



**Verksamhetsmodell för
digitalt stöd:
Utveckling och samordnande
av det digitala stödet**



FINANSMINISTERIET



VAD? Stärka kompetensen för aktörer som tillhandahåller digitalt stöd

Utveckling av verksamhetsmodellen för digitalt stöd är en del av Programmet för främjande av digitalisering som syftar till att stödja och sporra myndigheterna att göra sina tjänster tillgängliga för medborgarna och företag i digital form och på så sätt främja användningen av digitala servicekanaler. Ett av programmets mål är att göra digitalt stöd tillgängligt i hela landet och utveckla det så att det utöver medborgarna även betjänar dem som bedriver näringsverksamhet. Det är en av de åtgärder som främjar jämlikhet under regeringsperioden 2019–2023 och som syftar till att hjälpa medborgare med användningen av digitala tjänster och digital utrustning.

Redan under en längre tid har målet varit att utöka beredskapen hos medborgarna och dem som bedriver näringsverksamhet för ärendehantering på webben. Digitalt stöd sänker tröskeln att använda elektroniska tjänster och stärker individernas och sammanslutningarnas delaktighet i samhället. Utveckling av digitala färdigheter underlättar också tillägnet och införandet av nya elektroniska tjänster. Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata (MDB) ansvarar för utveckling och samordnande av digitalt stöd på riksnivå. På webbplatsen för digitalt stöd finns inlärnings- och stödmaterial för utveckling av digitalt stöd samt forskningsdata om behoven av digitalt stöd, verksamhetsmiljön och digitala färdigheter.



PÅ VILKET SÄTT? Informationsstyrning för aktörer som tillhandahåller digitalt stöd

I Finland erbjuds digitalt stöd av en bred grupp olika aktörer allt från kommuner och myndigheter till frivilliga. Då det finns många tillhandahållare och verksamhetsätt, finns det också behov av gemensamt utvecklingsarbete. Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas verksamhetsmodell för digitalt stöd omfattar produktion och sammanställning av information om digitalt stöd och digitala färdigheter, utveckling av kompetensen för digitala stödjare och praxisen för digitalt stöd

tillsammans med aktörsnätverket för digitalt stöd samt ett mångsidigt och effektivt samarbete med intressegrupper. Verksamhetsmodellen grundar sig på nätverkssamarbete på riksnivå och lokala tjänster för digitalt stöd.

Verksamhetsmodellens viktigaste utbud för aktörer som tillhandahåller digitalt stöd har sammanställts till ett serviceutbud för informationsstyrning.

Serviceutbud inom informationsstyrning

Kompetensutveckling	Samutveckling	Kvalitet och likvärdighet
Utbildning	Försök och pilotförsök	Kompetensmärken
Anvisningar	Studiecirklar	Självbedömningstest
Rekommendation	Anföranden av besökare	God praxis (materialbanken)
Kommunikation	Workshoppar	Ordlista
Kompetensprofiler för digital stöd i digitala tjänster	Utvecklingssprintar	Expertstöd
Evenemang	Riktlinjer	Forskningsdata
Veckan för digital kompetens	Årstema	Rapport om digitala färdigheter
Webbinarier	Rekommendation för digital kompetens	Kartläggningar
Roadshow	Pris för en gärning för digitalt stöd	Öppna data



FÖR VEM? Alla aktörer som tillhandahåller digitalt stöd

Avsikten med verksamhetsmodellen för digitalt stöd är att utveckla och samordna det digitala stöd som tillhandahålls medborgare och dem som bedriver näringsverksamhet samt sprida den bästa stödpraxisen. Digitalt stöd tillhandahåller bland andra medborgarrådgivningen, myndigheter, kommuner och kommunala aktörer, som

bibliotek, servicepunkter, organisationer, företag, frivilliga samt medborgarna själva. Alla aktörer som tillhandahåller digitalt stöd uppfattar nödvändigtvis inte att de tillhandahåller digitalt stöd, utan det kan till exempel vara en del av annan arbetsbeskrivning.

Tillhandahållare av digitalt stöd

- Medborgarrådgivningen
- Myndigheter
- Kommuner, kommunaktörer och servicepunkter
- Organisationer
- Social- och hälsovårdstjänster
- Företag
- Medborgarinstitut
- Frivilliga
- Fjärde sektorn (medborgare)



FÖRDELAR? Kvaliteten på, tillgången till och sökbarheten för det digitala stödet förbättras

Även om enskilda tillhandahållare av digitalt stöd kan ha mycket information och kunnande som lämpar sig för de egna kundernas behov, gagnas dock olika aktörer också av de omfattande resultaten av ett samordnat utvecklingsarbete. Med hjälp av verksamhetsmodellen för digitalt

stöd fås en omfattande lägesbild av det digitala stödet och av digitala färdigheter och utvecklingen systematiseras, vilket bidrar till att förbättra det kvaliteten och tillgången på samt sökbarheten för det digitala stödet.





RESULTAT? Verksamhetsmodell för digitalt stöd stödjer aktörer som tillhandahåller digitalt stöd

Etablering av verksamhetsmodellen för digitalt stöd är en långvarig process som syftar till att stödja och förenhetliga verksamheten för olika aktörer som tillhandahåller stöd. Till exempel veckan för digital kompetens som genomfördes på webben samlade sakkunniga i branschen och granskade utbudet av digitalt stöd från ett brett perspektiv. Inspelningar från evenemanget finns tillgängliga för alla på webben. För

tillhandahållare av digitalt stöd finns också annat webbmaterial, resultatet av profileringsarbetet av digitala stödjare och materialet gör det lättare att hitta de verktyg som behövs i det egna arbetet och ett nätverk av aktörer i branschen hjälper vid problemsituationer.

Resultaten av verksamhetsmodell för digitalt stöd 2022

Försök:

- Unga
- Kommuner
- Företag och sammanslutningar:
- Kartläggning av ekosystemet för digitalt stöd
- Terminologi för utveckling av digitalt stöd
- Profileringsarbete för dem som ger digitalt stöd

Kartläggningar, rapporter, rekommendationer, utbildningar:

- Regional uppgift för digitalt stöd.
- Sökbarhetsrapport för digitalt stöd + rekommendationer
- Rapport om digitala färdigheter + rekommendation om digitala färdigheter
- Utredning av verktyg för digitalt stöd + beskrivning av datamodellen för digitalt stöd
- Design Sprint för att utveckla webbplatsen <https://dvv.fi/sv/digistod>
- Kommunernas utbildning för digitalt stöd
- Informationssäkerhetsenkät för dem som ger digitalt stöd
- Mångkulturellt kompetensmärke