



**URVALSPROV TILL UTBILDNINGSLINJEN
FÖR SAMHÄLLSVETENSKAPER (ÅBO)
den 16 maj 2017 kl. 10:00-15:00**

MODELLSVAR

Urvalsprovet kan ge max. 100 poäng.



FRÅGA 1-3

Hinnfors, Jonas & Rosén Sundström, Malena. Ett val, tre arenor, åtta parter – en partialanalys av riksdagsvalet 2014. *Statsvetenskaplig tidskrift* 117:2 (2015): Sidorna 121-135.

1. Varför förlorade Moderaterna stort i svenska riksdagsvalet 2014? (*max. 5 poäng*)

Valets stora förlorare, Moderaterna, uppvisade problem på samtliga tre arenor. Föregående mandatperiod hade präglats av ett organisatoriskt kaos på den interna arenan, vilket försvagade partiet. På väljararenan förmådde partiet inte att leverera tydliga förslag på en del av de problem som blev allt mer framträdande i den allmänna debatten, så som integrationsfrågorna. På den parlamentariska arenan innebar föregående mandatperiod mycket kompromisser och möjligheten att förverkliga partiets politik minskade.

2. Varför gjorde Socialdemokraterna ett av sitt sämsta valresultat på hundra år? (*max. 5 poäng*)

Socialdemokraterna presterade dåligt på väljararenan och den parlamentariska arenan. På väljararenan hade partiet problem både med att agera tydligt utifrån sin ideologi och med motstridiga budskap till väljarna. På den parlamentariska arenan var problemet att partiet starkt kritiserade regeringen samtidigt som man deklarerade att man mycket väl skulle kunna samarbeta med allianspartier och även pekade ut Miljöpartiet som tänkbar koalitionspartner.

3. Varför blev Sverigedemokraterna valets enda vinnare? (*max. 6 poäng*)

Sverigedemokraterna var det enda partiet som klarade sig bra på alla tre arenor. Trycket från de andra partierna underlättade för partiledningen att hantera den interna arenan så att partiet utåt höll samman. Via sitt starka fokus på invandringsfrågan var partiets budskap tydligt på väljararenan. På den parlamentariska arenan framstod partiet som ett klart alternativ till de övriga partierna. Partiets strategi var i samklang med partiets ideologi och det var tydligt inför väljarna att partiet hade en policy som understödde den ideologiska visionen.



FRÅGA 4-6

Dahlstedt, Magnus, Andreas Fejes, Maria Olson, Lina Rahm, and Fredrik Sandberg. 2017. "Medborgarskapandets Paradoxer." *Sociologisk Forskning* 54(1):31–50.

4. I artikeln framförs att det svenska mångkulturella medborgarskapet har beskrivits som paradoxalt. Förklara vad denna beskrivning baserar sig på, och vad det kan betyda i praktiken för svenska medborgare (s. 35) (*max. 4 poäng*)

De pekar på spänningar mellan medborgarskap i formell och substantiell mening (1 p.). Trots långtgående ambitioner att inkludera och göra migranter fullvärdiga medlemmar i den svenska samhällsgemenskapen (med samma formella rättigheter) lever de substantiella sociala villkoren för de inkluderade invandrarna inte upp till dessa ambitioner (1 p.).

Många av dem som är både födda i Sverige och som är medborgare bemöts ändå inte som fullt ut tillhörande, utan som främmande inslag i den svenska samhällsgemenskapen (2 p.).

5. Ett återkommande mönster i berättelserna är att medborgarskapandet sker i termer av inkludering och exkludering. Enligt författarnas analys, vad består denna process av och hur tar den form i berättelserna? (s.45-46) (*max. 5 poäng*)

Genom att dra vissa gränser mellan Jag, Vi och Dem (1 p.) och mobilisera medborgarskap som inte bara en fråga om tillhörighet, utan också om likhet och skillnad (1 p.).

Tillhörande den etnokulturellt homogena svenska nationen som föreställd gemenskap, eller ej, beroende på språk, hud och hårfärg och härkomst (2 p.).

Individernas särskilda navigering i, och uttryckta medgivande, liksom motstånd mot, dessa processer (1 p.)

6. Redogör för T.H. Marshalls förståelse av medborgarskap och hur den skiljer sig från författarnas användning av begreppet (*max. 7 poäng*)

T.H. Marshall:

Enligt Marshall består medborgarskap av ett kontrakt mellan individ och stat (0,5 p.). Fokuserar därmed på individens formella relation till samhällsgemenskapen i termer av juridiskt orienterade rättigheter och skyldigheter (0,5 p.).

Detta kontrakt garanterar individen en uppsättning rättigheter (1 p.).

Dessa rättigheter är civila, politiska och sociala (1 p.).

Författarna:

Medborgarskap är i ständig tillblivelse/förändring (1 p.).



Poststrukturalistisk och inspirerat av Michel Foucaults syn på makt och styrning (0,5 p.). Styrning och positionering är inte en enkelriktad rörelse ”uppifrån ner” där medborgare är styrningens objekt och måste anpassa sig till relativt förhandsgivna relationer samt juridiska och strukturella betingelser (som i T.H. Marshalls förståelse). ”Styrning och positionering av individer och grupper blir snarare en fråga av att inta skilda, historiskt sedimenterade ansamlingar av komplexa villkor och maktrelationer, där dessa individer och grupper skapas som aktivt handlande subjekt i och genom dessa villkor och i detta aktiva medverkande i att såväl konstituera sig som styra sig själva” (0,5 p., räcker med en enklare beskrivning).

Medborgarskap är en diskurs (0,5 p.) som gör vissa definitioner, uttryck och handlingar mer eller mindre möjliga (0,5 p.).

Tillåter i högre grad (jämfört med T.H. Marshall) tolkningar av hur, och på vilka villkor, som skapandet av medborgaren som subjekt sker utifrån hennes egna möjligheter att skapa ”sig själv” (1 p.).



