

Slutrapport för försöksprogrammet Den digitala agendan 3.0

Valia Wistuba, Terhi Aho
och Susanna Kilappa

Esbo stad februari 2025



Följebrev

Den internationella Esbo som håller på att utvecklas utmanas av det ökade servicebehovet och det ökade antalet invånare med ett främmande språk som modersmål.

Kunderna förväntar sig en smidig vardag samt tjänster som är oberoende av tid, plats och språk.

Digitala tjänster och nya teknologier förväntas vara användbara, tillgängliga, snabba, effektiva och omfattas av en säker informationsbehandling och tillgänglighet.

Esbos digitala agenda publicerades 2015. En ledande tanke är att hitta synergier och skalbarhet. Med hjälp av försöken har man strävat efter att identifiera lösningar och verksamhetssätt som kan betjäna flera av stadens tjänster och funktioner.

Försöken har genomförts tillsammans med flera funktioner och samarbetspartner i en anda av gemensam utveckling. Esbos personal, olika företag, invånare och kunder, forskningsinstitut och läroanstalter samt organisationer har deltagit i försöken och lärt sig av dem. Vi vill tacka hela Esbo-gemenskapen för ett lyckat genomförande av programmet.

Den största nyttan med försöken är den kunskap och förståelse de erbjuder för att utveckla framtidens förmågor samt hur man bör förbereda sig på förändringen.

Innovationerna erbjuder lärdomar till exempel för produkt- och tjänsteutveckling, utformning av tjänster, planering av upphandlingar, utveckling av processer och uppgifter samt bedömning av nödvändiga resurser, roller och ansvar.

Försöken är en utmärkt plats för nätverkande och bedömning av förmågor, såsom kompetensutveckling, beredskap för förändringar och förändringarnas effekter.

”Genom experimentell utveckling förbereder vi oss för förändringen och slår fast framtida lösningar som passar våra behov.”

– *Valia Wistuba, utvecklingschef*

”Programmet Den digitala agendan har väckt nationellt och internationellt intresse och främjat Esbos rykte som föregångare och som en stad och gemenskap som främjar försökskulturen.”

– *Piia Wollstén, utvecklingschef för digitala tjänster*

Innehåll

Följebrev.....	2
1 Sammanfattning.....	4
2 Esbos behov och utmaningar.....	5
3 Prioriterade områden för digitaliseringen i Esbo.....	6
4 Programmets mål, nyttomål och resultatmål.....	7
5 Programmets nyttotagare.....	10
6 Programmets nyckeltal	11
7 Den digitala agendan 3.0 vägkarta.....	12
8 Verksamhetsmodell för den digitala agendan.....	13
9 Organisering.....	16
10 Programmets kommunikation.....	17
11 Kostnader och resurser.....	20
12 Centrala lärdomar.....	21
13 Programmets försök 2023–2024.....	24
14 Referensram för bedömning av försöket.....	36
15 Försökets bedömningsväg.....	40
16 Programmets resultat och genomslagskraft.....	34
17 Bedömning av förändringseffekter.....	41
18 Utvecklingsidéer	43
19 Reflektioner	44
20 Ordlista.....	45



1. Sammanfattning

Den digitala agendan: varifrån har vi kommit, var är vi och vart är vi på väg?

Den digitala agendan har sedan 2015 främjat försökskulturen och den gemensamma utvecklingen. Programmet har fått över 200 försöksidéer, varav 23 har genomförts. Man har samarbetat med över 70 samarbetspartner, 7 500 invånare och kunder samt 500 stadsexperter.

Försöken har erbjudit värdefulla lärdomar och erfarenheter som har utnyttjats bland annat för att utveckla processer och kompetenser, kartlägga marknaden, planera upphandlingar samt bedöma lösningarnas skalbarhet. Företag och samfund har fått respons och idéer för produkt- och tjänsteutveckling och invånarna har fått pröva på innovationer och ge respons på dem.

Att de tre senaste försöken valts till final i stadsdirektörens innovationstävling 2024 vittnar om framgången. Även för detta får vi tacka vår organisations modiga representanter och samarbetspartner!

Digitala försök är ett av Esbos strategiska verktyg med vilka staden identifierar framtidens verksamhetssätt och digitala lösningar, lär sig och förbereder sig på förändringen. Försöken erbjuder information och förståelse för både stadens kommande upphandlingar av digitala tjänster och kompetensutveckling.

Digitala tjänster och nya teknologier utvecklas snabbt och påverkar både stadens funktioner och kundinteraktionen. Artificiell intelligens erbjuder möjligheter, men förändrar också arbetssätten, yrkena, kommunikationen och utträttandet av ärenden.

Resultat av och reflektioner om Den digitala agendan 3.0

Lärdomarna och erfarenheterna från den digitala agendan kan också utnyttjas när Esbos nya strategi utarbetas.

Förändringarna i verksamhetsmiljön, det ökade servicebehovet och antalet kunder med ett främmande språk som modersmål utmanar Esbo att även i fortsättningen hitta etiska, hållbara, tillförlitliga, kostnadseffektiva och människoorienterade digitala tjänster. Till exempel servicerobotik, virtuell teknologi och artificiell intelligens erbjuder möjligheter, men utmanar samtidigt staden att utveckla verksamhetskulturen, processerna och datasäkra lösningar.

Resultat

- Försöken fungerar som en utmärkt inlärningsplats som erbjuder en inblick i utvecklingen av digitala tjänster och planeringen av upphandlingar.
- Vi lyckades bra med att inkludera kunder och organisationens interna aktörer i försöken.
- Presentationsvideorna och sammanfattningarna av försöken har upplevts som nyttiga.

Reflektion

- Väcker intresse hos kommuninvånarna och kunderna och främjar Esbos rykte som föregångare som stad både nationellt och internationellt.
- Försöken främjar välbefinnandet i arbetet när experterna kan påverka sitt eget arbete och framtida lösningar.

2. Esbos behov och utmaningar

Befolkningen i **Esbo** ökar,
andelen olika språkgrupper och äldre
invånare ökar
=
servicebehovet ökar

*Invånarna och kunderna förväntar sig
närservice och tjänster som är oberoende av
tid, plats och språk.*

*Tjänsternas digitalisering och nya teknologier
kan underlätta vardagen.*



3. Prioriterade områden för främjande av digitalisering i Esbo och som genomförs av Den digitala agendan



- Den digitala agendan främjar utvecklingen av stadens förmågor, bland annat kompetensutvecklingen, samt ökar kunskapen och lärdomarna i planeringen av upphandlingar.
- Förfarandet uppfyller kriterierna för jämlik behandling (tillräcklig öppenhet och icke-diskriminering).
- Försöksprogrammet blir mer känt och Esbos rykte som föregångarstad och en aktör som främjar livskraft och försökskultur förverkligas.
- Verksamhetsmodellen förtydligar olika aktörers roller och ansvar.
- Efter försöken sprids lärdomarna, efterhandsutvärderingen genomförs och fortsatta vägar främjas.

- Försöken får ett starkt ägarskap och tillräckliga resurser.
- Processen blir inte för arbetsam och är så automatiserad som möjligt (det manuella arbetet underlättas).
- Invånarna och kunderna fås bättre med i idéarbetet, genomförandet och bedömningen av försöken.
- Verksamhetssättet och incitamenten motiverar olika aktörer.
- Förädlingen och prioriteringen av idéerna är smidig och automatiserad. En gemensam kanal på stadsnivå och ett automatiserat verktyg saknas.
- Idéerna betjänar den egna utvecklingen och utvecklingen av genomförandepartnarna.
- Den digitala agendan fungerar som testplattform för de användarorienterade verktyg som håller på att utvecklas. (Har redan testats: försökskort, idéportfölj, en beskrivning av säkra databehandlingsåtgärder i dataprojektet, en bedömning av förändringseffekterna).



4.1. Programmets nyttomål

Väl uppnådda:

- Man får lära sig att planera upphandlingar och genomföra lösningar
- Man får lära sig leverantörshantering och partnerskapssamarbete
- Man får erfarenhet av hur nya teknologier och verksamhetssätt fungerar och hur de kan utvidgas
- Försöksprocessen är systematisk och effektiv

Identifierade utvecklingsbehov:

- Genom försöken kan man testa nya saker med mindre investeringar / förluster än om man direkt genomför ett större projekt
- Stadens och stadsgemenskapens kompetens, digitala färdigheter, arbetsfärdigheter och arbetsredskap utvecklas så att de motsvarar framtidens behov och utmaningar
- Man får lärdomar om tajming och vilka lösningar det lönar sig att främja och vilka som inte



4.2. Programmets resultatmål

Väl uppnådda:

- Programplanen och kommunikationspaketet (på 3 språk)
- Prioriterade och utvärderade försöksidéer i Esbos idéportfölj / projektportföljsystem
- Försöksplanerna kan utnyttjas
- Resultat av responsenkäten om genomförandet av försöken
- Sammandrag av försöken
- Videopresentationer av försöken
- Resultaten av försöken kan utnyttjas
- Sammanfattningar av försöken (på 3 språk)
- Bedömning av försökens förändringseffekter
- Programmets slutrapport (på 3 språk)
- Videoinspelning från evenemanget En skörd av försök i Esbo

Identifierade utvecklingsbehov:

- Hilma-annonser, upphandlingsbeslut och avtal jämte bilagor
- Verktyg för genomförandet av försöken ("utvecklarnas databank")
- Utvärdering av försökens effektivitet



5. Programmets nyttotagare

Den digitala agendan 3.0 medför fördelar och samarbetsmöjligheter för olika aktörer

Företag

- Inläring och deltagande
- Synlighet och rykte (referens)
- Nya samarbetspartner
- Ekonomisk nytta

Organisationer

- Deltagande och påverkan
- Inläring
- Rykte och gemenskap
- Ekonomisk nytta

Invånare och kunder

- Deltagande och påverkan
- Inläring
- Gemenskap
- En smidigare vardag

Forskningsinstitut

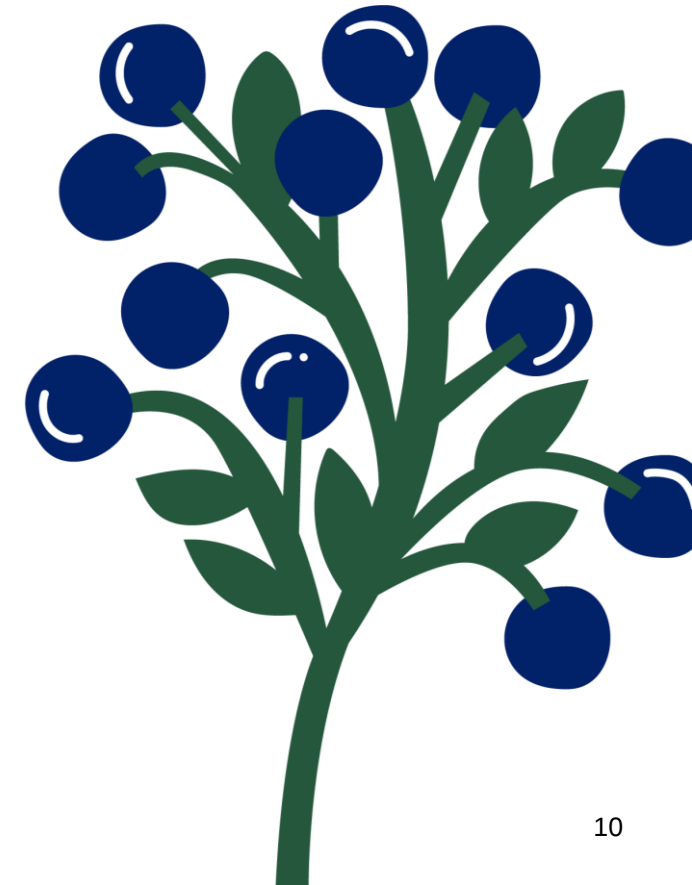
- Inläring
- Synlighet och rykte
- Deltagande och nya samarbetspartner
- Ekonomisk nytta

