

Erkkilä Niina

Utredning om digitalt stöd i kommunerna 2025

Sammanfattning på svenska



© Finlands Kommunförbund rf
Helsingfors 2021

Kommunförbundet
Andra linjen 14
PB 200, 00101 Helsingfors
Telefon 09 7711
www.kommunforbundet.fi

Sammanfattning av de viktigaste observationerna

Statsminister Orpos regering har som mål att öka medborgarnas elektroniska kommunikation genom att myndigheterna delgivning i första hand ska börja skötas digitalt från ingången av 2026. Även andra planerade ändringar, såsom reformen av statens service- och lokalnät samt eventuell nedläggning av Medborgarrådgivningen vid Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata (MDB), kan påverka behovet av digitalt stöd. I regeringsprogrammet utlovas det att ”i takt med att digitala tjänster och anordningar ökar säkerställer regeringen tillgången till tjänster och ett tillräckligt stöd också för dem som har svårare att använda digitala lösningar”. Några konkreta åtgärder för detta finns dock inte i sikte.

Lagstiftningen fastställer inte exakt hur och vem som ska tillhandhålla digitalt stöd. Det digitala stödet kan ordnas på många olika sätt och även i samarbete med olika aktörer, såsom andra myndigheter, företag eller organisationer.

Våren 2025 utredde Kommunförbundet nuläget i fråga om kommunernas och städernas digitala stöd.

Den kvalitativa utredningen genomfördes genom diskussioner med personer som ger eller samordnar digitalt stöd i kommunerna. Målet var att höra om kommunernas lokala sätt att ordna digitalt stöd runt om i Finland. I diskussionerna deltog 21 kommuner från sammanlagt 11 landskap. I utredningen ingick också diskussioner med två välfärdsområdesprojekt och med två företrädare på landskapsnivå om situationen i kommunerna i området. Av de deltagande kommunerna har 13 kommuner färre än 15 000 invånare, 3 kommuner 40 000–100 000 invånare och 5 kommuner över 100 000 invånare. Tillsammans har dessa kommuner drygt 1,3 miljoner invånare. Medianen för invånarantalet i de deltagande kommunerna är 8 983 och medeltalet 64 994.

Landskap från vars område minst en kommun deltar: Lappland, Södra Österbotten, Norra Österbotten, Österbotten, Nyland, Norra Karelen, Mellersta Finland, Mellersta Österbotten, Egentliga Finland, Kymmenedalen, Päijänne-Tavastland.

Deltagande kommuner: Enare, Esbo, Gustavs, Hangö, Ingå, Joensuu, Karleby, Karlö, Keuru, Koski Åbo I, Kotka, Lahtis, Nurmes, Pedersöre, Posio, Taivalkoski, Tyrnävä, Uleåborg, Vanda, Åbo, Östermark.

De viktigaste iakttagelserna och identifierade utmaningarna

Kommunerna tillhandahåller både själva och i samarbete med andra aktörer mer digitalt stöd än vad de har skyldighet till. Trots detta upplevs det att inte alla behov kan tillgodoses. Utbudet av digitalt stöd bygger i stor utsträckning på frivilliga insatser från olika organisationer. De frivilliga utgör ett viktigt tillägg i fråga om tillgången till digitalt stöd, men både med tanke på digitaliseringens framsteg och den samhällsliga delaktigheten borde en så viktig stödåtgärd stå på en stadigare grund och i högre grad skötas av offentliga organisationer, staten och tjänsteleverantörer. Utöver delaktighet är det fråga om säkerhet för de som behöver digitalt stöd, eftersom personuppgifter och annan känslig information ofta framgår vid digitalt stöd. Invånare på olika orter är i en ojämlig ställning eftersom de regionala skillnaderna i utbudet av digitalt stöd är stora.

Det behövs ett fastare grepp och samarbete för att förnya verksamhetsmodellerna. Utvecklingen av det digitala stödet borde vara en del av kommunens serviceutveckling som stöder utnyttjande av flera kanaler. Digitala färdigheter betraktas ofta som ett villkor för medborgardeltagandet i samhället. Det är väsentligt att det finns tillräckligt med digitalt stöd tillgängligt som en offentlig avgiftsfri tjänst. Tillgängligheten till digitalt stöd påverkas förutom av utbudet även av förståelsen för vilken aktör som ska kontaktas. Ansvarsfördelningen är dock inte heller tydlig för aktörerna inom det digitala stödet. Anvisningarna om tjänsterna och aktörerna inom det digitala stödet bör vara tydliga för såväl myndigheterna som medborgarna.

