upp och utvärdera tillhandahållandet, tillgången och omfattningen av digitalt stöd.

För ordnandet av rådgivningen vid offentliga digitala tjänster ansvarar den statliga eller kommunala aktör som tillhandahåller tjänsterna. Allmän rådgivning vid offentliga digitala tjänster tillhandahålls av Medborgarrådgivningen och de Servicepunkter som avses i samservicelagen. Annat digitalt stöd tillhandahålls regionalt i varierande omfattning av bibliotek, medborgarinstitut, organisationer och företag samt av kommunala servicepunkter och verksamhetsformer som inte omfattas av kommunens rådgivningsskyldighet och som kommuner ofta tillhandahåller just exempelvis i samarbete med olika organisationer och bibliotek. De regionala aktörerna, eller landskapen, kan ingå avtal med tillhandahållare av digitalt stöd om tillhandahållande av digitalt stöd i regionen.

De som behöver digitalt stöd är ingen homogen grupp, utan de bildar olika kundgrupper. Det är viktigt att även i fortsättningen garantera andra kanaler för ärendehantering, till exempel service över disk eller per telefon, för kunder som inte ens stödda har möjlighet att uträtta ärenden på elektronisk väg. De flesta kan dock genom stöd lära sig att använda digitala tjänster. Detta blir också enklare om tjänsterna är tillgängliga och lättanvända. Dessutom påverkas behovet av stöd nu och i framtiden av människornas allmänna kompetens inom digitala tjänster och digital utrustning, och kompetensen kan förbättras bland annat genom yrkesinriktade läroplaner. Utvecklingen av digitala tjänster har också

stor betydelse för vad en individ anser om användningen av digitala tjänster och hur enkelt det över huvud taget är att använda digitala tjänster. Om vi blickar in i framtiden, kan det vara möjligt att tjänsterna utvecklas så att kunderna inte längre ser någon skillnad mellan digital ärendehantering och konventionell ärendehantering. Exempel på detta är kompatibla användargränssnitt som bygger på artificiell intelligens och som förstår naturliga språk, samt ärendehantering över disk baserad på virtuell verklighet.

Enligt verksamhetsmodellen för digitalt stöd är stödformerna följande:

- a) Rådgivning vid ärendehantering hos myndigheter
- b) Stöd, handledning och utbildning som ökar den digitala kompetensen
- c) Riksomfattande stödtjänst för tillhandahållare av digitalt stöd (BRC).

Med rådgivning vid ärendehantering hos myndigheter avses här en sådan rådgivning gällande innehållet i eller användningen av en offentlig digital tjänst som tillhandahålls av producenten av den digitala tjänsten eller en organisation som rådgivningsuppgiften har getts separat.

Stöd, handledning och utbildning som ökar den digitala kompetensen omfattar allt digitalt stöd som hör till definitionen av digitalt stöd och avgränsningen av modellen för digitalt stöd. Det är ingen sådan rådgivning, allmän rådgivning eller ett sådant stöd från tillhandahållare av digitalt stöd som enligt förvaltningslagen tillhandahålls i myndigheternas digitala tjänster. Med denna stödform avses sådant allmänt stöd och sådan handledning och utbildning som tillhandahålls av bland annat olika organisationer, bibliotek, medborgarinstitut och vissa företag, samt det stöd som kommunerna köper eller tillhandahåller kommuninvånare utöver rådgivningen vid sina egna tjänster.

Syftet med att öka den digitala kompetensen är att på många olika områden öka invånarens grundläggande färdigheter i att använda olika verktyg och modet att använda tjänster. Stödformen kompletterar på ett viktigt sätt myndigheternas rådgivning vid sina digitala tjänster samt Medborgarrådgivningens och Servicepunkternas allmänna rådgivning.

Metoder för att tillhandahålla stöd för tillfället är bland annat chatt- och telefonstöd, videoförbindelse, försöksplattformar, utbildningsvideor, kamratstöd, utbildning och reparation av utrustning.

