



Interreg
Botnia-Atlantica
EUROPEISKA UNIONEN Europeiska regionala utvecklingsfonden



Österbottens förbund
Pohjanmaan liitto



region
västerbotten



Åbo Akademi



UMEÅ UNIVERSITET

SeAMK

SEINÄJOKI AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



RAPPORT 2020:1

@geing online: Digitala tjänster för meningsfulla sociala aktiviteter bland Botniaregionens äldre

- Process- och resultatevaluering

Madeleine Blusi & Ingeborg Nilsson



Kommunförbundet
FoU Västernorrland

KOMMUNFÖRBUNDET VÄSTERNORRLAND

Kommunförbundet; FoU Västernorrland

Järnvägsgatan 2

871 45 Härnösand, Sverige

Tfn: 0611-55 54 00

E-post: info@kfvn.se

Författare: Madeleine Blusi och Ingeborg Nilsson

Omslag: Foto tillhörande @geing online

Tryckår: 2020

ISSN: 1653-2414

ISBN: 978-91-88425-16-4

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Sammanfattning	3
<i>Projektets medarbetare</i>	3
Bakgrund	4
<i>Sociala mötesplatser</i>	4
<i>Digitala tjänster</i>	4
Projektet @geing online	6
<i>Partners och finansiering</i>	7
<i>Workpackages och aktiviteter</i>	10
Metod	11
<i>Rekrytering av deltagare</i>	11
<i>Datainsamling</i>	13
Processutvärdering	17
<i>Specificering av behov</i>	17
<i>Design & Utveckling</i>	23
<i>Pilottestning</i>	27
<i>Senioreernas upplevelse av att delta i samskapandeprocessen</i>	30
Resultatutvärdering	33
<i>Samverkan med organisationer och näringsliv</i>	33
<i>Horisontella kriterier</i>	34
<i>Gränsöverskridande mervärde</i>	36
<i>Stödprocesser</i>	38
<i>Företagens erfarenheter</i>	38
<i>Organisationernas erfarenheter</i>	42
Lärdomar från projektet	45

SAMMANFATTNING

Inom projektet *@geing online - Digitala tjänster för meningsfulla sociala aktiviteter bland Botniaregionens äldre* har en applikation avsedd för pekador/läsplatta/tablet designats, utvecklats och utvärderats.

Syftet med applikationen är att stödja och främja tillgången till meningsfulla sociala aktiviteter bland hemmaboende äldre i Botniaregionen.

Projektet drevs under tre år. Design och utveckling har skett i nära samverkan med målgrupperna. Metoder som användes var användarcentrerad design och samskapandeprocesser.

Arbetet har skett iterativt och de olika faserna överlappade varandra i viss utsträckning. Slut användare var med i samskapandeprocessen samt testade prototyper och versioner som utvecklades av projektets arbetsgrupper inom Design & Utveckling och Pilotering. Cirka två år in i projektet involverades IT-företag vars uppgift var att, baserat på utfallet från projektgruppernas arbete, vidareutveckla applikationen samt eventuellt överta ett mer långsiktigt tekniskt upprätthållande av applikationen.

Evaluering genomfördes kontinuerligt och innebar bland annat utvärdering av projektets aktiviteter och resultat. Evalueringen fokuserade dels på att studera utvecklingsprocesserna, dels på att studera hur tjänsten upplevts av de medverkande organisationerna och de potentiella leverantörerna.

Den här rapporten innehåller dokumentation av projektets evaluering. Den beskriver process och resultat från starten 2017-09-01 till december 2020.

Projektets medarbetare

De personer som utfört arbetet som beskrivs i evalueringen, var fördelade på tre projektteam. Personerna nedan har till evalueringen bidragit med information, data, material och illustrationer.

Umeå: Helena Lindgren, Ingeborg Nilsson, Caroline Fischl, Monika Jingar och Madeleine Blusi.

Seinäjoki: Kirsi Paavola och Katariina Perttula.

Vasa: Anna Forsman, Johanna Nordmyr, Linda Nyholm, Regina Santamäki Fischer, Emilia Viklund, Joachim Majors, Susanne Hägglund, Satu Laitila och Anette Bengs.

BAKGRUND

Ofrivillig ensamhet drabbar allt fler äldre och medför risk för isolering, ned-satt hälsa och sämre livskvalitet. Ensamhet kan även leda till psykisk ohälsa som ångest, depression och oro (Socialstyrelsen 2016; Socialstyrelsen 2019). Andelen personer som inte deltar i sociala aktiviteter ökar med ål- dern (Dahlberg m.fl. 2015). Situationen är densamma i både Sverige och Finland. Skyddsfaktorer för psykisk hälsa är att känna sig delaktig, ha ett socialt nätverk och få social stimulans (Ferlander 2007; Zunzunegui m.fl.2003)

Sociala mötesplatser

I samhället finns flera aktörer som erbjuder sociala mötesplatser med olika inriktning. Förutom föreningar och organisationer inriktade på mer specifika intressen finns också en mängd aktörer och aktiviteter riktade mot målgrup- pen seniorer vars huvudsyfte är att erbjuda möjligheter till social samvaro. Dessa brukar erbjuda ett varierat innehåll för att täcka in olika intresseområ- den. Exempel på sådana aktiviteter är träffpunkter för seniorer i kommunal regi eller kyrkans trivselträffar. Annonsering och informationsspridning har traditionellt skett i lokala tidningar eller broschyrer. I takt med att organisat- ioner centraliserar och papperstidningar och byablad fasas ut till förmån för digital annonsering kan det bli problematiskt för seniorer att ta reda på vilka aktiviteter som erbjuds i närområdet.

