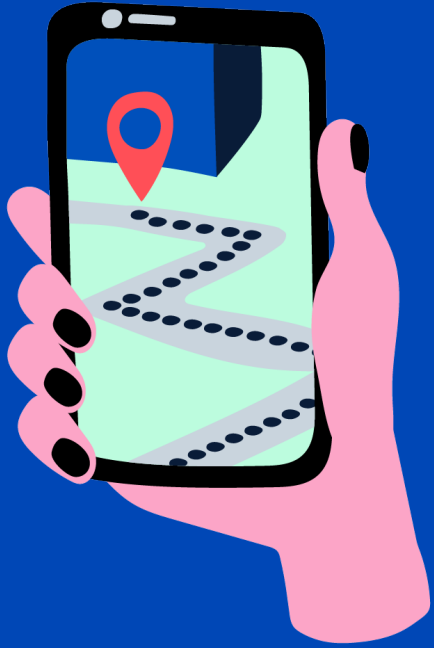




Tillsammans skapar vi Berättelsen om Esbo

Den Digitala agendan 3.0



Esbo växer, blir mångsidigare och åldras – behovet av tjänster ökar

I takt med att Esbo växer måste staden svara på många olika utmaningar, bland annat:

- förebygga utslagning bland unga
- ta hand om sysselsättning och integration
- säkra flerspråkiga, tillgängliga och smidiga tjänster
- skapa en funktionell och smart stadsmiljö och vidta klimatåtgärder, och
- locka investeringar, öka skatteintäkterna och se till att företagen stannar i Esbo.

I takt med att behovet av tjänster ökar och världen förändras underlättar digitaliseringen av tjänster och ny teknik vardagen. Invånarna och kunderna förväntar sig tjänster som är oberoende av tid, plats och språk.





”Vi uppmuntrar alla till samutveckling genom att pröva och tillsammans skapa Berättelsen om Esbo.”
Jukka Mäkelä, stadsdirektör



Digitala agendan 3.0 - målet är ett smidigare Esbo

Digiagenda 3.0 är Esbos försöksprogram för att främja:

- digitalisering av kommunala tjänster
- användning av ny teknik och nya arbetssätt
- inkludering och digital jämlikhet, och
- tjänsternas produktivitet och kostnadseffektivitet.
- Skapa smidiga och mångsidiga tjänster

Försöksverksamheten är ett sätt för att svara på stadsgemenskapens utmaningar och förändringar. Försöken producerar värdefull information och hjälper till att hitta lösningar som kan utnyttjas i flera olika tjänster.

Vi stärker försökskulturen och utvecklar staden. Vi bjuder in invånare och kunder, organisationer, företag och läroanstalter att delta.





Digiberättelsen

Esbos digivision

Smarta och proaktiva digitala tjänster fungerar som påskyndare av förnyelsen i Esbo.

De producerar önskvärda tjänster för esbobornas och kundernas behov och säkerställer produktiviteten och effektiviteten i tjänsteproduktionen.

Digiberättelsen

I Esbo fungerar vardagen smidigt med riktade och proaktiva digitala tjänster oberoende av tid och plats. Digitala tjänster kompletterar och effektiviserar stadens tjänster och beaktar invånarnas och kundernas olika behov.

Vi investerar i en bra digital medarbetarupplevelse med verktyg som är lämpliga för jobbet och automatiserade och intelligenta processer.

Digitala tjänster förbättrar stadsgemenskapens livskraft. Med hjälp av digitaliseringen påskyndar Esbo stadens ekologiska, sociala, ekonomiska och kulturella hållbara utveckling på ett ansvarsfullt sätt.



Fokusområden på stadsnivå för att främja digitaliseringen

Fokusområdena fungerar som vägvisare för digitala utvecklingen inom sektorerna.



Huvudteman skapar ett mångsidigare och smidigare Esbo

Toppteman:

- Hållbar förnyelse av tjänster och funktioner genom att identifiera digitala lösningar och nödvändiga förmågor
- Smidiga digitala tjänster och kundservice
- Främjande av digital jämlikhet och digital kompetens
- Säkerställande av en smidig servicestig mellan staden och välfärdsområden
- Smidigt arbete med kompatibla (digitala) verktyg och effektivt utnyttjande av information.



Så fungerar Digitala agendan 3.0

Genom försök söker vi alternativa lösningar på Esbos utmaningar och samlar insikter för framtiden.

Program:

- samlar in och förfinar idéer om nya försök
- genomför utvalda försök och forskningsprojekt tillsammans med invånare, kunder, stadens personal och samarbetspartner
- utvecklar processen, verktygen och utvärderingsmetoderna
- främjar kompetens samt delar och utbyter erfarenheter och lärdomar – det är tillåtet att försöka och till och med misslyckas.

Digitala agendan 3.0 pågår 6/2022–5/2025.