FRÅGA 7-8

Sandberg, Siv (2015) *Den seglivade kommundirektörsmakten i Aarsaether, Nils & Mikalsen, Knut H. (red) Lokalpolitisk ledarskap i Norden. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag, 2015. Sidorna 88-111.*

7. Besvara följande flervalfrågor genom att ringa in det rätta svarsalternativet. Rätt svar ger en (1) poäng. Fel svar ger minus en halv (-0,5) poäng. Inget svar ger noll (0) poäng. Otydliga markeringar tolkas som fel svar. Totalt kan uppgiften ge maximalt 12 poäng och minst 0 poäng.
- a. Majoriteten av de finländska kommunerna har en kommundirektör. Kommundirektören är
 - a. Kommunfullmäktiges ordförande
 - b. Kommunstyrelsens ordförande
 - c. **En tjänsteman** (s. 88)

 - b. Kommundirektörens främsta uppgift är att
 - a) Leda kommunfullmäktige
 - b) Leda kommunstyrelsen
 - c) **Leda den kommunala förvaltningen** (s. 89, 91)

 - c. När infördes kommundirektörsmodellen första gången?
 - a) I 1919 års regeringsform
 - b) **I en ändring av kommunallagen år 1927** (s. 88)
 - c) I 1948 års kommunallag

 - d. Kommundirektören har en stark institutionell ställning i Finland. Vilken är en av de främsta orsakerna till att kommundirektörerna fått en så stark ställning?
 - a) Kommundirektörsposten har varit obligatorisk sedan den instiftades
 - b) Kommundirektören var länge ordförande för kommunfullmäktige
 - c) **Kommundirektören valdes på obestämd tid och var i praktiken omöjlig att avsätta fram till år 1995** (s. 91, 92, 96)

 - e. Under 1990-talet förändrades lagstiftningen kring kommundirektörens och kommunfullmäktiges maktbefogenheter. Vad ledde förändringarna i lagstiftningen till?
 - a) Både kommundirektörens och kommunfullmäktiges makt har ökat
 - b) Både kommundirektörens och kommunfullmäktiges makt har minskat
 - c) **Kommundirektörens makt har minskat, medan kommunfullmäktiges makt har ökat** (s. 97)



- f. Sedan år 1995 kan kommundirektörer tillsättas på tidsbundet mandat. Hur stor andel av kommunerna har numera kommundirektörer anställda på tidsbundna kontrakt?
- Nästan alla kommundirektörer är numera anställda på tidsbundna kontrakt
 - Ungefär en tredjedel av kommundirektörerna är numera anställda på tidsbundna kontrakt
 - Inte ens en tiondel av kommunerna har anställt kommundirektörer på tidsbundna kontrakt (s. 99)**
- g. Sedan år 2006 har finländska kommuner möjlighet att välja en borgmästare i stället för en kommundirektör. Vad innebär borgmästarmodellen?
- Att kommunen leds av kommunfullmäktiges ordförande
 - Att en förtroendevald politiker väljs till borgmästare**
 - Att borgmästaren väljs direkt av kommuninvånarna
- h. Vilken av dessa städer tillämpar borgmästarmodellen?
- Tammerfors (s. 98)**
 - Uleåborg
 - Åbo
- i. Varför väljer så få kommuner att övergå till borgmästarmodellen?
- Partierna kan inte enas om vem som ska väljas till borgmästare
 - Kommunpolitikerna är inte intresserade av borgmästarmodellen (s. 103)**
 - Borgmästarmodellen har visat sig skapa problem i kommunerna
- j. Sedan år 2015 har finländska kommuner möjlighet att anställa politiker på hel- eller deltid. Vilken eller vilka politiker är det som oftast blir hel- eller deltidsarvoderade?
- Kommunfullmäktiges ordförande
 - Kommunstyrelsens ordförande (s. 100)**
 - Nämndernas ordförande
- k. Vilken av dessa kommunala aktörer upplevs ha mest makt enligt kommuninvånarna?
- Kommundirektören
 - Kommunfullmäktige
 - Kommunstyrelsen (s. 104)**
- l. Vilken av dessa kommunala aktörer upplevs ha mest makt enligt politikerna?
- Kommundirektören
 - Kommunfullmäktige
 - Kommunstyrelsen**



8. Besvara följande frågor med ett kort svar. Rätt svar ger en (1) poäng. Inget svar ger noll (0) poäng. Totalt kan uppgiften ge maximalt fyra (4) poäng och minst noll (0) poäng.

a. Vad kallas personen som leder kommunfullmäktige, kommunstyrelsen och administrationen i de danska kommunerna?

Borgmästare (s. 89)

b. Vem leder administrationen i de svenska kommunerna?

Kommunstyrelsen (s. 89)

c. Vem leder administrationen i de norska kommunerna?

Administrationschefen (s. 89)

d. I vilket nordiskt land är ledande kommunpolitiker i regel inte heltidsarvoderade?

Finland (s. 89)



FRÅGA 9-11

Svensk manual i humanitär rätt m.m. 2010 SOU 2010:72, Bilaga 7. Sidorna 29-35 och 46-57.

9. Besvara följande flervalfrågor genom att ringa in det rätta svarsalternativet. Rätt svar ger en (1) poäng. Fel svar ger minus en halv (-0,5) poäng. Inget svar ger noll (0) poäng. Otydliga markeringar tolkas som fel svar. Totalt kan uppgiften ge max. 7 poäng och min. 0 poäng.

1. De två viktigaste folkrättsliga rättskällorna är:
 - a. direktiv och förordningar
 - b. mellanstatliga överenskommelser och resolutioner
 - c. sedvanerätt och traktater (s. 33)**

2. Inom den humanitära rätten gör man en åtskillnad mellan:
 - a. internationella och icke-internationella väpnade konflikter (s. 30)**
 - b. globala och regionala väpnade konflikter
 - c. inbördeskrig och etniska konflikter

3. Den del av den internationella humanitära rätten som innehåller regler om stridsmedel och stridsmetoder kallas:
 - a. Haagreglerna (s. 30)**
 - b. Genèvereglerna
 - c. Ottawareglerna

4. En stat blir bunden av en internationell konvention då staten:
 - a. deklarerar den
 - b. proklamerar den
 - c. ratificerar den (s. 34)**

5. Tvingande folkrättsliga regler (såsom förbudet av folkmord) kallas på latin:
 - a. jus cogens (s. 34)**
 - b. lex specialis
 - c. opinio juris

6. Vad heter den humanitärrettsliga klausulen som stadgar att det som inte uttryckligen är förbjudet enligt krigets lagar, är inte nödvändigtvis tillåtet:
 - a. Martensklausulen (s. 35)**
 - b. Milgramklausulen
 - c. Miltonklausulen

7. Levée en masse är:
 - a. en massförflyttning av civilpersoner för att skydda dem mot väpnade angrepp
 - b. en situation då civilpersoner undantagsvis betraktas som kombattanter (s. 57)**
 - c. beväpnade polisstyrkor som har införlivats i de väpnade styrkorna



10. Ta ställning om följande påståenden är sanna eller falska genom att ringa in det rätta svarsalternativet. Rätt svar ger en (1) poäng. Fel svar ger minus en halv (-0,5) poäng. Inget svar ger noll (0) poäng. Otydliga markeringar tolkas som fel svar. Totalt kan uppgiften ge max. 6 poäng och min. 0 poäng.

