

Ett åldrande och allt mer mångfaldigt Finland driver på förvaltningen

Digihumaus-rapporten 2024



MYNDIGHETEN FÖR
DIGITALISERING OCH
BEFOLKNINGSDATA

Innehåll

Inledning	3
Åldrandets många vägar	5
Invandring och digitalisering	7
Regionerna differentieras, hur går det med servicen?	9
Mångfald driver på förvaltningen	11
Slutsatser	12
Källor	17

Inledning

Digihumaus-rapporten 2024 behandlar befolkningsförändringarna i Finland på lång sikt ur fyra perspektiv: den åldrande befolkningen, invandringen, regionernas utveckling och mångfalden.

När framtidens offentliga förvaltning och dess tjänster planeras är det viktigt att fundera på olika utvecklingsförlopp och svar åtminstone på följande frågor:

- *Hurdana är framtidens finländare?*
- *Vad tror de på och vilket förtroende har de för den offentliga sektorn?*
- *Var bor de?*
- *Vilka språk talar de?*

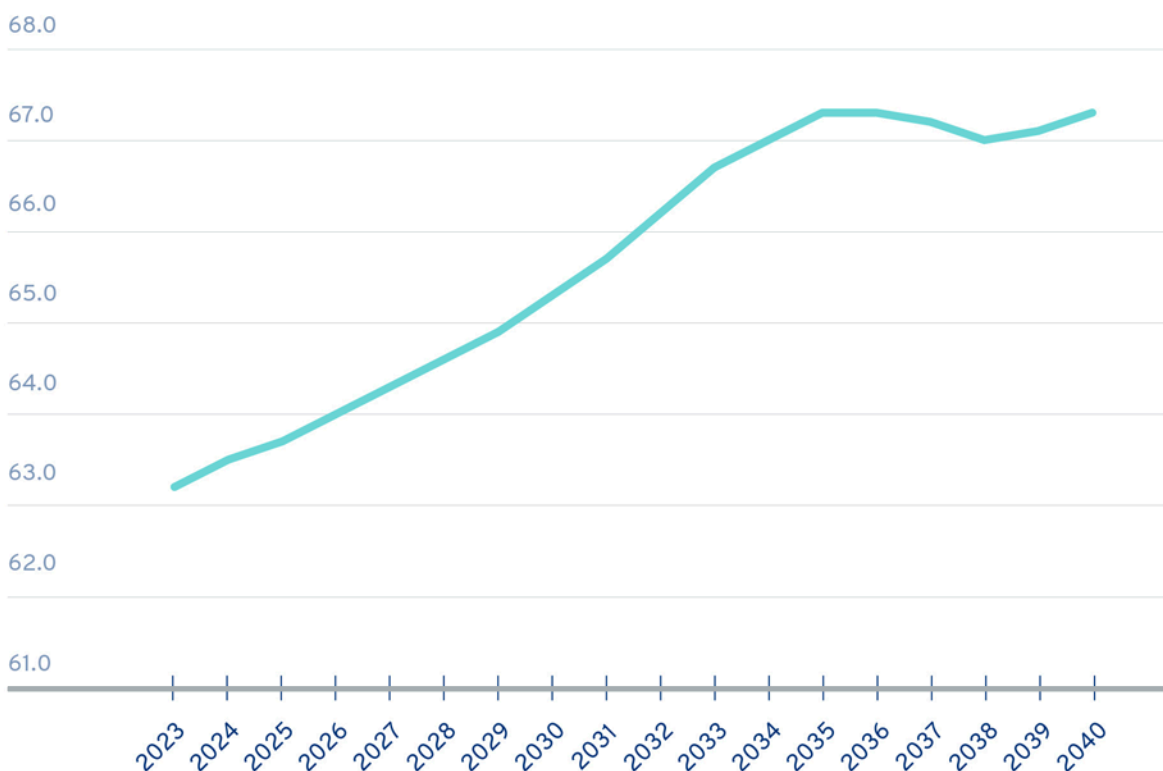
Den arbetsföra befolkningens storlek i förhållande till andra befolkningsgrupper bestämmer å sin sida hur mycket spelrum hela den offentliga ekonomin har under de följande decennierna.