När äldre personer, som i sin vardag känner sig ensamma och isolerade, lär sig använda digitala tjänster och upplever nytta med dem, kan användandet av digitala tjänster bidra till ökad livskvalitet och känsla av sammanhang (Blusi, Asplund & Jong 2013). Användande av digitala tjänster kan även hjälpa personer i denna målgrupp att utveckla nya nätverk och känna sig socialt delaktiga i högre grad (Blusi, Kristiansen & Jong 2015).

Digitala tjänster

För att kunna vara en del av det digitala samhället krävs ett visst mått av digital kompetens. Majoriteten av de som är exkluderade genom den s.k. digitala klyftan återfinns bland äldre personer. Samtidigt är gruppen perso- ner över 65 år den snabbast växande gruppen internetanvändare. Att på in- ternet hitta lokal information om sociala mötesplatser för äldre kan vara problematiskt. Både på grund av att det i internets omfattande informations- flöde kan vara svårt att hitta det man söker men också för att arrangörer av små lokala seniorarrangemang inte ser internet som sina användares inform-

ationskanal (Internetstiftelsen 2019). Genom samskapande, där målgruppen är med och utvecklar tekniken, hur den ska se ut och vad den ska innehålla, så kan mer ändamålsenliga produkter och tjänster för äldre skapas och anpassas till vad varje individ upplever som meningsfullt (Blusi, Nilsson & Lindgren 2018).

Både i Finland och Sverige omorganiseras såväl social- och hälsovårdstjänsterna och det blir allt viktigare att hitta innovativa arbetsmetoder som kan erbjuda mötesplatser och service för invånarna också på distans. Det finns ett behov av modeller och vägledande exempel som underlättar utformandet av icke-medicinska digitala lösningar som beaktar den rådande utvecklingen av hälso- och socialsektorns verksamhet och tjänster. Detta är viktigt i synnerhet i landsbygds- eller glesbygdscontext där en allt högre andel av befolkningen är över 65 år.

När det gäller digitala tjänster har välfärdsteknik såsom till exempel trygghetslarm, och påminnelser kring medicinering framgångsrikt utvecklats och implementerats för äldre i både Sverige och Finland (Socialstyrelsen 2020). Digitala tjänster med icke-medicinskt fokus inriktade på främjande av social interaktion och socialt utbyte specifikt framtagna för äldre finns däremot inte i projektregionen. Merparten av befintliga sociala medier eller forum, som Facebook, Instagram, Snapchat m.m. är inte specifikt utvecklade för eller riktade till äldre.

PROJEKTET @GEING ONLINE

Inom det 3-åriga projektet @geing online har designats, utvecklats och utvärderats en specialanpassad digital lösning med fokus på främjande av meningsfulla sociala aktiviteter bland äldre i Botniaregionen. Projektperioden sträckte sig från den första september 2017 till den 31 december 2020.

Projektet hade sin grund i regionala forskningsprojekt i Österbotten och Västerbotten, där evidensbaserade prototyper för digitala innovationer anpassade särskilt för äldre målgrupper har tagits fram. Tidigare samlade projektnätverk och tidigare resultat kring design och utveckling av digitala lösningar, samt för detta planerade projekt specifikt framtagna prototyper, fungerade som viktiga utgångspunkter.

Främja social delaktighet

Den framtagna digitala lösningen riktar sig till hemmaboende äldre personer i riskzonen för social isolering och ska stödja äldres möjligheter till upprätthållande av sociala nätverk, relationer och aktiviteter.

Innovation och design

I design- och utvecklingsarbetet av den innovativa digitala lösningen har de vid projektstarten befintliga evidensbaserade prototyperna vidareutvecklats och testats i samarbete med slutanvändare och intressenter i projektregionen. Vid projektets avslut 2020 presenterades en version av den digitala lösningen som framtagits enligt de specifika behov och förutsättningar som identifierats i de olika kommunerna under projektets gång.

En open innovation approach med stark brukarmedverkan, så kallad användarcentrerad design, har tillämpats genomgående i projektet från prototyp till färdigutvecklad produkt, för att säkra marknadsunderlag för den planerade digitala lösningen

Målgrupp

Målgrupper i projektet har varit:

- Seniorer
- Personalgrupper inom verksamheter och organisationer som erbjuder sociala aktiviteter för seniorer.
- Näringslivet

Avseende näringslivet var projektets målgrupp aktörer inom it-fältet, bland annat mindre till medelstora regionala företag som vid projektavslutet skulle

kunna införa den digitala lösningen i sitt produktsortiment. Regionala företag på bägge sidor om kvarken skulle kopplas in i verksamheten under projekttiden för teknisk framtagning av den digitala lösningen och relaterade utvecklingsmoment.

Partners och finansiering

I @geing online-projektet fanns tre partners varav två från Finland och en från Sverige:

- Åbo Akademi (FI, samordnande stödmottagare)
- Umeå Universitet (SE)
- Seinäjoen Ammattikorkeakoulu (FI)

Partnerna bidrog med olika perspektiv och kompetensområden. Teamet i Vasa bidrog med kompetens kring hälsofrämjande arbete, hälsoteknologi samt användar-centrerade arbetsmetoder, forskarteamet i Umeå bidrog med kunskap från områdena omvårdnad, arbetsterapi och datavetenskap. Projektteamet i Seinäjoki bidrog med erfarenhet och kunnande om äldreomsorg och grupper med särskilda behov.

Projektteamet i Vasa:

”Vi tycker det är spännande med gräns- och branschöverskridande samarbete kring temat äldre och e-hälsa. Vi ser det som viktigt att här främja samarbetet mellan alla nyckelaktörer: näringsliv, akademi, samt social- och hälsoområdets personal och klienter.”