Fördelar och samarbetsmöjligheter för alla stadsbor

Företag

- Lärande och delaktighet
- Synlighet och rykte (referenser)
- Nya samarbetspartners
- Ekonomiska fördelar

Forskningsinstitut

- Lärdom
- Synlighet och rykte
- Deltagande och nya samarbetspartners
- Ekonomiska fördelar

Organisationer

- Delaktighet och inflytande
- Lärdom
- Rykte och gemenskap
- Ekonomiska fördelar

Utbildningsinstitutioner

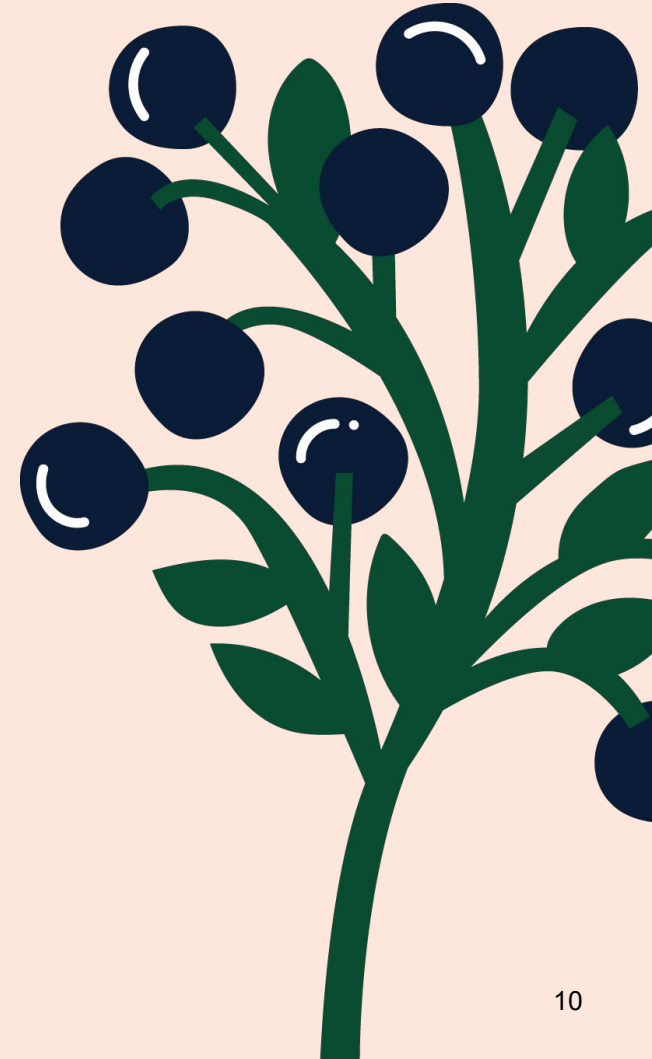
- Lärande och delaktighet
- Synlighet och rykte
- Ekonomiska fördelar

Invånare och kunder

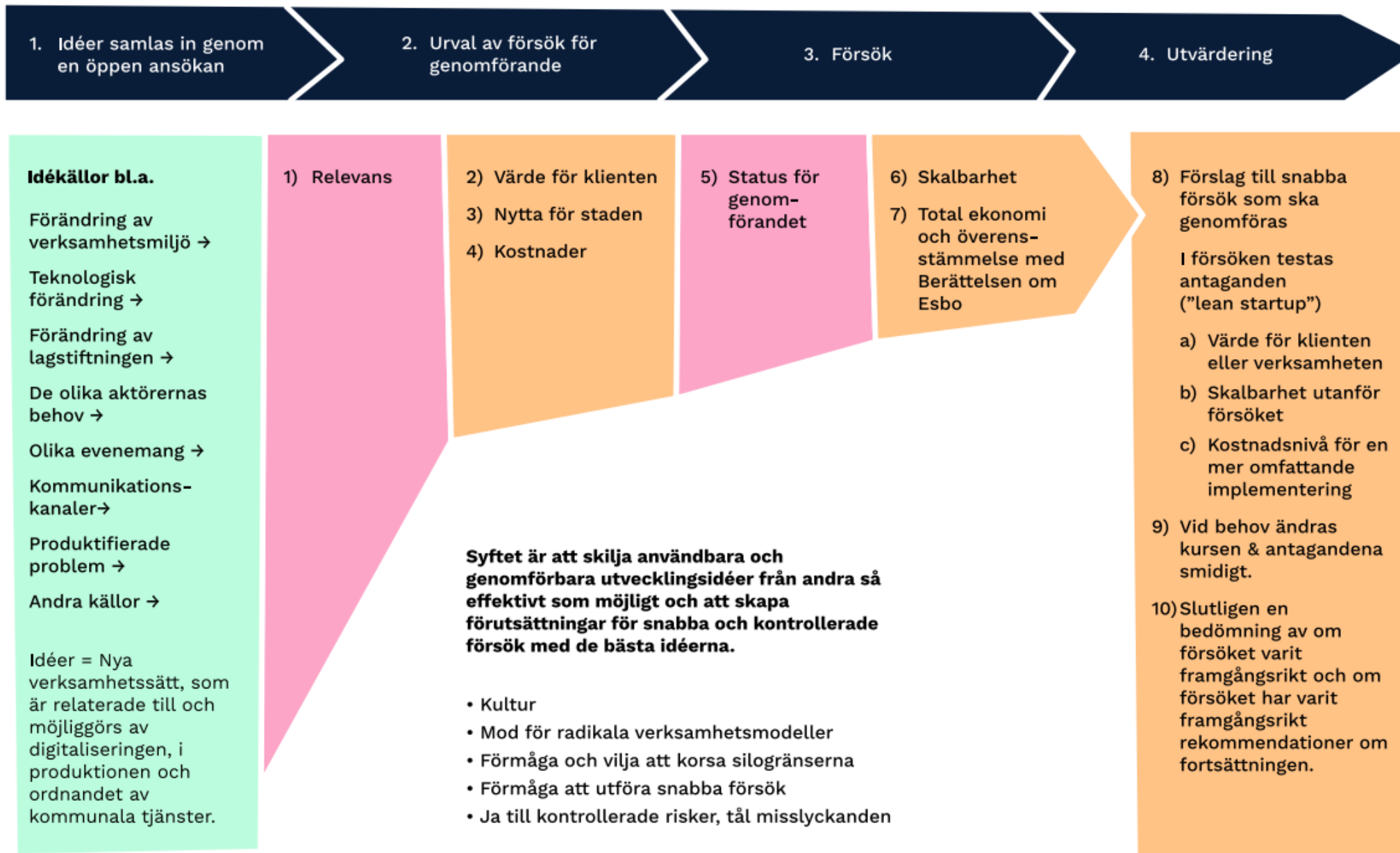
- Delaktighet och inflytande
- Lärande
- Gemenskap
- Smidigare vardagsliv