Läroanstalter

- Inläring och deltagande
- Synlighet och rykte
- Ekonomisk nytta

Esbo stad

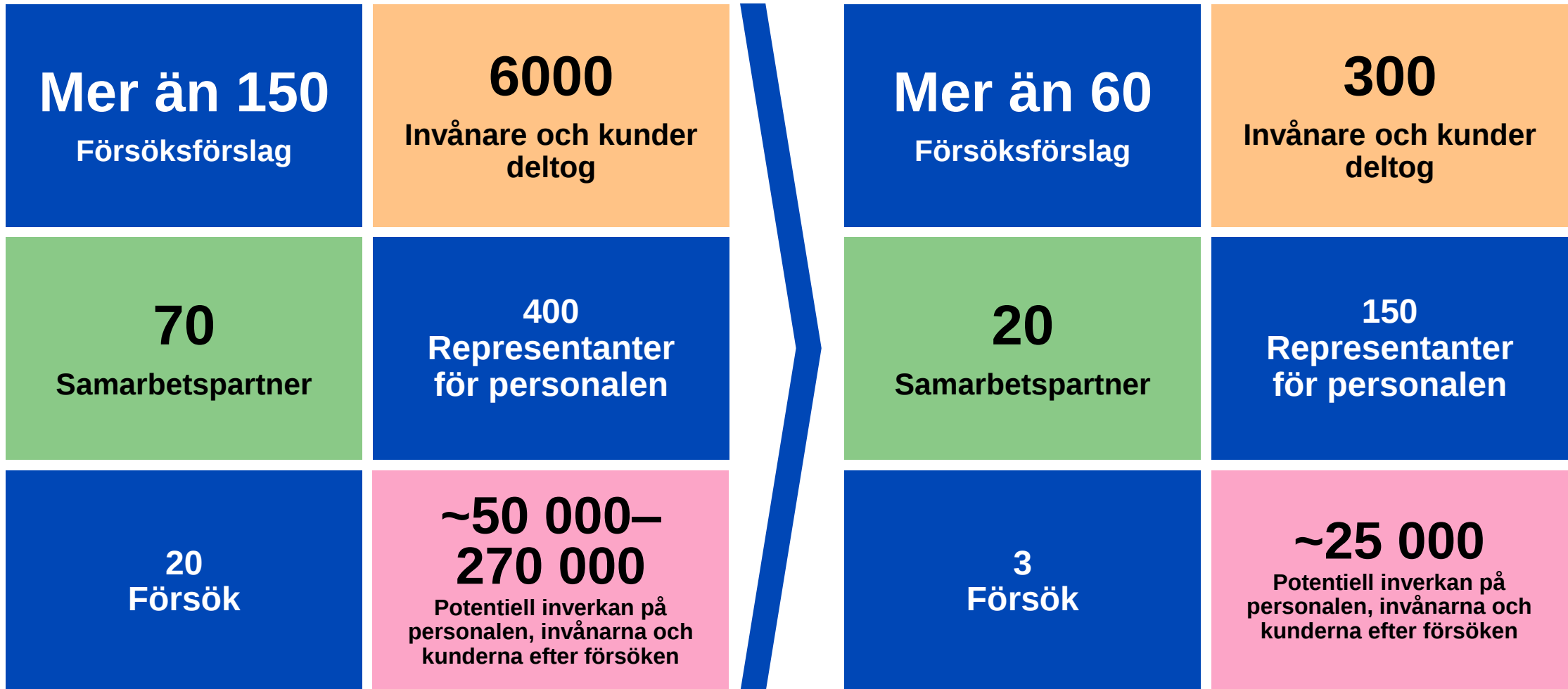
- Inläring och deltagande
- Påverkan och rykte
- Förutseende och alternativa lösningar
- Synergi och skalbarhet
- Nya samarbetspartner
- Försökskulturen och staden som service-tänkandet stärks



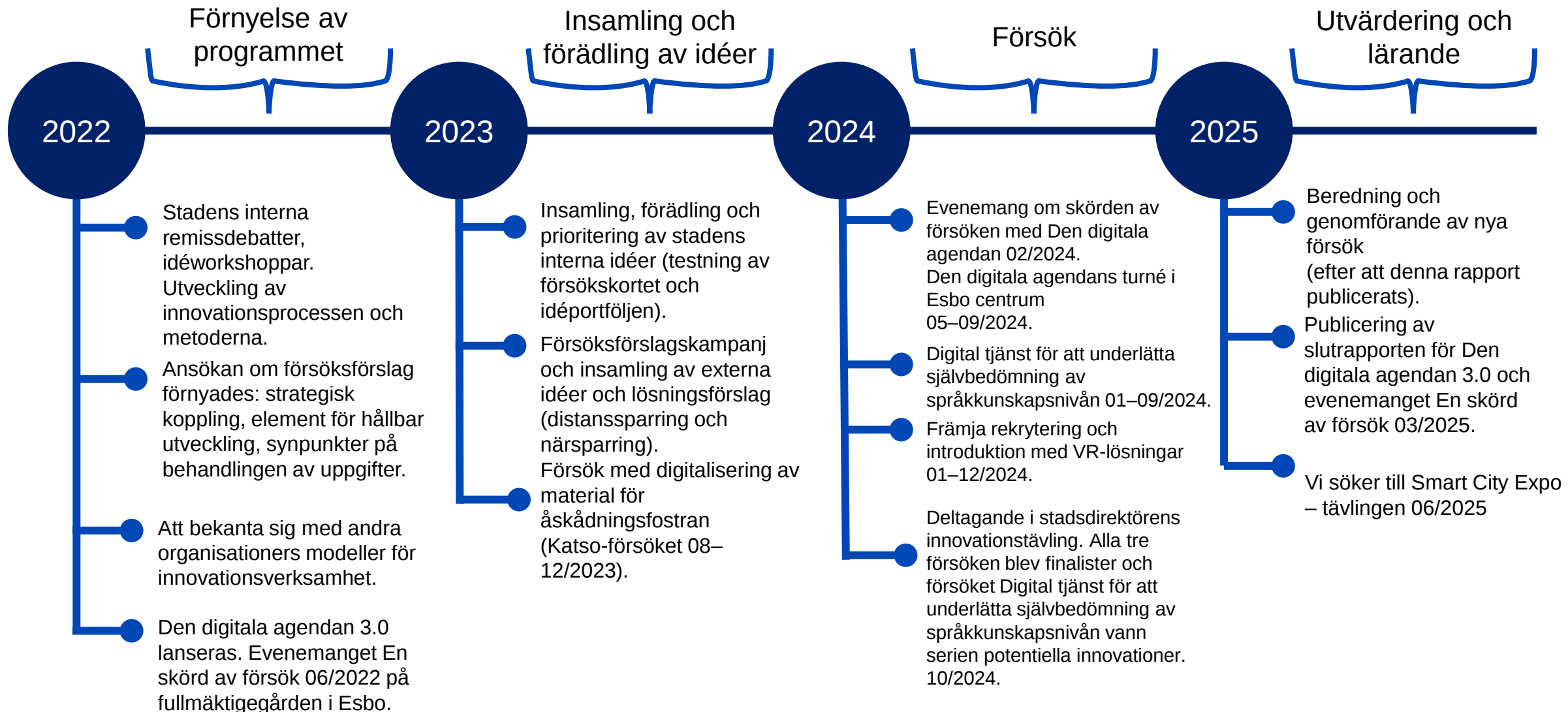
6. Programmets nyckeltal

Den digitala agendan 2.0 2017–2021

Den digitala agendan 3.0 2022–2025



7. Den digitala agendan 3.0 vägkarta



8. Verksamhetsmodell för den digitala agendan

Steg 1: Idéer samlas in med en öppen ansökan

I det första skedet kartläggs försöksbehoven och idéer samlas in med hjälp av en öppen ansökan. Behoven kan gälla till exempel förändringar i verksamhetsmiljön, teknologin eller lagstiftningen, olika aktörers behov, evenemang, kommunikationskanaler eller identifierade problem. Idéerna gäller i synnerhet digitaliseringen av kommunala tjänster och utvecklingen av nya verksamhetssätt. Samtidigt förbereder man sig för upphandlingsprocessen genom att vidareutveckla idéerna.

Steg 2: Urval av försök för genomförande

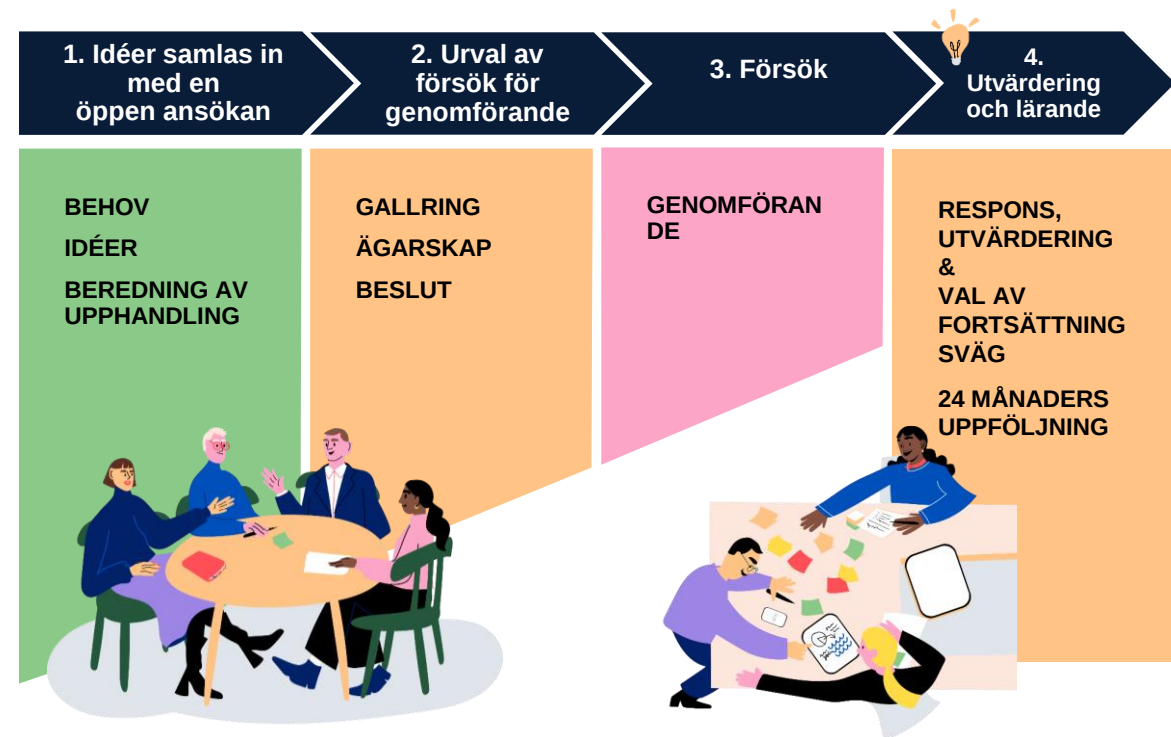
I den andra fasen utvärderas och prioriteras idéerna genom marknadsdialoger och förädling. I prioriteringen betonas målen i Berättelsen om Esbo, de digitala tyngdpunkterna samt nyttan för kunden, staden och samhället. Ägandet säkerställs genom att utse ansvariga instanser och beakta resurserna, budgeten och upphandlingens effekter. Slutligen fattas beslut om upphandlingar, konkurrensutsättningar och avtal i anslutning till försöken.

Steg 3: Försök

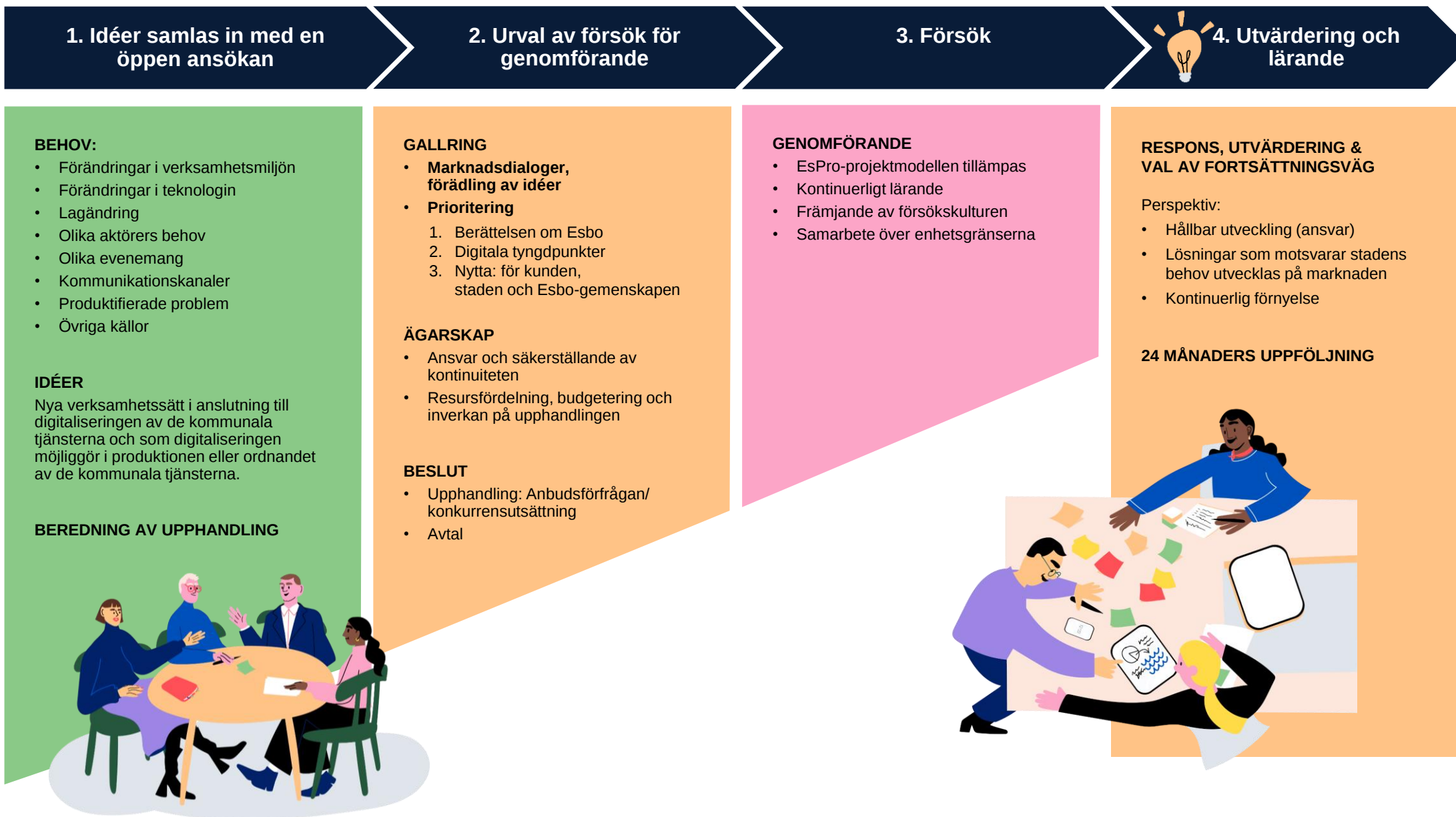
I det tredje skedet genomförs de valda försöken smidigt med hjälp av EsPro-projektmodellen Under processen betonas kontinuerligt lärande, främjande av försökskulturen och samarbete över enhetsgränserna.