Projektteamet i Umeå:

”Vi har alla jobbat med frågor runt äldres möjligheter och förutsättningar att delta i det digitala samhället. Särskilt intressant tycker vi det är att försöka utveckla kunskap om och hitta lösningar för att äldre ska kunna delta i för dem meningsfulla aktiviteter i samhället även hemifrån.”

Projektteamet i Seinäjoki:

” Vi tycker att det är intressant att vara med och skapa innovationer där teman inom äldreomsorg förenas: stöd för socialt deltagande, aktivt åldrande och utvecklande av det digitala kunnandet hos äldre personer. Vi granskar också i fall det finns speciella krav för applikationen när man jämför den urbana och den lantliga livsmiljön.”

Interreg Botnia-Atlantica

Projektet finansierades av Programmet Interreg Botnia-Atlantica 2014–2020, Österbottens förbund (FI), Regionförbundet Västerbottens län (SE), samt medverkande partners. Total projektbudget var 861 541 EUR (beviljade EU-medel 516 925 EUR).

Botnia-Atlantica är ett gränsöverskridande samarbetsprogram som finansierar projekt mellan Sverige, Finland och Norge. Genom samverkan över landsgränser ska programmet bidra till bl.a. ökad innovationskapacitet, ett stärkt näringsliv och goda öst-västliga kommunikationer.

Botnia-Atlantiprogrammet jobbar med de utmaningar som speciellt kännetecknar programområdet (Figur 1). Några av dessa utmaningar är långa avstånd och gles befolkningsstruktur. Genom att nyttja gemensamma resurser samt kompletterande branscher kan programområdets förutsättningar utvecklas inom områden för innovation, näringsliv m.fl.



Figur 1. Botnia-Atlantica programområde. (ref. Europeiska Unionen EU, 2015)

Projektets mål och förväntade resultat

Projektets hade två huvudsakliga mål:

1. Att ta fram en digital lösning som riktar sig till hemmaboende äldre som är i riskzonen för social isolering. Den digitala lösningen ska

fokusera specifikt på främjande av tillgång till sociala aktiviteter, samt upprättande och upprätthållande av kontakter och nätverk.

2. Att vid projektavslut att ett till två mindre regionala företag direkt eller på beställning av kommuner/organisationer ska ha introducerat det framtagna digitala verktyget i sin verksamhet, antingen i dess befintliga form(er), eller efter egen vidareutveckling.

Förväntade projektresultat

- Att en lanseringsklar digital lösning framställs - eventuellt i form av tre versioner enligt behoven hos intressenterna i de deltagande regionerna.
- Att tre best practice exempel kring evidensbaserad innovationsimplementering och intersektoriella arbetsmetoder och relaterade rekommendationer presenteras, baserade på erfarenheter från design-, utvecklings- och tillämpningsprocessen av den digitala lösningen i de tre regionerna.
- Att ett till två regionala företag (eventuellt på beställning av kommuner, organisationer eller andra relevanta intressenter) ska ha introducerat en version av den färdigutvecklade digitala tjänsten i sin verksamhet och vidareutveckla och sprida den i regionen.

Horisontella kriterier

Arbetet med projektet @geing online genomfördes i enlighet med fastställda horisontella kriterier. De horisontella kriterierna omfattade jämställdhet mellan kvinnor och män, samt icke-diskriminering. Inom Botnia-Atlantica kännetecknas jämställdhet av att både kvinnor och män ska ha samma möjligheter att delta i projektverksamhet, detta gäller för alla nivåer. I enlighet med Botnia-Atlanticaprogrammets riktlinjer så bör jämställdhetsintegrering ske genomgående i projektet.

Brukarmedverkan och personanpassning bör följa riktlinjer gällande jämställdhet och icke-diskriminering, något som bör beaktas genomgående i projektet. Exempel på sådana faktorer är till exempel skillnader mellan äldre män och kvinnor gällande tillgång, kunskaper, och motivation relaterat till internetanvändning, samt att beakta vanligt förekommande åldersrelaterade funktionsnedsättningar.

Workpackages och aktiviteter

@geing online organiserades i sju olika arbetsområden, så kallade workpackages (WP), vilka i sin tur uppdelades i olika delaktiviteter. Huvudansvaret fördelades mellan de deltagande parterna Åbo Akademi Hälsovetenskap ÅA/HV, Umeå Universitet Datavetenskap UMU/DV, Åbo Akademi Experience Lab ÅA/EL och Umeå Universitet Arbetsterapi UMU/AT. Delaktiviteterna genomfördes i samverkan så att parterna i varje delaktivitet bidrar med arbetsinsats och resurser i olika omfattning. Tabell 1 beskriver projektets sju olika WP och de delaktiviteter som ingick i varje WP.

Tabell 1. Översikt WP:n, delaktiviteter och ansvar.

