



Kartläggning av digitaliseringen i kommunerna



FINANSMINISTERIET



VAD? Genom kartläggningen av digitaliseringen utreddes kommunernas digitala tjänster

Kartläggningen av digitaliseringen i kommunerna genomfördes som en del av Programmet för främjande av digitalisering. Målet var att utreda omfattningen av digitala tjänster i kommunerna och hur tjänsterna hade ordnats.

Vanligtvis genomförs serviceundersökningar genom enkäter. I kartläggningen av digitaliseringen ville man dock bekanta sig närmare med de digitala tjänsterna och jämföra användarerfarenheter och därför

genomfördes kartläggningen genom att granska kommunernas webbplatser och de digitala tjänster som fanns på dem.

Datainsamlingen gjordes på webben mellan december 2019 och januari 2020 och den egentliga kartläggningen i början av 2020. Som ett resultat av kartläggningen fick man bland annat en översiktlig bild av de digitala tjänster som erbjuds i kommunerna i Finland och digitaliseringen i kommunerna.



PÅ VILKET SÄTT? Tjänsterna studerades ur användarens perspektiv på kommunernas webbplatser

Kartläggningen av digitaliseringen genomfördes genom att empiriskt undersöka hurdana digitala tjänster kommunerna erbjuder kommuninvånarna och de företag som driver näringsverksamhet i kommunen. Dessutom undersökte man hur dessa tjänster har ordnats.

Undersökningen gjordes i två delar: först genomfördes ett case-exempel i landskapet Mellersta Finland, där man undersökte 52 olika digitala tjänster i 23 kommuner. Utgående från det avgränsades undersökningen till hela Fastlandsfinland och ett urval av 45 olika stora kommuner och 15 olika tjänster eller servicehelheter.

Kommunerna valdes genom ett slumpmässigt urval från alla 18 landskap i Fastlandsfinland så att en kommun med mindre än 10 001 invånare och en kommun med 10 001–100 000 invånare från varje landskap fanns med. Städer med mer

än 100 000 invånare togs med i granskningen oberoende av landskap.

De sektorer som undersöktes var lagstadgade uppgifter för kommunerna såsom utbildning, kultur och stadsplanering. Social- och hälsovårdstjänster samt räddningsväsendet inkluderades inte i granskningen eftersom de blir överförda och social- och hälsovårdsområdena i fortsättningen ansvarar för dem.

Vid sidan av granskningen av de digitala tjänsterna utreddes också det stöd som erbjuds för användningen av dem, till exempel chat-service eller digitala bruksanvisningar. Dessutom utreddes huruvida det på webbplatsen finns en tillgänglighetsrapport som beskriver på vilket sätt de digitala tjänsterna uppfyller tillgänglighetskraven i lagen om tillhandahållande av digitala tjänster.

Undersökning av kommunernas digitala tjänster

- Man bekantade sig med tjänster på webbplatsen för sammanlagt 68 kommuner.
- Föremål för undersökningen var tjänster eller servicehelheter i anknytning till lagstadgade uppgifter för 15 kommuner.
- De servicesektorer som undersöktes var utbildning och daghem, kultur, ungdom och bibliotek, stadsplanering, markanvändning, vatten- och energiproduktion, avfallshantering, miljötjänster.
- Dessutom granskades stödet för användningen av digitala tjänster, elektroniska anvisningar, kontaktuppgifter till stöd eller stöd-chatt och om det fanns en tillgänglighetsrapport.

Storleksklass	Antalet valda kommuner	Andel av kommunerna i storleksklassen	Andel av kommunerna i Fastlandsfinland	Totala invånarantalet i de valda kommunerna	Andel av storleksklassens befolkning	Andel av befolkningen i Fastlandsfinland
Mer än 100 000	9	100 %	3,05 %	2 169 897	100 %	39,54 %
10 001- 100 000	18	20,5 %	6,10 %	616 898	25,40 %	11,24 %
Mindre än 10 001	18	9,10 %	6,10 %	75 113	8,50 %	1,37 %
Totalt	45		15,25 %	2 861 908		52,15 %

Antalet kommuner i stickproven för Fastlandsfinland och invånarantalet för varje storleksklass.