Steg 4: Utvärdering och lärande

I det fjärde skedet utvärderas responsen från försöken och beslut fattas om fortsatta vägar. I utvärderingen beaktas särskilt hållbar utveckling och ansvarsfullhet, kompatibiliteten mellan lösningar som utvecklats för marknaden och stadens behov samt möjligheterna till kontinuerlig förnyelse. Därtill följs processens effekter upp i 24 månader.



8.1. Beskrivning av verksamhetsmodellen och innovationsprocessen



8.2. Tips för verksamhetsmodellen och organiseringen av innovationsverksamheten

Steg 1: Idéer samlas in med en öppen ansökan

- Att inkludera invånarna och kunderna i ett tidigt skede styr mot rätt riktning under genomförandet av försöket och förbättrar möjligheterna att lyckas med försöket.

Steg 2: Urval av försök för genomförande

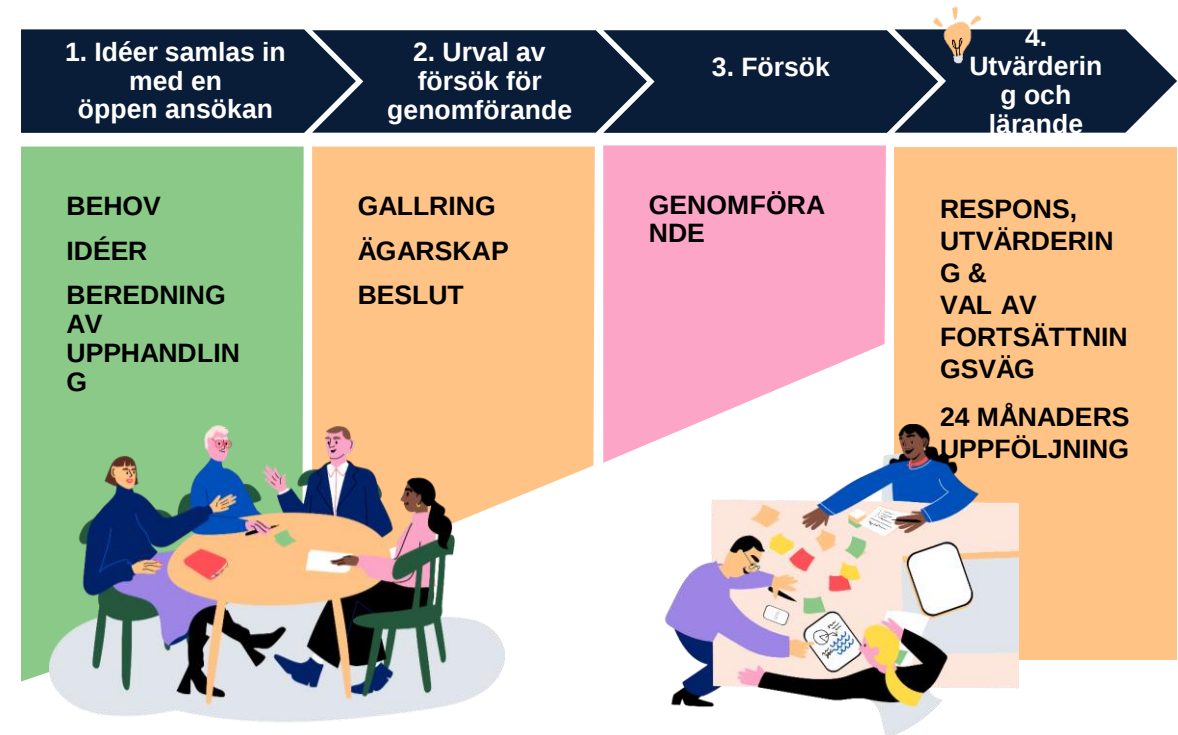
- Ett starkt ägarskap säkerställer att man i försöket fokuserar på att lösa väsentliga problem och att lärdomarna omsätts i praktiken. Ägarens aktiva deltagande underlättar beslutsfattandet.

Steg 3: Försök

- Att inkludera Esbo stads experters redan i beredningsskedet möjliggör ett smidigt och datasäkert genomförande.
- En tydlig försöksprocess och centraliserat stöd möjliggör smidiga framsteg och en effektiv tidsanvändning för representanterna för sektorerna.
- Ett engagerat och sakkunnigt kärnteam kan fatta beslut om snabbt framskridande.

Steg 4: Utvärdering och lärande

- En aktiv kommunikation i alla skeden både inom organisationen och internationellt synliggör arbetet för den övriga organisationen, skapar dialog och stöder utnyttjandet av lärdomarna.
- En omfattande och mångsidig dokumentation underlättar upphandlingsprocessen efter försöket.
- Genom att aktivt dela erfarenheterna av försöken säkerställer man att lärdomarna används och uppmuntrar också andra till innovation.



9. Organisering

Programmets försök genomfördes starkt under ledning av den ägande resultatenheten och funktionerna med stöd av experterna från Den digitala agendan.

Interna aktörer:

- **Ägaren** - Problemet som ska lösas i försöket fastställdes tillsammans med ägaren och samtidigt säkerställdes engagemanget i genomförandet av försöket. Försöksidén gick inte vidare till genomförande utan ett bekräftat ägarskap. I förädlingskedet av idéerna till försöken identifierades utvidgningsbarheten, potentiella tjänster, funktioner och aktörer efter försöken som skulle kunna dra nytta av den lösning som omfattas av försöket.
- **Arbetsgruppen** – Försökets operativa framskridande skötes av en arbetsgrupp som sammanträdde med 1–2 veckors mellanrum med en eller flera representanter för verksamhetsområdet, leverantörens kontaktperson och koordinatör för Den digitala agendan.
- **Kommunikation** – Kommunikationen har en betydande roll i att öka medvetenheten och säkerställa att lärdomarna används. En representant för kommunikationen har deltagit i alla skeden av programmet och försöken.
- **Esbo stads experter** - I beredningen av försöken, valen och dokumentationen i anslutning till genomförandet utnyttjades experter från stadens olika områden, såsom informationsförvaltningen, upphandlingsområdet, dataskydds- och informationssäkerhetsområdet.

Externa aktörer:

- **Läroanstalter** – Studeranden och lärare deltog i testningen av resultaten av försöken.
- **Bibliotek och andra aktörer** – Presentations- och testtillfällen för försöken ordnades i samarbete, bland annat i lokalerna för biblioteken i Esbo.
- **Företag** – En utomstående leverantör ansvarade för genomförandet av varje försök.
- **Invånare och kunder** - På evenemangen under biblioteksturnén som ordnades på våren och hösten fick invånarna och kunderna i Esbo möjlighet att bekanta sig med resultaten av försöken och ge respons.



10. Programmets kommunikation

Den digitala agendans kommunikation bygger på webbplatsen Espoo.fi/digiagenda.

På sidorna finns information om programmets basuppgifter, utmaningar och tyngdpunkter samt en beskrivning av programmets process.

På webbplatsen följer man upp hur de pågående försöken framskrider med nyheter och uppdaterat presentationsmaterial samt berättar om kommande evenemang.

På webbplatsen finns också länkar till stadens YouTube-kanal, där både presentationsvideor om försöken och inspelningar av evenemangen finns på spellistan Digiagenda.

Har fungerat bra

- Planmässighet både på program- och försöksnivå
- Enhetlighet och visuell profil (Den digitala agendans kommunikationsunderlag)
- Kommunikation på tre språk
- Nätverkens personliga kontakt och e-postkommunikation
- Validering av leverantörernas nyheter och annat material
- Utnyttjande av sociala medier, särskilt LinkedIn

Identifierade utvecklingsbehov

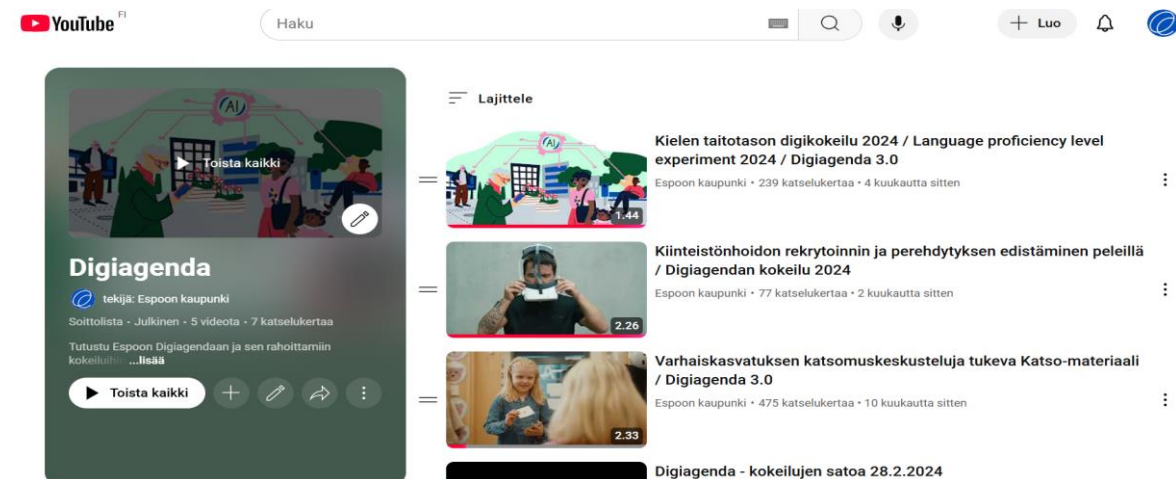
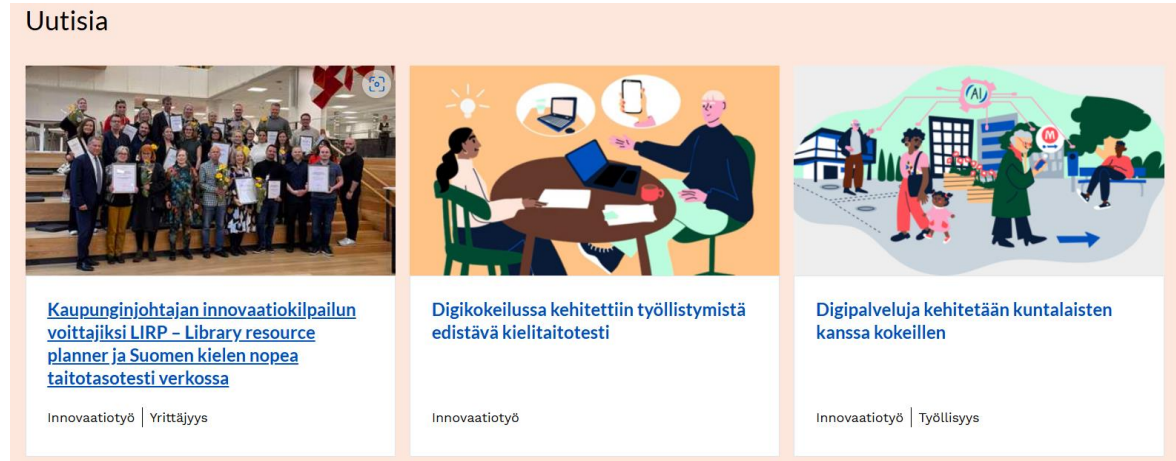
- Det vore viktigt att bättre identifiera försökens målgrupper för att öka den riktade kommunikationen. Bland annat vid testtillfällen är det utmanande att locka en stor publik när försöken har ett visst tema som gäller en begränsad grupp.
- Tidtabellerna för försöken ändras under genomförandet. Detta medför utmaningar på grund av de begränsade kommunikationsresurserna.