När verksamhetsmodellen för digitalt stöd har godkänts, börjar den genomföras fort, dock stegvis på följande sätt:



Figur 5. Faser och utveckling av genomförandet av verksamhetsmodellen för digitalt stöd.

Det digitala stödet blir ett tillförlitligt och enhetligt stöd av jämn kvalitet genom en riksomfattande modell för digitalt stöd, genom stöd för tillhandahållare av digitalt stöd samt genom regional utveckling och samordning av det digitala stödet. Ur kundens synvinkel förtydligar och harmoniserar strukturerna stödfältet och det är lätt att hänvisa kunden till lämpligt stöd. Stödet är lättillgängligare om informationen om tillhandahållare av digitalt stöd är sammanhängande på riksnivå och lättbegriplig på regional nivå. Tillgången till digitalt stöd blir också lättare om aktuell information om tillhandahållare av digitalt stöd publiceras i olika kanaler, särskilt på Suomi.fi, och om materialet om stödet görs tillgängligt för alla.

Verksamhetsmodellen för digitalt stöd för tillhandahållarna av digitalt stöd är att ordna och utveckla den egna verksamheten efter behoven hos dem som behöver stöd. I detta ingår gemensamt utbildningsmaterial, god praxis och möjlighet att få stöd i eget arbete. Ett samarbete mellan olika förvaltningsområden och olika parter är väsentligt för utvecklandet och stödjandet av digitala stödet bland de parter som tillhandahåller stöd, såsom Servicepunkter, bibliotek och medborgarorganisationer.

Det är fråga om en modell som starkt bygger på samarbete och där varje aktör kan hitta sin egen plats. Man har inte velat utelämnas någon av de nuvarande aktörerna och dörren är öppen även för nya aktörer.

Modellen är flexibel och kan anpassas efter digital utveckling i samhället, behov av stöd och stödformer. Detta möjliggör innovationer och uppmuntrar till att utveckla de digitala tjänsterna så att dessa beaktar kundernas behov på ett ännu bättre sätt än tidigare. Utvecklingen av modellen fortsätter också allteftersom ny kunskap och erfarenhet erhålls.