1. Ett landområde kan utgöra ett militärt mål som får anfallas enligt humanitärätten.
a. sant (s. 52)
b. falskt

2. Kombattanter får inte anfallas på sin fritid, dvs. då de inte direkt tar del i fientligheter.
a. sant
b. falskt (s. 54)

3. Arméernas sjukvårds- och själavårdspersonal räknas som kombattanter.
a. sant
b. falskt (s. 54)

4. Ockupationsrätten hör inte till krigets lagar.
a. sant
b. falskt (s. 29)

5. Medlemmar av milistrupper och frivilligkårer kan aldrig räknas som kombattanter.
a. sant
b. falskt (s. 56)

6. Barn får aldrig anfallas i krig.
a. sant
b. falskt (s. 57)



11. Namnge följande centrala humanitärrättsliga principer. Rätt svar ger en (1) poäng. Otydliga markeringar tolkas som fel svar. Totalt kan uppgiften ge max. 3 poäng och min. 0 poäng.

a. Principen att parterna ska vidta alla rimliga åtgärder för att undvika skador på civila och civila objekt

Försiktighetsprincipen (s. 48)

b. Principen att parterna i konflikten alltid ska göra åtskillnad mellan militära mål å ena sidan och civila personer och civila objekt å andra sidan .

Distinktionsprincipen (s. 46)

c. Principen att oavsiktliga förluster som uppkommer av militära operationer, inte får vara överdrivna i förhållande till den förväntade, konkreta och direkta militära fördelen.

Proportionalitetsprincipen (s. 47)

**FRÅGA 12-16**

Adermon, Adrian & Gustavsson, Magnus (2015) *Teknisk Utveckling och jobbpolarisering*, SNS Analys, nr 28, sidorna 1-15.

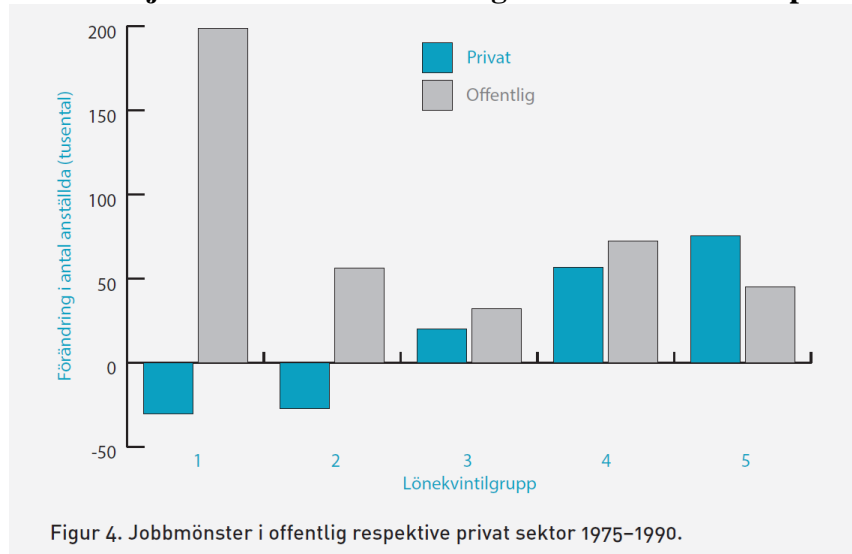
12. Besvara följande flervalfrågor genom att ringa in det rätta svarsalternativet. Rätt svar ger en (1) poäng. Fel svar ger minus en halv (-0,5) poäng. Inget svar ger noll (0) poäng. Otydliga markeringar tolkas som fel svar.

1. Vad menas med jobbpolarisering?
 - a. Att antalet höglönejobb blir fler och antalet låglönejobb blir färre
 - b. Att andelen höglönejobb och låglönejobb ökar relativt jobben med mer genomsnittliga löner. (s. 1)**
 - c. Att löneskillnaderna ökar över tid

2. Skill-Biased Technological Change (SBTC) leder enligt teorin till:
 - a. jobbuppgradering (s. 2)**
 - b. jobbpolarisering
 - c. minskade löneskillnader

3. Vad är humankapital?
 - a. Fysiskt kapital som är skapat av människan, till exempel datorer och robotar
 - b. Alla kunskaper och färdigheter som arbetstagaren tar med sig till arbetsplatsen. (s. 3)**
 - c. Människans medfödda egenskaper såsom förmågan att känna empati

4. Vilken slutsats kan du dra från figur 4 nedan?
 - a. Andelen jobb i offentlig sektor minskade under perioden 1975-1990
 - b. Lönerna för traditionellt lågbetalda jobb steg under perioden 1975-1990
 - c. Antalet jobb med traditionellt höga löner ökade under perioden 1975-1990 (s. 6)**



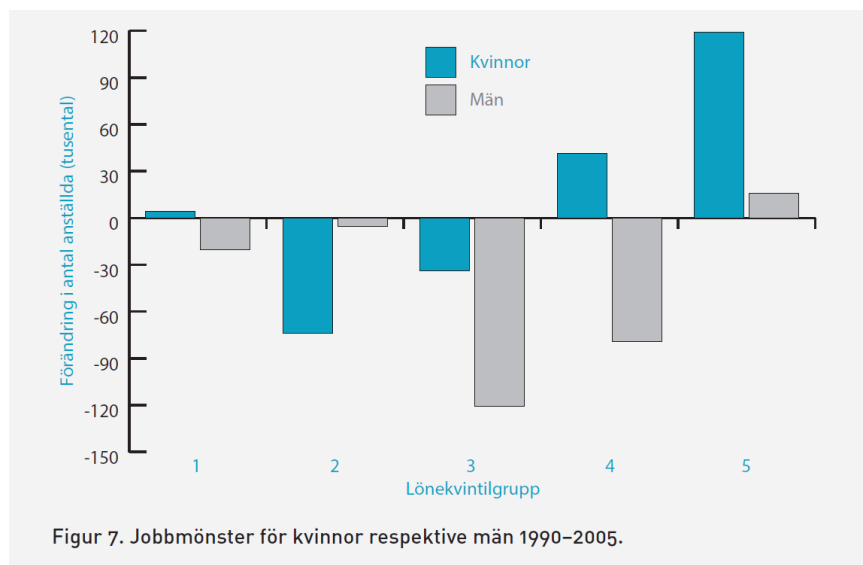


5. Vad var enligt artikeln ett utmärkande drag för den svenska arbetsmarknaden under 1970- och 1980-talen?

- a. Att en allt mindre andel av arbetskraften var sysselsatt inom offentlig sektor
- b. Kvinnornas kraftigt ökade arbetskraftsdeltagande (s. 7)**
- c. Kraftigt ökade inkomstklyftor på grund av ökad invandring

6. Vilken slutsats kan du dra från figur 7 nedan?

- a. Andelen kvinnor bland de högst betalda jobben steg under perioden 1990-2005 (s. 7)**
- b. Rutinuppgifter är vanligast i de lägst betalda jobben
- c. Fler män arbetade år 2005 jämfört med år 1990



7. Med begreppet offshoring menar man att:

- a. förmögenheternas storlek relativt löneinkomsterna ökar
- b. betydelsen av livslångt lärande ökar eftersom gamla jobb försvinner allt snabbare
- c. jobb som tidigare utfördes i hemlandet flyttas till andra (främst fattigare) länder (s. 9)**

8. Bland flera uppgifter med samma komplexitet kommer den med höga utbildningskrav att automatiseras först. Varför är det så enligt artikeln?