10.1. Programmets kommunikation

I enlighet med kommunikationsplanen för programperioden har kommunikationen om programmet och försöken i stor utsträckning riktats till olika partner, kommuninvånare och identifierade målgrupper för försök som genomförts riktat bland annat genom följande åtgärder:

- Hybridevenemanget En skörd av försök 1 gång per år.
- Kvartalsvis nyhetsrapportering om hur Den digitala agendan framskrider.
- Roadshow (våren och hösten 2024) som cirkulerade i alla storområden i Esbo, där invånarna hade möjlighet att testa prototyperna för försökens resultat och ge respons på dem.
- Intern (intra) kommunikation om Roadshow och extern kommunikation för partner och invånare (Esbo.fi, evenemangskalender, bibliotekens infoskärmar, LinkedIn och Instagram-stories).
- Det gjordes presentationsvideor om alla försök.
- Nyckelpersonerna i försöken kontaktade sina egna nätverk och detta ledde till nyhetsrapportering i sektorns publikationer samt betydande synlighet bland annat på LinkedIn.
- Allt material finns på finska, svenska och engelska.



10.2. Programmets kommunikation

Programmets försök deltog i olika evenemang för intressentgrupper, tävlingar, intervjuer och publikationer inom sektor. Den digitala agendan och försöken presenterades bland annat i Esbotidningen och Esbo stads personaltidning *Espressi*.

Därtill presenterades Den digitala agendan och programförsöken i nationella och europeiska nätverk som är intresserade av att utnyttja digitala tjänster, artificiell intelligens och data.

År 2024 fick försöken plats bland 13 finalister i Esbo stads innovationstävling:

- Katso-försöket inom småbarnspedagogiken fick ett hedersomnämmande i kategorin Innovationer.
- Försöket Främja rekrytering och introduktion med VR-lösningar fick ett hedersomnämmande i serien Potentiella innovationer.
- Sysselsättningstjänsternas försök Digital tjänst för att underlätta självbedömning av språkkunskapsnivån vann serien Potentiella innovationer i stadsdirektörens innovationstävling 2024.



11. Kostnader och resurser

Den försöksspecifika budgetreserveringen är 10 000–30 000 euro. Utöver detta riktas kommunikations- och konsultationsstöd till försöket. Serveringen på tillställningarna och evenemangen och produktion av presentationsvideor för de tre försöken. Översättning av material och kommunikationsmaterial.

Programmets årliga kostnader:

Kostnader 2022: 5084 €
 Kostnader 2023: 163 166 €
 Kostnader 2024: 149 899 €
 Kostnader 2025: prognos 150 000 €

Utfallet av de externa kostnaderna under programperioden 2022–23.12.2024 var 318 149 euro.

År 2024 var programstödet interna arbetsinsats uppskattningsvis 163 dagsverken och programperiodens interna arbetsinsats senast 2022–23.12.2024 uppskattningsvis 342,2 dagsverken.

Genomförandet av den digitala agendan 2022 och den låga kostnadsnivån påverkades av stadens stora systemprojekt samt inrättandet av Västra Nylands välfärdsorganisation som band Esbo stads olika funktioner och stödtjänster såsom resurser för kommunikation, upphandling och informationsförvaltning.



12. Centrala lärdomar

Processen för det grundläggande försöket har upplevts som fungerande

Esbo stads försöksprocess har fått beröm av såväl arbetsgrupperna som leverantörerna. Processen upplevs som systematisk och tydlig.

På stadsnivå är innovationsprocessen ännu splittrad

I och med förenhetligandet skulle man kunna få utvecklingsidéer och -behov som samlats in från olika intressentgrupper smidigare framåt och stöda skalningen av testade lösningar.

Att dela lärdomarna från försöken med andra kommuner / aktörer

En aktiv dialog med andra kommuners och aktörernas försöksansvariga hjälper vid valet av försöksobjekt. Esbo behöver inte göra alla försök, utan i tillämpliga delar kan man utnyttja andras lärdomar från försöken.



12.1. Idéer och lärdomar från försökets beredningsskede

Lärdomar i anslutning till programmet Den digitala agendan och försökens olika skeden:

Insamlingsskedet för idéer

Det lönar sig att satsa på att identifiera och förädla idéer. Tillsammans med leverantörerna ordnades distanssparringar innan försöksidén lämnades in samt bland annat marknadsdialogmöten som innehåll produktdemos som en del av urvalsprocessen. Båda upplevdes som nyttiga. På så sätt fick man mer konkreta förslag och identifierade de mest genomförbara idéerna.

I skedet efterlystes ett verktyg för att automatisera processen (insamling, förädling och prioritering av idéer).

Manuellt arbete kräver mycket tid och det kan uppstå fel.

Försökets beredningsskede

Det är obligatoriskt att säkerställa ägandet före avancemanget. Försöket har dåliga förutsättningar att lyckas utan en engagerad ägare.

Leverantörerna har varierande kompetens i att beskriva behandlingen av uppgifter och informationssäkerhetsfrågor. Detta förlänger i synnerhet berednings- och avtalsskedet.



12.2. Genomförande, lärdomar från utvärderings- och uppföljningsfasen

Genomförandefas

Digitala försök kräver ett mångkunnigt team för att lyckas. Det är nödvändigt att öka de resurser som reserverats för försöken / utvecklingsåtgärderna för att möjliggöra en genuin utveckling. Därtill är det bra att fästa uppmärksamhet vid utvecklingen av försökskompetensen och den nätverksbaserade organiseringen.

Det är viktigt att inkludera slutkunderna i testningen av den lösning som testas under hela försöksprojektet, från och med så tidigt skede som möjligt. På så sätt kan man utveckla lösningen i rätt riktning.

Utvärderingsfas

Det lönar sig att börja samla in kundrespons i ett så tidigt skede som möjligt. Då kan den utnyttjas redan i uppbyggnadsskedet av den lösning som omfattas av försöket och sannolikheten för att den lyckas förbättras. Kontinuerlig insamling av respons gör det också möjligt att följa upp lösningens utvecklingscykel.

Uppföljningsfas

Säkerställandet av utnyttjandet av lärdomarna har krävt aktivitet från Den digitala agendans sida. Brådskan i vardagen och byten av nyckelpersoner leder lätt till att utnyttjandet blir överkört av annat arbete. Påminnelserna har dock upplevts som värdefulla och lärdomarna är fortfarande värdefulla.



13. Programmets försök 2023–2024

Försök med
digitalisering av material
för åskådningsfostran
Katso-försöket



Främja rekrytering och
introduktion med
VR-lösningar



Digital tjänst för
att underlätta
självbedömning
av språkkunskapsnivå

13.1. Katso-försöket

Behov

Inom småbarnspedagogiken hade man identifierat ett behov av allmännyttigt stöd- och genomförandematerial för åskådningsfostran. JokaLapsi Oy föreslog att man skapar material som erbjuder bildstöd som stöd för de åskådningssamtal som småbarnspedagogerna för. Diskussioner förs med barnen och vårdnadshavarna både vid spontana möten i vardagen och i planerade pedagogiska situationer.

Som slutresultat ville man ha stödmaterial för åskådningssamtalen och som kan användas både digitalt och utskrivet. Materialet började byggas från ett tomt bord.

Försöket stöder Esbos strategiska mål

Försöket stärker Esbos verksamhet som spetsstad för lärande och bildning. Försöket genomfördes i stor utsträckning med hjälp av en gemenskap i Esbo. Samtidigt stärktes ny kompetens och förmågor till digital förnyelse

- Efter försöket kan materialet utnyttjas av alla verksamhetsställen och småbarnspedagoger i Esbo.
- "Smidigt arbete genom förnyade stödprocesser"

Försökets mål

1. Främjande av åskådningsfostran med hjälp av utskrivbart digitalt material som fostrarna vid alla verksamhetsställen inom småbarnspedagogiken i Esbo kan utnyttja. Syftet med materialet är att det ska fungera som ett konkret verktyg för att öppna dialogen.
2. Att stöda integrationen.

"Man kan snabbt ta det digitala Katso-materialet som stöd för åskådningssamtalen från den egna terminalen."

"Stöder integrationen genom att introducera ärenden som hör till främmande åskådningar."



13.1. Katso-försöket

Genomförande

Försöket genomfördes i samarbete med experter inom småbarnspedagogiken i Esbo och JokaLapsi Oy. I testet deltog småbarnspedagoger från följande enheter: Koulumestari, Kirsti och Metsola.

Lösning

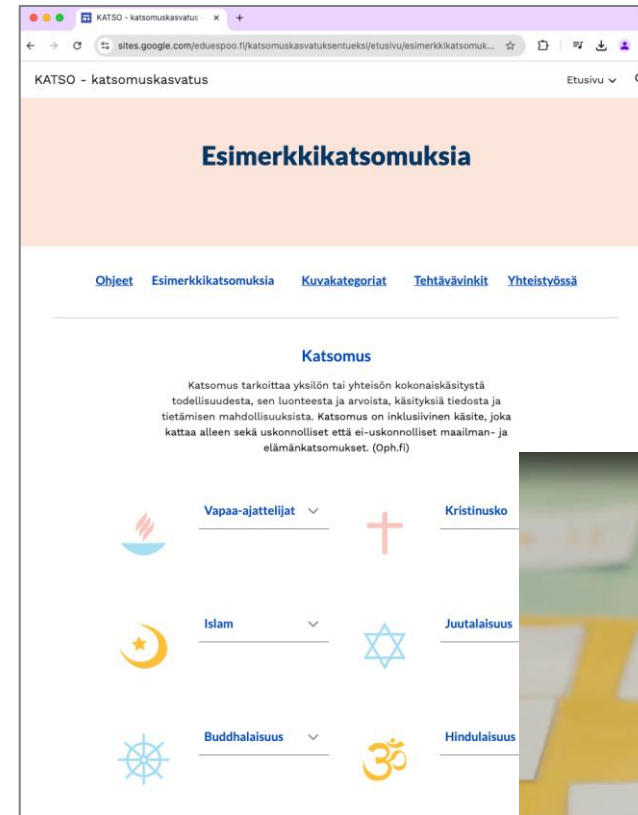
I försöket testades enkelt bildmaterial med korta och tydliga anvisningar i textform som stöd för åskådningssamtalen. Materialet var tillgängligt antingen digitalt på den egna terminalen (surfplatta eller dator) eller utskrivet på papper.

Resultat

Under försöket uppstod ett digitalt stödmaterial för åskådningssamtalen som innehöll bilder, bildtexter, skriftliga anvisningar och en instruktionsvideo.

Det digitala materialet och den utskrivbara versionen av det distribuerades på webbplatsen Katso som upprätthålls av Esbo och är öppen och tillgänglig.

Materialet innehåller 15 exempelåskådningar och 22 bildkategorier med 5 bilder i varje bildkategori samt dessutom ett tomt kort vars innehåll barnet själv får bestämma. På webbplatsen finns också skriftliga anvisningar och exempel som stöd för användningen av materialet samt en instruktionsvideo.



På webbplatsen Katso finns exempel på olika åskådningar.



Du kan också skriva ut Katso-materialets kort.

13.1. Katso-försöket

Försökets resultat

Redan under försöket kom spontan respons om att Katso-materialet aktiverar till att identifiera möjligheter till åskådningssamtal. Materialet upplevdes uppmuntra yrkesutbildade personer inom småbarnspedagogiken att föra diskussioner och sänkte tröskeln för att inleda diskussioner.

Bildmaterialet gav konkret information för åskådningssamtalen. Illustrationerna var mångsidiga, men tillräckligt enkla och tydliga för barn i olika åldrar. Katso-materialet upplevdes som lätt att hitta och använda antingen direkt på webbplatsen eller utskrivet.