Esbo stad

- Lärande och delaktighet
- Inflytande och rykte
- Förutseende och alternativa lösningar
- Synergi och skalbarhet
- Nya samarbetspartners
- Förstärkning av experimentkulturen och staden som tjänst -tanken



Processen



Några steg i processen

1. Idéer samlas in med en öppen ansökan

Vi samlar in utmaningar och idéer och förfinar idéer både inom organisationen och i Esbogemenskapen genom öppen sökning av idéer.

Vid brainstormingexperiment kartläggs behov, nytta, genomförbarhet och potential för skalbarhet.

Dataskydd och datasäkerhet beaktas genom att beskriva användningsändamål, databehov och databehandling.

Diskussioner om marknadsförändringar och kommunikation med personal, företag, sammanslutningar och invånare.



2. Val av experiment för genomförande

Prioritering, val av leveranssätt och upphandlingsförfarande:

- Småskalig upphandling med ramavtalsleverantör
- Små upphandlingar, anbudsinfordringar, konkurrensutsättningar eller motiverade direktupphandlingar
- **Utarbetande av försöksplanen och överenskommelse med genomförandepartnerna**

Försöksavtalet beskriver syftet med lösningen och behandlingen av data

- Grundar sig behandlingen av uppgifter på en lagstadgad uppgift eller på en uppgift som staden har åtagit sig
- Om personuppgifter kommer att behandlas under provningen
- Behov av dataaggregering
- **Meddelande om beslut om val av försök**

3. Försök

Lösningstestning, **systematiskt lärande och konsekvensbedömning**

Kommunikation med personal, företag, sammanslutningar och invånare

I händelse av en förändring uppdateras genomförandeplanen, avtalet och beskrivningen av databehandlingen **och riskbedömningen** utvärderas tillsammans med genomförandepartnerna



4. Utvärdering och lärande

Helhetsbedömning och identifiering av möjliga ytterligare vägar

Planering av upphandlingsförfarandet:

