



26.11.2020

Sammanfattning av rundabordsdiskussion om välbefinnande och delaktighet i det digitala samhället

Innehåll

Sammanfattning av rundabordsdiskussion om välbefinnande och delaktighet i det digitala samhället	1
1. Inledning	2
2. Digitalt välbefinnande	2
2.1. Polarisering – digitaliseringens effekter fördelar sig inte jämnt	2
2.2. Digitalt välbefinnande och digitalt illamående är olika saker	2
2.3. Digitalt välbefinnande kontra digitaliseringens effekter på välbefinnandet	3
2.4. Digital delaktighet och välbefinnande är nära sammanflätade	3
2.5. Bedömning och uppföljning av digitalt välbefinnande är en uppgift på flera nivåer	4
3. Digital delaktighet	4
3.1. Närvaro och möten – kvaliteten på digitala möten	4
3.2. Tillgänglighet och klarspråk	5
3.3. Delaktighet på olika nivåer – minskning av polariseringen	5
3.4. Utveckling av tjänster – användarnas och producenternas kompetens och motivation	6
3.5. Bedömning av digital kompetens	7
4. Utveckling av digitala tjänster	7
4.1. Olika användargrupper och samutveckling	7
4.2. Perspektiv, helhet, mål och motivation	8
4.3. Resurser, utvecklingskompetens, partnerskap och finansieringsmodeller	8
4.4. Insamling och utnyttjande av information i utvecklingsarbetet	8
5. Feedbacken	9

1. Inledning

Den 29 oktober 2020 ordnade delegationen Digi i vardagen en rundabordsdiskussion i form av ett webbevenemang. I diskussionen deltog nästan 80 personer från mer än 60 organisationer.

Rundabordsevenemanget genomfördes så att nio smågrupper diskuterade tre teman: digitalt välbefinnande, digital delaktighet och utveckling av digitala tjänster. Varje grupp fokuserade först på att strukturera utmaningarna i anknytning till det aktuella temat och därefter på att finna idéer på hur utmaningarna kan lösas.

Evenemanget genomfördes med Zoom som plattform. Som stöd för gruppdiskussionerna användes verktyget Google Jamboard. Grupperna antecknade observationer, slutsatser och idéer på sammanlagt mer än 650 digitala klisterlappar på 45 sidor av en digital whiteboardtavla.

Rapporten innehåller dels en sammanfattning av de viktigaste utmaningarna och lösningssidéerna som grupperna kom fram till, dels några genomgående teman. Det material som producerades i diskussionerna finns bevarat på delegationens digitala arbetsplattform. Rapporten tar upp 14 helheter. I gruppernas diskussioner producerades totalt observationer ur olika perspektiv. Dessa kan undersökas ytterligare med hjälp av gruppernas anteckningar.

Digitalt välbefinnande, eller överlag välbefinnande, var kanske det mest grundläggande temat i rundabordsdiskussionerna. Detta är kopplat till människans grundläggande behov och till samhällsliga fenomen på många olika nivåer. Digitaliseringens effekter på välbefinnandet och främjandet av digitalt välbefinnande är dock inga enkla fenomen. Enligt resultaten var digital delaktighet och digitala tjänsters tillgänglighet genomgående teman i rundabordsdiskussionerna. Digital delaktighet är nära förknippat med digitalt välbefinnande, och å andra sidan innebär utveckling av de digitala tjänsterna så att de blir tillgängliga och stöder delaktigheten att utvecklingen av tjänsterna kopplas till välbefinnandet. I diskussionerna om utvecklingen av de digitala tjänsterna framfördes de mest konkreta tankarna om utmaningar och möjligheter.

2. Digitalt välbefinnande

2.1. Polarisering – digitaliseringens effekter fördelar sig inte jämnt

Coronatiden har avslöjat att de fördelar som digitaliseringen för med sig för välbefinnandet inte fördelar sig jämnt i samhället. Det snabbt ökade distansarbetet utan möten ansikte mot ansikte har för vissa inneburit en betydande extrabelastning, för andra var distansarbetet ingen ny sak. Coronatiden har också avslöjat regionala skillnader i tillgång och tillgänglighet. Digital kompetens och digitalt stöd är inte lika tillgängliga i alla regioner och för alla grupper i samhället. Vissa känner redan till de digitala tjänsterna och har tillräckliga färdigheter och utrustning för att använda dem. Andra kan inte ens använda grundläggande digitala tjänster på grund av brist på kunskaper eller lämplig utrustning.