Utvecklingsförloppen i anslutning till befolkningens åldrande och mångfald diskuteras kontinuerligt i medierna. Denna lägesbild är bekant för många. Därför har vi i rapporten velat fokusera på slutsatserna och förändringarnas effekter under olika tidsperioder



Framtidens förändringstrender är tätt sammanflätade och påverkar vår framtid. Med tiden förändras interaktionen mellan förändringstrenderna. När en trend betonas kan någon annan hamna i bakgrunden och framträda starkare lite senare.

Demografisk försörjningskvot, prognos 2024



Källa: Statistikcentralen

När befolkningen åldras ökar antalet personer under 15 år och över 64 år i förhållande till befolkningen i arbetsför ålder.

Försörjningskvoten i Finland var så sent som 1990 under 50, men stiger enligt prognosen till över 67 under 2030-talet.

Det föränderliga åldrandet kräver att man skakar om förstelnade tankemodeller i hela samhället.

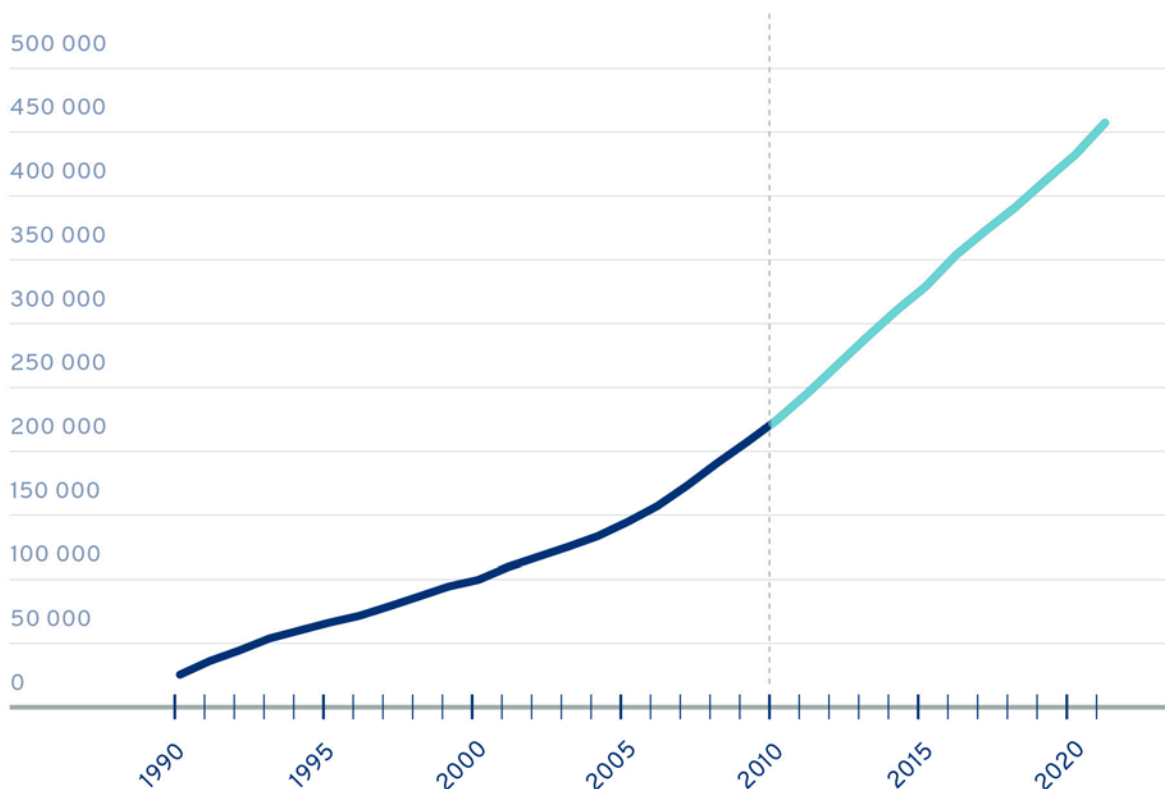
01

Åldrandets många vägar

Finlands befolkning åldras. Åldrandet håller dock på att förändras: man går i pension med i genomsnitt bättre funktionsförmåga och mer tryggad utkomst. Pensionering kan innebära ett annorlunda men lika aktivt deltagande i samhället. Många som nyligen gått i pension kan fortsätta arbeta deltid eller delta allt aktivare i frivilligarbete. Det föränderliga åldrandet kräver att man skakar om förstelnade tankemodeller i hela samhället.