Utnyttja befintliga upphandlingskanaler

Använda sig av befintliga ramavtalsleverantörer

- Konkurrensutsättning för att hitta en lämplig partner
- Innovativ upphandling

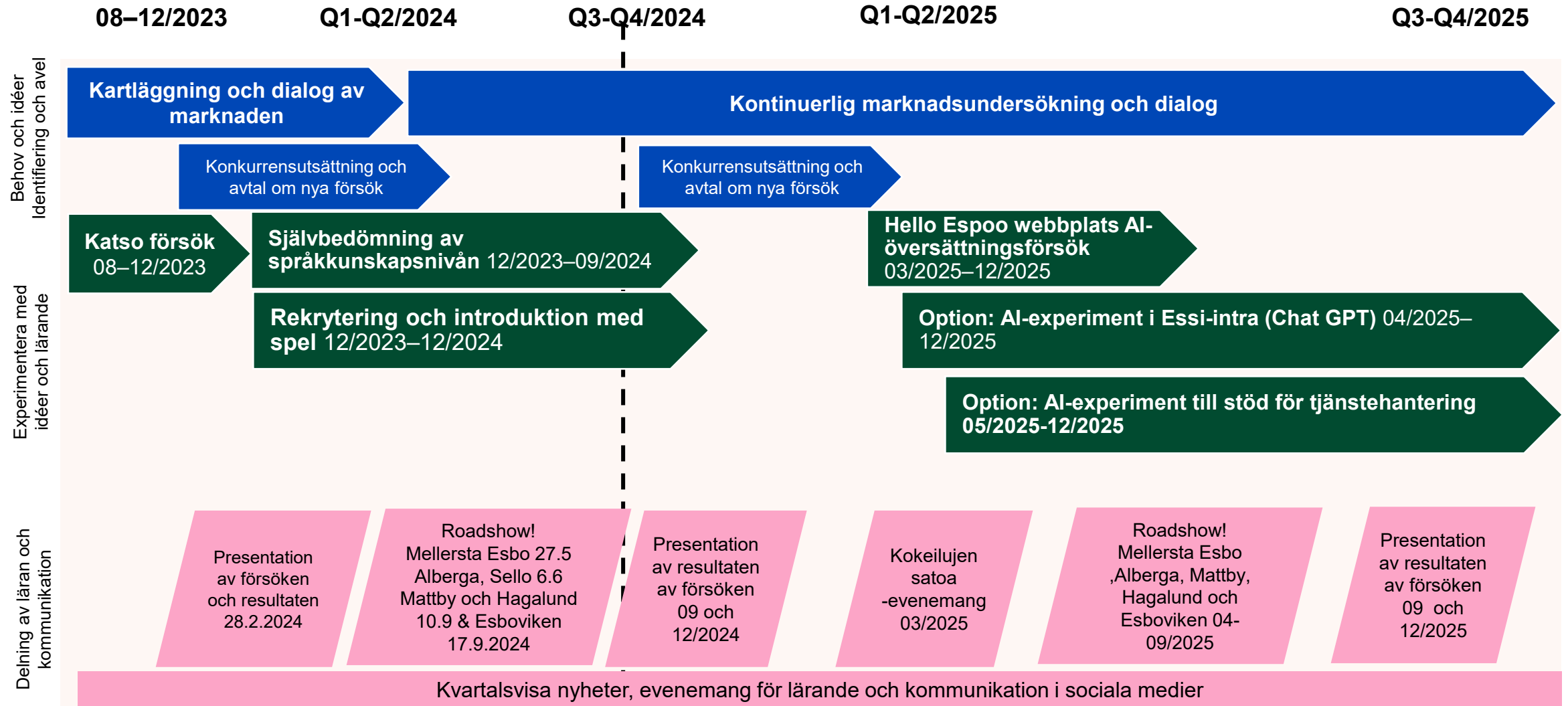
Definition av användningsändamålen för de lösningar som ska vidareutvecklas och beskrivning av databehandlingen

Grundar sig behandlingen av uppgifter på en lagstadgad uppgift eller på en uppgift som staden har åtagit sig

- Om personuppgifter behandlas
- Behov av dataaggregering

- Under försöken förbinder man sig inte att skaffa den lösning som ska testas
- I första hand implementeras och köps lösningen som en tjänst. Under försöket byggs eller produceras digitala lösningar sällan internt.
- Framgångsrika processer och försök kräver företaggaranda, uthållighet, systematik, tolerans för osäkerhet och förändring, tvärvetenskaplig kompetens, interaktion och kommunikation, incitament och lämpliga samarbetspartner

Digiagenda 2023–2025



Programmets nyckeltal

Resultat av Digital agendan 2.0 2015 - 2021



Digitala Agendan 3.0 2022 - 2025



Utforska Digitala Agendan 2.0

slutrappport

Sammanfattning

Syftet med programmet Den digitala agendan på stadens nivå var att utveckla Esbo stads tjänster och verksamhetssätt genom att utnyttja försökskulturen och digitaliteten.

I programmets första skede utarbetade stadens utvecklingsnätverk utifrån Berättelsen om Esbo utvecklingslinjerna, medlen och åtgärderna samt förvaltningsmodellen för genomförandet av den digitala agendan för Det Digitala Esbo. Man sökte efter feedback på den digitala agendan från externa intressentgrupper till exempel genom sociala medier samt på ett öppet evenemang på fullmäktighuset i Esbo.

Esbo stads digitala agenda publicerades 2015 och där betonades kulturen med snabba försök, betydelsen för deltagande av utvecklare och kommunbor, öppnandet av data, förmågan att integrera datasystemen, utvecklingen av individuell service samt förbättringen av kostnadseffektiviteten med nya verksamhetssätt och modern teknologi.

En ledande idé har varit att hitta synergier och deras skalbarhet. Försöken har syftat till att identifiera lösningar och verksamhetssätt som skulle kunna betjäna många av stadens tjänster och funktioner.

Under programmet genomfördes tre öppna insamlingsomgångar av försöksförslag inom ramen för vilka hundratals utvecklingsidéer har tagits emot. Av dessa har 20 försök genomförts. Cirka 75 procent av försöken har haft effekter efter försöket, antingen har lösningarna vidareutvecklats eller påverkat stadens konkurrensutsättningar och upphandlingar. Försöken har genomförts tillsammans med flera funktioner och partner i

andan av samutvecklingen. Personalen vid Esbo, olika företag, forskningsinstitut och läroanstalter samt organisationer har deltagit i försöken och lärt sig av dem. Programmet Den digitala agendan har väckt nationellt och internationellt intresse och främjat Esbos rykte som föregångare och som stad och gemenskap som främjar försökskulturen.

