


Digikartläggning: Tjänster

 Obligatoriska fält markeras med en asterisk (*) och måste fyllas i för att slutföra enkäten.

1. Information om uppgiftslämnaren

Namn	<input type="text"/>
Ställning/titel	<input type="text"/>
E-postadress	<input type="text"/>
Kommun	<input type="text"/>
Samkommun	<input type="text"/>
Sjukvårdsdistrikt	<input type="text"/>

2. Vilken sektor representerar du? *

- Bildningsväsendet och fritiden (undervisning och småbarnspedagogik, ungdomsarbete, bibliotek, idrott och kultur)
- Allmän förvaltning (förvaltning, ekonomi, HR, näringsliv)
- Byggd miljö
- Social- och hälsovård
- Annat, vad?

3. Kundfokus i utvecklingen av tjänsterna

Välj det svarsalternativ som bäst beskriver situationen i er organisation.

Definition av tillgänglighet: <https://www.tillganglighetskrav.fi/>

Definition av likabehandling: <https://yhdenvertaisuus.fi/sv/vad-betyder-likabehandling>

Nej

Kan inte säga

Ja

	Nej	Kan inte säga	Ja
Har de olika kundgrupperna inom sektorns tjänster identifierats?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utnyttjas identifierade kundgrupper systematiskt i utvecklingen av tjänsterna?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utnyttjas metoder för servicedesign i utvecklingen av tjänsterna?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gör man i samband med digitaliseringen av tjänsterna en bedömning av tjänsternas tillgänglighet?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gör man i samband med digitaliseringen av tjänsterna en bedömning av tjänsternas jämlikhet?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Har kundtillfredsställelsen i fråga om digitaliserade eller elektroniska tjänster utretts?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Serviceutveckling

Välj det alternativ som bäst beskriver er organisations situation för varje fråga.

	Nej	Kan inte säga	Ja
Samarbetar man över sektorgränserna när tjänsterna utvecklas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bedöms andra sektors behov när man tar i bruk nya lösningar?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Använder er organisation någon metod för gemensam utveckling?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Har man i er organisations verksamhetsätt beaktat samarbete över sektorsgränserna, till exempel gemensamma (digitala) utvecklingsgrupper?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Vilka utmaningar har ni stött på i det gränsöverskridande samarbetet i fråga om digitala utvecklingsprojekt?

6. Har coronapandemin påverkat tjänsterna inom er sektor?

- Ingen inverkan
- Viss inverkan
- Stor inverkan
- Tjänsterna har genomgått grundläggande och bestående förändringar
- Kan inte säga

7. Effekterna av coronapandemin på elektroniska och digitala tjänster inom er sektor

Om du vill kan du komplettera ditt svar

	Nej	Kan inte säga	Ja
Tog er sektor på grund av coronan i bruk färdiga lösningar eller licenser som lämpar sig för er verksamhet? (t.ex. Teams) Om du svarade ja, precisera vilka tjänster: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utvecklade man inom er sektor nya elektroniska tjänster för kunderna på grund av coronan? Om du svarade ja, precisera vilka tjänster: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utvecklade man nya elektroniska arbetsätt för kommunens interna arbete på grund av coronan? Om du svarade ja, precisera hurdana verksamhetsätt: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Du kan fritt kommentera hur coronapandemin påverkat tjänsterna inom er sektor.

9. Ordnar er organisation stöd i användning av digitala tjänster för invånare eller företag?

Syftet med stöd i användning av digitala tjänster är att hjälpa kunden att på ett tryggt och självständigt sätt kunna använda elektronisk ärendehantering, elektroniska tjänster och enheter.

Nej Kan inte säga Ja

	Nej	Kan inte säga	Ja
Erbjuder er organisation själv stöd i användning av digitala tjänster för kommuninvånarna? Om du svarade nej, precisera varför: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erbjuder er organisation stöd i användning av digitala tjänster för kommuninvånarna i samarbete med en tredje part, såsom organisationer? Du kan precisera med vem: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Finns stöd i användning av digitala tjänster tillgängligt för de som använder organisationens egna tjänster?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erbjuds stöd i användning av digitala tjänster i större utsträckning än endast för organisationens egna tjänster?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erbjuds företag stöd i användning av digitala tjänster?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Utnyttjar er sektor stödtjänster på suomi.fi?