- a. Högutbildad arbetskraft är substitut till datorer och robotar och kan därför enklare ersättas
- b. Högutbildad arbetskraft finns ofta i branscher som konkurrerar med import från utlandet
- c. Högutbildad arbetskraft är dyrare, så besparingarna av att ersätta dessa personer är större (s. 13)**

9. Varför leder teknisk utveckling till att antalet sysselsatta i höglönejobb troligen ökar?

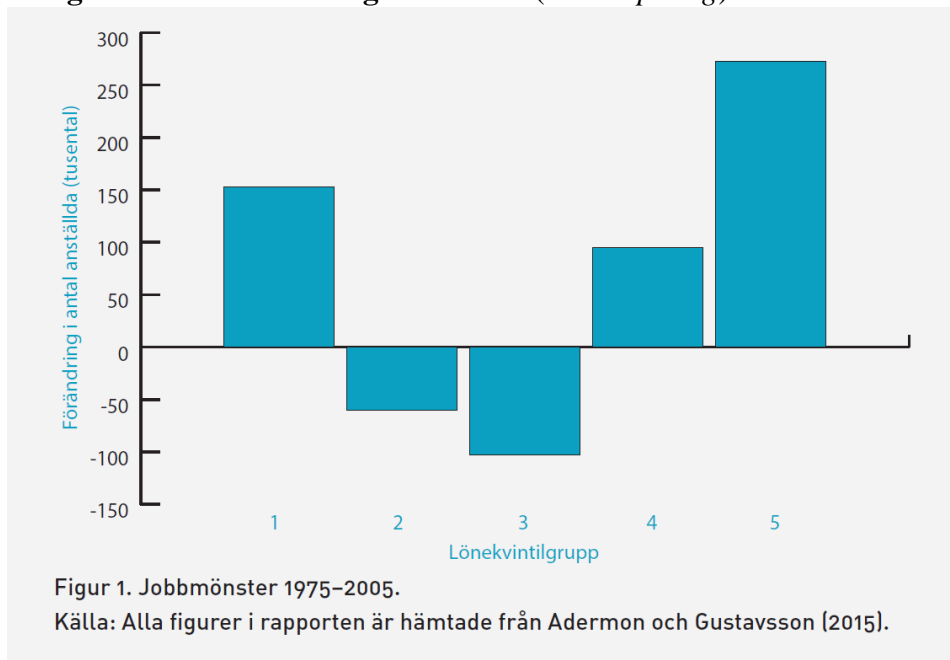
- a. I jobb med många abstrakta arbetsuppgifter fungerar datorer som ett substitut
- b. I jobb med många abstrakta arbetsuppgifter fungerar datorer som ett komplement (s. 1)**
- c. I jobb med många rutinmässiga arbetsuppgifter fungerar datorer som ett komplement

10. Polanyis paradox säger att:



- a. en stor del av vår kunskap är svår att formulera i explicita regler (s. 12)
- b. datoriseringen gör att jobb med många rutinartade uppgifter slås ut
- c. andelen enkla servicejobb i samhället kommer att minska trots att ekonomin växer

13. Se figur 1. Förklara vad figuren visar. (max. 2 poäng)



Sorterar jobben i mitten 1970-talet i fem grupper enligt lönen. Kvintilgrupp 1 är de 20 procent jobb där lönen är lägst osv. Mäter hur antalet jobb i varje grupp har förändrats sedan dess. Finner att det är de traditionella låglönejobben och höglönejobben som har blivit fler, medan mittenlönejobben blivit färre (=jobbpolarisering).

14. Artikelförfattarna hävdar att tasked-biased technological change (TBTC) är förklaringen till jobbpolarisering. Förklara mekanismen! (max. 3 poäng)

Datorer är ett komplement till de abstrakta jobben i kvintil 5, vilket gör att antalet såna jobb växer. Datorer är ett substitut till de rutinmässiga jobben i kvintil 2-4, vilket gör att de jobben blir färre. Datorer påverkar inte servicejobben.

15. Jobbpolarisering kan bero på datorisering och digitalisering, men författarna nämner också fyra alternativa förklaringar till att jobbpolarisering uppstår. Vilka är dessa fyra alternativa förklaringar. (max. 4 poäng)



Rutinjobb förekommer främst i branscher där efterfrågan på det som produceras har minskat

Rutinjobb påverkas mer negativt än andra jobb av offshoring (jobb flyttas utomlands)

Jobbens utbildningskrav snarare än arbetsuppgifter ligger bakom jobbpolariseringen

Förändringar i utbudet av arbetskraft (demografiska förändringar; migration).

16. Författarna hävdar att det är teoretiskt oklart huruvida tasked-biased technological change (TBTC) leder till lönepolarisering. Varför leder TBTC inte nödvändigtvis till lönepolarisering enligt artikelförfattarna? (max. 3 poäng)

Lönepolarisering = Lönerna i höglönejobb och låglönejobb stiger relativt lönen i jobben med mer genomsnittliga löner.

Mittenjobben försvinner ty substitut till datorer. Antalet lågbetalda jobb oförändrat ty oberoende av datorer. Högbetalda blir fler ty komplement till datorer. Men när mittenjobben försvinner söker sig dessa troligen till traditionellt lågbetalda jobb vilket trycker ner dessa löner i låglönejobben. Därför inte säkert att lönerna bland de lägst betalda jobben stiger mer än lönerna i mittenlönejobben.



FRÅGA 17

Frågorna 1-8 bygger på rapporten **Förslag till verksamhetsmodell för digitalt stöd. AUTA-projektgruppens slutrapport, sidorna 2, 4-9. Artikeln hittas efter frågorna.**

17. Läs texten och besvara utgående från den följande 8 flervalfrågor genom att ringa in det rätta svarsalternativet. Rätt svar ger två (2) poäng. Fel svar ger minus en (-1) poäng. Inget svar ger noll (0) poäng. Otydliga markeringar tolkas som fel svar. Totalt kan uppgiften ge max. 16 poäng och min. 0 poäng.