WP nr	Namn på WP	Delaktiviteter	Ansvar
1	Projektledning	<ul style="list-style-type: none"> - Fastställande av arrangemangen relaterade till projektverksamheten - Koordinering, uppföljning och rapportering av den operativa projektverksamheten. - Administrativ koordinering och rapportering - Jämställdhetsintegrering - Slutrapportering 	ÅA/HV
2	Resursmobilisering & behovsspecificering	<ul style="list-style-type: none"> - Främjande av intersektoriell dialog och samverkan - Precisering av behov på kommun/organisationsnivå samt bland slutanvändarna - Uppföljning 	ÅA/HV
3	Design & Utveckling	<ul style="list-style-type: none"> - Framtagning av modell för brukarmedverkan - Iterativ design och utveckling - Kontinuerlig testning av applikationskod - Förbereda pilottestning - Korrigeringar och förberedelse för lansering och förankring 	UMU/DV
4	Pilotering	<ul style="list-style-type: none"> - Uppgörande av testprotokoll - Test av moduler och prototyper med slutanvändare - Längre tids testning med slutanvändare 	ÅA/EL
5	Förankring	<ul style="list-style-type: none"> - Uppgörande av arrangemang och ramverk - Framtagning av långsiktig strategi för lanseringen av applikationen på marknaden - Framtagning av långsiktig strategi för förankringen av applikationen och relaterade samarbetsmodeller inom social- och hälsoområdet 	ÅA/HV
6	Evaluering	<ul style="list-style-type: none"> - Uppgörande av protokoll - Processutvärdering - Resultatutvärdering 	UMU/AT
7	Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> - Skapande av kommunikations- och dissemineringsplan - Kick-off möte samt uppstartsinfo - Fortlöpande extern kommunikation - Fortlöpande intern kommunikation - Avslutande konferens samt relaterad kommunikation 	ÅA/HV

METOD

Evaluering har genomförts kontinuerligt under projektets gång och innebar återkommande utvärdering av projektets aktiviteter. Evalueringen fokuserades dels på att studera utvecklingsprocessen av tekniken liksom att studera utfallet av målgruppens användande av tekniken som stödjer sociala aktiviteter. Rekommendationer med grund i projekterfarenheterna ges för respektive område och finns publicerat i en separat skrift (@geing online, 2020). Evalueringen består av två övergripande delar: processutvärdering och resultatutvärdering (Tabell 2).

Evalueringssuppdraget inleddes med framtagande av protokoll och riktlinjer. Detta gjordes, i enlighet med projektplanen, efter att projektet pågått i ett års tid. Protokoll framtoogs genom workshops och cirkulerades därefter så att samtliga projektdeltagare hade möjlighet att komma med synpunkter på protokollets innehåll. Protokollen fylldes i av respektive WP-ledare.

Tabell 2. Beskrivning av vilka delar som ingick i process- respektive resultatutvärdering.

Utvärdering	Beskrivning av innehåll
Processutvärdering	<ol style="list-style-type: none">1. Fokus på arbets- och utvecklingsprocessen kring de olika versionerna av den skapade applikationen...2. ...från organisationers/företags sida3. ...samt ur prioriterade målgruppsrepresentanters/aktörers synvinkel.4. I processutvärderingen ingår även att studera målgruppernas upplevelser och inkludering i de olika arbetskedena.
Resultatutvärdering	<ol style="list-style-type: none">1. Studera utfallet när det gäller användandet av tekniken.2. Effektutvärdering.3. Utvärdera olika strukturella utfall ur den offentliga verksamhetens synvinkel: hur tjänsten upplevs av de potentiella leverantörerna, om tjänsten kan integreras i parternas verksamhet som planerat mm.

Rekrytering av deltagare

Målgrupper för projektet var seniorer, personalgrupper inom verksamheter/organisationer som erbjuder sociala aktiviteter för seniorer samt näringslivet. Kontakt med målgrupperna etablerades genom olika metoder, till exempel annonsering i lokalpress, annonsering via intresseföreningar och hälsocentraler, medverkan vid mässor och arrangemang samt genom nätverk.

Rekrytering av individer företrädande målgrupperna skedde i flera steg, vid olika tidpunkter och för olika syften. För behovsspecificeringen handlade det om att få kontakt med individer som ville ge synpunkter på den befintliga prototypen men också individer som kunde beskriva behov utifrån sina respektive perspektiv. Till design, utveckling och pilottestning rekryterades personer som aktivt ville delta i processen att vara med och testa och utveckla det digitala verktyget.

Seniorer

Rekrytering av seniorer skedde genom pensionärsföreningar, kommuner¹, hemtjänstorganisationer, frivilligcentraler, intresseorganisationer, kyrkans pensionärsverksamhet, kommunala aktivitetscenter och Ikäkeskus.

Inledningsvis togs kontakt med organisationerna vilka erhöll information om projektet samt förfrågan huruvida de trodde att deras medlemmar eller klienter skulle vara intresserade av att delta. Därefter inbjöds projektmedarbetare av organisationerna att delta vid träffar och aktiviteter. Projektmedarbetarna fick en punkt på dagordningen för att informera om projektet samt erbjuda seniorerna möjlighet att medverka i projektet. Personer som var intresserade av att delta i projektet fick skriva upp sig på en lista och kontaktades sedan individuellt för ytterligare information och dialog kring deras medverkan.

För att säkerställa att samtliga fick enhetlig och korrekt information om projektet, oavsett vilken projektpartner som gav informationen, hade en gemensam powerpoint presentation framtagits och användes vid samtliga informationsträffar.

Personalgrupper

Kontakt med personalgrupper inom verksamheter och organisationer som erbjuder sociala aktiviteter etablerades i första hand genom att relevanta verksamheter och organisationer uppvaktades och erbjöds information om projektet. Både privata, offentliga och non government organisations (NGO) uppvaktades. De som tackade ja till erbjudandet besöktes av projektmedar-

¹ Kommunala hemtjänstgrupper, träffpunkter för seniorer, servicehus m.fl.

betare som informerade om projektet och dess intentioner. Exempel på forum som projektmedarbetare inbjöds till var kyrkan, seniorföreningar, kommunförbund, regioner, universitet, kommuner, folkhälsan, patientföreningar och aktivitetscentra. Vid informationstillfällen användes den gemensamt framtagna powerpoint presentationen.