Coronan har påverkat människornas umgänge och arbetssätt. Under denna undantagstid betonas innovativ verksamhet och vikt av funktionella digitala tjänster för en fungerande vardag. Programmets olika försök med onlinetjänster och chattbot stödde många av stadens funktioner, såsom distansundervisning och förebyggande av ungdomarnas marginalisering, samtidigt som de ökade kännedomen om företagstjänsterna och organisationsverksamheten. Under den svåra perioden lyckades försök genomföras även på distans. Detta motiverade och uppmuntrade experter och partner som arbetar med försök för att hitta nya kreativa lösningar.

”Vi uppmuntrar alla att samutveckla genom försök och göra tillsammans Berättelsen om Esbo.”

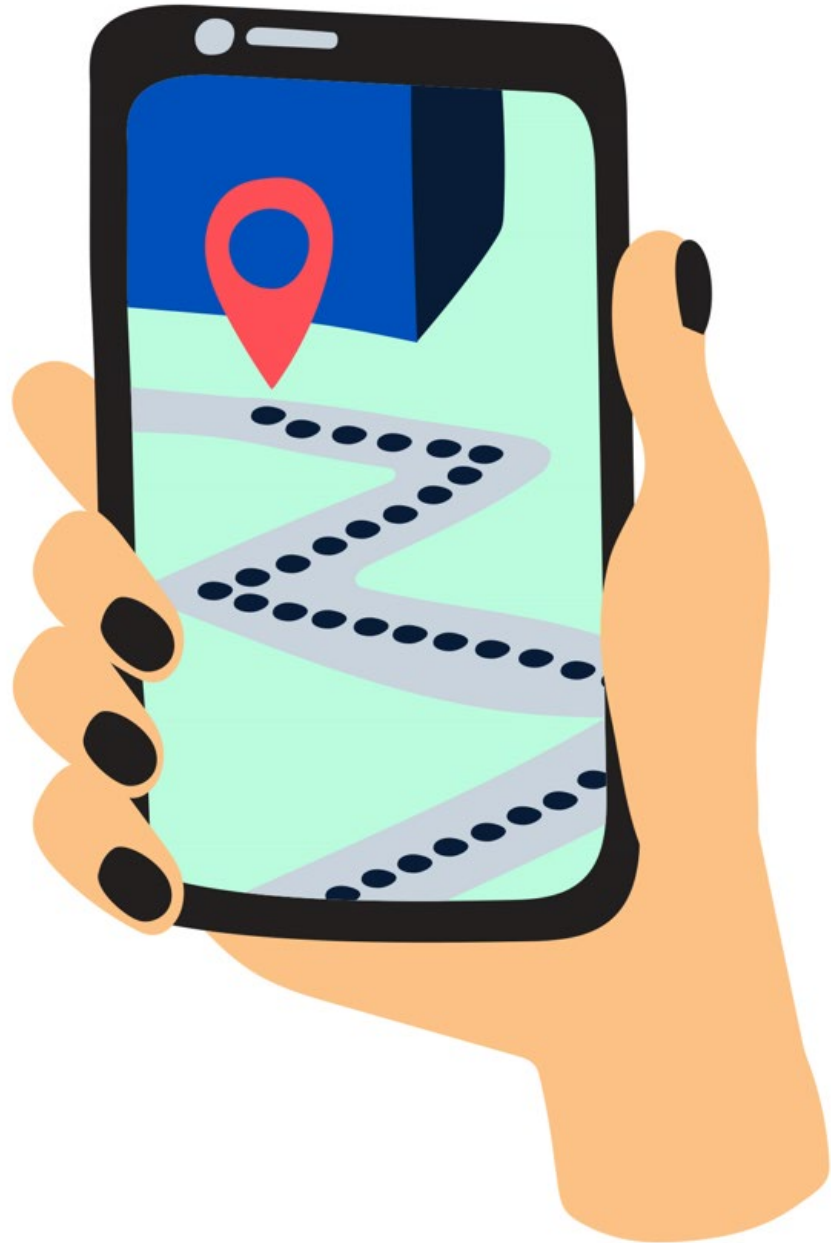
– Jukka Mäkelä, stadsdirektör

”Med experimenterade utveckling och nätverkssamarbete bygger vi en mer hållbar framtid.”

– Päivi Sutinen, serviceutvecklingsdirektör

Innehåll

Sammanfattning	1
1 Programmet genomförande	3
1.1 Översikt av programmet och dess framsteg	3
1.2 Organisering av programmet	7
1.3 Realiserade kostnader, finansiering och resurser	9
1.4 Programmets försök	9
2 Programmets resultat	40
3 Slutsatser om programmets framgång och centrala lärdomar	42
4 Framtidsutsikter och utvecklingsidéer	44
5 Bifogad ordlista	46



Exempel: En digital applikation testades på Servicetorget

På Iso Omenas servicetorg fanns ett behov av nya kanaler för kundrespons och deltagande.