## 8. Källor

- Basic digital skills framework. <https://doteveryone-prod.s3-eu-west-1.amazonaws.com/uploads/Basic-Digital-Skills-Framework-FINAL.pdf>
- Basic digital skills. [https://www.thetechpartnership.com/globalassets/pdfs/basic-digital-skills-standards/basicdigitalskills2016\\_findingssummary.pdf](https://www.thetechpartnership.com/globalassets/pdfs/basic-digital-skills-standards/basicdigitalskills2016_findingssummary.pdf)
- Celia, ett kunskapscentrum för tillgänglig litteratur och publicering
- Projektet Digisti Fiksu (Digitalt Smart) 2016 (Haaga-Helias, Laureas och Metropolias gemensamma projekt)
- Digitalisaatiotehtävien organisoinnin kehittäminen valtiovarainministeriön hallinnonalalla (Utveckling av organiseringen av digitaliseringsuppgifterna inom finansministeriets förvaltningsområde), rapport av finansministeriets arbetsgrupp 31.1.2017
- Europeiska parlamentets och rådets direktiv 2016/2102 om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer
- Regeringens proposition till Riksdagen med förslag till förvaltningslag och till lag om ändring av förvaltningsprocesslagen (RP 72/2002 rd)
- Regeringens proposition till riksdagen med förslag till lag om ändring av lagen om samservice inom den offentliga förvaltningen (RP 188/2016 rd)
- Regeringens proposition till riksdagen med förslag till lagstiftning om inrättande av landskap och om en reform av ordnandet av social- och hälsovården samt till lämnande av underrättelse enligt artikel 12 och 13 i Europeiska stadgan om lokal självstyrelse
- Helsingfors stads Digirådgivning:  
<http://www.hel.fi/www/uutiset/fi/kaupunginkanslia/digineuvuonta-avattu>
- KÄKÄTE-undersökning, Gallup 2011
- Biblioteksutredningar?
- Kommunekonomiprogrammet 2018–2021. FM:s publikation 19a/2017
- Omorganisering av magistraterna, utredarens rapport, Jouni Backman, 30.10.2017
- Strategiskt program för statsminister Juha Sipiläs regering 29.5.2015
- Lösningar för Finland: Halvtidsöversyn. Regeringens handlingsplan för 2017–2019. Regeringens publikationsserie 5/2017
- Sähköisten palvelujen tiekartalle valitut 112 palvelua (De 112 tjänster som valts till färdplanen för digitala tjänster). FM, 20.6.2017
- Selkokeskus, ett riksomfattande kunskapscentrum inom klarspråk
- STEA:s databas över understöd <http://avustukset.stea.fi/>
- Institutet för hälsa och välfärd
- Färdplan, bedömning av behoven av lagändring, rapport från arbetsgruppen FM 20.6.2017
- Tietoteknologian käyttö ja käyttämättömyyden syyt 75–89-vuotiailla (Användning av datatekniken och orsaker till icke-användning bland 75–89-åringar). Sammandrag av enkätundersökningen. KÄKÄTE-projektet (Behändig teknologi för brukaren) och projektet LähiVerkko (Lokalt nät) 2014
- Statistikcentralen
- Statistikcentralen, kartografer
- Tomi Voutilainen: Hyvä sähköinen hallinto (God e-förvaltning), Edita 2007
- Statsbudgeten 2017
- Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto Valli ry:s Ikäteknologikeskus: Ikäihmisen ja teleoperaattoreiden palvelut – toiveet ja tarpeet (Äldre människor och teleoperatörernas tjänster – önskemål och behov), 2016

[http://www.ikateknologiakeskus.fi/fileadmin/user\\_upload/Ikaeteknologiakeskus/kaihmiset\\_ja\\_teleoperaattoripalvelut\\_-\\_tiivistelma\\_23.5.2016.pdf](http://www.ikateknologiakeskus.fi/fileadmin/user_upload/Ikaeteknologiakeskus/kaihmiset_ja_teleoperaattoripalvelut_-_tiivistelma_23.5.2016.pdf)

- Vanhustyön keskusliitto ry, Senior Surf-digihandledningspunkter i Finland, kartapplikation <https://www.seniorsurf.fi/svenska/>
- Viramo & Sulkava: Muistisairauksien epidemiologia (Epidemiologi för minnessjukdomar) 2015, Duodecim



## 9. Bilagor

### Bilaga 1 Urvalskriterier för AUTA-projektets försök

#### Regionala försök

Försöksverksamhet valdes till den viktigaste metoden att genomföra AUTA-projektet. Förutom att främjande av försökskultur tas upp i Sipiläs regerings regeringsprogram lämpar det sig också för situationen på projektets målfält, där det redan finns verksamhet och aktörer, men lite information om hur olika serviceformer fungerar och vad de omfattar. Behovet av digitalt stöd är också relativt nytt, vilket lämnar utrymme för serviceinnovationer som kan framkomma vid försöken. Som mervärde kan försöken ge upphov till ny lokal aktivitet som fortsätter även efter att försöksperioden har upphört.