Trots de stora utmaningar som digitaliseringen innebär önskar största delen av medborgarna att de digitala tjänsterna utvecklas. Behovet av stöd innebär inte att man inte vill använda digitala tjänster, utan att de ska tillhandahållas på ett mer tillgängligt sätt och att stödet också ska utvecklas. Ordandet av digitalt stöd kräver mer nationell uppmärksamhet än för närvarande. Verksamheten bör i regel vara planmässig, långsiktig och öppen för samarbete.

Det digitala stödets mångsidighet varierar – finansieringen är i huvudsak egen eller projektberoende

Det digitala stödets mångsidighet varierar mellan olika orter och regioner. I större städer kan det finnas flera aktörer som erbjuder digitalt stöd, men på mindre orter kan finnas en person som har utveckling av digitalt stöd som sin arbetsuppgift eller som en av sina uppgifter. Antalet kunder inverkar dock på stödbehovet och i vissa fall kan det räcka med en arbetstagare. Det kan också hända att utveckling av digitalt stöd ingår i någons arbetsuppgifter ”på pappret”, men att det i praktiken knappt blir någon tid över för detta vid sidan av de andra arbetsuppgifterna.

Utbudet av digitalt stöd finansieras i huvudsak ur egen budget eller genom projekt. Budgeten är ofta liten eller obefintlig. I många kommuner är ordnandet av digitalt stöd i hög grad beroende av projekt. Utvecklingsmöjligheterna förbättras klart i och med projektfinsieringen, men projektberoendet leder till avbrott och osäkerhet i verksamheten.

Digitalt stöd ges ofta på bibliotek och i köpcentrum, av frivilliga och i samband med andra tjänster

Oftast erbjuds digitalt stöd på bibliotek som en del av det dagliga arbetet eller som en separat digital stödjour, vid kommunens serviceställen och i samband med tjänster. Åtminstone sporadiskt hålls det även kurser på medborgarinstitut. Det egna digitala stödet sägs ofta basera sig på det digitala stöd som ges vid biblioteken. Å andra sidan kan det digitala stödet ha anvisats någon annan anställd eller enhet i kommunen och biblioteket ger endast småskaliga anvisningar vid sidan av anvisningarna för apparaterna i gemensamt bruk. Även om digitalt stöd inte har ordnats separat och benämnts som digitalt stöd, ges digitalt stöd ofta vid sidan av annat arbete. Sådant stöd är svårare att identifiera och specificera.

Stödet grundar sig ofta på en persons arbetsinsats och/eller på frivilliga. Särskilt pensionärsorganisationer utbildar många frivilliga handledare som ger digitalt stöd. Denna stödform hör till dem som nämnts oftast. Även om kommunen själv ordnar mångsidigt digitalt stöd är samarbetet med organisationer och olika aktörer viktigt för att stödet ska bli mångsidigt.

Samarbetspartner oftast organisationer, men aktiviteten varierar

Som samarbetspartner nämns oftast organisationer, särskilt pensionärsorganisationer, men man samarbetar också med andra myndigheter, företag och välfärdsområden genom gemensamma nätverk. Det finns dock stora variationer i hur aktivt samarbetet är. Att nätverken är inaktiva ses som en utmaning. Det skulle behövas tydligare ledare för nätverken, för att man ska få ut mer av nätverkssamarbetet.

Äldre är den tydligaste målgruppen för digitalt stöd, även om ett mer omfattande behov har identifierats

Äldre är den vanligaste målgruppen för digitalt stöd. I de olika regionerna betonas något olika perspektiv beroende på befolkningsstrukturen i regionen och de synpunkter som organisationerna i regionen lyfte fram. Till exempel diskuterades situationen för arbetslösa, språkminoriteter eller personer med missbruksproblem särskilt utgående från möjligheterna att delta i samhället. I flera diskussioner noterades dock behovet av digitalt stöd för alla kommuninvånare. Man har också noterat att förvärvsarbetande och unga behöver stöd till exempel för att sköta ärenden och ta i bruk nya apparater.