Åren 2018–2019 testades en applikation för digitalt engagemang i Servicecentret.

Applikationen testades i en servicemiljö som en kontinuerlig interaktionskanal. Esbo ville testa hur olika användargrupper tar emot mobilapplikationen. Det visade sig att invånarna vill ha interaktion i realtid och personligt anpassad, riktad information.

Efter försöket vidareutvecklade Esbo inte applikationen, men försöket påverkade servicecentralens kundkommunikation. Lärdomarna från försöket har utnyttjats i utvecklingen av e-tjänster.

Exempel: Översättnings- och tolkningsprogram gjorde kundservicen enklare

Esbo stads sysselsättningstjänster testade en översättnings- och tolkningsapplikation 2020–2021.

I försöket undersöktes om appen kunde förbättra effektiviteten i frekventa servicesituationer.

Erfarenheterna av appen var goda. Appen klarade av att översätta till text och tal från finska till engelska, ryska och arabiska på ett tillräckligt bra sätt. Testet visade att röstkvaliteten är viktig, att personalen måste vara engagerad i att lära ut appen och att modersmålstalare måste kontrollera kvaliteten på översättningarna.

Erfarenheterna och lärdomarna från försöket kommer att utnyttjas i Esbo stads framtida översättnings- och tolkningslösningar. I framtiden är drömmen att ha en översättnings- och tolkningsapplikation som stöd för transaktioner och vardagssituationer.



Försöken 2023 - 2024

**Katso-försök:
Digitalisering av
material som främjar
åskådningsfostran**



**Rekrytering och
introduktion med
VR-lösningar**



**Självbedömningstest
av språkkunskaper i
finska**

Försök med digitalisering av material för åskådningsfostran

**5
Månader**

Katso-materialet testas
i 3 förskolor i oktober-december
2023

15

exempel på
åskådningar
110 Bild

Åskådningar diskuteras
i daghemmen i Esbo
varje dag.

Testarna beskrev materialet
med orden

**Lätt att använda
Viktigt
Nödvändigt**

Katso-materialet har
nästan **3000**
(småbarnspedagoger) och
10 000 (barn)
potentiella användare i
Esbo

96 %

Representanter för
exempelvyerna deltog
aktivt i genomförandet.

Försöket förverkligar målen i
berättelsen om Esbo

*"1 Esbo är en ledande stad inom
lärande och utbildning"*
" 2 Esbo betjänar hela Esbo "

Försöket stöder Esbo stads
digitaliseringsprioriteringar

*"3 Nödvändiga förmågor,
kompetenser och resurser för digital
förnyelse"*
*» 5 Smidigt arbete med förnyade
supportprocesser"*

Mål

Utveckla material för att främja åskådningsfostran och stödja integration, materialet finns både digitalt och i tryckt form.

Lärdomar

- Konkret material gör det lättare att öppna diskussioner om synpunkter
- Utbildare behöver mer utbildning i åsiktsfostran i takt med att mångkulturalismen ökar.
- Digitalt, visuellt och lättanvänt material kan användas som stöd även för spontana diskussioner.

Uppföljning

- Ge utbildning i åskådningsfostran och användning av Katso-material.
- Säkerställ materialets sökbarhet och aktivera användningen genom aktiv kommunikation.

Försök med digitalisering av material för åskådningsfostran

Genomförs av experter inom småbarnspedagogik i Esbo och tre enheter:

- Metsola
- Koulumestari
- Kirsti

Försöket genomfördes i samarbete med företaget JokaLapsi i Esbo 08-12/2023. Ägare av småbarnspedagogiken var Virpi Mattila och kontaktperson Satu Nerg-Ohman.

Mera information: satu.nerg-ohman@espoo.fi

Instruktionsvideo på finska (Youtube) 

Katso-webbplats 

"Materialet ger nya perspektiv på åskådningsfostran."

"Utan det här materialet skulle jag inte ha haft de här diskussionerna, så bara det gör det nödvändigt."