2.2. Digitalt välbefinnande och digitalt illamående är olika saker

Upplevelsen av digitalt välbefinnande och digitalt illamående är subjektiv, men det finns objektiva mått för bedömning av den. Det bör beaktas att upplevelsen av välbefinnande och upplevelsen av illamående kan vara mycket olika saker, och det är inte möjligt att bedöma båda med samma mått.

Det är mycket olika faktorer som ligger bakom dem. I bakgrunden till digitalt illamående finns ofta utmaningar med vardagliga saker och med användningen av vardagliga digitala tjänster. Då kan det vara svårt att få tillgång till de digitala grundläggande tjänsterna – för vissa är det svårt att över huvud taget använda tjänster, och utmaningarna förknippade med digitaliseringen gör det ännu svårare. Å andra sidan kan digitalt illamående också bero på att det finns ett behov av att då och då komma ifrån digitala enheter. Till exempel hos ungdomar kan ökad skärmtid ge illamående.

Det finns stora skillnader mellan människor i fråga om vad digitalt välbefinnande betyder. Vissa upplever digitalt välbefinnande när de klarar sig bra i vardagliga digitala frågor och vardaglig skötsel av digitala ärenden. Andra upplever digitalt välbefinnande när de använder digitala tjänster som berikar livet, till exempel när de tar del av en konsert på webben.

2.3. Digitalt välbefinnande kontra digitaliseringens effekter på välbefinnandet

I rundabordsdiskussionerna behandlades begreppet digitalt välbefinnande. Det är inte ett begrepp som människor känner till och har klart för sig vad det betyder. Det dryftades om man i stället borde tala om digitaliseringens effekter på välbefinnandet.

Å andra sidan är det frågan om diskussionsdeltagarnas förståelse. Kan människor fokusera sitt tänkande och diskussionen specifikt på digitaliseringen och på välbefinnande relaterat till digitala tjänster? Å andra sidan är det frågan om att välbefinnande relaterat till digitaliseringen och digitala tjänster inte är enbart en teknisk, digital sak. I denna rapport och i rundabordsdiskussionerna är utmaningen i fråga om begreppet särskilt tydlig när det gäller frågan hur man ska bedöma digitalt välbefinnande och utveckla digitala tjänster. I dessa behandlas (det digitala) välbefinnandet som ett mycket mer omfattande begrepp – inte enbart som en fråga relaterad till användningen av digitala tjänster.

I rundabordsdiskussionen behandlades också vikten av mänskliga möten och möten ansikte mot ansikte. Det är inte möjligt och inte värt att digitalisera allt, och det är viktigt att känslan av ett mänskligt möte bevaras även i de digitala tjänsterna. Denna diskussion lyfter i många punkter fram att utmaningen i fråga om digitalt välbefinnande inte endast är teknisk.

Att digitaliseringen redan är en betydande del av samhället lyftes också fram. Man bör inte via ren abstrahering isolera den i ett eget fack och inte heller betona dess betydelse för mycket.

2.4. Digital delaktighet och välbefinnande är nära sammanflätade

Delaktigheten är en betydande del av välbefinnandet, inte enbart digitalt. Dessutom får digitaliseringen inte öka marginaliseringen. Därför är det viktigt att främja delaktigheten överlag i samhället, inte bara vid utveckling av (digitala) tjänster

När vi granskar särskilt utvecklingen av digitala tjänster och främjandet av välbefinnandet på detta sätt framträder tre viktiga frågor.

1. Tjänster och serviceprocesser utvecklas användarorienterat, på ett sätt som verkligen involverar olika användargrupper. I utvecklingsarbetet fokuseras på tjänsternas tillgänglighet, som bör få samma slags ställning som tillgängligheten i fråga om den fysiska miljön.