Försöken har valts till projektet utifrån följande innehållsfaktorer:

1. Försöket bör riktas till kundgrupper som mest behöver stöd vid användning av digitala tjänster.
2. Följande ska på ett tydligt sätt framgå av förslaget till försök:
  - objekt för försöket och avgränsning av objektet, service och kundgrupper
  - problem som ska lösas genom försöket
  - bedömning av effekterna av försöket.
3. Flera olika aktörer ska delta i försöket.
  - Samarbetet mellan olika aktörer kan bygga på nätverk, avtal eller lagstiftning.
4. Modellen för försöket ska kunna tillämpas på olika tjänster eller verksamhetsmiljöer (skalbarhet).
5. De tekniska lösningar som tillämpas i försöket ska vara tillgängliga.
6. Försöket ska genomföras i praktiken.
7. Försöket ska riktas till en befintlig offentlig tjänst/befintliga offentliga tjänster.

Vid beslut om försök utvärderas även följande faktorer:

8. genomförbarheten av förslaget till försök (tid, kostnader, överensstämmelse med lagstiftningen).

I ansökningsföljebrevet fastställdes möjliga aktörer för försöken i mycket stor utsträckning: bland annat statliga ämbetsverk och inrättningar, kommuner, FPA, företag, församlingar, aktörer inom den tredje sektorn och oorganiserade sammanslutningar (den fjärde sektorn). Ansökan öppnades den 4 oktober 2016 och förslagen skulle lämnas in senast den 31 mars 2017.

Dessutom hade kommunerna och samkommunerna möjlighet att ansöka om statsunderstöd för försöksverksamheten. Understödsbeloppet berodde på omfattningen av försöket, men var högst 20 000 euro. Dessutom fick understödet utgöra högst 50 procent av de godtagbara försökskostnaderna exklusive moms.

## Bilaga 2 Försöken

Fram till den 31 mars 2017 hade 23 sökande anmält sig till AUTA-projektets försök och 15 av dem godkändes till försöken. Av de godkända försöken ansökte 10 om statsunderstöd och de fick ett positivt beslut. Försökens riksomfattande omfattning var relativt god, eftersom 6 försök fanns norr om Kajaland och de resterande 9 försöken i södra Finland. Antalet stadskommuner var 4 och resten var landsbygdskommuner eller områden som utgjordes av flera kommuner. I fråga om målgrupperna omfattade försöken främst handledning av seniorer i servicepunkter eller motsvarande, men också assistans som ges unga eller i hemmet.

### Försöken som tabell:

Ansvarig för försöket	Objekt
Alavo stadsbibliotek	I biblioteket gavs digihandledning i användning av kundernas egna utrustningar eller av de digitala tjänster som kunderna behövde. Målet för försöket var att utreda hur stor efterfrågan på digihandledning var i biblioteket och vilka problem som kunde lösas genom personlig handledning. Resultaten av försöket kan utnyttjas även vid planering av medborgarinstitutets kurser.
Apuomena ry:s tekniska hemservice	Den tekniska hemservicen gav äldre och andra stödbehövande stöd i användning av utrustning, program och e-tjänster i hemmet. Servicen omfattade handledning i användning av alla slags smarta enheter i hemmet. Samtidigt kunde stödpersonen kontrollera att kundens dator, internetuppkoppling och eventuella andra enheter fungerade och var ändamålsenliga. Genom hemservicen säkerställdes att personer som på grund av funktionshinder, långa avstånd eller andra omständigheter hade svårt att besöka rådgivningspunkterna fick det stöd som de behövde vid elektronisk ärendehantering.
Celias bibliotek för synskadade, Enter ry, Helsingfors stadsbibliotek	Målet för försöket var att tillhandahålla äldre hemmaboende med läshinder handledning och rådgivning gällande Celias avgiftsfria ljudbokstjänst. Målen för försöket var att genomföra handledningen av kunder i samarbete mellan tre aktörer, uppmuntra målgruppen att använda webbtjänster och testa Celias fadderkoncept. Helsingfors stadsbibliotek registrerade kunder med läshinder i Celias ljudbokstjänst, hänvisade dem till Celia-fadder och gav information om tjänsten. Enter ry:s frivilliga fadder handledde kunder i Celias ljudbokstjänst, ljudboksappen och användning av enheten. Celia erbjöd bibliotekens och