FÖR VEM? Undersökningen till nytta för utvecklare av digitala tjänster

Kartläggning av digitaliseringen i kommunerna som gjordes vid sidan av Programmet för främjande av digitalisering var ett engångsprojekt, men data och undersökningsmetoder från det kan också utnyttjas i andra motsvarande undersökningar.

Resultaten av kartläggningen visar hur de digitala tjänsterna har ordnats i olika kommuner

och i vilken omfattning tjänster erbjuds i dem via digitala kanaler. Ur ett bredare perspektiv hjälper undersökningen till att skapa en uppfattning om digitaliseringens omfattning i Finland och på så sätt bidrar det till att bättre rikta utvecklingsinsatser till exempel till digitalt stöd.

Utnyttjande av undersökningen

- Undersökningen möjliggör jämförelse av kommunernas digitala tjänster.
- Kommunerna kan använda resultaten till att styra sin egen digitala utveckling.
- Utvecklare av digitala tjänster kan erbjuda sina serviceapplikationer till intresserade.
- Undersökningen visar den nationella nivån på de digitala tjänsterna.
- Data, resultat och genomförandesätt kan fritt utnyttjas för fortsatta undersökningar.



FÖRDELAR? Kartläggningen av digitaliseringen visar i hurdana kommuner de digitala tjänsterna kunde förbättras

Kommunerna har vissa lagstadgade tjänster som de själva kan bestämma om hur det tillhandahåller. Numera rekommenderas användning av digitala kanaler för att tillhandahålla dessa tjänster, om det är möjligt.

Kartläggningen av digitaliseringen visade att större kommuner hade ett större utbud av digitala tjänster och kvaliteten på de digitala tjänsterna var bättre än i små kommuner. I praktiken innebär detta en enklare eller mera omfattande användning av elektroniska blanketter och bättre stöd för användning av dem.

Ett annat resultat var att ju fler kommuner som använder samma digitala tjänst, desto mera utvecklad är den. Ett tredje resultat visade

däremot att om kommunen endast har få digitala tjänster, är de mera utvecklade än då tjänsterna är många. I stora kommuner där det fanns många tjänster var de avsevärt likartade.

Undersökningsmaterialet kan även användas som hjälp för att sprida de bästa digitala tjänsterna och ett bredare digitalt stöd. De digitala utvecklingarna i kommunerna kan även i ljuset av undersökningen jämföras utbudet i den egna kommunen och eventuella utvecklingsområden.



RESULTAT? Antalet digitala tjänster i kommunerna ökar

Med hjälp av kartläggningen kunde man utreda de digitala tjänsternas omfattning och lyfta fram goda exempel och fungerande applikationer som kan spridas även till mindre digitaliserade kommuner. Standardiserade digitala tjänster är ofta mera utvecklade än de lösningar som kommunerna själva har genomfört och därför bidrar användningen av dem till minskade kostnader för utveckling och ibruktage. Även nivån på stödtjänsterna varierar, men är i allmänhet bättre i större kommuner.

Tjänsteutvecklingarna kan också använda data från undersökningen till att hitta de tjänster som behövs. I synnerhet från stora kommuner finns många exempel på olika digitala tjänster. Även i övrigt ger de data som samlats in en god grund för fortsatt undersökning av digitala tjänster, eftersom de är fritt tillgängliga för alla.

Resultatet av kartläggningen av digitaliseringen

- De lagstadgade tjänsterna kan genomföras på olika sätt, kommunerna gynnar digitala servicekanaler, men nivån på digitaliseringen i dem varierar.
- I stora kommuner finns det fler digitala tjänster och mer användarstöd.
- Om tjänsterna är få är de i allmänhet mera utvecklade.
- Ju fler kommuner som utnyttjar samma tjänst, desto mera utvecklad är den.
- Data och resultat kan fritt utnyttjas för fortsatt undersökning.