2. Människor motiveras och uppmuntras att använda digitala tjänster på ett sätt som är säkert för dem. Förutom tjänsterna bör också stödtjänsterna vara funktionella, tillgängliga och utvecklade tillsammans med användarna.
3. Det säkerställs att alla har tillgång till internet och kan använda en säker smart enhet, till exempel genom att via biblioteken tillhandahålla enheter för gemensamt bruk.

Huvudmålet i arbetet med att utveckla användarorienterade tjänster är att tjänsterna ska ge användarna nytta och underlätta deras liv i stället för att göra användningen av tjänsterna svårare. Människor motiveras till att börja använda digitala tjänster utifrån sina egna mål och behov. Det är också viktigt att skingra rädslan för digitaliseringen och digitala tjänster.

Diskussioner om tillgänglighet fokuserar ofta på specialgrupper, vilket i och för sig är viktigt. Det bör också beaktas att användarorienterad utveckling av tjänster hjälper användarna i stor utsträckning genom att den kopplar tjänsterna till de situationer där de används. På så sätt kan delaktigheten främjas via digitala tjänster, och inte enbart de digitala tjänsternas tillgänglighet för specialgrupper.

2.5. Bedömning och uppföljning av digitalt välbefinnande är en uppgift på flera nivåer

Digitalt välbefinnande kan inte följas upp med endast ett mått – det måste bedömas på flera olika nivåer. Dessutom kan inte samma mått användas för mätning av välbefinnande som för mätning av illamående (ytterligheterna). Vid bedömning och uppföljning kan vissa direkta mått användas, exempelvis antal enheter, antal användningsperioder, användningstid och antal uppdrag som kommit till stödtjänsterna. Många frågor kan inte undersökas på något annat sätt än med enkäter, till exempel användarnas nöjdhet med tjänster, tjänsters tillgänglighet, distansarbetares belastning och välbefinnande. Djupgående förståelse av förändringar i samhället kräver forskning, till exempel om vilka omständigheter (relaterade till digitaliseringen) som skapar ojämlikhet.

Redan nu samlas det in mycket information för bedömning av digitaliseringens effekter. Det skulle vara viktigt att sprida denna information öppet och gratis, eftersom det skulle stödja utvecklingen av digitala tjänster.

3. Digital delaktighet

3.1. Närvaro och möten – kvaliteten på digitala möten

Digital delaktighet uppstår i möten via digitala tjänster och i digitala servicesituationer. I dessa situationer är det viktigt att man beaktar kvaliteten på mötet och att man på ett eller annat sätt bevarar känslan av ett mänskligt möte. Man bör stödja mötena och säkerställa att de lyckas – dessa är uppgifter som inte kan förväntas att användarna av en tjänst ensamma ska ta ansvar för. Svårigheten med digitala möten har blivit synlig under coronatiden: arbetstiden har förvandlats till enbart en digital distanstillvaro. Vilka psykiska och emotionella konsekvenser detta har vet man inte ännu. Ett annat exempel som kan nämnas är missförstånden på sociala medier och diskussioner som snabbt tillspetsas. Att interagera enbart genom att skriva är svårt för många.

I rundabordsdiskussionerna lyftes i fråga om möten även upp tjänsteproducenternas och organisationernas perspektiv. När det gäller möten i digitala tjänster är den ena parten vanligtvis en användare och den andra

parten en tjänsteproducent. Många organisationer tillhandahåller ett stort antal tjänster (FPA, kommuner, skatteförvaltningen), och i dessa organisationer finns det också ett stort behov av digital kompetens. Personalen bör ges tillräckligt med support och utbildning för digitala möten, det räcker inte med att slutanvändarna får teknisk support.

När det gäller främjandet av delaktighet är det mycket viktigt att låta olika åsikter komma fram och att överväga vad som kan och är värt att digitalisera. I vilka situationer fungerar digitala möten bra – i vilka situationer ska möten ansikte mot ansikte bevaras? Människors färdigheter, motivation och attityder bör utredas och stödjas. Vilket språk som används i tjänsterna är en viktig och konkret fråga.