Användarupplevelser

"Vi förstod vad åskådningsfostran överhuvudtaget innebär"
– Anställd inom småbarnspedagogiken

"Exempel som är framställda på ett fint och respektfullt sätt."
– Representant för åskådningen

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

Lärdomar och fortsatta steg (bl.a. skalbarhetspotential)

Försöket lyfte fram att fostrarna behöver tilläggsutbildning om åskådningsfostran i takt med att den kulturella mångfalden ökar. Konkret bildmaterial underlättar inledandet av åskådningssamtal. Det digitala och visuella materialet som är lätt att använda kan utnyttjas som stöd även under spontana diskussioner.

Lärdomarna och resultaten utnyttjas i fortsättningen genom att erbjuda utbildning i åskådningsfostran och användning av Katso-material. Katso-materialets tillgänglighet stöds genom att man aktivt informerar om materialets existens.

Exempel på situationer där man kan utnyttja materialet:

1. Barnet nämner något som har att göra med åskådning.
2. I samband med att man läser en bok eller använder något annat material.
3. Under en högtidsdag eller när en högtidsdag närmar sig kan man diskutera högtidsrelaterade frågor.

I ovan nämnda situationer kan småbarnspedagogen ta ett eller flera bildkort från Katso-materialet och med hjälp av dem diskutera ämnet med barnen.

13.2. Försök för att främja rekrytering och introduktion genom virtuella lösningar

Behov

Fastighetsskötarnas uppgiftsfält lockar inte nya arbetstagare, men en femtedel av de nuvarande yrkespersonerna går i pension inom fyra år. Introduktionen i arbetet sker av cheferna för Affärsverket Lokalcentralen och introduktionen tar mycket tid. Därtill måste en del av introduktionerna upprepas.

Esbo stad har identifierat ett behov av att utveckla arbetsgivarbilden och underlätta rekryteringen, eftersom de mångsidiga uppgifterna och varierande språkkunskaper för dem som introduceras medför ytterligare utmaningar för introduktionen.

Försöket stöder Esbos strategiska mål

Försöket engagerade i stor utsträckning de olika parterna i samfundet i Esbo i att utveckla moderna digitala lösningar utifrån behoven. Såväl invånarna, läroanstaltens studerande som de anställda i Esbo deltog i testningen av spelen.

Samarbetet stärkte såväl den digitala utvecklingen som de förmågor som behövs för att förnya verksamhetssätten.

Försökets mål

Syftet med försöket var att utreda om man med moderna rekryteringslösningar kan öka intresset för uppgiften som fastighetsskötare.

Dessutom ville man öka förståelsen för om ett VR-baserat material effektiviserar introduktionen.



"I försöket testade man genuint något nytt inom sektorn och det stärkte Esbos arbetsgivarbild som föregångare".

13.2. Försök för att främja rekrytering och introduktion genom virtuella lösningar

Genomförande av försöket

Videospelen genomfördes i samarbete med Affärsverket Lokalcentralen i Esbo och Midnight Force Oy (Virtual Dawn). I testningen och arrangemangen deltog också biblioteken i Esbo och yrkesinstitutet Omnias lärare och studerande.

Observationer och respons samlades in vid 18 evenemang där sammanlagt 141 externa och 25 interna testare deltog.

Testad lösning

I försöket testades hur videospelet väckte intresse och fungerade som introducerare i uppgiften samt hur det virtuella spelet fungerade i introduktionen i arbetet.

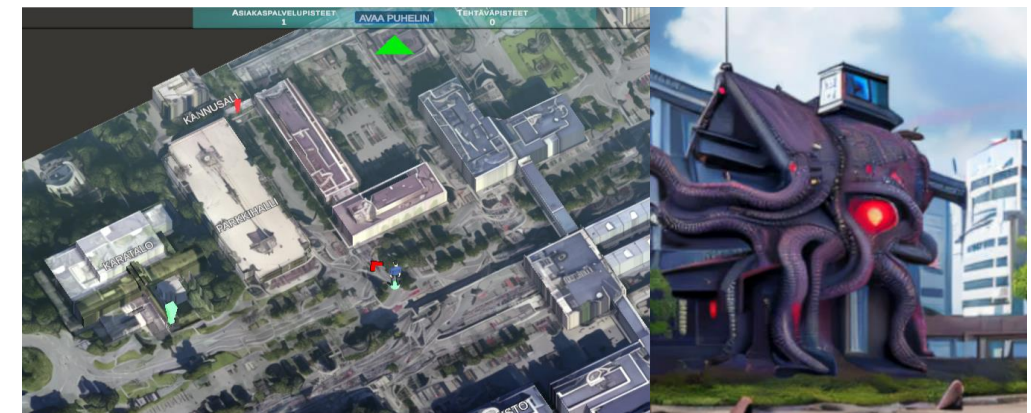
Försökets resultat

Under försöket uppstod två videospel: Det webbläsarbaserade videospelet **Pelasta Espoo** som stöd för rekryteringen och ett **introduktionsspel** som spelas med virtuella glasögon. Båda introducerar fastighetsskötarens verkliga uppgifter på ett roligt sätt. I VR-spelet utförs uppgifterna realistiskt med handkontroller.

Dessutom producerades en presentationsvideo och omfattande dokumentation inklusive bl.a. den eftersträlvade verksamhetsprocessen, dataskydds- och riskbedömningar.



Introduktionsspelet spelas med hjälp av VR-glasögon och kontroller.



Videospelet Pelasta Espoo utnyttjar elementen i skräckspel.

13.2. Försök för att främja rekrytering och introduktion genom virtuella lösningar

Försökets resultat

Försöket var lyckat. Videospelens teknologi och den virtuella teknologin upplevdes stödja rekryteringen och introduktionen av fastighetsskötseln väl.

Användningen av spelen gav mångsidiga lärdomar från rätt målgrupper, bl.a. blivande fastighetsskötare. Dessutom får användaren göra fel och lära sig av dem.



Lärdomar och fortsatta steg (bl.a. skalbarhetspotential)

Resultaten talar starkt för att spelaktighet är rätt sätt att närma sig unga och unga vuxna. En aktiv testning tillsammans med målgruppsmedlemmarna redan i ett så tidigt skede som möjligt var nyckeln till framgång. Under försöket observerades att det lönar sig att hålla spelet strikt begränsat till det valda behovet.

Esbo fortsätter att använda de spel som finns, bedömer möjligheterna till fortsatt utveckling samt utnyttjandet av spelaktiga lösningar i större utsträckning.

Användarupplevelser

"Love craft-temat och den mörka stilen fungerar."

"Rolig. Med hjälp av uppgiftslistan visste man vad man skulle göra."

"Att agera i spelet var mycket realistiskt."

"Med hjälp av spelen kan vi på ett nytt sätt berätta vad som görs i fastigheterna."
– projektchef, Affärsverket Lokalcentralen

13.3. Digital tjänst för att underlätta självbedömning av språkkunskapsnivå

Behov

Egentränarna inom Esbo sysselsättningstjänster måste bedöma nivån på kunskaperna i finska hos kunder med ett främmande språk som modersmål för att kunna hänvisa dem vidare, eftersom 50 procent av kunderna saknar språkkunskap. Behovet av att bedöma språkkunskaperna kommer att öka i framtiden. År 2024 var andelen arbetssökande med ett främmande språk som modersmål 23 procent (12 000) och enligt prognosen 2035 är andelen redan 30 procent.

Försöket stöder Esbos strategiska mål

Försöket engagerade olika aktörer i Esbo-gemenskapen på ett mångsidigt sätt och resultaten stöder Esbos strävan att vara Finlands bästa integrationsaktör.

Digitaliseringen av tjänsterna och förnyandet av verksamhetsmodellerna stöder ett smidigt arbete och en smidig reform.

Försökets mål

Målet med försöket som genomfördes i januari–september 2024 var att utreda hur användningen av det digitala språktestet och tillgången till resultatinformation påverkar sysselsättningen.

Som en del av försöket ville man också

- underlätta rekryteringen genom att göra det möjligt att inkludera språknivåtestet i arbetsansökan
- erbjuda kunderna ett självständigt språknivåtest.



"Det är praktiskt att man kan göra det digitala testet oberoende av tid och plats på den egna enheten och få resultaten omedelbart."

13.3. Digital tjänst för att underlätta självbedömning av språkkunskapsnivån

Genomförande av försöket

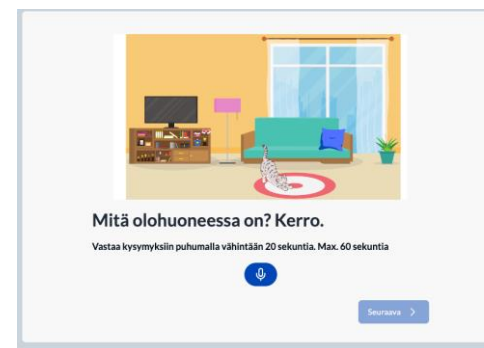
Det digitala självbedömningstestet för språkkunskapsnivån byggdes upp i samarbete med Esbo stads sysselsättningstjänster och Rouhia Oy (Reactored). I testningen och arrangemangen deltog också biblioteken i Esbo, experterna vid Hello Espoo-infon samt lärare och studeranden vid yrkesinstitutet Omnia.

Testad lösning

Ett webbläsarbaserat test om kunskaper i finska som omfattar fyra språkkunskapsområden. Testets längd var 20–30 minuter och det var möjligt att göra testet med hjälp av en webbplatslänk oberoende av tid och plats på en dator och mobil enhet. Resultaten granskades maskinellt och det erbjöds en rapport av resultaten i pdf-format som kunde skickas vidare. Syftet med testet var inte att ersätta en officiell språknivåtestning, utan den är riktgivande.

Försökets resultat

Utöver det test som byggdes upp under försöket gjordes en videopresentation av användningen av testet och omfattande dokumentation med tanke på verksamhetsprocessen och dataskyddet. Dessa kan utnyttjas som stöd för den fortsatta utvecklingen och upphandlingarna.



Ett exempel på en fråga från språkkunskapsnivåtestet.



På resultatsidan för språkkunskapsnivåtestet ges förutom en bedömning även mer information om olika möjligheter.

13.3. Digital tjänst för att underlätta självbedömning av språkkunskapsnivån

Försökets resultat

Försöket stärkte uppfattningen om behovet av kunskap om språkkunskapsnivån inom sysselsättningstjänsterna. Potentiella andra användningsområden identifierades under utbildningsprogrammen samt som en del av de interna och externa rekryteringsprocesserna.

Språkkunskapsnivåtestet fick positiv respons av användarna om avgiftsfriheten och nyttan som ett verktyg i bedömningen av de egna språkkunskaperna och förberedelserna inför YKI-testet. Även indelningen av resultatrapporten i fyra språkkunskapsområden fick beröm. Tack vare indelningen får den arbetssökande en uppfattning om inom vilka områden språkkunskaperna behöver stärkas.

I och med testerna stärktes behovet av detaljerad information om testprocessen och behandlingen av uppgifter i anslutning till den. Personer med invandrabakgrund kan förhålla sig reserverat till myndigheterna och påverkar därmed viljan att göra själva testet.

I försöket observerades att ett självständigt språkkunskapsnivåtest avlägsnar egen tränarnas arbetsskede som går åt till utvärdering och effektiviserar på så sätt deras arbete. Dessutom hjälper testet och resultatet av det personer med invandrabakgrund själva att främja sin egen sysselsättning.

Lärdomar och fortsatta steg (bl.a. skalbarhetspotential)

Försökets lärdomar:

1. Testet kräver en lugn testmiljö.
2. Användarnas digitala färdigheter bör beaktas, eftersom det kan finnas stora skillnader i dem.
3. Användarna ska motiveras att göra testet för att få de bästa resultaten.
4. I fråga om testhelheten identifierades behov av fortsatt utveckling.

Fortsättningsvägar: Esbo bedömer möjligheterna till fortsatt utveckling och anskaffningen av lösningen

Potentiella användningsområden: Esbos sysselsättnings-, rekryterings-, undervisnings- och integrationstjänster

Användarupplevelser

"Bra att man kan göra det här hemma i lugn och ro."
– Användare

"Det är positivt att upptäcka hur många olika situationer språkkunskapstestet kan ge mervärde."
– Representant för leverantören

"Tidigare var jag själv tvungen att bedöma kundens språkkunskaper. Nu kan jag stöda mig på resultatet när jag hänvisar kunden vidare."
– Egentränare, Sysselsättningstjänster

14. Referensram för utvärdering av försöket

Esbo har använt en referensram för utvärdering av försöket, med hjälp av vilken försöken typindelas och analyseras med tanke på utvecklingens karaktär och den funktionella förändringen. Om försöket omfattar flera olika objekt eller aktörer kan de bedömas och analyseras separat.

