

Linjedragning om digitalisering

VERKSAMHETSMILJÖ

Digitalisering är samhällets megatrend. Vår nutida verksamhetsstrategi ger en bra grogrund för att främja digitalisering inom Finlands Röda Kors. Verksamhetsstrategin betonar speciellt utvecklingen av de frivilligas och hjälpbehövandes digitala service. Utgångspunkten för utvecklingen av digitala tjänster är alltid behovet av hjälp. Digitala tjänster gör det möjligt att effektivt identifiera och till och med förutse förändringar i behovet av hjälp. Verksamhetsstrategin 2024–2026 identifierar förändringar i verksamhetsmiljön: "Vi når allt oftare hjälpmottagare och frivilliga på nätet. För detta ändamål har organisationen en verksamhetsmodell för näthjälp som motsvarar behovet samt fungerande webbplattformar." "Målet med digitaliseringen är att stödja en effektiv avdelnings- och frivilligverksamhet inom Röda Korset och en förändring av verksamheten. Vi använder gemensamma digitala system och verksamhetssätt aktivt på alla nivåer i organisationen." "Vi utvecklar verksamhetssätt för att skapa en lägesbild av behovet av hjälp och av våra resurser för att hjälpa i akuta hjälpsituationer. Vid behov kan vi också svara på hjälpbehovet i Finland genom att utnyttja webbaserad utbildning och näthjälp." Den omfattande övergången till distansarbete och -studier som orsakats av coronaviruspandemin har medfört nya digitala kommunikations- och samarbetsplattformar i mångas vardag. Möjligheterna för redskap som baserar sig på den digitala tekniken var redan innan coronatiden mera vittgående än den digitala dokumenteringen, och påverkade digert till exempel samarbetssätten, beslutsfattandet och resultatmätningen. Som ett resultat av coronapandemin har även organisationers frivilligverksamhet flyttat till internet, till exempel när det gäller utbildning. Hjälpmottagare, som till exempel ungdomar i behov av hjälp och stöd, nås i allt större utsträckning på nätet. Grannhjälp, talkoverksamheten och kampanjer som organiseras utanför den traditionella organisationsverksamheten drar nytta av plattformar för sociala medier som ständigt förnyas.

Betydelsen av ledning genom information betonas också i samhället. Systematisk insamling, lagring och utnyttjande av data är en förutsättning för utvecklingen av verksamheten. Dataskyddslagstiftningen kräver noggrann och ändamålsenlig behandling och lagring av data. Regleringen för digitaliseringen utvecklas ständigt. Vid sidan av digitaliseringen påverkar samhällets många andra företeelser samtidigt Röda Korsets verksamhet. Allt öppnare kommunikation och kommunikation i realtid förväntas av organisationerna. Organisationerna förväntas också reagera allt snabbare på samhällets förändringar. Finansierarna och medborgarna förväntar sig allt pålitligare information från organisationerna om hur effektiv deras verksamhet är.

Ett av de mest betydande fenomenen som påverkar och påskyndar digitaliseringen är den ökade användningen av artificiell intelligens, som bland annat syns genom att det blir vardagligare att utnyttja stora språkmodeller. Med hjälp av artificiell intelligens kan man analysera stora mängder data snabbt och exakt, vilket möjliggör bättre beslutsfattande och allokering av resurser. Dessutom kan lösningar baserade på artificiell intelligens, såsom chattrobotar och automatiska kundservicesystem, förbättra användarupplevelsen genom att tillhandahålla snabb och personlig service dygnet runt. När man utnyttjar artificiell intelligens kan anställda och frivilliga också få mer tid att koncentrera sig på uppgifter som har större verkan, är mer krävande och omfattar mänsklig växelverkan. År 2024 tog Röda Korset i bruk en anvisning om att utnyttja artificiell intelligens i arbetet. Precis som för andra verktyg måste man alltid först definiera objektet och den eftersträlvade nyttan när man skaffar och börjar använda funktioner eller applikationer för artificiell intelligens. När man använder artificiell intelligens ska man alltid beakta etik och ansvar och se till att användningen inte orsakar mänsklig, miljömässig eller annan skada. Under de kommande åren kommer effekterna av artificiell intelligens att öka ytterligare, då den blir en del av teknikerna och processerna även i fråga om kreativa arbeten, såsom planering.