3.2. Tillgänglighet och klarspråk

Delaktighet innebär bland annat teknisk, fysisk, social och psykisk möjlighet att delta i samhället. Det räcker således inte med att behandla digital delaktighet endast ur ett tekniskt perspektiv. Vid utvärdering av en digital tjänst bedöms samtidigt människors upplevelse av delaktighet. När digitala tjänsters tillgänglighet undersöks är det nödvändigt att bedöma om tjänsterna är lämpliga för användarnas behov och situationer. En teknisk utvärdering bör innefatta tjänsternas tillgänglighet med hjälpmedel (hörapparater, distanstolkning, skärmläsare) och den utrustning som användarna vanligtvis har tillgång till. Man bör också beakta dataskyddet vid utvärderingar och säkerställa att dataskyddet inte försämras när tillgången förbättras och tjänstens användarvänlighet utvecklas.

Det språk som används i digitala tjänster (och tjänster) är ofta svårt, vilket försämrar tillgängligheten. Att utveckla tjänster tillsammans med användare och språkexperter förbättrar tillgängligheten i synnerhet för personer med språkliga specialsvårigheter. Tillgängligheten förbättras sannolikt för alla användare, om språket i tjänsterna uppmärksammas.

Vid utveckling av digitala tjänster stöter man också på den centrala grundläggande utmaningen i fråga om delaktighet – det är inte möjligt att få alla att stiga in i den digitala världen eller börja använda digitala tjänster.

3.3. Delaktighet på olika nivåer – minskning av polariseringen

”Fullständig delaktighet” är inte möjlig. Att uppfylla kravet om att vara en aktiv medborgare är omöjligt för många (t.ex. Laura Perttola 2019).

Det finns olika typer av delaktighet. Det finns stora saker, som demokrati och deltagande i kommunalt och statligt beslutsfattande. Men en stor del av delaktigheten är vardaglig och handlar om tillgång till grundläggande tjänster och teknisk support. Digitaliseringen ger många människor möjlighet att delta i stora saker, men vissa saknar grundläggande möjligheter till digital delaktighet, till exempel till en egen e-postadress eller lämplig utrustning. Med detta är också nyansskillnaderna i fråga om det digitala välbefinnandet förknippade. För vissa handlar digitalt välbefinnande om att klara av vardagen, för andra om att berika sitt liv. Uppmärksamhet bör också ägnas den digitala kompetensen och upprätthållandet av den – en förutsättning för att människor ska kunna hålla sig relevanta i det ständigt föränderliga och allt mer digitaliserade arbetslivet. Detta skulle också förbättra delaktigheten.

När det gäller jämlikheten är den största utmaningen hur man ska nå dem som är marginaliserade/riskerar att bli marginaliserade. Motivation till deltagande handlar om så mycket mer än digitalisering och digitala tjänster.

Särskilt när det gäller digitala tjänster och digital delaktighet bör följande uppmärksammas: 1) utbildningen och en jämlik undervisning bör säkerställas när undervisningen i allt högre grad blir digital, 2) vägledning och kamratstöd av rätt typ och enligt lågtröskelprincipen bör tillhandahållas och 3) människor som är marginaliserade, saknar utbildning och mår psykiskt dåligt bör stödjas i delaktigheten. Alla bör säkerställas tillgång till materiella resurser, kunskap och upplevelse av tillhörighet.

När det gäller främjandet av delaktigheten tog man i rundabordsdiskussionen upp dels reglering och kontroll, dels motivation och betydelsen av stöd. Det föreslogs att någon aktör ges ledningsansvaret för arbetet med att förbättra tillgängligheten, för övervakningen och regleringen och för uppdateringen av helhetsbilden. I och med lagen om digitala tjänster och kraven på tillgänglighet finns det redan en grund för arbetet med att utveckla delaktigheten, men det måste också säkerställas att de rättigheter som garanteras av lagstiftningen börjar återspeglas i människors vardag. Det föreslogs att det för digitala tjänster sätts upp tillgänglighetsmål som den offentliga och privata sektorn ska uppnå och att lagen om digitala tjänster ska genomföras utan tvekan i den offentliga sektorns alla tjänster. Å andra sidan ansågs motivation, belöning och stöd till offentliga och privata serviceutvecklare vara viktiga. Bättre tjänster kan skapas genom samarbete av nätverkstyp, utbyte av erfarenheter och användarorienterad utveckling.