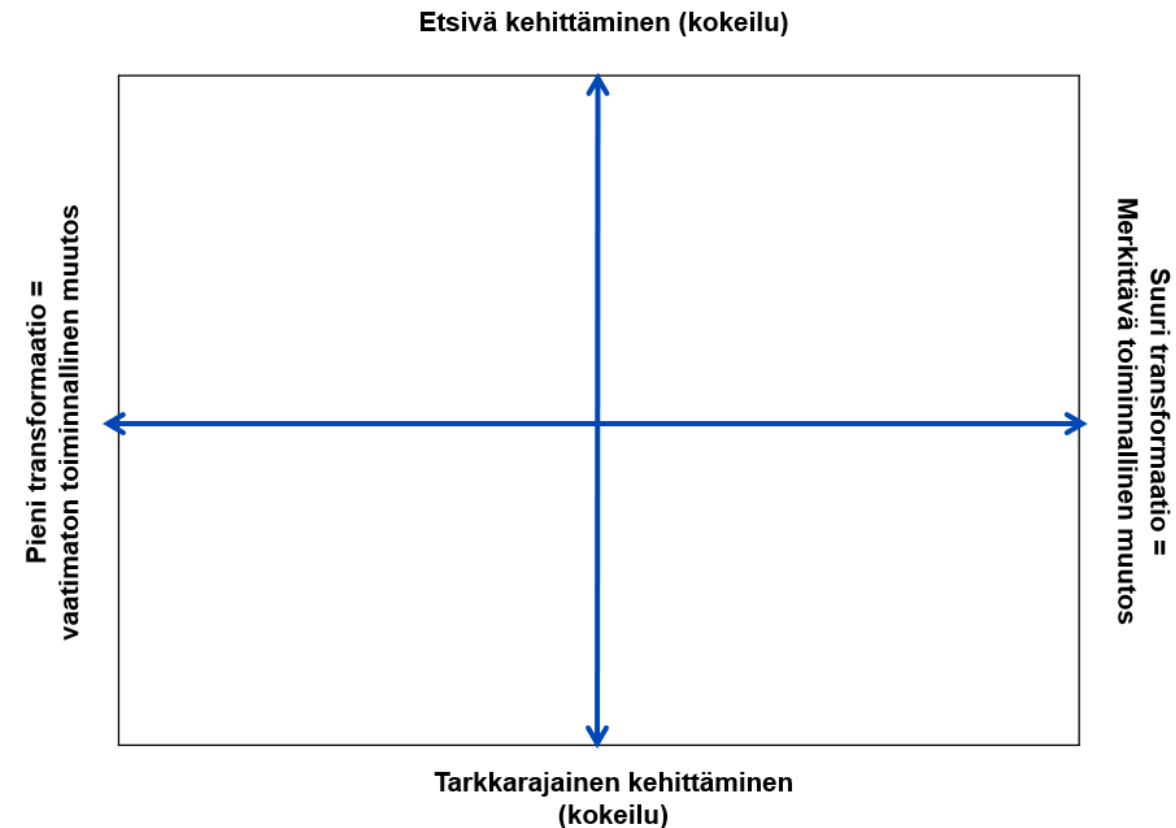
Utvärderingen görs i början av försöket och man återkommer till den i slutet av försöket. På så sätt kan man utreda om det har skett en förändring efter den inledande utvärderingen och hur stor förändringen är efter försöket.

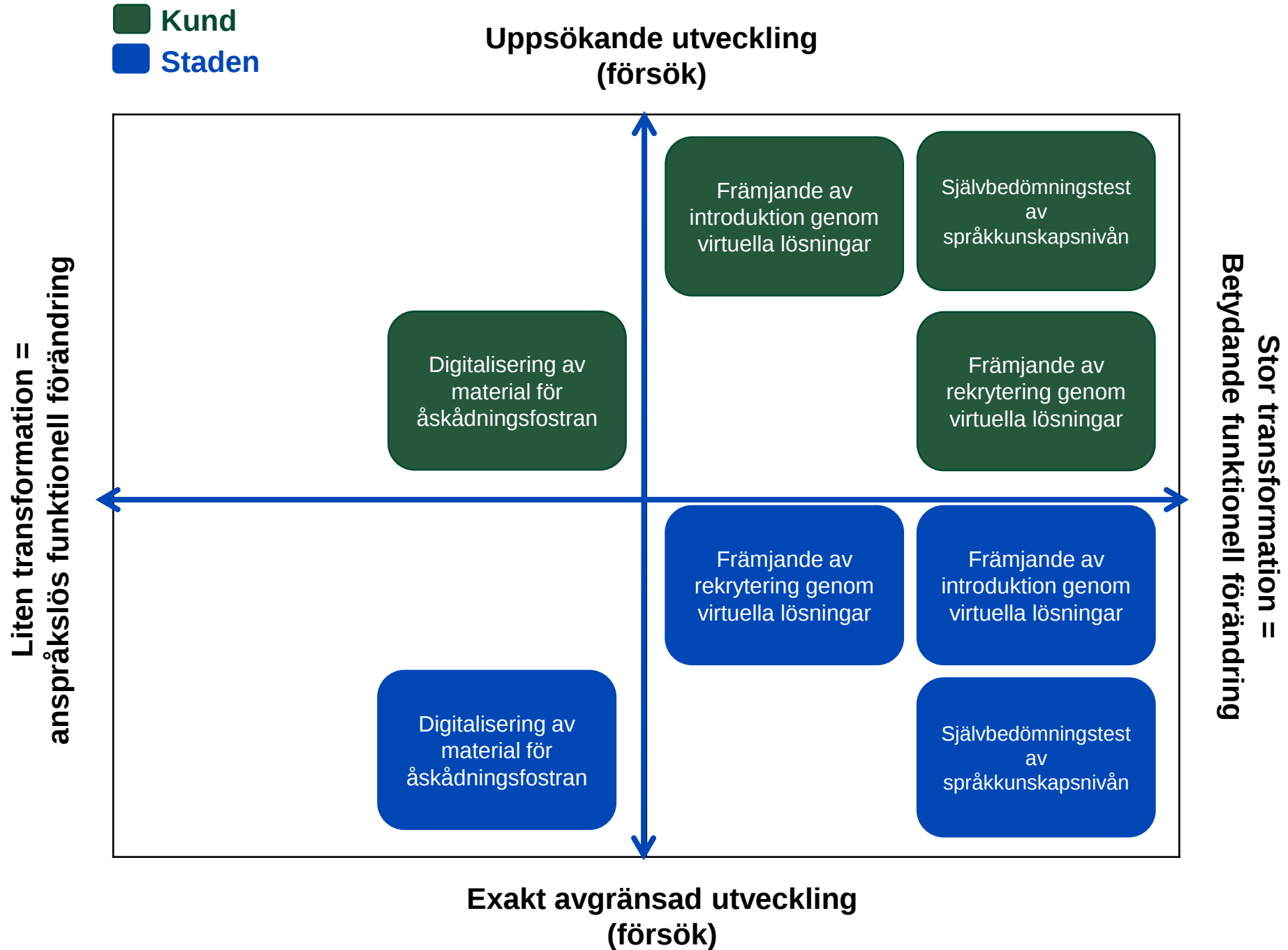
Uppsökande försök = ett försök där man i början av försöket inte exakt vet för vilken tjänst / vilka tjänster eller vilka funktioner lösningen fungerar eller ett fungerande koncept som ska testas söks / utvecklas. I den uppsökande utvecklingen identifieras ett behov, en utmaning och ett problem som man strävar efter att lösa. Exakta mål eller lösningar som ska testas kan inte ställas upp på förhand.

Exakt avgränsat försök = ett försök där man i början av försöket exakt vet för vilken tjänst eller funktion lösningen testas eller man känner till det preliminära konceptet som testas. I den exakt avgränsade utvecklingen har man fastställt tydliga mål och en lösning / lösningar som ska testas.

Liten transformation = försöket omfattar digitalisering av en tjänst eller process och utnyttjande av ny teknik, - ingen stor funktionell förändring.

Stor transformation = försöket omfattar digitalisering av en tjänst eller process och utnyttjande av ny teknik och en stor, radikal funktionell förändring.





14.1. Bedömning av försökens förändringseffekter (Kundperspektiv)

Digitalt stödmaterial för åskådningsfostran

Digitaliseringen representerar endast en liten funktionell förändring för kunden, men förbättrar tillgången till tjänsten och gör kvaliteten jämnare mellan småbarnspedagogerna. Det lättillgängliga materialet ökar diskussionen om åskådningsfostran och stöder integrationen.

Rekrytering med hjälp av virtuell teknologi

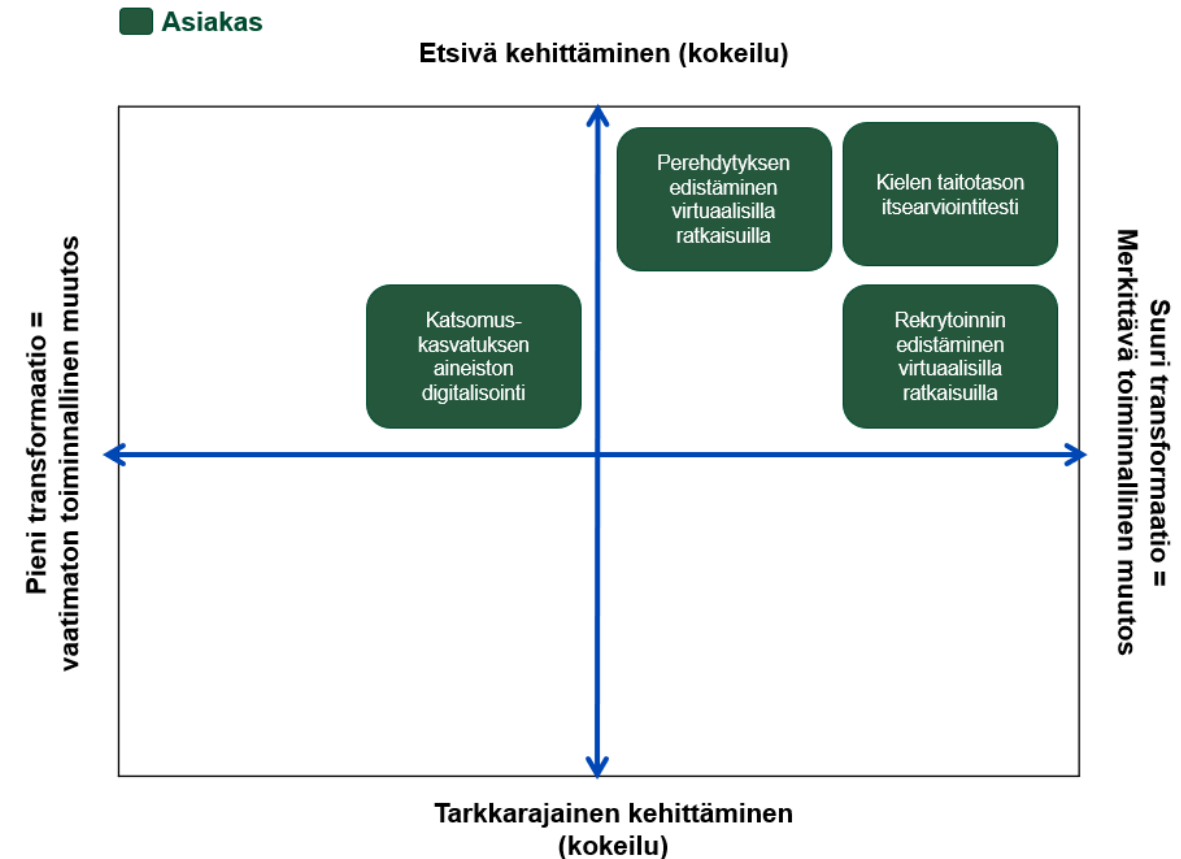
I stället för en traditionell rollpresentation i textform kan den arbetssökande bekanta sig med uppgiften med hjälp av ett spel där hens figur har en roll som motsvarar den öppna uppgiften. Spelet lockar till att bekanta sig bättre med uppgiften och ger en mer sanningsenlig och mångsidig bild av själva uppgiften.

Introduktion med hjälp av virtuell teknologi

Nya anställda kan med hjälp av virtuell teknologi få en bättre introduktion, eftersom ett spelaktigt genomförande möjliggör flera upprepningar samt inläring genom företaget och misstag. Introduktionsprocessen kan delvis genomföras helt och hållet med hjälp av VR-spelet.

Självbedömning av språkkunskapsnivå

Ett digitalt test av språkkunskapsnivå oberoende av tid och plats kan radikalt påverka hur snabbt kunder inom sysselsättningstjänsterna med ett främmande språk som modersmål sysselsätts och får stöd för kompetensutveckling. Testet som utförs som självbetjäning kan bidra till att ändra deras roll till aktivare aktörer i samhället.