Information om stödtjänsterna: <https://dvv.fi/sv/suomi.fi-tjanster>

Specificera i samband med vilken tjänst er organisation använder suomi.fi-stödtjänster:

	Nej	Kan inte säga	Ja
Meddelanden <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fullmakter <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Identifikation <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informationsled <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informationslagret för service <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Webbtjänst <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kartor <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Betalningar <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Interoperabilitetsplattformen (ordlistor, kodsystém, datamodeller) <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Finto <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Något annat, vad: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Digitalisering av centralförvaltningens tjänster

Med digitala tjänster avses tjänster som förnyats eller gjorts om helt för hela processen (inte enbart en kopierad gammal verksamhetsmodell i digital form) och slutprodukten kan användas elektroniskt. Med elektroniska tjänster avses tjänster i vidare bemärkelse som utnyttjar teknik.

11. Hur ofta kan en kund inleda ett ärende (kundresa) elektroniskt? Bedöm andelen enligt serviceområde.

Ett exempel från personalförvaltningstjänsterna: processen för att söka jobb kan ske via det elektroniska rekryteringssystemet. Ange svaret i siffror.

<input type="text"/>	Allmän förvaltning, dokumenthantering, upphandlingar, %
<input type="text"/>	Personalförvaltning, %
<input type="text"/>	Näringslivstjänster, %
<input type="text"/>	Demokrati, delaktighet och växelverkan, %

12. Ekonomitjänster och upphandling: Vilka av följande tjänster eller funktioner har gjorts elektroniska eller digitaliserats?

Du kan välja flera av alternativen nedan.

- Faktuorna cirkulerar och godkänns endast i elektronisk form
- Nätfakturer har tagits i bruk
- Indrivning av kundfordringar (betalningsuppsmaningar osv.)
- Kunderna erbjuds flera betalningsalternativ inom kommunens tjänster, t.ex. mobilbetalning
- Kommunens leverantörsfakturer har öppnats
- Automatisk rapportering av kommunernas och samkommunernas faktiska ekonomiska uppgifter
- Elektroniska konkurrensutsättningssystem och en elektronisk upphandlingsprocess har tagits i bruk
- Små upphandlingar har övergått till webbläsarbaserade system
- Elektroniskt system för avtalshantering
- Projekthantering, t.ex. ibruktagning av en projektportfölj
- Övriga tjänster. Du kan komplettera svaret:

13. Personalförvaltning: Vilka av följande tjänster eller funktioner har gjorts elektroniska eller digitaliserats?

Du kan välja flera av alternativen nedan.

- Vi använder ett elektroniskt rekryteringssystem
- Vi använder elektronisk arbetstidsuppföljning (stämpling in/ut)
- Vi följer elektroniskt upp hur arbetstiden används eller hur uppgifterna fullgörs
- Frånvarooanmälningar fylls i och behandlas elektroniskt
- Interna stödtjänster (resebokningssystem, reseräkningssystem osv.)
- Tekniskt och juridiskt sett har de anställda möjlighet att jobba på distans
- Personalen har tillgång till en elektronisk grupparbetsplats, t.ex. Teams
- Anställda som rör sig på fältet (t.ex. inom hemservice och samhällsteknik) kan använda de datasystem de behöver genom fjärranslutning
- Sakkunnigtjänster kan förmedlas till serviceställena på distans
- Kommunen har ett intranät för de anställda
- Övriga tjänster. Du kan komplettera svaret:

14. Beslutsfattande och demokrati: Vilka av följande tjänster eller funktioner har gjorts elektroniska eller digitaliserats?

Du kan välja flera av alternativen nedan.

- Fullmäktigesammanträdena kan följas online
- Fullmäktigesammanträdena spelas in och inspelningarna kan senare ses på webben
- Organisationen tillämpar elektroniskt beslutsförfarande (100 § i kommunallagen)
- Organisationen håller elektroniska sammanträden (99 § i kommunallagen)
- Fullmäktigeledamöterna använder bärbara datorer eller mobila enheter som kommunerna erbjuder
- Fullmäktigeledamöterna i kommunen har en elektronisk grupparbetsplats (t.ex. ett extranät)
- Organisationen använder elektroniska responskanaler eller andra elektroniska verktyg för att höra medborgarna
- Kommuninvånarna erbjuds digitalt stöd
- Övriga tjänster. Du kan komplettera svaret:

15. Dokumentförvaltning: Vilka av följande tjänster eller funktioner har gjorts elektroniska eller digitaliserats?

Du kan välja flera av alternativen nedan.

- Organisationen använder ett ärendehanteringssystem som överensstämmer med Sähke2
- Organisationen använder ett annat elektroniskt ärendehanteringssystem
- Ett arkivdatasystem används för ärendehanteringssystemet och de operativa datasystemen
- Organisationen använder elektronisk signering
- Övriga tjänster. Du kan komplettera svaret:

16. Näringslivstjänster: Vilka av följande tjänster eller funktioner har gjorts elektroniska eller digitaliserats?

Du kan välja flera av alternativen nedan.