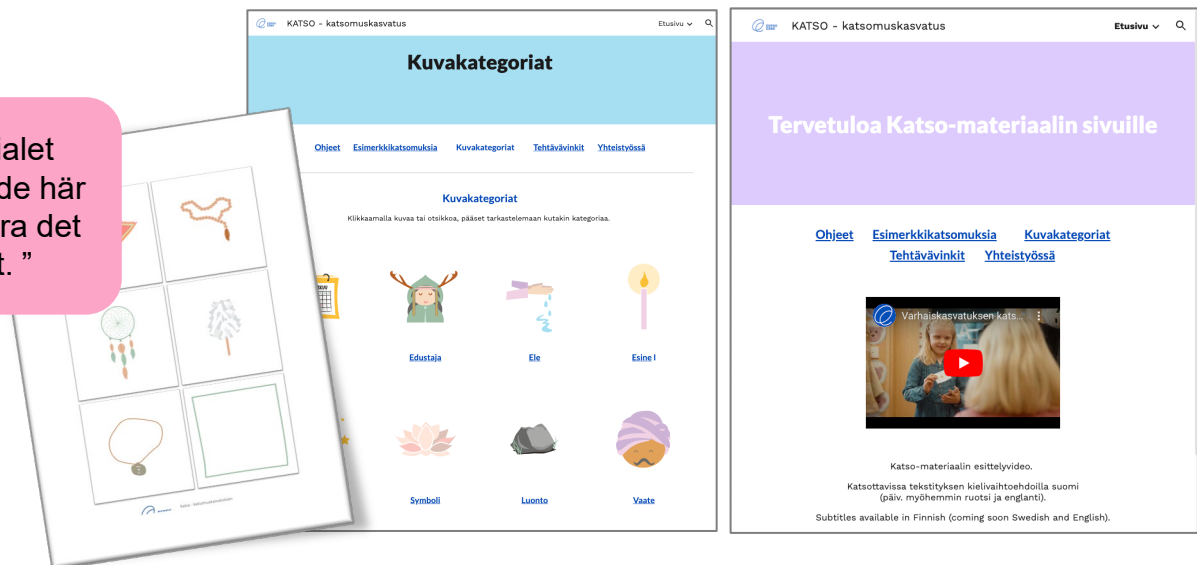
Esbo stads försök med Digiagenda, som producerade stödmaterial för diskussioner om synpunktsfostran med hjälp av digitala bilder, bildtexter, skriftliga instruktioner och en instruktionsvideo.

Det digitala materialet och den tryckta versionen distribuerades på den öppna och tillgängliga Katso-webbplatsen som upprätthålls av Esbo. Webbplatsen har:

22 Bildkategorier, var och en med 5 bilder och ett tomt kort 15 exempel på åskådnings

Instruktioner och exempel på användning av materialet

Materialet uppmuntrade yrkesutbildade personer inom småbarnspedagogiken att delta i diskussioner och sänkte tröskeln för att inleda diskussioner.



Främja rekrytering och introduktion med VR-lösningar

**12
månader**

Videospel testades i 18
testsessioner mellan
mars och oktober 2024

Det har **INTE** varit
tillräckligt många bra
ansökningar för
lediga tjänster.

DELTAGAR

141 kunder

25

anställda vid Esbo stad

**Introduktion
kräver upprepningar**

10

fastighetsskötaren
går i pension inom

4 år

48
fastighetsskötare

+10
praktikanter

Försöket förverkligar
målen i Berättelsen om
Esbo

*"2 Esbo genomför
tjänster med hjälp av
hela Esbo som
gemenskap"*

Försöket stöder Esbos
prioriteringar i
digitaliseringen

*"2 Datadriven, prediktiv, smart
stad"*

*"3 Nödvändiga förmågor,
kompetenser och resurser
digital omvandling"*

*"5 Smidigt arbete, med förnyade
supportprocesser"*

Försöket stöder
Esbos mål för
hållbar utveckling

Syftet var att ta reda på om:

- om moderna rekryteringslösningar kan öka intresset för tjänsten som fastighetsskötare
- om VR-baserat material förbättrar introduktionen.

Digital tjänst för att underlätta självbedömning av språkkunskapsnivån

**10
månader**

Språkkunskapsnivån
testades vid 20 olika
prov tillfällen mellan april
och september 2024

För närvarande finns det
information om
kunskapsnivån i finska
endast 50% av
arbetssökande kunder

Personer med ett
främmande språk som
modersmål av
arbetssökande i
Esbo **12 000**

+1000
Årlig ökning av
antalet
arbetssökande med
främmande språk
som modersmål

Med i försöket
110 kunder,
arbetssökande och
studerande
23
anställda vid Esbo stad

Påverkar arbete
200
personliga coach

**Försöket förverkligar målen
i Berättelsen om Esbo**

*"2 Esbo genomför tjänster
med hjälp av hela Esbo som
gemenskap"*

*"7 Esbo är Finlands bästa
integratör"*

**Försöket stöder Esbos
prioriteringar i
digitaliseringen**

*"3 nödvändiga färdigheter,
kunnande och resurser för
digital förnyelse"*

*"5 Smidigt arbete, med
förnyade supportprocesser"*

Mål

- Underlättar rekryteringen genom att göra det möjligt att inkludera ett språktest som en del av arbetsansökan.
- Ta reda på hur användningen av ett digitalt språktest och tillgången till resultat påverkar sysselsättningen.
- Skaffa ett språktest för självständigt bruk av kunderna och säkra resultaten för arbetsgivaren eller den personliga tränaren.

Varför försöka?

1. Försöket lär ut och samlar in värdefull information och förståelse med kontrollerad risk och en liten investering.
2. I försöket deltar olika aktörer i att lösa framtida utmaningar och hitta lämpliga lösningar.
3. I bästa fall fungerar försöken som drivkrafter för förändring och identifierar de nödvändiga förmågorna, såsom process- och kompetensen samt marknadsutvecklarna.