Näringslivet

Kontakter med privata företag knöts i olika typer av forum. Projektet medverkade vid mässor, bland annat på temat digitalisering inom offentlig sektor och hälso- och sjukvård. Vid några tillfällen blev @geing online inbjuden att medverka vid arrangemang anordnade av regioner och kommuner, till exempel nätverksträffar och företagarfrukostar. Vid informationstillfällen där projektet presenterades i seminarieform användes den gemensamt framtagna powerpoint presentationen. När projektet deltog vid mässor och andra liknande arrangemang skedde kontakter och information vid en monter där roll up och affisch fanns uppsatta.

Målgruppernas inkludering

Seniorer har varit inkluderade genom hela projektet och haft relativt stort inflytande över processerna i faserna design, utveckling och pilottestning. Seniorernas synpunkter och idéer har varit vägledande för hur de olika versionerna av prototyperna utvecklades. I behovspecificeringsfasen berättade seniorerna om vilka behov de upplever att de själva och andra omkring dem har när det gäller möjligheter och önskemål att kunna delta i, och få information om, sociala aktiviteter samt vilken typ av stöd de ansåg kunna vara värdefullt att få från ett digitalt verktyg.

Datainsamling

Två dokument användes för datainsamling till evalueringen: 1) WP-rapport och 2) Evalueringsprotokoll. För WP-rapporten instruerades WP-ledarna att, med utgångspunkt i huvudfokuset för det WP de ansvarat för, beskriva hur de valt att gå till väga och vad de kommit fram till. De ombads även att formulera viktiga reflektioner från arbetet samt att leverera tre nyckelpunkter från sitt respektive WP. En dokumentationsmall hade utarbetats för ändamålet. Eftersom innehållet och processerna i de olika WP:na var av skiftande karaktär fick WP-ledarna frihet att välja huruvida de ville använda mallen som stöd eller på annat sätt förmedla den efterfrågade informationen. Kravet var att uppgifterna lämnades skriftligt. Utöver detta fyllde de även i det evalueringsprotokoll som framtagits.

Protokollet utgjordes av ett formulär som omfattade tre delar:

- Del 1 - Förteckning över vilka versioner av det digitala verktyget som utvecklats inom ramen för det aktuella WP:et, vilka ändringar av versionen som genomförts eller planerats samt orsaken till förändringarna.
- Del 2 - Antalet deltagare som deltagit i det aktuella WP:t. Variablerna som följdes anpassades till de tre målgrupperna. För målgruppen Seniorer mättes variablerna kön, ålder, ensamstående och har hemtjänst. För målgruppen Organisationer mättes variablerna Privata, NGO och Offentliga. För målgruppen Företag mättes enbart antal företag som medverkat.
- Del 3 - Kommentarer och reflektioner inom följande områden:
- a) Hur WP:et involverat och/eller samarbetat med andra aktörer. Av särskilt intresse är utifrån perspektivet ”Hållbar utveckling”, ”Jämställdhet mellan kvinnor och män” samt ”Lika möjligheter och icke-diskriminering”.
 - b) Gränsöverskridande mervärde – hur har den gränsöverskridande verksamheten och samarbetet sett ut i ditt WP?
 - c) Beskriv hur du uppfattar att de äldre ni arbetat med upplever det att utveckla och/eller/ använda den skapade digitala lösningen. Ge gärna exempel.
 - d) Beskriv om och i så fall hur offentlig verksamhet/företag involverats och erfarenheter från detta samarbete. Ge gärna exempel.

Analys

Underlag för analyser till evalueringen utgjordes av den information som skriftligen rapporterades från de sju WP-ledarna genom WP-rapporter och Evalueringsprotokoll. I analysprocessen genomlästes informationen flera gånger av de personer som arbetade med evalueringen. Informationen sorterades i kategorier och underkategorier. Därefter grupperades kategorierna i teman för att bilda en struktur som skulle synliggöra det innehåll som efterfrågades i uppdraget för processutvärdering och resultatutvärdering (Tabell 2). Slutligen sorterades dessa in under de två i förväg bestämda huvudrubrikerna för evalueringen – Process respektive Resultat.

Struktur

Resultatet av evalueringen presenteras i två delar, uppdelat på de två områdena processutvärdering och resultatutvärdering. I uppdraget för resultatut-

värdering ingick att studera utfallet när det gäller användandet av tekniken. Utfallet av användandet var nära sammanflätat med, och ibland integrerat i, samskapandeprocessen. Därför finns i delen med titeln resultatutvärdering inte någon specifik sektion som beskriver utfallet av målgruppens användande av tekniken, eftersom denna information integrerats i beskrivningen av resultatet från samskapandeprocessen, vilken återfinns i delen med titel processutvärdering.

Flerspråkighet

Arbetspråk inom projektet har varit svenska, finska och engelska. Redan från början bestämdes att projektet skulle genomföras i både svensktalande och finsktalande populationer. Så gott som allt arbete som involverade slutanvändarna, seniorer, kommuner, organisationer och företag, skedde därför på både svenska och finska. Bland deltagarna målgrupperna seniorer, organisationer och näringsliv fanns såväl svenskspråkiga som finskspråkiga personer. Finska var huvudspråk i Seinäjoki, svenska huvudspråk i Umeå, i Vasa talades både svenska och finska.

Samtliga aktiviteter och kommunikation riktade till deltagare och slutanvändare var på svenska eller finska. Dokumentation avsett för informations-spridning framtogs på svenska och finska. Exempel på sådan dokumentation och information är informationsfolder, roll ups, affischer, powerpoint presentationer, deltagarinformation och samtyckesblanketter.