1. En av målsättningarna för regeringsprogrammets projekt ”Digitalisering av offentliga tjänster” är:

- a) **att öka produktiviteten inom den offentliga ekonomin.**
- b) att minska antalet offentliga tjänster med 30 %.
- c) att förflytta alla offentliga tjänster till nätet före utgången av 2020.

2. Varför inrättades AUTA-projektet?

- a) För att ge utbildning i digitala kunskaper för medborgare som inte vill använda digitala tjänster.
- b) För att utveckla nya datorsystem för elektronisk ärendehantering i Finland.
- c) **För att utveckla en handlingsmodell för hjälp i användningen av digitala tjänster.**

3. Vilket alternativ hör INTE till rapportens begrepp ”digitalt stöd”?

- a) Instruktioner om hur man hanterar datorer.
- b) **Examensinriktad utbildning.**
- c) Hänvisning av kunder till digitala tjänster.

4. Enligt visionen för år 2022 (s.5) är det

- a) i regel obligatoriskt för alla (medborgare, företag, organisationer, privatpersoner o.s.v.) att använda digitala tjänster vid ärendehantering och kommunikation.
- b) valfritt för myndigheterna att erbjuda digitala tjänster åt alla.
- c) **främst digitala kanaler som medborgare använder vid ärendehantering och kommunikation.**



5. Ojämlighet i samband med digitaliseringen innebär bland annat att:

- a) **de som av olika skäl inte kan använda digitala tjänster kan bli utan information de kan behöva.**
- b) de som kan använda digitala tjänster använder endast sådana.
- c) digitala tjänster utvecklas endast för dem som vill använda dessa tjänster.

6. Vilket av följande påståenden om kundgrupper i de digitala tjänsterna och stöd som behövs vid användningen av tjänsterna är korrekt?

- a) Bara äldre personer (de som har fyllt 65 år) behöver digitalt stöd eftersom nästan hälften (0,5 miljoner) av dem inte har en smarttelefon.
- b) Människor i arbetslivet behöver aldrig digitalt stöd eftersom de har lärt sig de digitala kunskaperna och färdigheterna i arbetet.
- c) **Otillräcklig samhällskännedom kan vara anledningen till unga personers behov av digitalt stöd.**

7. Svårigheter i att få ärenden uträttade elektroniskt via en digital tjänst

- a) beror alltid på kundens egenskaper.
- b) **kan bero på kundens dåliga ekonomiska situation.**
- c) beror aldrig på kundens förmåga att röra sig.

8. Den grupp av kunder som inte använder digitala tjänster och behöver krävande stöd kan få hjälp

- a) enbart i form av distansstöd.
- b) **i form av distansservice, telefonservice eller utbildning samt som lokalt stöd och kamratstöd.**
- c) enbart via chatt eller Messenger.



1. Inledning

Finansministeriet tillsatte den 1 juli 2016 AUTA-projektet som ska utveckla en verksamhetsmodell för stöd till elektronisk ärendehantering med hjälp av regionala försök. Projektperioden pågår till slutet av 2017.

”Digitalisering av offentliga tjänster” är ett av spetsprojekten i statsminister Sipiläs regeringsprogram. Genom att förnya verksamhetssätten byggs en användarorienterad och i första hand digital offentlig service för att det nödvändiga produktivitetsskuttet inom den offentliga ekonomin ska lyckas. I anslutning till detta fastställdes också ett mål för att hjälpa medborgare som inte är vana vid eller inte klarar av att använda digitala tjänster.

För att genomföra målet inledde finansministeriet AUTA-projektet som skulle utveckla en verksamhetsmodell för att hjälpa kunderna att hitta och använda digitala tjänster. Modellen erbjuder flera typer av stödformer i olika delar av landet åt kunder som inte själva kan använda digitala tjänster. Dessutom erbjuder modellen god praxis för tillhandahållande av digitalt stöd och stöd till tillhandahållare av digitalt stöd.

Stöd vid användning av digitala tjänster är redan nu tillgängligt för alla kunder. Det tillhandhålls av myndigheterna och andra leverantörer av offentliga tjänster, medborgarorganisationer och företag. Utbildning i digitala kunskaper ges dessutom i flera läroanstalter och till exempel medborgarinstituten har en klar roll i att förbättra digitala färdigheter. Informationen om stödet är mycket splittrad och utbudet av eller tillgången till digitalt stöd har inte granskats ur ett helhetsperspektiv. När tjänsterna blir allt mer digitala är det nödvändigt att även granska stödet vid elektronisk ärendehantering på ett allt mer systematiskt sätt.

I denna rapport beskrivs först olika behov och situationer i anslutning till stödet vid användning av digitala tjänster samt de som behöver stöd. Sedan presenteras verksamhetsmodellen som har utvecklats av AUTA-projektet. I projektet är stödformerna indelade i 1) rådgivning vid uträttande av ärenden hos myndigheter 2) stöd för och utbildning i kompetensutveckling och 3) riksomfattande utveckling av stödet och stöd till tillhandahållare av digitalt stöd. Sedan presenteras aktörer som deltar i verksamhetsmodellen, från en riksomfattande utvecklare av stödet och tillhandahållare av stöd till regionala utvecklare och samordnare och tillhandahållare av själva digitala stödet. Efter detta behandlas finansiering och styrning av verksamhetsmodellen och förslag som gäller den rättsliga grunden. Till slut finns en sammanfattning av förslaget till verksamhetsmodell för digitalt stöd.

Förslaget till verksamhetsmodell för digitalt stöd är en modell som starkt bygger på samarbete och där varje aktör kan hitta sin egen plats. Man har inte velat utelämna någon av de nuvarande aktörerna och dörren är öppen även för nya aktörer. Modellen är flexibel och kan anpassas efter digital utveckling i samhället, behov av stöd och stödformer. Detta möjliggör innovationer och uppmuntrar till att utveckla de digitala tjänsterna så att dessa beaktar kundernas behov på ett ännu bättre sätt än tidigare. Utvecklingen av modellen fortsätter också allteftersom ny kunskap och erfarenhet erhålls.



Projektet tillsatte en projektgrupp som bestod av representanter för betydande riksomfattande tjänsteleverantörer, ministerierna och den kommunala sektorn. Projektgruppens uppgift har varit att på förslag av sekretariatet välja försöksobjekt, följa upp framstegen i försöken och bereda ett förslag till stödmodell. Dessutom har gruppen behandlat projektets erfarenheter och godkänt slutrapporten för vidarebefordran. Sekretariatet har berett processen för val av försöksobjekt och lagt fram ett förslag till objekt som skulle väljas. Det har kommit överens om praktiska arrangemang för försöken och sammanställt mellan- och slutrapporterna. Som en del av projektet har Broadscope Oy också tagit fram koncept för modellen som externt konsultarbete.