Utvecklingen av digitala system och förändringen av verksamhetssätt som möjliggjorts av den digitala tekniken måste utvärderas även ur de parallella trendernas synvinklar i samhället. Alla förändringar medför nya risker, så även digitaliseringen. Risker relaterade till digitalisering på strategisk nivå kan uppstå i en



situation i vilken vi inte hinner med i den allmänna utvecklingen inom organisations- och frivilligområdet. Risken med ett för snabbt framskridande kan vara en ogenomtänkt prioritering eller ett kortsynt teknologival. Speciellt prioriteringar och resurseringar som gäller digitalisering, som gjorts av organisationen för att kontrollera risker, ska förberedas väl. Risker relaterade till digitalisering identifieras och hanteras som en del av Finlands Röda Kors riskhanteringssystem, med särskild uppmärksamhet på dataskydd- och dataskyddsfrågor.

BETYDELSEN AV DIGITALISERINGEN OCH MÅLET MED DIGITALISERINGENS LINJEDRAGNING

Som en följd av förändringarna i verksamhetsmiljön och Röda Korsets utvecklingsarbete, har betydelsen av digitaliseringen betonats ytterligare sedan linjedragningen av organisationens digitalisering godkändes för första gången i april 2020. Digitaliseringen har blivit en förutsättning för att organisationens biståndsverksamhet ska kunna fortsätta. Finlands Röda Kors måste kunna dra nytta av digitaliseringen för att uppnå de mål som ställts upp i verksamhetsstrategin. Verksamhetsstrategin förutsätter att behoven samtidigt beaktas bland de aktörer och hjälpbehövande som befinner sig utanför de digitala tjänsterna. De principer som identifierades i april 2020 har styrt verksamheten på ett ändamålsenligt sätt och de gäller fortfarande i huvudsak oförändrade även i linjedragningen som uppdaterades i januari 2025. Målet för Finlands Röda Kors linjedragning om digitalisering är fortsättningsvis att ge riktlinjer för att uppnå Finlands Röda Kors strategiska mål om att utveckla nödvändiga digitala tjänster. En gemensam uppfattning om digitaliseringens betydelse och möjligheter möjliggör ett långsiktigt beslutsfattande och prioriteringar. Med hjälp av linjedragningen kan vi kontrollera förändringar gällande digitaliseringen samt identifiera och behärska risker gällande den.

PRINCIPER FÖR UTVECKLING AV DIGITALISERING INOM FINLANDS RÖDA KORS

1. DE FRIVILLIGAS TJÄNSTER PLANERAS TILLSAMMANS

Speciellt de tjänster som planeras för de frivilligas användning planeras tillsammans med de frivilliga. Även helheten av frivilligas digitala tjänster utvecklas i samarbete med de frivilliga och riktlinjerna för utvecklingen kommuniceras öppet. I planeringen observeras förutom de frivilligas också hela gemenskapens förväntningar, även hjälpmottagarnas. Genom den gemensamma planeringen förstår vi bättre vad tjänsternas användare behöver. Som den gemensamma planeringens hjälpmedel används till exempel statistikuppgifter som fås med hjälp av enkäter och system, intervjuer eller gemensamma planeringsdagar. Det kräver ny kompetens och även nya ledningssätt av de anställda för att förstå behoven och planera tjänsterna som grundar sig på dessa behov. Digitala samarbetsplattformar är också lämpliga för gemensam utveckling av icke-digitala tjänster.

2. MAN STÖDER FRIVILLIGVERKSAMHETENS FÖRÄNDRING MED DIGITALA SYSTEM

Finlands Röda Kors samlar aktivt data om omfattningen och kvaliteten på sin verksamhet. Data, som används av både anställda och frivilliga, är ett viktigt redskap för ledarskap inom alla organisationsnivåer. Det är viktigt att data anpassas till olika användargrupperns behov, och med hjälp av den kommunicerar man frivilligverksamhetens utveckling, ändringar och betydelse både till de frivilliga och samhället. Genom att utnyttja data kan organisationens verksamhet styras på ett alldeles nytt sätt. Också nu berättar varje ny frivillig om sitt eget intresse och sitt kunnande. Då vi vet detta kan vi vid behov rikta verksamheten just till dem. Med hjälp av ledning genom information kan man tillgodose behovet av hjälp snabbare och ändamålsenligare. Digitala plattformar möjliggör öppen information inom organisationen och bra praxis sprids och utvecklas effektivare.