När det gäller användarna nämndes i diskussionerna sådant som den offentliga sektorn kan göra för att förbättra delaktigheten och tjänsternas tillgänglighet. Det diskuterades också hur man kan hjälpa användarna att hjälpa sig själva.

3.4. Utveckling av tjänster – användarnas och producenternas kompetens och motivation

När man främjar delaktighet är det nödvändigt att granska tjänsterna och tjänsteanvändarna. När det gäller användarna är det deras kunskaper, färdigheter och kunnande samt motivation att använda tjänsten som är centrala. På användarnas motivation inverkar den nytta som tjänsten ger och huruvida användningen av tjänsten lyckas. En tjänst kan också utvärderas på grundval av tillgänglighet och användbarhet.

Vägen till en lyckad användarupplevelse av en digital tjänst består av flera steg. I rundabordsdiskussionerna nämndes följande: 1) säkerställa kompetensen hos dem som utformar, producerar och utför tjänsterna – inte enbart hos dem som använder tjänsterna. 2) uppmuntra människor, både användare och tjänsteproducenter att utveckla sin kompetens och att upprätthålla sina grundläggande digitala färdigheter, samt skapa trygga miljöer där det är möjligt att öva och testa. Detta skapar upplevelser av att lyckas och förbättrar människors mod att testa och använda digitala tjänster. Vägledning i användning av digitala tjänster bör planeras utifrån människors behov – detta är således en lika viktig sak som kärnan i den digitala tjänsten. Det är viktigt att beakta hur tjänsten och användaren av tjänsten betar sig även i eventuella tekniska och mänskliga felsituationer. Hur fungerar tjänsten när det uppkommer en störning i systemet? Hur fungerar tjänsten när användaren inte kan fortsätta eller märker att hen gjort ett fel?

När man utvecklar en tjänst är det mycket viktigt att beakta användarnas och tjänsteproducenternas process, den gemensamma servicekedjan. Tjänster bör inte utvecklas bara ur ett tekniskt perspektiv – det krävs ett helhetsperspektiv som inkluderar arbetsprocesserna och processerna vid användning av tjänsterna.

3.5. Bedömning av digital kompetens

Att i samhället bedöma digital kompetens är en lika komplex utmaning som att bedöma digitalt välbefinnande. Det är möjligt att använda direkta mått och observationer (antal enheter, antal användare av tjänster, antal tekniskt tillgängliga tjänster, webbanalys, kundfeedback) och att kombinera data som produceras av de olika måtten. Många viktiga bedömningsområden kräver utredningar: Hur används de digitala enheterna? Hur kan vi få reda på vilka åsikter personer som inte använder digitala tjänster har? Hur deltar marginaliserade grupper i tjänster för samråd och delaktighet? Hur är det möjligt för olika grupper att delta i samråd? Hur har man i tjänsterna beaktat de olika sätten att delta och jämfört dem med sätten att lösa ärenden individuellt? Hur uppfylls tillgänglighetskraven? Vissa viktiga frågor kräver mer ingående forskning: Hur skapas, upprätthålls och säkerställs förtroendet för offentliga myndigheter och privata sektorns aktörer i digitala tjänster (re: case Vastaamo)? I vilken omfattning och hur väl följs lagen om digitala tjänster och vilken är inställningen till den? När man utforskar behoven i fråga om digital kompetens skulle det vara bra att samarbeta med den privata sektorn så att kraven i arbetslivet blir beaktade redan i utbildningsfasen. Då skulle delaktigheten förbättras också genom att människor håller sig relevanta i det allt mer digitaliserade arbetslivet.

Det är viktigt att kontinuerligt samla in omedelbar feedback på tjänster, att kombinera den med annan tillgänglig information och att utnyttja den vid utveckling av tjänster. Det centrala innehållet här är exempelvis att man i samband med att digitalt stöd ges får en uppfattning om användaren och att denna förståelse används i utvecklingen av tjänster.