Digitaliseringen och automatiseringen kan effektivisera de offentliga tjänsterna allteftersom servicebehovet ökar och antalet experter minskar. Därför är det ytterst viktigt att reformen inte sker teknikcentrerat, utan att verksamhetssätten, lagstiftningen och normerna granskas med öppet sinne. Lika viktigt är det att tjänsterna är lätta att använda, säkra och tillförlitliga.

Antalet personer med främmande språk som modersmål i Finland



Källa: Statistikcentralen

Antalet personer med främmande språk som modersmål i Finland har ökat betydligt sedan 1990-talet. Tillväxten har accelererat särskilt sedan 2010-talet.

Att förbättra smidigheten och kundorienteringen i myndighetsprocesserna är också viktiga faktorer för att personer ska etablera sig i vårt land.

02

Invandring och digitalisering

I slutet av 2023 hade invandringen blivit såpass mycket livligare jämfört med tidigare år så att Finlands befolkning fortsätter att öka. De kommande åren visar hur Finland kan locka nya experter hit för att komplettera arbetsmarknaden. Utöver andra konkurrenskrafts- och innovationsfördelar kan även investeringar i forskning, utveckling och innovationsverksamhet samt satsningar på utbildning locka utbildningsrelaterad invandring till Finland.

Invandringen är ett fenomen som genomsyrar hela den offentliga förvaltningen. Det ökar naturligtvis trycket på flerspråkighet och förståelse för olika kulturer inom serviceproduktionen. En snabb teknologisk utveckling inom artificiell intelligens, röststyrning och visuella användargränssnitt som producerar ett naturligt språk är en möjlighet som håller på att öppna sig. Med hjälp av översättningsteknik kan offentliga tjänster och samhället överlag lättare öppna sig för personer med ett främmande språk som modersmål. Att förbättra smidigheten och kundorienteringen i myndighetsprocesserna är också viktiga faktorer för att personer som söker arbete eller utbildning i Finland ska etablera sig i vårt land.



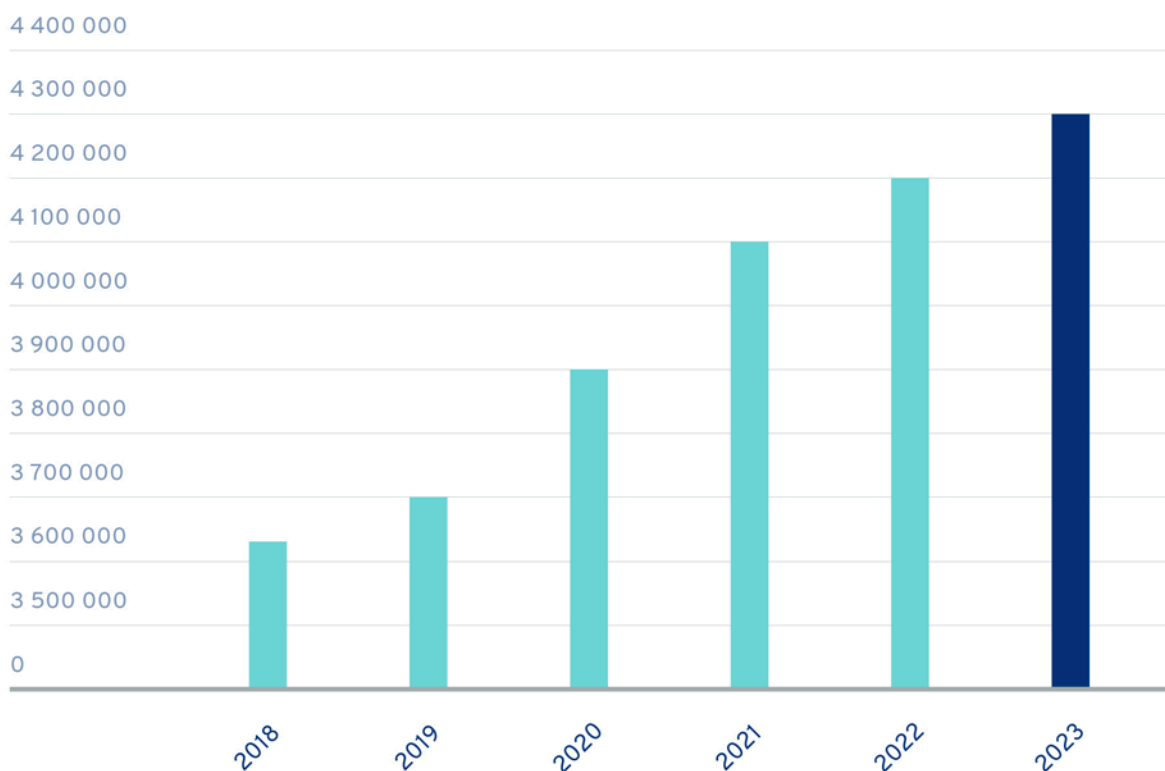
I framtiden kommer städerna och kommunerna att vara alltmer olika och olika stora användare av offentliga plattformstjänster.