Prototyper av det digitala verktyget fanns på svenska och finska. Några versioner utvecklades på engelska och översattes därefter till svenska och finska. Den ursprungliga prototypen utvecklades på svenska och översattes till finska. Översättning genomfördes av projektmedarbetare.

Under vissa delar av projektet skedde arbetsgruppernas möten och korrespondens på engelska. Det fanns två orsaker till detta. 1) Några av de finsktalande personerna kunde inte svenska och projektmedarbetarna från Sverige kunde inte finska, engelska var gemensamt språk för samtliga. 2) En projektmedarbetare kunde varken svenska eller finska. Samtliga i gruppen behärskade engelska språket. När så behövdes användes engelska språket vid alla i projektet förekommande former av kommunikation både i tal och skrift.

Den engelsktalande medarbetaren tillförde specialistkunskaper inom området design och utveckling och medverkade därför vid träffar med deltagare under både design- och testprocesserna. På grund av språkbegränsningar var syftet i första hand att den engelsktalande medarbetaren skulle observera deltagarnas interaktion med tekniken. Det visade sig emellertid att flera av

seniorerna tyckte det var trevligt och spännande att få prata med en person som inte kunde deras hemspråk. Dessa seniorer ville gärna prata engelska med medarbetaren, vilket ledde till att den engelsktalande medarbetaren även var delaktig i några av intervjuerna. Den engelsktalande medarbetaren medverkade även vid företagsaktiviteter och mässor samt interagerade med näringslivet och företrädare för organisationer och kommuner.

PROCESSUTVÄRDERING

I detta avsnitt beskrivs de olika arbets- och utvecklingsprocesser som skett, inklusive involverade aktörers erfarenheter och målgruppernas upplevelser och inkludering i de olika arbetskedena.

Förenklat kan man säga att det genomförts tre huvudsakliga faser i arbetet med vidareutveckling av den specifikt framtagna prototyp som fungerade som utgångspunkt;

1. Behovsspecificering
2. Design & Utveckling
3. Pilottestning

Faserna har till viss del överlappat varandra, design & utveckling och pilottestning har i hög grad skett parallellt. Var och en av projektparterna i Åbo, Umeå och Seinäjoki har genomfört de tre faserna, både i olika konstellationer på sin hemmaplan men också tillsammans. Samtliga faser kännetecknades av att de genomförts i nära samarbete mellan partners och haft hög grad av involvering av individer tillhörande målgrupperna.

Förutom behovsspecificering, design, utveckling och pilottestning identifierades ytterligare ett antal processer som kan beskrivas som stödprocesser till prototyputvecklingsprocessen. Exempel på sådana processer är projektledning, kommunikation och förankring. I redovisningen har de så kallade stödprocesserna integrerats under övriga rubriker och redovisas därmed inte separat.

Skillnader mellan projektparters

I grund och botten har samma moment av projektarbetet bedrivits på de tre orterna Vasa, Umeå och Seinäjoki. Av naturliga skäl har det emellertid förekommit vissa skillnader relaterade till lokala förutsättningar på respektive ort. Generellt sett har skillnaderna varit små.

Specificering av behov

Under arbetet med behovsspecificering etablerades arbetsgrupper hos de tre projektparterna för att precisera behoven hos slutanvändarna, det vill säga hemmaboende äldre i riskzonen för social isolering samt verksamheter där applikationen skulle utvecklas och testas. Delaktiviteterna i den här projektfasen byggde på befintlig kunskap som fanns genom parternas erfarenheter från tidigare regionala projekt och goda exempel på befintliga tjänster och lösningar. Då social- och hälsovårdssektorerna genomgår snabba föränd-

ringar reserverades en hel del tid för arbetet med behovsspecificeringen, detta för att kunna följa upp och anpassa till eventuella strukturella ändringar under projekttiden, som inte kunde beaktas vid utformandet av projektplanen. Faktorer som skulle kunna påverkas av sådana förändringar i till exempel organisationsförändringar, teknisk utveckling, tekniska riktlinjer samt form för applikationens leveranssätt.

Nätverksträffar

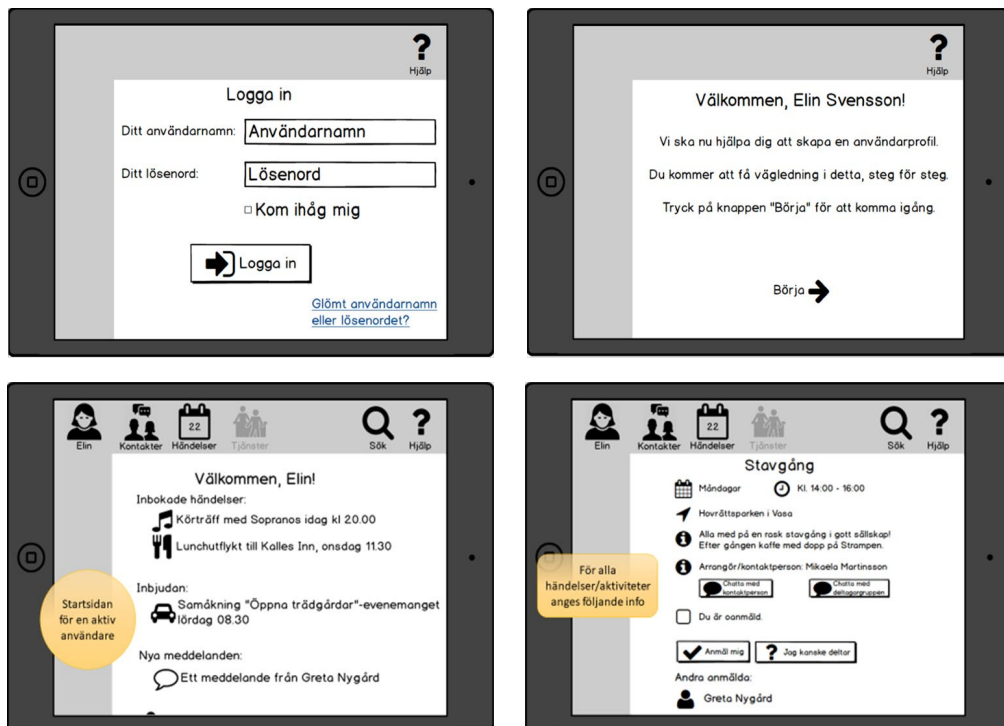
Aktiviteter och träffar med målgrupperna under behovsspecificeringsfasen skedde huvudsakligen genom gruppträffar där projektmedarbetare besökte målgrupperna i deras egna forum. För att förenkla terminologin inom projektgruppen kallades denna typ av träffar för nätverksträffar.