- Rådgivningstjänst för företagare
- Hyra eller köp av företagslokaler eller tomter
- Avbytarservice för lantbruksföretagare
- Tillstånd och anmälningar för lantbruksföretagare
- Sysselsättningstjänster
- Övriga tjänster

Digitalisering av bildnings- och fritidstjänster

Med digitaliserade tjänster avses tjänster som förnyats eller gjorts om helt för hela processen (inte enbart en kopierad gammal verksamhetsmodell i digital form) och slutprodukten kan användas elektroniskt. Med elektroniska tjänster avses tjänster i vidare bemärkelse som utnyttjar teknik.

17. Hur ofta kan en kund inleda ett ärende (kundresan) elektroniskt? Bedöm andelen enligt serviceområde.

Med detta avses t.ex. inom småbarnspedagogiken att en kommuninvånare kan söka en plats inom småbarnspedagogiken digitalt i stället för med en pappersblankett eller PDF-blankett.

Ange svaret i siffror.

	Undervisning och utbildning, %
	Småbarnspedagogik, %
	Idrotts- och motionstjänster, %
	Kultur, %
	Bibliotek, %
	Ungdomsverksamhet, %

18. Vilka av följande tjänster eller funktioner inom er sektor har gjorts elektroniska eller digitaliserats?

Du kan välja flera av alternativen nedan.

- Ansökan till småbarnspedagogik
- Klientdatasystemet inom småbarnspedagogiken
- Planen för småbarnspedagogik
- Ansökan till förskoleundervisning
- Ansökan till grundläggande utbildning
- Ansökan om skoltransport eller skolreseförmån
- Elevdatasystemet inom den grundläggande utbildningen (t.ex. Wilma eller Helmi)
- Ansökan till morgon- eller eftermiddagsverksamhet
- Läroplanerna
- Ungdomstjänster. Du kan ge tilläggsinformation:
- Reservering av lokaler (idrott, klubbрум, invånarlokal m.m.)
- Motion (t.ex. idrott som leds på distans). Du kan ge tilläggsinformation:
- E-bibliotek (digitala böcker och material)
- Utlånings-, reserverings- och returneringstjänst
- Kulturtjänster (t.ex. virtuella museer, streamade konserter)
- Ansökan om understöd till organisationer (idrott, ungdomsarbete och kultur)
- Anmälan till medborgarinstitutets kurser
- Medborgarinstitutets nätverk eller distansundervisning

Annat

Digitalisering av tjänster inom sektorn för den byggda miljön

Med digitaliserade tjänster avses tjänster som förnyats eller gjorts om helt under hela processen (inte enbart en kopierad gammal verksamhetsmodell i digital form) och slutprodukten kan användas elektroniskt. Med elektroniska tjänster avses tjänster i vidare bemärkelse som utnyttjar teknik.

19. Hur ofta kan en kund inleda ett ärende (kundresan) elektroniskt? Bedöm andelen enligt serviceområde.

Ange svaret i siffror. Ett exempel är att en kund elektroniskt kan meddela den som ansvarar för lekparker att det finns reparationsbehov.

Byggande, %

Miljö, %

Planläggning och planering av markanvändningen, %

Boende, %

Fastighetsservice, %

20. Sektorn för den byggda miljön: Vilka av följande tjänster eller funktioner inom er sektor har gjorts elektroniska eller digitaliserats?

Du kan välja flera av alternativen nedan.

Planering av servicenätverket

Elektroniska responskanaler eller andra elektroniska verktyg för att höra invånarna

Produktion av detalj- och generalplaner

Offentliggörande av detalj- och generalplaner

Behandling av bygglov

Hantering av adressuppgifter

Behandling av tillstånd för allmänna områden

Behandling av miljötillstånd

Miljötillsyn

- Fastighetsbildning
- Marknadsföring av nya tomter
- Förvaltning av kommunens lokaluppgifter
- Gatuplanering och byggande av gator
- Underhåll och skötsel av gator
- Förvaltning av kommunens infrastruktur (gator, parker, trafikmärken osv.)
- Insamling av uppgifter om vägmärken i samband med monteringen
- Förvaltning av uppgifter om grönområden (lekparker, parker, hundparker, kulturparker osv.)
- Förvaltning av uppgifter om utomhusrutter
- Förvaltning av uppgifter om kommunens skogar
- Förvaltning av uppgifter om vattenledningsnätet
- Delning av uppgifter om den byggda miljön t.ex. via kommunens karttjänst
- Tillstånd och anmälningar enligt livsmedelslagen
- Tillstånd och anmälningar enligt hälsoskyddslagen
- Annat. Du kan ge tilläggsinformation

Digitalisering av social- och hälsovårdstjänster

Med digitaliserade tjänster avses tjänster som förnyats eller gjorts om helt under hela processen (inte enbart en kopierad gammal verksamhetsmodell i digital form) och slutprodukten kan användas elektroniskt. Med elektroniska tjänster avses tjänster i vidare bemärkelse som utnyttjar teknik.