Definition av och innehåll i digitalt stöd

I Finland saknas ännu en klara, gemensamma begrepp för stöd vid användning av elektronisk utrustning och elektroniska tjänster. Olika organisationer använder egna begrepp som de anser vara användbara, men för kunderna ger detta en oklar bild av de stödtjänster som tillhandahålls och av innehållet i stödet. Separat vokabulär gör att det är svårt att skapa en helhetsbild av stödfältet, och olika benämningar försvårar kommunikationen och informationen från tillhandahållare av stöd. Därför är det viktigt att det, samtidigt som man utvecklar strukturer som behövs för att genomföra det digitala stödet på riksnivå, skapas ett gemensamt begrepp med vilken kunderna hittar det stöd som de behöver. Dessutom ska gemensam vokabulär bidra till att samordna producenternas ömsesidiga kommunikation och kommunikation med riksomfattande aktörer. Vid skapande av en gemensam vokabulär har den riksomfattande utvecklaren och de regionala samordnarna av det digitala stödet, vilka föreslås i verksamhetsmodellen, en viktig roll. Detta arbete utför de dock inte ensamma, utan i samarbete med det omfattande fältet av tillhandahållare av stöd.

För behandling av den riksomfattande modellen är det viktigt att begreppet ”digitalt stöd”, som används i rapporten, definieras redan i detta sammanhang. ”Digitalt stöd” har valts som ett gemensamt ord för ett flertal händelser därför att ordet är en kort term som beskriver själva verksamheten, är lätt att minnas och redan används av vissa organisationer. Dessutom beskriver hänvisningen till digitalisering stödets omfattning. Digitalt stöd är en mer omfattande funktion än bara anvisningar om användning av dator eller frågor om Internet. Digitalt stöd hänvisar inte heller till ett visst strikt begränsat innehåll på samma sätt som ordet ”rådgivning”, som hänvisar även till myndighetens rådgivningsskyldighet enligt förvaltningslagen.

Det är viktigt att hänvisning av kunder till elektroniska tjänster också anses vara digitalt stöd, eftersom kunder inte nödvändigtvis alltid har kännedom om ett digitalt servicealternativ.

Digitalt stöd är stöd vid

- elektronisk ärendehantering
- användning av e-tjänster



- användning av digital utrustning.

Syftet med det digitala stödet är att hjälpa kunder att använda en utrustning och elektroniska tjänster på egen hand och på ett säkert sätt. Kunder tillhandahålls digitalt stöd

- i form av distansstöd (chatt, telefon- eller videostöd, servicepunkter utan personal osv.)

- i form av lokalt stöd (Servicepunkter, kamratstöd, stöd som ges i hemmet osv.)

- i form av utbildning (onlineutbildning, kurser, videor osv.)

när en person inte själv kan använda en tjänst eller utrustning eller inte äger någon utrustning. Till stödet hör också hänvisning av kunder till elektroniska tjänster.

2. Utveckling av digitaliseringen och behov av stöd

2.1 Digitalisering av offentliga tjänster

Digitalisering är ett genomgående tema i regeringsprogrammet. Behovet av digitalt stöd bygger på regeringens allmänna mål för digitaliseringen: ”Genom nya verksamhetsätt görs de offentliga tjänsterna användarorienterade och i första hand digitala.” Målet är att den digitala servicen ska vara den mest använda kanalen för att uträtta ärenden med myndigheterna.

Framtida mål och utsikter för digitaliseringen av tjänster har skisserats till exempel i finansministeriets arbete med en färdplan för tjänster som i första hand ska tillhandahållas på elektronisk väg. Färdplanen omfattar 112 digitala tjänster under 2017–2021 och är myndigheternas gemensamma viljeyttring av att de aktuella tjänsteleverantörerna vill tillhandahålla sina tjänster i första hand via elektroniska kanaler på bästa möjliga sätt.

I finansministeriets interna beredning och planer är bedömningen av prioritetsstatusen för elektronisk ärendehantering och kommunikation att målet, det vill säga den elektroniska ärendehantering och kommunikationen ska vara den mest använda kanalen för att uträtta ärenden med den offentliga förvaltningen, kan uppnås före utgången av 2022. Vision 2022:

- Verksamhetsmodellerna för elektronisk ärendehantering för myndigheterna och användare av digitala tjänster har förtydligats och lagstiftningen stödjer säkrare och tydligare modeller för elektronisk ärendehantering.

- Myndigheterna har ålagts att tillhandahålla fysiska och juridiska personer tillgängliga och högklassiga digitala tjänster. Myndigheterna arrangerar informationen om och tillkännagivandet av ärenden som gäller personers ställning, rättigheter och skyldigheter, så att det alltid finns tillgång till en elektronisk kanal. Myndigheterna ska också på ett ändamålsenligt sätt se till att andra alternativa kanaler och ärendehanteringsmetoder finns att tillgå.



- Användningen av digitala tjänster vid ärendehantering och kommunikation är i regel förpliktande för företag, organisationer och andra näringsidkare.
- Medborgare och andra fysiska personer ska utträtta ärenden och kommunicera i första hand via digitala kanaler. Personer förpliktas dock inte till digital ärendehantering.

Finansministeriet föreslår att prioritetsstatusen för elektronisk ärendehantering och kommunikation ska främjas under regeringsperioden genom att utarbeta förslag till verksamhetsmodeller för elektronisk ärendehantering och kommunikation samt genom att utreda och föreslå åtgärder som behövs för att ändra lagstiftningen och kontinuerligt utveckla och upprätthålla kvaliteten på de digitala tjänsterna.

2.2 Kundgrupper i de digitala tjänsterna och stöd som behövs vid användning av tjänster

Digitaliseringen medför flera klart positiva faktorer som underlättar vardagen. En stor del av befolkningen i Finland är van vid att använda digitala offentliga tjänster. En betydande del kan, vill och vågar använda digitala tjänster, och återgång till fysiska tjänster skulle medföra problem för dem.

I Finland finns det också personer som inte anser sig vara förtrogna med användningen av digitala tjänster. Utmaningen kan vara att personen inte kan använda en dator eller en tjänst eller att en tjänst inte är användarvänlig. För många personer kan även rädsla att använda digitala tjänster utgöra ett hinder. Vissa vill helst utträtta sina ärenden på ort och ställe, över disk, eller om möjligt per telefon. Andra kan i sin tur inte använda digitala tjänster på grund av ett visst hinder. För dem kan fysisk ärendehantering eller ärendehantering per telefon eller befullmäktigande av en annan person för att utträtta egna ärenden vara det enda alternativet. Att en person inte använder digitala tjänster beror inte alltid på personens bristande kunskaper, ovilja eller rädsla, utan helt enkelt på att tjänsten inte är tillgänglig för personen, det vill säga tjänsten inte kan användas med hjälpmedel, till exempel skärmläsning- eller förstoringsprogram för synskadade eller med punktdisplay.