Vid nätverksträffarna genomfördes användarundersökningar, dels med fokus på slutanvändarnas behov i relation till sociala aktiviteter och teknikanvändande, dels genom att de fick se och komma med synpunkter på den vid projektstarten befintliga prototypen.

Syftet med visningen av prototypen var att användarna skulle ge sina synpunkter och reflektioner vilket gav insikter om hur de upplevde det digitala verktygets relevans. Synpunkterna och reflektionerna beaktades och låg till grund för ändringar som behövde göras inför design och utveckling av de digitala, interaktiva prototyperna. Förutom seniorer deltog i Finland personal i särskilda boenden samt i Sverige personal från hemtjänst.

Prototypen

Vid nätverksträffarna guidades deltagarna genom prototypens innehåll och utformning. Prototypen som fanns vid denna tidpunkt var inte i digital interaktiv form, istället fick deltagarna se den som bilder på papper och i powerpoint-presentationer. Bilderna visade hur olika vyer i appen skulle kunna se ut. Inga funktioner var klickbara. Figur 2 visar hur några av vyerna såg ut då de visades vid nätverksträffarna.

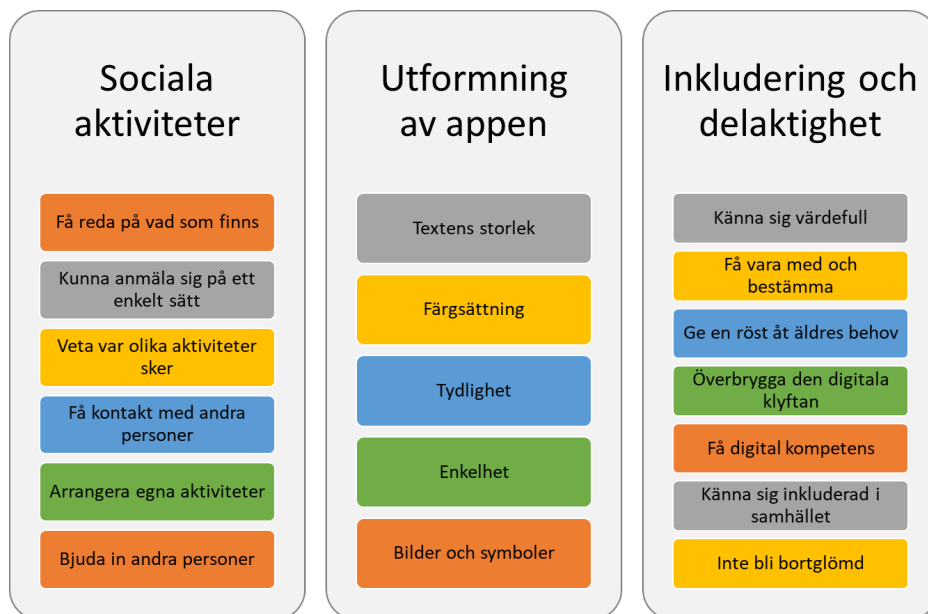


Figur 2. Exempel på vyer från första versionen av prototypen som visades vid nätverksträffar i WP2.

Seniorernas behov

Nätverksträffar genomfördes med olika grupper av seniorer på olika platser i Sverige och Finland. Samverkan med seniorerna fokuserades på själva prototypen och dess utformning samt deras tankar och synpunkter kring att använda en sådan app, vilka behov de såg och vad de önskade sig. Beskrivningen som följer i texten om innehållet i respektive huvudkategori är en sammanfattning av informationen som erhöles från nätverksträffarna.

Seniorernas behov omfattade tre huvudkategorier: Förenkla deltagande i sociala aktiviteter, Utformning av appen samt Inkludering och delaktighet (Figur 3).



Figur 3. Behov som identifierades under behovsspecificeringen.

Förenkla deltagande i sociala aktiviteter

Deltagarna ansåg att det var viktigt att förenkla deltagande i sociala aktiviteter. Seniorerna som deltog i nätverksträffarna ansåg sig själva ha relativt god hälsa men berättade om bekanta som till följd av olika åldersrelaterade händelser hamnat i livssituationer där det var svårt att fortsätta ett socialt aktivt liv.

En allmän åsikt bland deltagarna var att de upplevde att projektet var viktigt och fyllde en funktion genom att det syftar till att motverka ensamhet. Seniorerna var positiva till en app där man kan finna information om vilka aktiviteter som finns tillgängliga.

De ansåg att ett första steg för att kunna vara socialt aktiv utanför den egna bekantskapskretsen är att känna till vad som finns att göra. Så länge man är aktiv i en förening eller annan verksamhet så känner man till dess schema och utbud, men om man finner sig i en livssituation där man söker nya bekantskaper eller sysselsättningar är det inte enkelt att finna sådana.

