



Expertstöd



FINANSMINISTERIET



VAD? Expertstöd erbjöd kostnadsfri kompetens för utvecklare av digitala tjänster

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

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

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

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

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

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



PÅ VILKET SÄTT? Utmaningsprojekt och arbetet med digitaliseringsfärdplanen

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

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

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

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

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



FÖR VEM? Expertstödet gagnade kommunernas tjänsteutvecklare

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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