03

Regionerna differentieras, hur går det med servicen?

Inom Finland riktas flyttningsrörelsen fortfarande till städer och tätorter samtidigt som befolkningen i glesbygderna åldras och minskar. Exempelvis i stora städer kan det finnas särpräglade stadsdelar i storleken av en medelstor kommun. Dessa stadsdelar brottas med egna utmaningar och resurser. Å andra sidan ställer det åldrande och minskande befolkningsunderlaget i många nya välfärdsområden snäva ramar för reformarbete som utnyttjar digitalisering. I framtiden kommer städerna och kommunerna att vara alltmer olika och olika stora användare av offentliga plattformstjänster. Med gemensamma lösningar för digital infrastruktur kan man effektivisera verksamheten när kommunerna inte behöver göra allt själv. Myndigheterna kan nå sina kunder med digitala tjänster även vid långa avstånd och distanstjänsterna har säkert mycket att erbjuda till exempel inom social- och hälsovårdstjänsterna.

Utvecklingen av antalet unika personer som identifierat sig elektroniskt minst en gång under året



Källa: Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata

År 2023 identifierade sig upp till 4,3 miljoner personer åtminstone en gång i någon offentlig e-tjänst.


Hur mycket ärenden kan skraddarsys och separeras till olika sätt att uträtta ärenden för olika grupper?

04

Mångfald driver på förvaltningen

Finländarnas värderingar, attityder och livsval förändras. Även invandringen förändrar för sin del bilden av vad finländskhet är. Lagstiftningen kan ha svårt att hålla jämna steg med de föränderliga värderingarna och attityderna. Enligt undersökningar är förändringen mindre dramatisk än man till exempel kunde tro utifrån diskussionen i sociala medier: finländarna värdesätter fortfarande familjen, arbetet och utkomsten som grundpelare i livet. Å andra sidan håller definitionerna av familj och andra sociala relationer på att förändras. Till exempel har antalet ombildade familjer och ensamboende ökat enligt Statistikcentralen.

I framtiden kommer kundkretsen inom den offentliga förvaltningen att vara mångsidig och mångformig. Även människors förväntningar och vanor förändras och differentieras. Med tanke på offentliga tjänster och likabehandling är det viktigt att överväga hur mycket ärenden som kan skraddarsys och separeras till olika sätt att uträtta ärenden för olika grupper. Delaktighet som beaktar minoriteter och grupper i svagare ställning ända från utvecklingsprocessens början bidrar till att säkerställa att tjänsterna är jämlika för alla. Samtidigt stärker delaktigheten förtroendet i hela samhället. Inkluderande hjälper till att identifiera de verkliga behoven av tjänster som kan digitaliseras och automatiseras.



Med hjälp av kunskapsbaserad ledning och segmentering kan vi identifiera den allt mångsidigare kundkretsens servicebehov.

Slutsatser

Interoperabilitet och data

Betydelsen av kvantitativ och kvalitativ data samt forskning inom serviceutvecklingen ökar i fortsättningen allteftersom medborgarnas livscykel från barndom till vuxen ålder är alltmer olika sinsemellan. Interoperabiliteten och användningen av grundklossarna för digital infrastruktur i hela den offentliga förvaltningen spelar också en nyckelroll. Förmågan att identifiera gemensamma, viktiga hävstångspunkter eller knutpunkter som främjar den digitala övergången, såväl inom tekniken som i den samhälleliga verksamhetsmiljön, förutsätter lyhördhet även av de offentliga aktörerna.

Ur ett ämbetsverks synvinkel kan ett ärende vara för litet, men vid gemensamma ansträngningar kan det ses som verkningsfullt för hela samhället. Exempel på fungerande samutvecklingsprojekt är Suomi.fi-handböckerna som behandlar olika livsskederna och som utarbetas i samarbete mellan den privata, offentliga och tredje sektorn. Även kunder som behöver stöd och sårbara grupper, såsom personer med ett främmande språk som modersmål eller personer som hotas av utslagning, behöver ofta tväradministrativ hjälp. Samtidigt ska man beakta de grundläggande friheterna och rättigheterna samt informations- och individskyddsaspekterna i anslutning till profilerande och personifierande tjänster.