4. Utveckling av digitala tjänster

Att det finns utmaningar i fråga om digitalt välbefinnande och digital delaktighet betyder att det också finns utmaningar i arbetet med att utveckla digitala tjänster och i fråga om målen för detta arbete. Arbetet med att utveckla digitala tjänster ger i vid bemärkelse dellösningar på utmaningarna i fråga om välbefinnande och delaktighet. I det följande behandlas särskilda utmaningar i arbetet med att utveckla tjänsterna, och delvis upprepas krav som är viktiga att beakta i detta arbete och som ställs på grund av utmaningarna i fråga om digitalt välbefinnande och digital delaktighet.

4.1. Olika användargrupper och samutveckling

En central utmaning i arbetet med att utveckla digitala tjänster är att användargruppen är så heterogen. För att klara av den utmaningen krävs en aktiv dialog och samutveckling med användarna ända från början av utvecklingsprocessen. Endast genom att aktivt involvera användarna kan man få relevant och tillräckligt exakt information om deras behov – och både slutanvändarna och tjänsteproducenterna bör beaktas. Enligt principen för samutveckling engageras de som använder tjänsterna i planering, testning och till exempel utvärdering av konkreta resultat av ”designsprintar”. På detta sätt kan tjänster utvecklas utifrån användarnas problem och behov. I samutveckling med användare används vanligen en smidig arbetsmodell som betonar kontinuerligt lärande under utvecklingsprocessen. Då kan tjänster utvecklas i snabb takt, genom ständiga försök och byggande av prototyper, i kontinuerlig interaktion med användarna.

4.2. Perspektiv, helhet, mål och motivation

Vid utveckling av tjänster bör perspektivet vara tillräckligt brett, inte endast tekniskt. Tjänsterna bör granskas med avseende på den gemensamma servicekedjan i vilken tjänsteanvändarna och -producenterna (personalen) deltar. Förutom de tekniska tjänsterna behöver även arbetsprocesserna utvecklas.

För att synsättet ska vara tillräckligt brett är det viktigt att kärnan i tjänsten och (det tekniska) stödet planeras som en helhet enligt användarnas behov. De som använder en digital tjänst bör också ha möjlighet att få stöd per telefon, på ett sätt och ett språk som är lämpligt för dem etc. När tjänster utvecklas utifrån användarnas behov ska man i fråga om stödbehoven även ta hänsyn till användningssituationen – om e-posten inte fungerar hjälper det inte med tekniskt stöd per e-post.

I ett användarorienterat utvecklingsarbete där perspektivet är tillräckligt brett är det också möjligt att använda andra metoder än tekniska när man löser problem relaterade till tjänster och användningen av dem. Man kan förbättra stödet eller vidta åtgärder för att öka användarnas kompetens. Detta är relaterat till exempelvis utvecklingen av mediekompetensen och färdigheterna i att använda digitala enheter.

I utvecklingsarbetet är det viktigt att ha klart för sig vems nytta som ska beaktas och hur nyttan ska utvärderas. Är avsikten att effektivisera tjänsteproduktionen eller att öka nyttan för dem som använder tjänsterna? Konkurrensen om användarnas tid är hård, och om tjänsten inte ger användarna någon nytta är det många som låter bli att använda den.

4.3. Resurser, utvecklingskompetens, partnerskap och finansieringsmodeller

Resurserna för delaktighet och utveckling av tjänster är knappa, och att bestämma hur de ska riktas är en stor utmaning. Man kunde försöka att ytterligare förbättra kompetensen hos dem som utvecklar digitala tjänster. Det framfördes flera gånger att kompetensen kan förbättras genom att de olika aktörerna öppet delar med sig av erfarenheter, god praxis, kunskap och resultat.