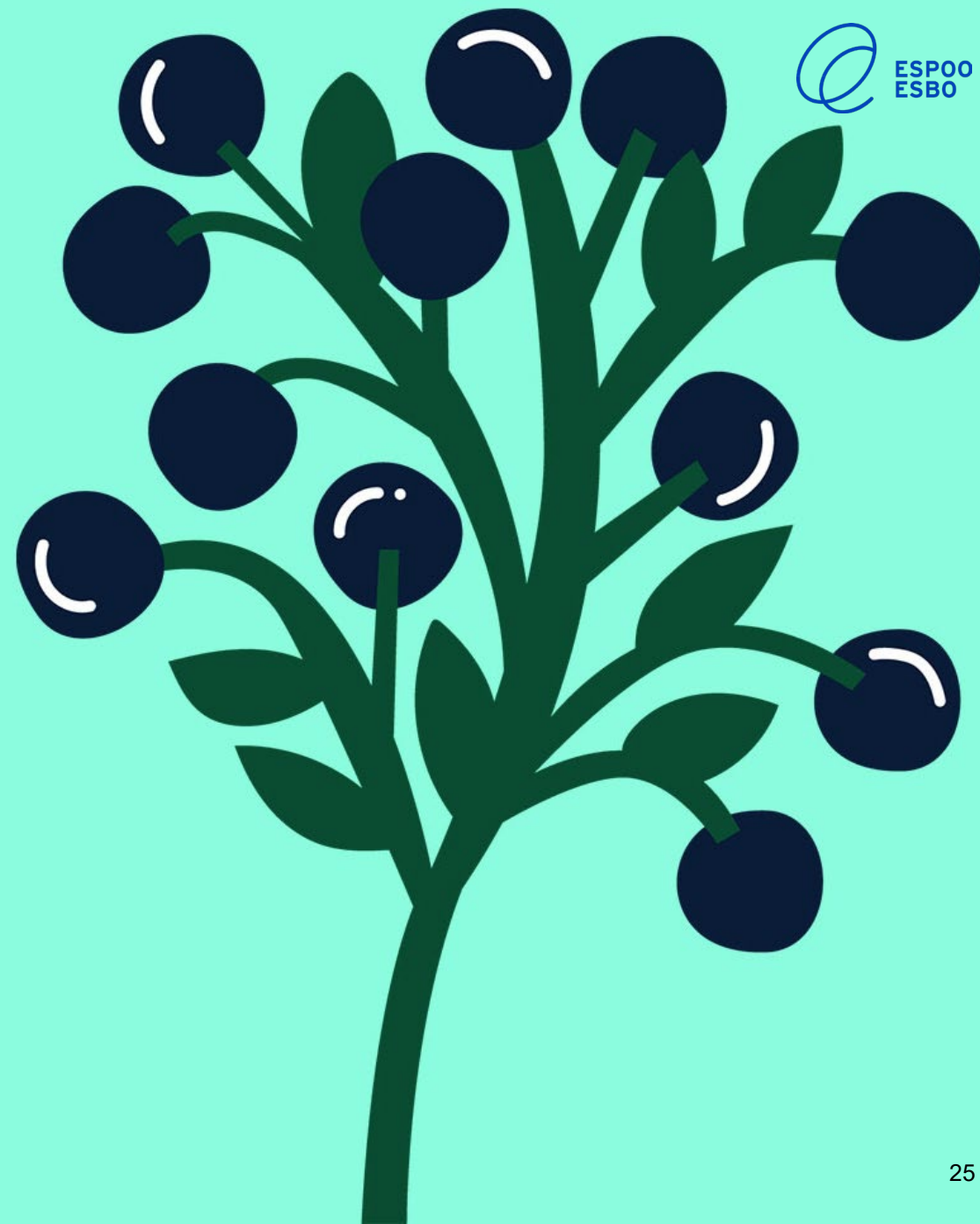
Hur vet vi att vi har lyckats?

Vi utvärderar de operativa och kunskapsmässiga resultaten av experimenten på kort och lång sikt:

- relevans
- nytta
- effektivitet
- Verksamhetens förnyelseförmåga
- genomförbarhet och tillgänglighet
- lärande
- skalbarhet och förankring.

Effektivitet

- 75 procent av försöken med Digitala agendan 2.0 hade en inverkan på utvecklingen av stadens tjänster och funktioner, till exempel lärdomar för processutveckling, upphandlingsplanering och kompetensutveckling
- För företag och samarbetspartner gav försöken värdefulla lärdomar för produkt- och tjänsteutveckling samt en värdefull referens.
- Invånarna och kunderna hade möjlighet att delta i försöken och påverka framtidens tjänster.



Tack för ditt intresse – tillsammans skapar vi Berättelsen om Esbo



Frågor om programmet:

Valia Wistuba
utvecklingschef
tfn 043 825 2905



Kommunikation och mediekontakter:

Susanna Kilappa
kommunikationschef
tfn 050 544 6044

espoo.fi/digiagenda