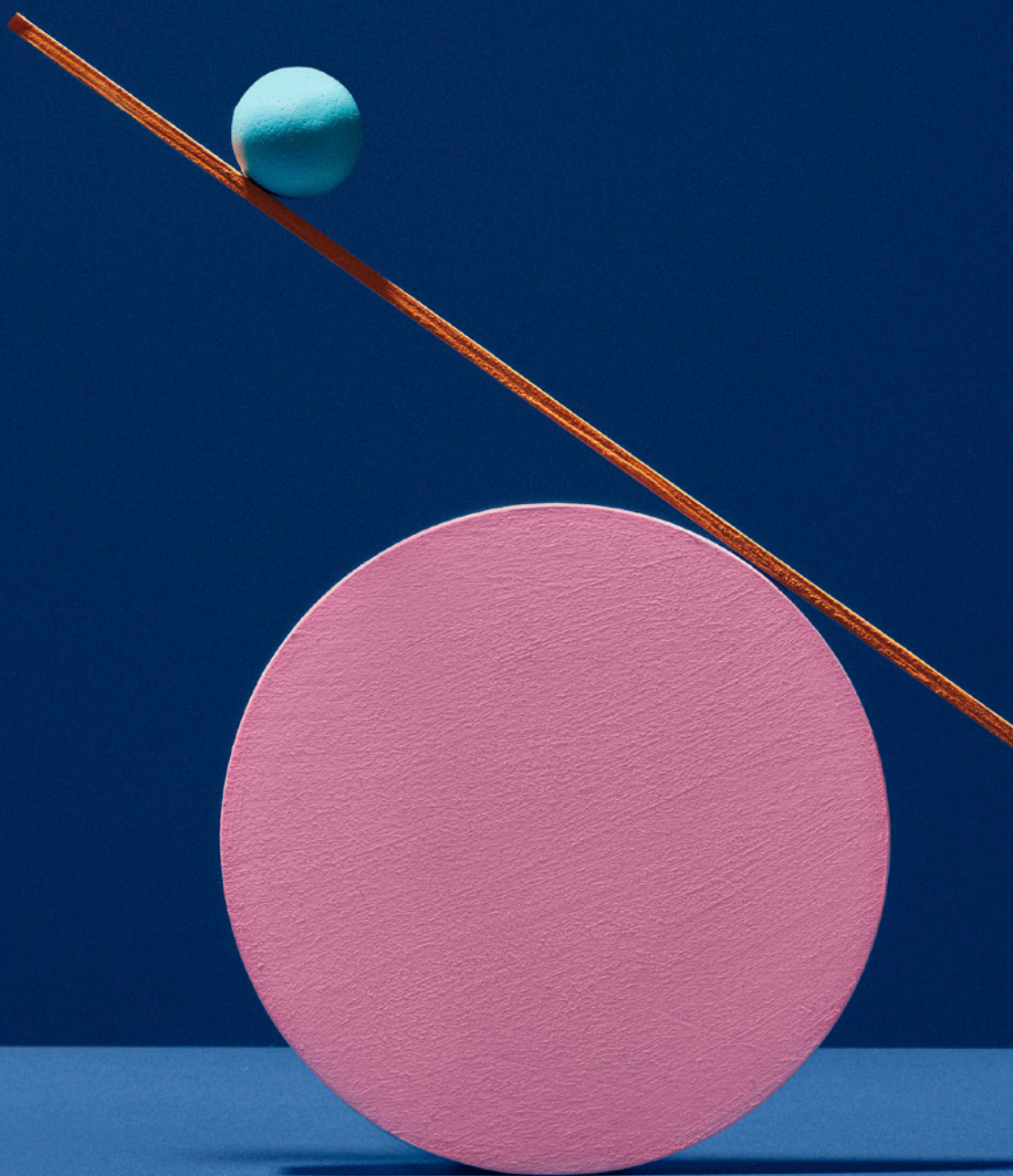
Skräddarsydda digitala tjänster

I takt med att befolkningen blir mångsidigare kan digitala tjänster erbjudas bättre till olika målgrupper med hjälp av nya tekniker. På så sätt kan tjänsterna individualiseras kostnadseffektivt för olika målgrupper: till exempel möjlighet att uträtta ärenden på det egna modersmålet, bättre beaktande av tillgängligheten eller anpassade användargränssnitt. Med hjälp av kunskapsbaserad ledning och segmentering kan vi identifiera den allt mångsidigare kundkretsens servicebehov. På så sätt kan den offentliga förvaltningen betjäna kunderna och mer aktivt styra digikunniga medborgare till de mest effektiva servicekanalerna, till exempel med hjälp av Suomi.fi-meddelanden och annan kommunikation.