14.2. Bedömning av försökens förändringseffekter (Stadsperspektiv)

Digitalt stödmaterial för åskådningsfostran

Digitaliseringen gör det möjligt att erbjuda stödmaterial av hög kvalitet till stadens alla småbarnspedagoger. Stödmaterialiet är enkelt och snabbt tillgängligt på egna terminaler.

Rekrytering med hjälp av virtuell teknologi

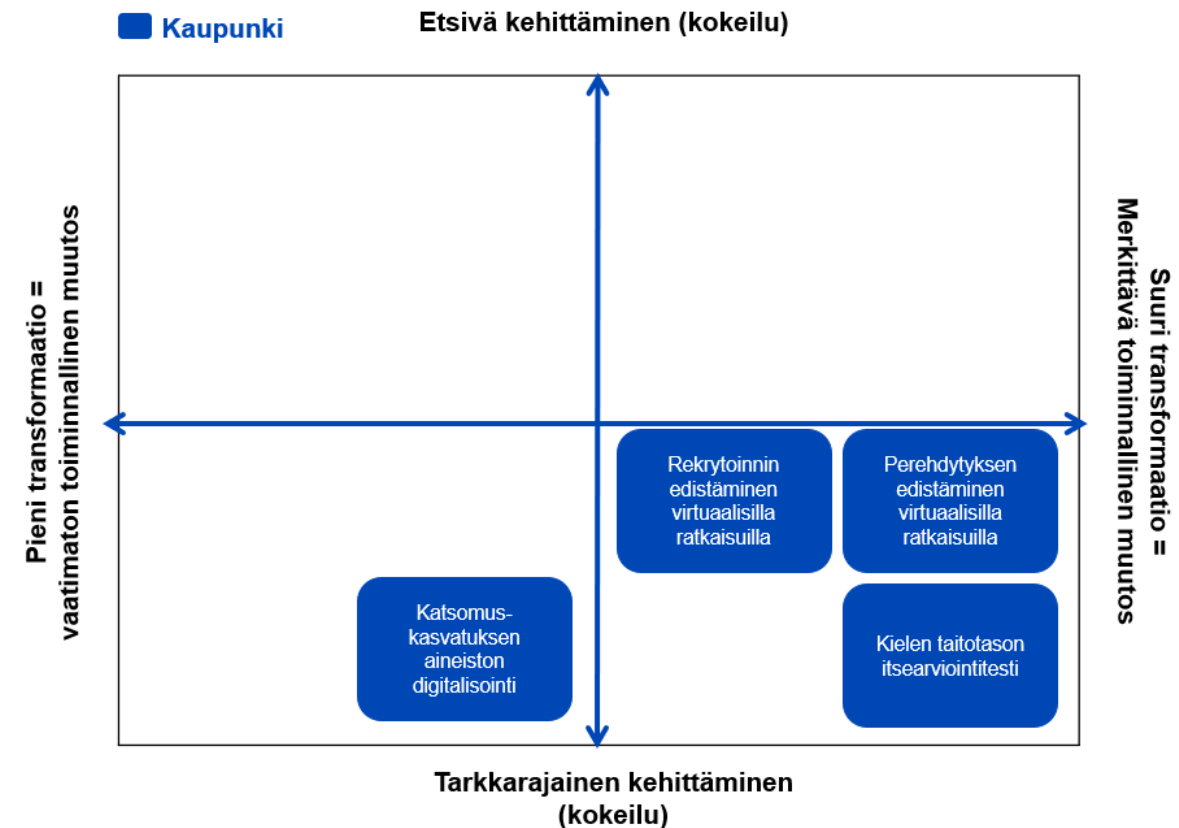
Staden kan inkludera spelaktighet i rekryteringen i större utsträckning och stärka Esbos arbetsgivarbild som föregångare. Tack vare spelaktigheten kan i synnerhet yngre arbetssökande vara mer intresserade av Esbo som arbetsgivare och bättre sätta sig in i lediga arbetsplatser.

Introduktion med hjälp av virtuell teknologi

Staden kan erbjuda en mer individuell och rolig introduktion på ett kostnadseffektivt sätt. En lägre tröskel för en ny introducering kan synas som en förbättring av arbetets kvalitet.

Självbedömning av språkkunskapsnivån

Alla arbetssökande med ett främmande språk som modersmål kan erbjudas möjlighet att göra ett objektivet test av kunskaperna i finska. Tack vare informationen om språkkunskapsnivån är det lättare för arbetsgivarna att rekrytera dem och på motsvarande sätt kan de snabbare hänvisas till lämpliga tjänster. Alla dessa åtgärder stöder integrationen.



15. Utvärderingsväg för försöket

Ett av försökens viktigaste mål är att få förståelse och lärdomar inför framtiden. I planeringen av försöket fastställs vilken förståelse och vilka lärdomar man vill ha genom försöket. Dessa kan till exempel vara lösningens användbarhet, lösningens kvalitetsnivå, tjänstens funktion, kundönskemål, användarpotential, inverkan på processer, uppgifter, roller och ansvar. Lösningens inverkan på resurser, kostnader och kompetens, informationshantering, överföring av information och informationens användbarhet.

Risker och hanteringsåtgärder efter försöket identifieras och bedöms före försöket, under försöket och efter försöket.

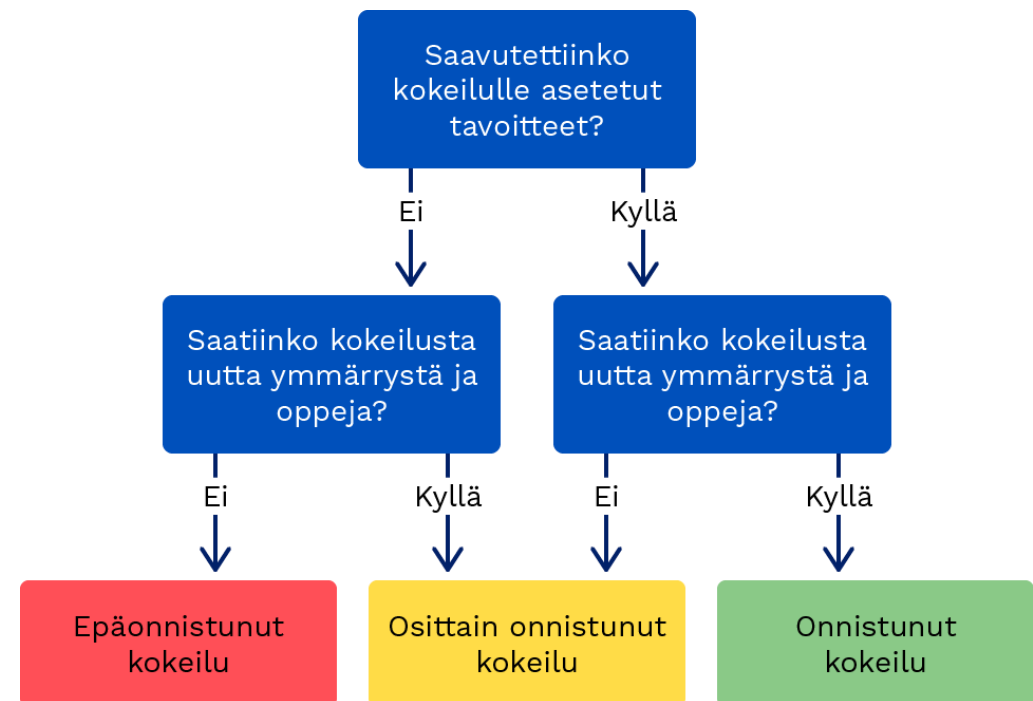
Utvärderingsvägen inleds med att bedöma om man uppnådde de mål som ställts upp för försöket. Därefter framskrider man längs två alternativa vägar:

Väg 1: Om målen uppnåddes bedöms härnäst om försöket gav ny förståelse och lärdomar. Utifrån denna bedömning bedöms samtidigt i vilken mån försöket har lyckats.

Om man fick lärdomar är försöket lyckat, om inte, konstateras försöket endast delvis vara lyckat.

Väg 2: Om målen inte uppnåddes bedöms härnäst om försöket gav ny förståelse och lärdomar. Utifrån denna bedömning bedöms samtidigt i vilken mån försöket har lyckats.

Om man fick de eftersträlvade lärdomarna har försöket delvis lyckats om man inte lyckades uppnå de eftersträlvade lärdomarna, konstateras försöket vara misslyckat.



16. Programmets resultat och genomslagskraft

Hur lyckades man uppnå målen?

Antalet försöksförslag var stort (60 st.), trots att insamlingen skedde under coronapandemin. Vid valet av försök satsade man på att bedöma nyttan av förslaget, definiera problemen i det inledande skedet och säkerställa ett starkt ägarskap.

På grund av förändringstrycket i anslutning till stadens verksamhet koncentrerades mindre resurser till färre försök (3).

Samarbetspartner (20) och representanter för personalen (150) deltog tämligen mycket i förhållande till att det var endast tre försök som inleddes. Lärdomarna från försöken delades aktivt, vilket stärkte deltagarnas försökskompetens.

De invånare och kunder (300) som deltog i försöken fick konkret testa de lösningar som testades under försöken. De erbjöds möjligheter att aktivt delta i testningen under hela genomförandet av försöken, genast när de första utvecklingsversionerna blev klara.

Det omfattande påverkningsområdet (25 000) gör det möjligt att utnyttja försöksresultaten och eventuellt skala upp dem. För att få de slutliga effekterna krävs dock fortfarande aktiva åtgärder efter försöken.

Hur har Den digitala agendan påverkat?

- **Sysselsättningstjänsterna:** Potentiell, kostnadseffektiv samt tid- och platsoberoende digital lösning för bedömning av språkkunskaper i finska.
- **Affärsverket Lokaltjänster:** Nya, bestyrkta sätt att utnyttja spelaktighet för att göra fastighetsskötarens arbete mer attraktivt bland unga.
- **Småbarnspedagogiken** fick konkret stöd för att genomföra åskådningsfostransdialoger enligt planen för småbarnspedagogik (VASU).

"Utöver sysselsättningstjänsterna finns det potentiella användningsändamål för språkkunskapsnivåtestet bland annat som stöd för rekryteringen både inom Esbo stad och i andra organisationer och företag."

– *Olga Silfver, Sysselsättningstjänsterna*

"Spelaktigheten lockar unga att på ett roligt sätt självständigt lära sig och undersöka saker som traditionellt låter tråkiga."

– *Ville Kaisla, Affärsverket Lokalcentralen*

16. Programmets resultat och genomslagskraft

Den digitala agendan har synliggjort Esbo stads experimentella utvecklingsverksamhet för såväl invånare, företag och läroanstalter som studerande. De har erbjudits möjligheter att delta i utvecklingsverksamheten eller i testningen av olika lösningar.

Försöken har gett Esbo och dess aktörer positiv synlighet. Försöken och resultaten av dem har väckt intresse i andra organisationer, kommuner och läroanstalter.

Erfarenheter

"Med hjälp av det stöd som Den digitala agendan erbjuder kunde vi genomföra digitalt material som småbarnspedagogerna enkelt kan utnyttja i vardagen tillsammans med barnen."

– Satu Nerg-Öhman, Esbo småbarnspedagogik

"Så här högklassigt Katso-material skulle vi inte ha fått utan multiprofessionellt samarbete: med stöd av småbarnspedagoger, representanter för olika åskådningar och Den digitala agendans programkontor."

– Kia Olkkola, JokaLapsi Oy

"Det skulle ha varit utmanande att genomföra försöket utan den försöksstruktur, det koordineringsstöd och den utvecklingskompetens som Den digitala agendan erbjuder."

– Olga Silfver, Sysselsättningstjänsterna

"Företagets förmåga att systematiskt genomföra försöksprojekt stärktes."

– Kari Savolainen, Reactored (Rouhia Oy)

"Försöken har gett mycket synlighet och kontakter. De ökar uppskattningen för sektorn och uppgifterna."

– Mari Ahlgren & Ville Kaisla, Affärsverket Lokalcentralen

"Esbo visade bokstavligen sin passion för att göra nytt genom att presentera nya innovationer för slutanvändarna i Esbos allaktivitetsbuss och bjuda in testanvändare på biblioteken."

– Antti Martikainen, Virtual Dawn (Midnight Forge Oy)

17. Bedömning av förändringseffekter:

Människan och verksamheten

I Esbo används en bedömning av förändringseffekterna. Försöken utarbetar en bedömning ur 5 perspektiv och presenterar försökets förändringseffekter i Esbos helhetsarkitekturgrupp. En expertgrupp på stadsnivå sparrar olika synvinklar.

Detta förfarande är en del av Esbo stads process som främjar informationshanteringen och interoperabiliteten mellan olika lösningar. På så sätt säkerställs att den lagstadgade informationshanteringen och dokumenthanteringen beaktas särskilt i försök vars lösningar har effekter efter försöket.