En annan stor utmaning är att det saknas idéer och en handlingsmodell för partnerskap och samutveckling. I Finland utvecklar många aktörer digitala tjänster, delvis överlappande, och resurserna till dessa aktörer är splittrade i små delar. Finansieringsmodellerna för utveckling av tjänster (offentliga sektorn) främjar inte heller kvalitet, delaktighet eller ett tillräckligt brett perspektiv för utvecklingsarbetet. I stället utvecklas med projektfinsiering enskilda tjänster i enskilda utvecklingsprojekt. Man fokuserar således för mycket på antalet tjänster som utvecklas i stället för på kvaliteten. Då är det lätt hänt att också olika medborgargrupper förbises, grupper vars perspektiv skulle behövas när tjänsternas tillgänglighet utvecklas.

4.4. Insamling och utnyttjande av information i utvecklingsarbetet

När tjänster utvecklas är användarna den viktigaste informationskällan, både slutanvändarna och de som producerar tjänsterna och stödtjänsterna. Vid samutveckling används den information som dessa producerar direkt i utvecklingsarbetet. Användarnas feedback bör utnyttjas också i den ständiga förbättringen av tjänster, inte bara i projekt där nya tjänster utvecklas. Att aktivt skaffa feedback även från dem som utvecklar och producerar tjänsterna och att utnyttja denna expertfeedback är en mekanism som kan ge betydande fördelar.

I rundbordsdiskussionen betonades också vikten av kunskaps- och erfarenhetsutbyte mellan utvecklarna och mellan utvecklingsprojekten. Utvecklarna får större handlingsmöjligheter när de får tillgång till bästa praxis och kunskap inom utvecklingsarbete.

I rundbordsdiskussionen konstaterades att de olika utvecklarna, både inom den privata och offentliga sektorn, bör ha tillgång till information. Denna typ av samarbete bör stödjas genom utveckling och utnyttjande av gemensamma plattformar. Dessutom vore det bra med öppen delning av organisationers forskningsresultat, offentliga dataresurser och gränssnitt. Det är också viktigt att information ges om vilka tjänster som utvecklas så att inte flera aktörer utvecklar överlappande tjänster. I detta är den ovan nämnda idén om partnerskap och en handlingsmodell för utveckling av tjänster av stor betydelse. Ett konkret förslag var att man ska delta i utvecklingsprojekt med öppen källkod och därigenom göra information och kunskap öppna och tillgängliga för delning.

5. Feedbacken

I början av rundbordsevenemanget användes verktyget Mentimeter för att samla in deltagarnas förväntningar på evenemanget, och på slutet ombads deltagarna nämna vilka insikter de fått under diskussionerna och svara på öppna frågor. Det som deltagarna förväntade sig mest av evenemanget var att det skulle innehålla diskussioner samt ge nya insikter, olika perspektiv och erfarenheter. Många hoppades också att diskussionerna skulle gälla konkreta saker och att de skulle få kunskap och idéer för fortsatta åtgärder. I diskussionerna i smågrupperna behandlades flera perspektiv, och de teman som gällde utveckling av digital delaktighet, digitalt välbefinnande och digitala tjänster behandlades på många nivåer. Att det är frågan om komplexa fenomen framgår också av insikterna.

Enligt den feedback som samlades in efter evenemanget var deltagarna ganska nöjda med evenemanget som helhet, med det behandlade innehållet och med arrangemangen för rundbordsdiskussionen. I feedbacken nämndes också att de behandlade temana är komplexa. Dessutom gavs utvecklingsförslag för kommande rundbordsevenemang och för utveckling av digitalt välbefinnande och digital delaktighet.

En av de återkommande kommentarerna i utvecklingsförslagen gällde diskussionsämnena: i rundbordsevenemanget deltog en rätt så homogen grupp av människor, även om ett stort antal olika aktörer var representerade. Detta är ofta fallet även inom annat utvecklingsarbete inriktat på digitalt välbefinnande och digital delaktighet. Man ansåg att ännu fler aktörer borde involveras i diskussionen för att det ska bli möjligt att påverka samhället. Alla – de olika tjänsteanvändarna, anställda, tjänsteutvecklarna, kodarna och andra – har en viktig roll i de teman som delegationen Digi i vardagen tar upp till diskussion, och alla har mycket att ge varandra.