Användargränssnitten är i nyckelposition. Man har övergått från textbetoning till visualitet och röststyrning, men via det naturliga språket går man tillbaka till ett mer inkluderande textbaserat språk. Om tjänsterna inte har genomförts väl är det till exempel med hjälp av artificiell intelligens, tredje parters applikationer och öppet material möjligt att skapa alternativa sätt att använda tjänsterna. Till exempel är det redan nu möjligt att tolka eller ansöka om stöd utifrån anvisningarna för generativ artificiell intelligens.

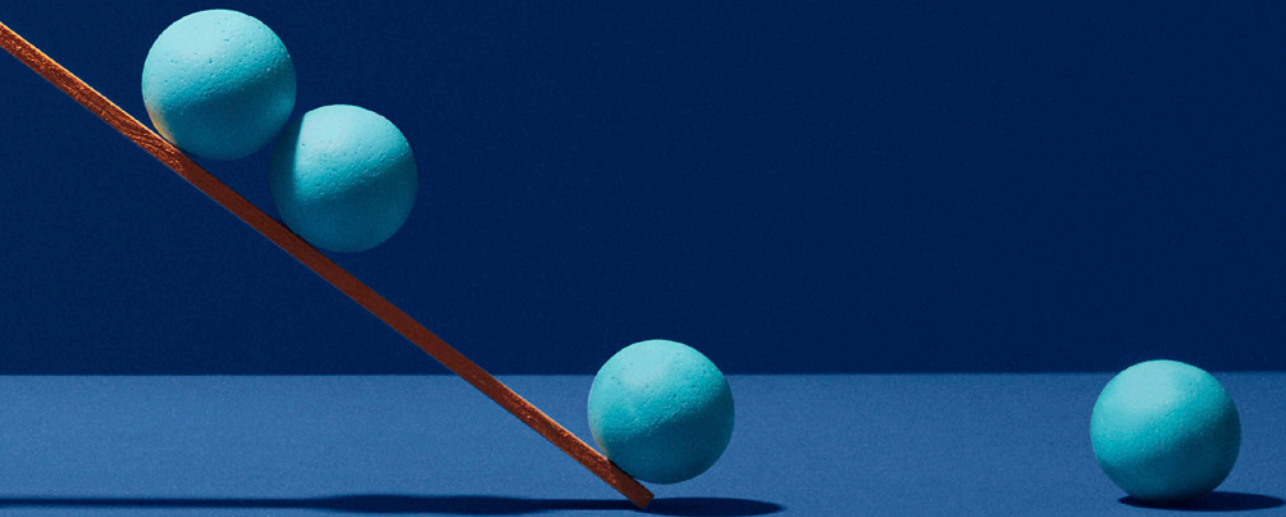
Förtroende är framtidens trumfkort

Det finländska samhällets globalt sett exceptionella förtroende medborgarna emellan och för institutionerna utgör en viktig resurs. OECD har identifierat "den finländska paradoxen", enligt vilken det finns ett stort förtroende i Finland, även om finländarna involveras minst i utvecklingen av förvaltningen jämfört med alla OECD-länderna i helhet. OECD påpekar också att Finland behöver dialog och inkluderande metoder för gemensam praxis och standarder inom den offentliga förvaltningen. För att upprätthålla förtroendet måste man se till att medborgarnas och andra intressenters delaktighet i planeringen av tjänsterna verkligen leder till förändringar. Dialog och tillit behövs för att vi ska ha världens smidigaste offentliga tjänster även i framtiden.