21. Hur ofta kan en kund inleda ett ärende (kundresan) elektroniskt? Bedöm andelen enligt serviceområde.

Ange svaret i siffror. Ett exempel är att kunden kan boka tid till rådgivningen elektroniskt via en app.

	Primärvårdstjänster, %
	Socialservice, %
	Tjänster inom den specialiserade sjukvården, %

22. Primärvårdstjänster: Svara på påståendena om elektroniska eller digitala tjänster inom

primärvården.

Du kan välja flera av alternativen nedan.

- Den öppna sjukvården använder en metod för elektronisk symptombedömning. Preciserar med exempel:
- Kunden kan boka en tid till tjänster inom den öppna sjukvården elektroniskt. Preciserar med exempel:
- Kunden kan boka en tid till rådgivningstjänster elektroniskt. Preciserar med exempel:
- Kunden kan boka en tid till mun- och tandvården elektroniskt. Preciserar med exempel:
- Tidsbokningen av tjänsterna kan annulleras elektroniskt (av kunden). Preciserar med exempel:
- Det är möjligt att använda tjänsterna på distans. Preciserar med exempel:
- Tjänsterna tar emot elektroniska servicesedlar. Preciserar med exempel:
- Vissa av sektorns tjänster använder en elektronisk räknare för klientavgifter. Preciserar med exempel:
- I tjänsterna används digitala kundresor eller så produceras tjänsterna delvis digitalt. Preciserar med exempel:
- Annat

23. Socialvårdstjänster: Svara på påståendena om elektroniska eller digitala tjänster inom socialvården.

Du kan välja flera av alternativen nedan.

- Kunden kan boka en tid elektroniskt. Preciserar med exempel:
- Kunden kan avboka en tid elektroniskt. Preciserar med exempel:
- Det är möjligt att söka sig till tjänsterna elektroniskt. Preciserar med exempel:
- Det är möjligt att göra anmälningar inom socialvården elektroniskt. Preciserar med exempel:
- Det är möjligt att ordna kundmöten på distans. Preciserar med exempel:
- Inom sektorn används en elektronisk räknare för klientavgifter. Preciserar med exempel:
- Övrig elektronisk tjänst

Annat:

24. Tjänster inom den specialiserade sjukvården: Svara på påståendena om elektroniska eller digitala tjänster inom den specialiserade sjukvården.

Du kan välja flera av alternativen nedan.

- Kunden kan boka en tid elektroniskt. Preciserar med exempel:
- Kunden kan avboka en tid elektroniskt. Preciserar med exempel:
- Det är möjligt att använda tjänsterna på distans. Preciserar med exempel:
- Tjänsterna använder en elektronisk räknare för klientavgifter. Preciserar med exempel:
- I tjänsterna används digitala kundresor eller så produceras tjänsterna delvis digitalt. Preciserar med exempel:
- Annat

Följande frågor gäller alla sektorer.

25. Använder er organisation inkomstregistret i följande syften?

	Nej	Kan inte säga	Ja
Fastställande av klientavgifterna inom småbarnspedagogik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fastställande av klientavgifterna inom social- och hälsovården	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fastställande av underhållsavtal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beviljande av förebyggande eller kompletterande utkomststöd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Social kreditgivning samt andra uppgifter enligt socialvårdslagen som hänför sig till ekonomiskt stöd.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Något annat syfte, vad? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vi använder inte inkomstregistret. Ni kan specificera varför: <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

26. Har man i de elektroniska tjänsterna kunnat eliminera onödiga kontakter med kunden genom att automatisera faser av processen?

- Ja, hur?
- Vet inte
- Nej

27. Vilka områden har en koppling till faktorer som i dag bromsar upp utvecklingen av digitaliseringen?

Du kan precisera ditt svar efter svarsalternativet.

- Ledarskap
- Resurser eller kompetens
- Samarbete
- Marknadsföring eller kommunikation
- Tillgången till lämpliga tjänsteprodukter på marknaden
- De nationella utvecklingsprojektens eventuella konsekvenser för utvecklingen av service
- Något annat, kommentera om du vill

28. Hurdant stöd önskar ni få av Kommunförbundet i arbete som gäller digitalisering inom er sektor?

29. Fritt formulerade kommentarer om ämnet eller enkäten.