<p>Gustav Adolfs kommun och Pertunmaa kommun</p>	<p>handledarnas stöd och den nödvändiga utbildningen inklusive utbildarkontona, och gav kommunikationsstöd.</p> <p>Syftet med försöket var att engagera och motivera invånare att lära sig nya kunskaper och färdigheter och att uträtta ärenden på elektronisk väg. I försöket stöttades kommuninvånare som löpte en risk för att hamna utanför det digitala samhället, och dessutom söktes metoder för att uppmuntra dem att lära sig kunskaper och färdigheter som behövs i ett digitalt samhälle. Detta förverkligades genom att kontakta kommuninvånare, hålla "digikinkerit", dvs. möten för information om digitaliseringen, lyfta fram fördelar med digitaliseringen, korrigerade fel information genom marknadsföring och stärka den digitala samhörigheten. Stöd tillhandahölls genom att man gav personlig handledning, ordnade enheter som kunde lånas och skapade en stödd lågtröskelmiljö för ärendehantering via e-tjänster i kommunernas samservicepunkt, bibliotek och biblioteksbil.</p>
<p>Helsingfors stad</p>	<p>I försöket "Luokse" söktes metoder för att ordna digital handledning för stadsbor som inte är kapabla att besöka verksamhetsställen som tillhandahåller digital handledning. I försöksprojektet kartlades målgruppernas behov, specialfrågor om praktiska arrangemang när digital handledning ges i hemmet och eventuellt behov att ändra lagstiftningen. Frågeställningen och de upptäckta problemen förlopp mot lösningar skedde med beaktande av den befintliga digirådgivningen. Den fungerande digirådgivningen gjordes till en mer jämlik och mer omfattande tjänst som ännu bättre beaktar alla stadsbor.</p>
<p>Hovi Group</p>	<p>Det huvudsakliga målet för försöket "Digikutsu" ("Digiinbjudan") var att få äldre att använda pekplattor i vardagen så att kunden själv kan uträtta sina ärenden på nätet och hitta intressanta innehåll. Användningen av pekplattor upprätthölls och nätverket utökades. På inbjudningarna samlades i grupper med 5–10 personer tillsammans med en digivärdinna eller digivärd en gång i veckan. Programmet för inbjudningarna hade utarbetats ur pedagogiska perspektiv och byggde på lärande genom appar i pekplattor. I innehållet utnyttjades befintliga webbaserade program. HoviKoti ansvarade för utbildningshelheten och skapade verksamhetsmiljön och verksamhetsmodellerna.</p>
<p>Kajanalands samkommun för social- och hälsovård,</p>	<p>I försöket "Kainutlaatuinen digituki" ("Unikt digitalt stöd à la Kajanaland") utvecklades en frivillig</p>