Digitaliseringen förbättrar tillgången till offentliga tjänster för personer som kan och vill använda Internet. För sådana personer innebär tids- och platsberoende digitala tjänster att den ojämlikhet som användare av tjänsterna som beror på bland annat geografisk position eller livssituation minskar för personen. Samtidigt är digitaliseringen förknippad med faktorer som i sin tur ökar ojämlikheten. Personer som inte kan använda digitala tjänster kan ha svagare möjligheter att få information om olika ärenden och till exempel att jämföra olika servicealternativ. Hindret för att använda digitala tjänster kan också göra att det går trögt att boka och få tid för tjänster som sköts ansikte mot ansikte. Ojämlikhetsfaktorer kan samlas så att personer som skulle kunna ha mest nytta av användningen av digitala tjänster blir lämnade utanför tjänsterna och deras tillgång till nödvändiga tjänster därför blir långsammare eller förhindras.



En stor del av människorna vill dock lära sig att använda digitala tjänster. Av dessa skäl är det viktigt att se till att de inte blir utslagna vid den digitala utvecklingen av samhället. Det är viktigt att mångsidigt stöd tillhandahålls vid elektronisk ärendehantering och användning av digital utrustning så att stödet når dem som behöver det på rätt nivå och sätt.

De som behöver stöd vid användning av digitala tjänster grupperas ofta utifrån ålder: särskilt de äldre och unga behöver stöd. Äldre behöver särskilt stöd, eftersom de har varit i arbetslivet innan IT-kunskaper blev ett allmänt krav och då IT-tekniken som erbjuds för användning hemma blivit vardagligt. Psykiska och fysiska hinder som åldrandet medför kan också utgöra begränsningar att lära sig att använda digital utrustning och digitala tjänster eller att lära sig nya kunskaper och färdigheter. Unga har däremot digitala kunskaper och färdigheter, men hos en del omfattar kunskapen sekundära funktioner med tanke på arbetslivet och användningen av tjänster. Dessutom kan kunskapen om och intresset för samhället vara bristfälliga och även i fråga om unga har man börjat diskutera risken för digital marginalisering.

Man har inte samlat in omfattande uppföljningsdata om förutsättningar för användning av digitala tjänster eller om behov av digitalt stöd. Data samlas dock in i olika sammanhang, och utifrån data är det möjligt att skapa en begränsad uppfattning om hinder som påverkar användning av digitala tjänster.

I Finland finns det 1,2 miljoner äldre (personer som har fyllt 65 år) av vilka cirka 500 000 inte har använt webbtjänster (Statistikcentralen 2015). Å andra sidan är äldre personer ingen homogen grupp. Enligt Valli Ikäteknologiakeskus undersökning (2017) har 74 procent av personer i åldern 65–74 år använt Internet medan motsvarande siffra för personer som fyllt 75 år var bara 31 procent.

Det är mycket svårt att beräkna det absoluta antalet personer som behöver digitalt stöd. Medborgares förmåga att börja använda digitala tjänster kan vara begränsad av bland annat följande skäl:

- 140 000 personer som har fyllt 65 år har låga inkomster och därför kan köp av utrustning vara en knäckfråga.
- 300 000 personer som har fyllt 75 år har inte en dator.
- 500 000 personer som har fyllt 65 år har inte en smarttelefon.
- En fjärdedel av personer som har fyllt 65 år, dvs. 242 000 personer, har aldrig använt Internet.
- 5 procent (= 250 000 personer) av befolkningen har synskada, läs- och skrivsvårigheter eller något annat funktionshinder. Dessa grupper har svårigheter att använda Internet om de saknar lämpliga hjälpmedel eller om vissa webbplatser inte är tillgängliga för dem som behöver använda hjälpmedel.
- 393 000 finländare har minnesstörningar eller andra kognitiva symptom som stör vardagen, och 192 000 av dem har diagnostiserade minnesstörningar.
- Bakom språkbarriären finns till exempel invandrare.
- Vissa unga behöver hjälp med att utträtta ärenden med myndigheter.



När vi granskar orsakerna till varför det är svårt att använda digitala tjänster kan orsakerna delas in i två grupper: bristande utrustningsresurser och bristande kunskapsresurser. Bristen på utrustningsresurser kan orsakas av fattigdomen eller exempelvis för att personen bor på en ort där datakommunikationerna inte fungerar bra. Kunskapsresurser kan vara egentliga digitala kunskaper och färdigheter samt bland annat tillräckligt god samhällskänedom och kunskaper i servicespråk. Sensoriska funktionsnedsättningar och motoriska störningar kan räknas in i denna grupp. Visserligen kan de förbättras med utrustningsresurser, om det finns lämpliga hjälpmedel tillgängliga.

När förmåga att röra sig läggs till som en tredje dimension när det gäller att få hjälp, det vill säga en kunds möjlighet att besöka ställen som erbjuder hjälp, finns det olika situationer där kunden kan behöva assistans. I tabellen nedan beskrivs enligt utmaning olika ärendehanteringsmetoder, stödformer och alternativa kanaler för att uträtta ärenden.

Kompetens	Utrustning	Rörlighet	Stödsituation
Nej	Nej	Nej	Ärendehantering per telefon, ärendehantering för någon annans räkning
Nej	Nej	Ja	Ärendehantering på plats, ärendehantering per telefon, ärendehantering för någon annans räkning
Nej	Ja	Nej	Assisterad ärendehantering hemma
Nej	Ja	Ja	Assisterad ärendehantering vid Servicepunkt eller hemma
Ja	Nej	Nej	Självbetjäning med lånad utrustning
Ja	Nej	Ja	Självbetjäning vid ett serviceställe
Ja	Ja	Nej	Självbetjäning hemma
Ja	Ja	Ja	Självbetjäning

Tabell 1: Exempel på situationer där digitalt stöd behövs vid ärendehantering samt alternativa servicekanaler.

I praktiken ska man hitta en lämplig verksamhetsmodell för stöd i alla servicesituationer och identifiera aktörer som kan ge service i olika situationer.