Tillgodoseende av kundernas behov av digitalt stöd

Digitalt stöd ges ofta i enlighet med resurserna och enligt hur behoven uttrycks från kommuninvånarnas eller organisationernas sida. Utvecklarna av digitalt stöd har knappt tid att sätta sig in i framtida behov, utan utvecklingen fokuserar på att reagera allteftersom behov uppstår.

Kunden får hjälp med att skicka olika blanketter och ansökningar till olika myndigheter eller till exempel med att öppna en distansförbindelse till FPA:s kundtjänst på en dator i gemensamt bruk. Gränsen för stödet dras ofta vid att inte kommentera innehållet i till exempel ansökningar. Det är omöjligt eller svårt att ge råd i ärenden som kräver stark autentisering då strävan är att kundernas dataskydd ska bevaras. Ärenden sköts inte för någon annans räkning, men kunderna uppges ofta be om detta. En person som ger digitalt stöd kan hjälpa med att reda ut uppgifter som kunden behöver genom att exempelvis ringa till Skatteförvaltningen tillsammans eller genom att hjälpa med att betala räkningar. Det digitala stöd som kommunerna och organisationerna tillhandahåller upplevs förmodligen som en rådgivande aktör som ger råd på många plan, till skillnad från det digitala stöd som förväntas av till exempel FPA eller bankerna.

Ofta vill kunden att någon tittar på bredvid även om kunden egentligen har det kunnande som behövs. Många är rädda för särskilt bedrägerier.

Utmaningar för ett lyckat digitalt stöd

De främsta utmaningarna är bristen på kontinuitet, avsaknad av ansvarig person eller aktör, tidsbrist och osäker finansiering. För att utveckla det digitala stödet behövs en stadigvarande samordnare och ett långsiktigt arbete. Utmaningarna och behoven är huvudsakligen gemensamma för kommunerna, även om det finns vissa kommunspecifika skillnader i inställningen till eller erfarenheterna av behoven. En minoritet upplever att nivån på verksamheten och utbudet är tillräcklig eller tillräckligt stabil.

Dessa utmaningar bromsar arbetet även om verksamheten är väl utvecklad. Verksamheten uppges vara mycket sårbar. Projekt medför fördelar, såsom goda verksamhetsmodeller, material, nätverkande och aktivering i ordnandet av digitalt stöd. Fördelarna och samarbetet avtar dock snabbt om det inte finns personer eller strukturer som samordnar och upprätthåller verksamheten.

Nästan alla ansåg att behovet av digitalt stöd är stort och ökar. En del nämnde att man inte vågar marknadsföra de digitala tjänsterna till kommuninvånarna eftersom man vet att det inte finns resurser för att svara på de behov som framkommer i och med marknadsföringen.

Behov av långsiktig verksamhet samt en stark nationell och lokal ansvarig aktör för det digitala stödet

Återkommande utvecklingsbehov som i regel är oberoende av kommunens storleksklass:

- **En starkare lokal och nationell samordning av det digitala stödet**
- **Möjliggörande av en kontinuerlig verksamhet**
- **Större ansvarstagande av andra aktörer i fråga om deras egna tjänster och digitalt stöd i anslutning till dem** (tillgänglighet, tjänster och apparater som är lätta att använda)
- **Handledning och utbildning:** verktyg för det grundläggande arbetet, utbildningar i att möta människor, kompakta och stegvis fördjupande utbildningar (man hinner inte gå igenom långa webinarier eller material vid sidan av arbetet), certifiering av digitala stödjare, skalbar verksamhetsmodell, rådgivning om ordnande av digitala stödevenemang, riktad handledning om ordnandet av digitalt stöd (t.ex. ett nationellt temaår kring ett tema som uppstått ur behovet – förbättra tillsammans samtidigt som man lär av varandra)
- **MDB:s och andra nationella aktörers tillgänglighet och information om stora förändringar**

Digital kompetens hos kommunanställda och frivilliga samt ansvarsfrågor

Om det inte finns någon systematisk strategi för att ordna digitalt stöd och utbilda personalen kan det vara fråga om tur om det finns en anställd med digitala färdigheter på plats. Utbildningarna ger säkerhet även om man inte lär sig något nytt. I fråga om projekt som riktar sig till personalen är iakttagelserna dock likartade som för andra digitala stödprojekt – de bidrar med en boost i form av projektledare och finansiering samt producerar användbart material, men verksamheten avtar då projektet har avslutats.