<p>Kainuun Nuotta ry, Nuorten Ystävien Klubitalo Tönäri i Kajana</p>	<p>organisationsbaserad stödpersonverksamhet i syfte att öka den digitala kompetensen och användningen av den elektroniska tjänsten "Omasote" och Kanta-tjänsterna. I försöket utnyttjades Nuottas befintliga nätverk och Klubitalo Tönäris verksamhetsmodell "Räddare i vardagen" och i huvudsak befintliga elektroniska verktyg. Utbildningen skedde i form av handledning på ort och ställe och på distans. De frivilliga stödpersonerna (cirka 20) utbildades till sitt uppdrag och medborgarna engagerades i att använda Omasote och Kanta. Samtidigt aktiverades den yrkesutbildade personalen inom social- och hälsovården att använda tjänsterna i kundarbetet. Försöket riktades till sådana kajanalandsbor som inte kan eller vill använda digitala tjänster ännu.</p>
<p>Kolpene servicecentral/Poske</p>	<p>Syftet med försöket var att hjälpa kommuninvånarna att använda e-tjänster i de lappländska kommunernas Virtu-servicepunkter (bland annat arbets- och näringsbyråns och FPA:s tjänster samt den särskilda servicen inom social- och hälsovården). Målgruppen var sådana personer i arbetsför ålder som behöver särskilt stöd vid användning av e-tjänster och som eventuellt redan använder den kommunala servicen, till exempel den sociala servicen. Genom försöket utarbetades ett utbildningsprogram och stödmaterial för kommunens anställda. Utbildningsprogrammet utarbetades tillsammans med kommunens anställda och de kunder som var utvecklare. En anställd på Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus utbildade kommunens anställda i att handleda klienter i att använda e-tjänster. I försöket beskrevs dessutom verksamhetsmodellen för Virtu-servicepunkterna med tanke på den riksomfattande verksamhetsmodellen.</p>
<p>Uleåborgs stadsbibliotek</p>	<p>I försöket utvidgades rådgivningstjänsten "Digitalkkarit" ("Digitala stödpersoner") för användning av digitala tjänster till Uleåborgs stadsbiblioteks huvudbibliotek och bibliotekets andra serviceställen. Detta förbättrade avsevärt tillgången till tjänsten. Det lönade sig inte att fördela resurser för tjänsten i varje bibliotek och därför tillhandahålls tjänsten utifrån förbokning. "Digitalkkarit" hjälper kunder till exempel att skriva ut, skanna och kopiera och att använda bibliotekets e-material och andra digitala tjänster. Handledningen skedde i bibliotekets rum. Tjänsten var avgiftsfri.</p>

<p>Pihtipudas kommun</p>	<p>Syftet med försöket var att öka de digitala kunskaperna och färdigheterna hos seniorer så att seniorer gavs utbildning i användning av bärbara datorer, pekplattor och smarttelefoner i anslutning till deras träffar och aktiviteter. Syftet var att öka intresset och nybörjarkompetensen som seniorerna fått i utbildningen, genom att göra upp studieplaner för alla intresserade så att dessa skulle ha möjlighet att utvecklas till användare av digitala tjänster, antingen till självständiga experter eller till assisterade användare av digitala tjänster. I nästa skeden utvecklades seniorernas färdigheter att använda digital utrustning och digitala tjänster, genom att erbjuda seniorerna personlig handledning. Den tillhandahölls i biblioteket eller i andra lämpliga lokaler, men också vid behov i hemmet till exempel i anslutning till andra servicebesök.</p>
<p>Rovaniemi stad</p>	<p>Rovaniemi stads försök var tudelat. Den första delen genomfördes i samband med Rovaniemi stads mobila och ambulerande service, projektet "LIKELLÄ". Projektets wellnessbuss ONNI stannade vid byhus och erbjöd många olika tjänster som främjar välbefinnande och hälsa. Tjänsterna tillhandahölls både på konventionella sätt och genom att utveckla digitaliseringen. Kunder som behövde digitalt stöd var framförallt ONNI-bussens äldre kunder som inte hade tillräckligt bra kunskaper och färdigheter och/eller som inte ville börja använda digitala tjänster. Målet för försöket var att tillhandahålla långvarigt, skalbart digitalt stöd i grupp i två byar.</p> <p>Den andra delen av försöket var "Digitalt stöd" i Asukastupa vid Salutorget i Rovaniemi. I Asukastupa tillhandahålls rådgivning och handledning i användning av Virtu-servicepunkten vid sidan av andra funktioner. Målet för försöket var att öka och fördjupa användningen av digitala tjänster som en del av lågtröskelverksamheten för kunder som befinner sig i en svag och sårbar ställning. En viktig kundgrupp var personer som av olika skäl inte länge hade haft jobb.</p>
<p>Sodankylä kommun, an Sompion Tähti</p>	<p>I försöket sänktes tröskeln till digitala tjänster, och man visade personligen i hemmet hur digitala tjänster skulle kunna vara en del av kundens servicehelhet. Vid hembesöken insamlades information om kundernas digitala färdigheter, och kunderna handledes i användning av elektroniska applikationer så att dessa skulle bli en del av vardagen.</p>