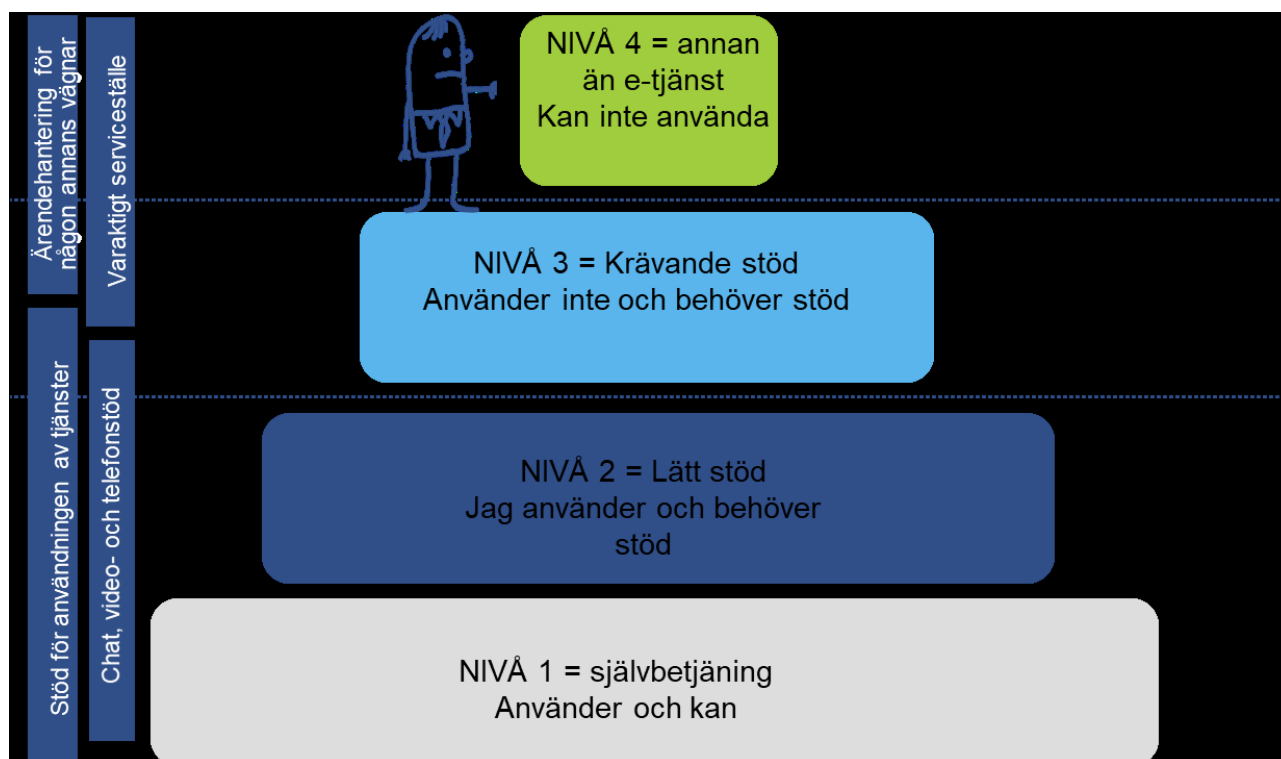
Största delen av dem som behöver stöd kan lära sig använda digitala tjänster på egen hand genom förbättrade digitala kunskaper och färdigheter eller genom ökad tillgänglighet och användbarhet, medan vissa kommer att behöva stöd regelbundet. Då kan de behöva även annat stöd, bland annat stöd för att bo hemma. Dessutom finns det människor som inte ens med hjälp av stöd är i stånd att använda elektroniska tjänster, och för dem ska andra kanaler att uträtta ärenden säkerställas, till exempel service per telefon eller över disk. En fullmakt är ett sätt att uträtta ärenden, och då uträttar fullmaktstagaren vissa ärenden för fullmaktsgivarens räkning.



Trots att den aktiva, arbetande befolkningen har de bästa digitala kunskaperna och färdigheterna, gäller det att inte glömma att situationen kan förändras under livets lopp. Digitala kunskaper och färdigheter som en person har lärt sig i arbetet kan bli inaktuella eller förmågan att handla på egen hand kan försämrans till följd av sensoriska störningar eller minnesstörningar. På grund av sjukdomar eller ekonomiska svårigheter kan livssituationen förändras så att det blir svårare att handla i en digital värld. Var och en av oss kan ibland behöva stöd i att använda digitala tjänster, till exempel när det finns störningar i en tjänst och det därför är oklart om en elektronisk ansökan har kommit fram.

Det digitala stödet gynnar främst medborgare som har tillgång till digital utrustning och som behöver stöd i att använda utrustningen eller elektroniska tjänster. De kan till och med ge kamratstöd i den egna närstående kretsen, om de garanteras goda baskunskaper om elektronisk ärendehantering.

Enligt principerna i verksamhetsmodellen för digitalt stöd kan kunderna delas in i fyra grupper. Med tanke på kundservice och tillhandahållning av digitalt stöd kan nivåerna på stöd grupperas på följande sätt:



Figur 1. Nivåerna på kundens behov av stöd.



Kunder som behöver digitalt stöd kan delas in i fyra grupper. Nivåerna på kundens behov av stöd kan beskrivas på följande sätt:

1. Kunder som kan och använder tjänster = självbetjäning
 - På stödnivå 1, där kunden kan använda tjänsten enligt självbetjäningsprincipen, är verktyget för bättre tjänster utveckling av digitala tjänster.
2. Kunder som kan använda tjänster, men som behöver handledning eller tillfälligt stöd = ”lätt stöd”
 - På stödnivå 2, där kunden behöver lätt stöd, kan stödet ordnas via elektroniska kanaler i anslutning till tjänsten, till exempel tjänster av typen chatt och Messenger. Det kan vara fråga om behov av stöd vid användning av tjänsten eller av råd om tjänsten, och då hänvisas kunden till den myndighet som tillhandahåller tjänsten.
3. Kunder som inte använder tjänster behöver handledning eller regelbundet stöd = ”krävande stöd”
 - På stödnivå 3, där kunden inte kan använda digitala tjänster eller digital utrustning och behöver mer krävande stöd, kan stödet ges i form av distansservice eller telefonservice. Dessutom tillhandahålls lokalt stöd på bland annat ställen för elektronisk ärendehantering, som olika organisationers kamratstöd och i form av utbildning.
4. Kunder som inte kan använda digitala tjänster och som inte kan hjälpas med att börja använda tjänsterna och utrustningen = andra servicekanaler
 - På stödnivå 4, där kunden inte kan använda tjänsten, ska det ses till att kunden kan uträtta ärenden hos myndigheten via andra kanaler, till exempel per telefon eller genom att besöka myndigheten. I dessa fall används ofta en fullmakt vid ärendehantering.