Även Röda Korsets verksamhetsstödjare, finansiärer och bidragsgivare behöver information om framgången i vårt arbete. En systematisk datainsamling och hantering skapar förutsättningar för automatik och användning av artificiell intelligens. Våra system producerar data även om de delområden inom frivilligverksamheten med vilka digitala tjänster är det primära sättet att stödja de frivilligas verksamhet. De digitala systemen erbjuder redan nu en plattform för frivilligverksamheten och -nätverken som inte är bundna till tid och rum. Digitaliseringen möjliggör en förändring av trenderna inom frivilligverksamheten, såsom ett ökat behov av näthjälp och att engångsfrivillighet blir vanligare.



3. I BEREDSKAPSORGANISATIONENS DIGITALISERING FÖRBEREDER MAN SIG I FÖRVÄG PÅ UNDANTAGSSITUATIONER

De digitala lösningarna planeras med beaktande av att Röda Korset är en beredskapsorganisation vars verksamhet ställer särskilda krav på digitala system. Genom att använda verksamhetssätt som drar nytta av digitaliseringen anpassar vi oss snabbare till exceptionella hjälpsituationer som kräver nytt agerande. De verksamhetsstödande systemen måste planeras så att de – eller deras reservsystem – fungerar under sådana undantagsförhållanden vilka man annars också förbereder sig för. I planeringen och anskaffningen fäster man speciell uppmärksamhet vid frågor gällande datasekretess och datasäkerhet, man förbereder sig för möjliga problemsituationer och övar sig i förväg hur man ska agera i dylika situationer.

4. DIGITALISERING ÄR NUTIDA ORGANISATIONSKUNNANDE PÅ ALLA ORGANISATIONSNIVÅER

Digitaliseringen har många roller i en omfattande och multiprofessionell organisation. I en avdelning kan det fortfarande innebära ibruktagandet av sociala medier. I en arbetstagarorganisation påverkar digitaliseringen redan nästan alla arbetsuppgifter, till exempel som nya verksamhetssätt, system, informationskällor och kommunikationskanaler. Mera omfattande insamling, hantering och analys av data än tidigare förändrar Röda Korsets anställdas och frivilligas uppgifter och kräver nytt kunnande. Det hör till arbetsbeskrivningen för allt fler anställda att delta i utvecklingen av digitala tjänster och ansvara för systemen i produktionen. Rollerna, verksamhetssätten och kommunikationen som är relaterade till databehandling kan förändras snabbt under de kommande åren och utvecklingen måste övervakas aktivt. Detta kräver kontinuerlig utveckling av kunnande, verksamhetssätt och ledning. Digitaliseringen är inte den enda förändringen som påverkar Röda Korsets verksamhet. Organisationens verksamhet påverkas samtidigt av dataskyddsfrågor och ändringar i reglering, finansiärers krav eller myndigheternas verksamhet. Den övergripande effekten av förändringarna ska kontinuerligt utvärderas som en del av den allmänna verksamhetsplaneringen.

5. MAN STÖDER DE FRIVILLIGA I ANVÄNDNINGEN AV VÅRA DIGITALA TJÄNSTER

Inte ens den bästa tjänsten som planerats med de frivilliga är problemfri. Var och en av oss är olika som användare av digitala tjänster. Nya system planeras från början med användaren i åtanke, med hänsyn till olika behov och tillgänglighet. Vi erbjuder frivilliga, medlemmar och bidragsgivare stöd i användningen av digitala tjänster. Stöd kan erbjudas i möten och skolningar eller på distans per telefon eller via chatten. Det digitala kunnandet och stödjandet av andra i användningen av digitala system är i framtiden en del av organisationskunnandet även i avdelningar och bland frivilliga.