<p><b>Åbo stads koncernförvaltning</b></p>	<p>När kundens intresse hade väckts demonstrerades och testades bland annat ODA-symptombedömningar. I början av försöket kartlades också de anställdas färdigheter att använda digital utrustning och att lära sig använda olika digitala applikationer för att kunna demonstrera applikationerna för kunder. I Åbo stads och samarbetsnätverkets försök handleddes hälsostationernas klienter i att använda Mina Kanta-sidorna och stadens eHälsoservice. Handledningen skedde i Runosbackens hälsostation och Hälsostationen Centrum två dagar i veckan. Målet var att nå sådana storanvändare av hälsovårdstjänster som behöver hjälp i många kanaler.</p>
<p><b>Utsjoki kommun</b></p>	<p>I försöket stöttades äldre personer och andra som behövde digitalt stöd i byn Karigasniemi och dess näromgivning. Samtidigt utreddes hur de skulle bli intresserade av digitala tjänster och därigenom lära sig att använda digitala tjänster och utveckla sina digitala färdigheter. Digirådgivning tillhandahölls som "uppsökande" digirådgivningsarbete i byar utanför kommuncentrumen och hemma hos kunderna</p>
<p><b>Vasa stadsbibliotek</b></p>	<p>I försöket handleddes invånare i Österbotten i att använda digitala tjänster i de regionala biblioteken. Till försöket anställdes en person som cirkulerade på olika orter och gav handledning i användning av olika digitala enheter och tjänster på båda inhemska språken och på engelska. Den personliga handledningen och handledningen i små grupper kompletterades med telefonrådgivning, som tillhandahölls under vissa tider. Dessutom utreddes hur handledningen lyckades över en distansförbindelse till biblioteken. I försöket sammanställdes handledningsmaterial både i pappersform och på video. I biblioteken inrättades informationsdiskar som gav personlig digihandledning och handledningsmaterial.</p>

## Bilaga 3 AUTA-projektets möten

Alavo stadsbibliotek  
Apuomena ry  
Celia ry  
Digi i vardagen -delegationen  
Elisa Abp  
Enter ry  
Fiksari  
Fonecta Ab  
Helsingfors stad  
Helsingfors stads Delaktighet-enhet och Glaspalatsets Mediacentrum Ab  
Hovi Group Oy  
Kajanalands samkommun för social- och hälsovård  
Bibliotek och digitalt stöd  
Biblioteken.fi  
Kolpene servicecentrals samkommun  
Finlands Dövas Förbund rf  
Luksia  
Landskapsberedare  
UKM (Biblioteken)  
Andelsbanken  
Uleåborgs stadsbibliotek  
Pihtipudas kommun  
Posti Group Abp  
Rovaniemi stad  
SenioriVerkko  
Sodankylä kommun  
SOSTE Finlands social och hälsa rf  
SOK-koncernen  
Sosiaali- ja terveystärjestyksen avustuskeskus (STEA)  
Tietosuojavaltuutettu  
Turun kaupunki  
Utsjoen kunta  
Vaasan kaupunginkirjastot  
Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry  
Vanhustyön keskusliitto ry  
Väestörekisterikeskus

### Övriga:

Pensionstagarnas Centralförbunds seminarium  
Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry:s seminarium  
Samarbetsseminariet "Digital service i första hand": (deltagare: AUTA-projektet, Digi i vardagen -delegationen, Färdplan för digitala tjänster och Tillgänglighetsdirektivet-arbetsgrupperna.)  
Seminarier "Järjestöt terveyden ja hyvinvoinnin edistäjinä tulevaisuuden Vantaalla"  
("Organisationer främjar hälsa och välfärd i framtidens Vanda")