Människoperspektivet

Användningen av nya digitala lösningar kan öka kundnöjdheten, men samtidigt kräver det att de digitala färdigheterna utvecklas. Stadens anställda måste anpassa sig till användningen av nya verksamhetsmodeller och teknologier, vilket kan orsaka förändringsmotstånd.

- **Utmaningar:** Hanteringen av förändringsmotståndet och de anställdas utbildning är centrala för att den människoorienterade förändringen ska lyckas.
- **Möjligheter:** Artificiell intelligens och VR/AR kan stöda lärandet och öka interaktionen, vilket minskar förändringsmotståndet och förbättrar kund- och arbetstagarupplevelsen.

Verksamhetsperspektiv

Kundernas användarupplevelse förbättras när tjänsterna digitaliseras och görs mer tillgängliga. Stadens verksamhetsmodeller effektiveras, men detta förutsätter omplanering av processerna och tydliga mål för digitala försök.

- **Utmaningar:** Utvecklingen av verksamheten kan bromsas upp på grund av begränsade resurser och gamla verksamhetssätt.
- **Möjligheter:** Digitala plattformar och IoT-lösningar kan effektivisera verksamheten och möjliggöra utveckling av nya servicemodeller.

17. Bedömning av förändringseffekter:

Information, informationssystem och teknologi

Informationsperspektiv

Data från kunderna kan göra det lättare att skräddarsy tjänster för deras behov. Detta förutsätter dock en informationssäker och etisk informationshantering.

Staden kan med hjälp av analys och artificiell intelligens utnyttja insamlade data i planeringen av tjänster och resurser.

- **Utmaningar:** Informationssäkerhet och integritet är kritiska frågor i användningen av data och ibruktagandet av ny teknologi.
- **Möjligheter:** Artificiell intelligens påskyndar och möjliggör bättre tillgång till information, analyser och prognoser, vilket förbättrar tjänsternas inriktning och kvaliteten på beslutsfattandet.

Datasytemperspektiv

En bättre kompatibilitet och användbarhet i de digitala tjänsterna ökar kundernas nöjdhet och användarupplevelse.

Staden behöver nya datasystem och integrationslösningar för att de gamla systemen ska fungera tillsammans med den nya tekniken.

- **Utmaningar:** Kompatibiliteten mellan gamla och nya system är en utmaning som kan fördröja ibruktagandet av teknologier.
- **Möjligheter:** Molnbaserade och artificiell intelligensbaserade system kan effektivisera informationsutbytet och serviceprocesserna.

Teknologiperspektiv

Utnyttjandet av teknologier, såsom artificiell intelligens och virtuella världar (VR), förbättrar kundernas tillgång till tjänster och deras upplevelser.

Teknologier, såsom sakernas internet (IoT) och digitala plattformar, gör det möjligt att producera smartare och resurseffektivare tjänster.

- **Utmaningar:** Teknologier som utvecklas snabbt kan orsaka kompetensunderskott och problem med resursfördelningen för staden.
- **Möjligheter:** Innovativa teknologier erbjuder en möjlighet att utveckla smart stad-lösningar som förbättrar tjänsternas kvalitet och effektivitet.



18. Utvecklingsidéer



Snabbare skalning av försöken

Redan i början identifieras försök som har potential för ett mer omfattande ibrukttagande. Man skapar en tydlig fortsättningsväg för framgångsrika försök.

Enhetlig innovationsprocess

Esbo har en verksamhetsmodell som främjar försökskulturen och digitaliseringen, men innovationsprocessen är fortfarande splittrad vid olika enheter. För att stadens utveckling ska vara effektivare och mer verkningsfull behövs en enhetlig, transparent och systematisk utvecklingsprocess som hjälper till att konsekvent omvandla försöksidéerna till tjänster i hela staden.

Utvidgning av försöksmiljön över Esbos gränser

Esbo skulle ännu kunna stärka samarbetet med andra kommuner och företag för att resultaten av försöken ska gynna en större gemenskap. Samarbetsprojekt och verksamhet i nätverk samt deltagande i nationella eller internationella utvecklingsmiljöer kunde erbjuda en mer kostnadseffektiv utveckling av digitala tjänster.

Stärkande av dataskydds- och informationssäkerhetskompetensen inom staden

Esbo stad ska stärka dataskydds- och informationssäkerhetskompetensen på alla organisationsnivåer så att den kan ta i bruk nya teknologier och erbjuda sina invånare säkra och tillförlitliga digitala tjänster. Detta förutsätter bland annat utbildningar och integrering av datasäkerhetspraxis i serviceutvecklingen. En stark informationssäkerhetskultur minskar riskerna och stöder en hållbar utveckling av digitala tjänster. Kräver också bra stödverktyg och mallar för att påskynda beredningsskedet för försök som genomförs som små upphandlingar.

Finansiering och resurser

De möjligheter som den externa finansieringen ger utnyttjas i större utsträckning än tidigare. För utveckling av försöken på stadsnivå reserveras en tillräcklig budget som täcker hela fullmäktigeperioden. Man delar och lånar resurser och experter med andra offentliga organisationer.

19. Reflektion

Försöken har gett värdefull information och förståelse för att utveckla stadens digitala tjänster och verksamhetssätt. De har gjort det möjligt att utveckla kompetensen, skapa nätverk och testa nya teknologier innan de tas i bruk i större utsträckning. Denna modell bidrar till att minska risken för att stora projekt ska misslyckas.

Det är viktigt att säkerställa att försöken motsvarar användarnas verkliga behov. Man borde i allt högre grad inkludera servicedesignen och den användarorienterade utvecklingen i försöken.

Det ökade antalet invånare med ett främmande språk som modersmål och äldre invånare utmanar staden att utveckla människoorienterade, etiska och kostnadseffektiva digitala tjänster.

Användningen av artificiell intelligens medför etiska frågor, såsom transparens och informationssäkerhet i beslutsfattandet. Staden bör fastställa noggranna principer för utnyttjandet av artificiell intelligens och data i sina tjänster. Försöken fungerar som en utsiktsplats och lärtig för nya krav och utveckling av nödvändiga förmågor.

Esbos program Den digitala agendan har väckt omfattande nationell uppmärksamhet och det har noterats även internationellt, vilket har stärkt stadens rykte som föregångare. Esbos försökskultur fungerar som ett bra exempel för företag och aktörer inom offentliga organisationer.



20. Ordlista

Digitalisering

Med digitalisering avses en systemisk, betydande, stor, radikal, fullständig, total förändring av affärs- och verksamhetsmodeller, en transformation som grundar sig på nya teknologier, i synnerhet omfattande digitalisering.

Med digitalisering av tjänster avses utveckling av tjänster och tillhörande processer eller att göra servicekanaler och elektronisk ärendehantering mångsidigare genom digitalisering av servicelösningar inom ramen för befintliga verksamhetsmodeller och affärsmodeller.

Immersivitet

Med immersivitet avses upplevelsen av att helt försjunka i en viss miljö eller situation. Immersiviteten strävar efter att avlägsna gränserna mellan användaren och upplevelsen, varvid personen kan känna sig som en del av den simulerade världen.

Immersivitet är vanligt i underhållning, såsom spel och filmer, men den används också i utbildning, hälsovård och simuleringsövningar för att erbjuda realistiska erfarenheter.



20. Ordlista

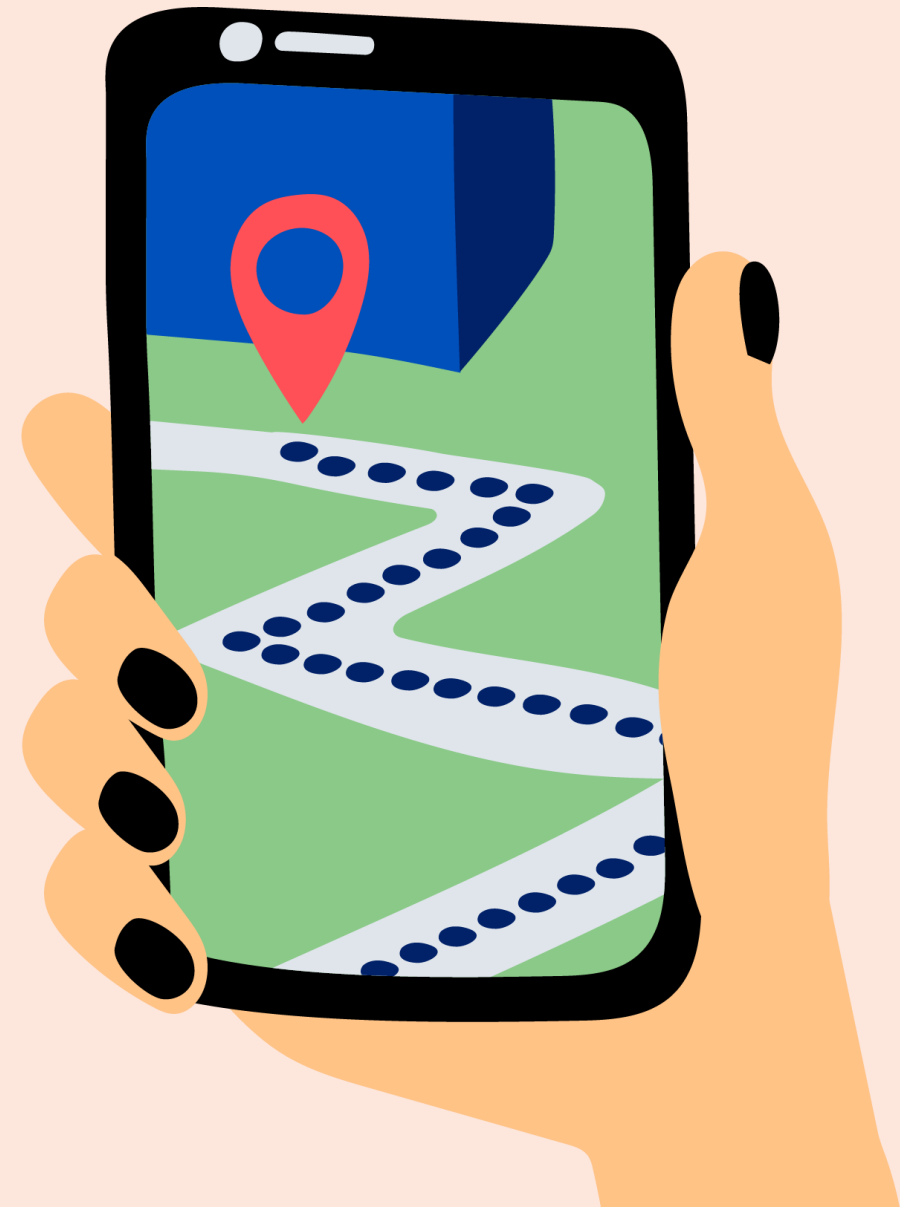
Försök

Målet med ett försök är att samla in erfarenheter, lärdomar och information som stöd för utvecklingsvalen. Med försök strävar man efter att hitta svar på frågor som:

- Var finns den största potentialen och nyttan?
- Med vilken lösning betjänar man bäst invånarna och kunderna?
- Vad kräver den nya lösningen av staden och samarbetsparterna för att fungera?

Det finns olika försök. Försöken kan vara att testa en helt ny idé i ett tidigt skede, prototypisera eller testa en redan färdig lösning tillsammans med slutanvändarna eller till exempel i en helt ny verksamhetsmiljö. Försöken varierar i omfattning, varaktighet och genomförandesätt. I dem ska man dock alltid identifiera vad som behöver utvecklas och vad man vill lära sig av försöket.

Försöken kan ske utan eller mot vederlag, varvid en liten ersättning betalas till företaget eller samfundet. Försök mot vederlag inleds alltid genom upphandling.



20. Ordlista

Artificiell intelligens

Artificiell intelligens (AI) avser datorers eller programvarors förmåga att utföra uppgifter som i allmänhet kräver mänsklig intelligens. Hit hör till exempel inlärning, problemlösning, beslutsfattande och språkförståelse. Artificiell intelligens används inom många olika branscher för att automatisera processer och producera sammanfattningar eller prognoser för att effektivisera beslutsfattandet.

Exempel är AI-lösningar som omvandlar tal till text, såsom taligenkänningsprogram, och lösningar som skapar bilder utifrån text eller givna bilder.

Virtuell verklighet, VR

En konstgjord digital 3D-miljö där användaren kan interagera och som imiterar verkligheten.

VR-apparater, såsom VR-glasögon eller hörlurar, ger intryck av att du är en del av denna virtuella värld. VR-teknologi utnyttjas till exempel i spel för att erbjuda upplevelser eller simuleringar som inte skulle vara möjliga att uppleva i den normala verkligheten.





ESPOO
ESBO