6. VI UTVECKLAR TJÄNSTER GENOM ATT UTNYTTJA EXISTERANDE LÖSNINGAR OCH DE TEKNIKER VI UPPTÄCKT FUNGERAR

Vi försöker ofta lösa problem som andra redan stött på tidigare. Planeringen av datasäkra och lättanvända digitala tjänster tar ofta mycket längre tid än vad användarna skulle vänta sig. Ett byggnadsarbete som redan en gång påbörjats är svårt att få helt färdigt och kontinuerlig fortsatt utveckling kräver resurser. Man kan stöta på en sådan här situation på lokal nivå eller landsomfattande. Utvecklingsarbetet relaterat till digitalisering måste därför grunda sig på befintliga system och lösningar. Även när vi utnyttjar artificiell intelligens bedömer vi alltid först hur funktionerna för artificiell intelligens lämpar sig för våra behov i teknikerna vi redan använder. Ifall de existerande systemen inte motsvarar organisationens behov måste resurserna för system som byggs från början vara tillräcklig, och man måste förbereda sig på ibruktagandet av systemen samt dess livscykel.

I framtidens utvecklingsarbete måste man observera enhetlighet mellan myndighetsinformationens struktur och systemen ifall det skulle behövas för informationsflödet och rapportering i speciellsituationer. Man måste följa utvecklingen av artificiell intelligens och andra nya teknologier aktivt även utanför organisationssektorn och som en del av den internationella rörelsen. Om möjligt planerar och förhandlar vi om utvecklingen tillsammans med andra nationella föreningar samt med det internationella förbundet och den internationella kommittén. Befintliga lösningar, teknologier och licensavtal utnyttjas effektivt när vi har ett bra, långsiktigt samarbete med aktörer inom it-branschen och medlemmar i den internationella rörelsen.



7. RÖDA KORSET BEHANDLAR DATA LÄMPLIGT OCH RÄTTVIST. VI FÖRUTSER EFFEKTERNA AV REGLERINGEN.

Vi samlar och lagrar enbart data som är nödvändig och nyttig för Röda Korsets verksamhet. Speciellt insamling, lagring, hantering och avlägsnande av personuppgifter är öppet och transparent för personen i fråga. Det är lätt att använda identifiering av både anställda och frivilliga i digitala tjänster. Identifieringen genomförs centrerat på ett sätt som möjliggör avlägsnande och hantering av alla personuppgifter ifall personen i fråga kräver det. Ifall Röda Korsets frivilliga eller anställda i sina uppgifter använder andra organisationers eller aktörers digitala tjänster, strävar vi efter att i första hand även i dem använda vår egen identifiering.

Röda Korsets webbtjänster kan användas av vem som helst och deras innehåll är förståeligt. Vid ny upphandling av offentliga webbtjänster och system för frivilliga förbinder vi oss till en hög tillgänglighetsnivå. År 2025 innebär detta AA-nivå i standarden WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) 2.1. Regleringen om dataskydd, artificiell intelligens och tillgänglighet ger riktlinjer för utvecklingen av digitala system och stöder en ändamålsenlig användning av dem. Vi följer det internationella förbundets anvisningar till exempel i fråga om att börja använda artificiell intelligens på ett etiskt och ansvarsfullt sätt. Vi förutser ändringar och effekter relaterade till regleringen av digitalisering. Genom förutseendet kan vi rikta utvecklingsresurserna på ett ändamålsenligt sätt och säkerställa tillräckligt kunskande.

FRAMGÅNG I DIGITALISERINGEN ÄR EN FÖRUTSÄTTNING FÖR ATT FINLANDS RÖDA KORS BISTÅNDSVERKSAMHET SKA FORTSÄTTA

Utnyttjandet av digitaliseringen är en förutsättning i verksamhetsstrategin samt för att Röda Korset och Röda Halvmånens föreningar ska förverkliga de mål som linjedragits i det internationella förbundets strategi. Digitaliseringens linjedragning ska ta hänsyn till eventuella ändringar i dessa dokument. På detta sätt försäkras vi oss om att möjligheterna som digitaliseringen skapat utnyttjas i organisationens verksamhet, och att utvecklingen rör sig åt rätt håll för att uppnå målen. Digitaliseringens linjedragning bör kontrolleras varje år på grund av verksamhetsmiljöns snabba förändring. Omsättningen av principerna för linjedragningen om digitalisering i praktiken säkerställs i samband med att verksamhetsplanerna utarbetas för Finlands Röda Kors alla organisationsenheter.

Sekretess:	Offentlig
Ägare:	Aleksi Aalto, centralbyrån
Version:	1.0.
Senaste uppdatering:	31.1.2025
Godkännare:	Finlands Röda Kors styrelse
Godkännande:	31.1.2025, protokoll 01/2025