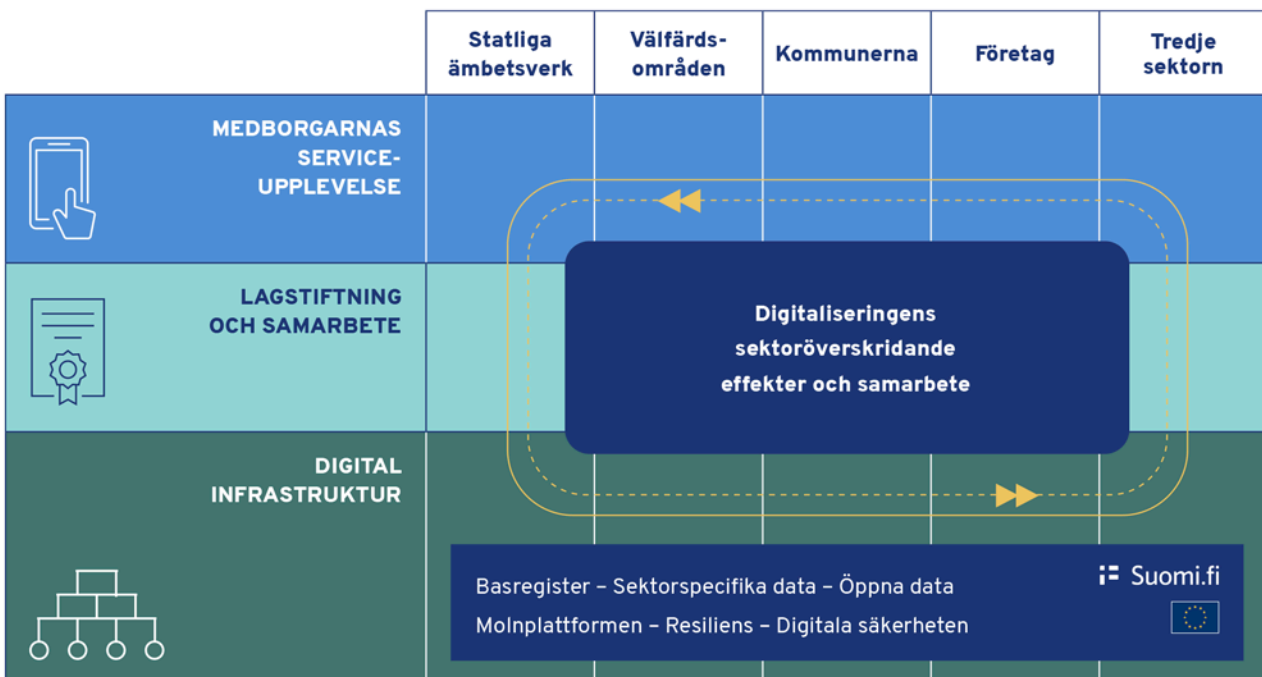
Med hjälp av artificiell intelligens, tredje parters applikationer och öppet material möjligt att skapa alternativa sätt att använda tjänsterna.

Betydelsen av kvantitativ och kvalitativ data samt forskning inom serviceutvecklingen ökar i fortsättningen.



Digital infrastruktur kräver underhåll och utveckling

Finland är ett föregångarland inom digitalisering, där den digitala infrastrukturens betydelse i samhället har ökat så att den är jämförbar med den traditionella fysiska infrastrukturen, såsom vägnätet, energidistributionen, vattenförsörjningen och avfallshanteringen. När den digitala infrastrukturen dock delvis är immateriell märker man inte alltid hur nödvändig den är som en förutsättning för samhällets funktioner. Även den digitala infrastrukturen behöver kontinuerligt underhåll och utveckling så att den inte vittrar sönder. I vår nuvarande digitala infrastruktur finns redan en samlad reparationsskuld som bör kunna beaktas bättre i samhällets ekonomiska satsningar. Det dyraste alternativet är att vi inte satsar på den digitala infrastrukturens funktion, säkerhet och användbarhet.



Källor

Källorna som använts som grund för Digihumaus-rapporten hittar du på adressen dvv.fi/digihumausrapporten2024.

Befolkningen åldras och blir mångfaldigare

- *Finland åldras, blir mångsidigare och blir mer mångspråkigt.*
- *Den offentliga förvaltningen kommer i framtiden att ha en mycket mångsidig kundkrets.*
- *När digitaliseringen effektiviserar den offentliga förvaltningens verksamhet måste man i reformarbetet komma ihåg att vara kundorienterad och tväradministrativ.*
- *Lösningarna ska grunda sig på interoperabilitet, en fungerande digital infrastruktur och skräddarsydda tjänster.*
- *Att upprätthålla förtroendet är ett viktigt värde i framtiden.*