Organisationer utbildar frivilliga digitala stödjare, men på grund av frivilligheten kan de inte åläggas att upprätthålla sin kompetens och de har inte heller tjänsteansvar. Även om diskussionsdeltagarna inte tog upp problemsituationer som uppstått till följd av detta, ansågs det vara utmanande med tanke på säkerställandet av kompetensen hos stödpersonerna och sårbarheten hos dem som söker digitalt stöd. Ansvaret för en annans datasäkerhet och för att personens integritet respekteras ansågs vara stort vid digitala stödsituationer.

Som särskilda nyttiga färdigheter nämndes bland annat insikter i hur skärmläsare fungerar, hurdana menyer det finns på olika apparater och i olika banker, hur man betjänar en person med neurodivergens eller social ångest osv. Å andra sidan betonades också att det största stödbehovet gäller grundläggande användning av apparaten och enkla problem såsom hur man skickar ett

WhatsApp-meddelande. Oftast vill personen ha en annan människa vid sin sida för att våga använda apparaten och klicka på länkarna.

Verksamhetsmodeller som ansetts vara bra

Långsiktig verksamhet verkar vara väsentlig för att stödet ska lyckas. Som god praxis nämndes bland annat följande koncept:

Intern organisering av digitalt stöd:

- en eller flera personer ges ansvar för det digitala stödet (en särskilt an-
given person underlättar utvecklingsarbetet, även utnämning av digi-
tala tutorer på arbetsplatsen gör det enklare att be om hjälp och moti-
verar t.ex. utbildningsbehov)
- användning av restmedel för digitalt stöd
- utnyttjande av möjligheten till lönesubvention
- kartläggning av befintliga system (vad man ska kunna ge kommuninvå-
arna råd om och när man ska hänvisa dem till en annan aktör)
- annan intern organisering (uppgifter och ansvar, samarbete mellan olika
sektorer, budgetering, avsättning av särskild arbetstid för upprätthåll-
ande av de digitala stödjarnas och utvecklarnas egen kompetens, till-
handahållande av digitalt stöd i kundservicens lokaler separat från kas-
satjänsten)

Att möta kunder inom digitalt stöd:

- förmåga att ge personlig rådgivning utan tidspress
- besök på plats (hembesök, men även t.ex. servicehus, köpcentrum, när-
butiker, olika evenemang som ordnas av andra, de bostadslösa natt,
marknader, föreningshus etc.)
- gemensamma stödwebbinarier på bibliotek (man behöver inte på egen
hand hitta och titta på webinarier + efter webinarier är det lätt att
diskutera och ge digital rådgivning + invånarna behöver inte lämna sin
egen by)
- vissa enkla service- och apparatspecifika teman vid digitala stödevene-
mang
- möjlighet till skärmdelning vid distansrådgivning
- ambulerande buss där man fortfarande kan delta i kommunens verk-
samhet även med pappersblanketter
- kamratstöd (vanligtvis seniorer, men även t.ex. klienter inom funktions-
hinderservicen)

Samarbete:

- aktivt samarbete mellan aktörerna i regionen (utnyttjande av organisat-
ionernas kompetens i fråga om tillgänglighet och verksamhetens om-
fattning, gemensamma evenemang med bankerna)

- regional utvecklingsuppdrag för stadsbiblioteket (ansvar för kompetensen hos bibliotekspersonalen i närområdena och säkerställande av att kommuninvånarna får tjänster oberoende av bostadsort)
- samarbete med läroanstalter och unga (studerande handleder seniorer vid servicehus eller evenemang, sommararbetare vid digitala stödtjänster)

Kommunens personal:

- beaktande av behovet av digitalt stöd/ mediehandledning redan vid rekryteringen till t.ex. bibliotek
- kompakta utbildningspaket för de anställda (korta inspelningar upplevdes delvis vara bättre än webinarier eftersom det inte alltid finns tid för dem och det finns många av dem)
- låg hierarki i organisationen möjliggör utveckling (beaktande av de digitala stödjarnas kunskap)
- gemensam diskussionsplattform för digitala stödjare och möten för att dela tips och erfarenheter
- datasäkerhetssimuleringar för de anställda (till exempel skickas ett så kallat bluffmeddelande och om man klickar på det får man information om datasäkerhet)

Även om det finns många olika specialgrupper och olika behov som ska beaktas är utmaningarna desamma för många. Användarvänlighet, lätt språk, flerspråkig service och möjlighet att använda olika kanaler gör det lättare för alla att sköta ärenden.