Tidigare vedertagna källor till information hade försvunnit i ganska stor utsträckning. De som bodde på landsbygden berättade att olika arrangörer förut annonserade i lokala tidningar som gavs ut i respektive by eller församling. Nu hade många byar mist dessa tidningar. Även annonsering i dagstidningar hade minskat.

Förutom att veta vad som finns att göra ville man veta var någonstans olika aktiviteter skulle äga rum. Att få veta vad som sker i den egna geografiska närheten var viktig för många, men även att kunna se vad som händer på andra ställen. Inte nödvändigtvis för att man ville åka dit och delta i aktiviteten utan för att det kändes bra att känna till vad som händer runt om i trakten.

Det fanns ett behov av att kunna anmäla sig till aktiviteter på ett enkelt sätt. Flera personer beskrev att man oftast ska ringa och anmäla sig, men att de tycker det många gånger kan vara ett krångligt förfarande. Det kan vara svårt att få tag på den man ska anmäla sig till, de kan ha begränsad telefon-tid, detta innebär att man kan behöva ringa flera gånger innan man kan framföra sitt ärende. De nämnde även att många personer nuförtiden inte svarar på okända nummer och att det därför kändes lite obekvämt att ringa till okända personer, även om hen hade satt upp sitt telefonnummer för att ta emot anmälningar.

Några utav deltagarna var i första hand inte så intresserade av att engagera sig i utannonserade aktiviteter eftersom de tyckte det befintliga utbudet inte var så intressant. Istället ville de gärna själva ordna aktiviteter och bjuda in andra personer att kunna komma och delta. Till exempel en kvinna som var konstnär och byggde små skulpturer av stenar skulle gärna vilja ordna kurser för andra pensionärer och visa dem hur man kan bygga egna skulpturer.

Citat från deltagare:

”För oss äldre kan det vara väldigt bra att bryta ensamheten med något som gör det lätt att skapa kontakt”

”Det är inte så lätt att få information nuförtiden. Förut kunde man läsa om allt som hände i (byns namn)-bladet men den har försvunnit. Det är väl för dyrt att hålla på och ge ut papperstidningar nuförtiden och skjutsa runt dem till alla”

Utformning av appen

Behov som identifierades gällande appens utformning avsåg appens funktioner och innehåll samt dess utseende och användarvänlighet. Prototypen upplevdes till viss del lite svår att förstå, särskilt av dem som inte hade sett en app tidigare. De efterfrågade högre grad av tydlighet och enkelhet och föreslog att det kunde åstadkommas till exempel genom justering av textens storlek, placering och färgsättning av olika fält. Symbolerna som användes upplevdes som trevliga men var till viss del svåra att förstå.

Några av de deltagare som bodde på landsbygden föreslog att en kartfunktion skulle kunna underlätta att hitta aktiviteter ur ett geografiskt perspektiv. De menade att om man bor i små byar på landsbygden måste man vara beredd att åka en bit för att kunna delta i aktiviteter och då vore det bra att kunna se på en karta.

De gillade iden med kalender och ville gärna ha en sådan i appen. Versionen som visades upplevdes som otydligt, de förstod inte riktigt hur de skulle använda den. Gällande kalendern önskade de en annan utformning, dock kunde de inte säga hur en sådan utformning skulle kunna se ut.

Inkludering och delaktighet

Seniorerna sade att de tyckte det var både intressant och värdefullt att det skapas appar som ska förenkla för dem. De ansåg att det var värdefullt att vara med i utvecklingen eftersom verktyget annars skulle kunna bli för komplicerat att använda och ha funktioner de inte har någon nytta av. Deltagandet fick dem att känna sig viktiga.

Seniorerna påtalade även att det är viktigt att fler äldre lär sig om det digitala samhället så att de inte kommer utanför. De som medverkade vid nätverksträffarna kände i viss mån ett ansvar för att bidra till förbättringar för de seniorer som själva inte är friska och kan föra sin talan.

Deltagarna var tacksamma över att äntligen få vara i fokus då det gäller digitala lösningar, och menade att ibland känner man sig bortglömd som äldre. De talade mycket om den digitala klyftan, att man blir utanför samhället då man inte klarar av att hantera digitala verktyg.

Citat från deltagare:

”Yngre förstår inte riktigt hur vi äldre tänker”.

”De (yngre) förstår inte att vi inte kan eller inte förstår vissa saker som är självklara för dem, då kan de inte förklara så vi förstår”.

Personalens behov

Samverkan med personal och andra aktörer som inte tillhörde gruppen seniorer handlade främst om att sprida information samt att få mer generell återkoppling på iden om en app för att främja social aktivitet bland seniorer, inte att utveckla själva appen i sig.

Personal inom hemtjänst påtalade att flera av deras klienter känner sig ensamma. En kommun hade identifierat ensamhet som en av de största utma-

ningarna för deras klienter. De ansåg att det är viktigt att hemtjänsten kan erbjuda alternativ till social stimulans. I dagsläget finns det inte personal så det räcker för att erbjuda sociala aktiviteter i den utsträckning man skulle önska. Det är viktigt att kunna stödja individer till delaktighet i sådant som pågår, så långt det är möjligt.

Representanter för andra former av offentlig verksamhet som involverades i behovsinventeringen var intresserade av projektet och såg att det fanns behov bland deras klienter. De offentliga verksamheterna ansåg att de skulle kunna spela en roll genom att till exempel sprida information. De lyfte även fram funderingar kring utmaningar, som hur man ska bemöta behovet av läsplattor, kostnadsfrågan samt behov av personal som kan introducera klienterna till användandet av plattor.

Näringslivet

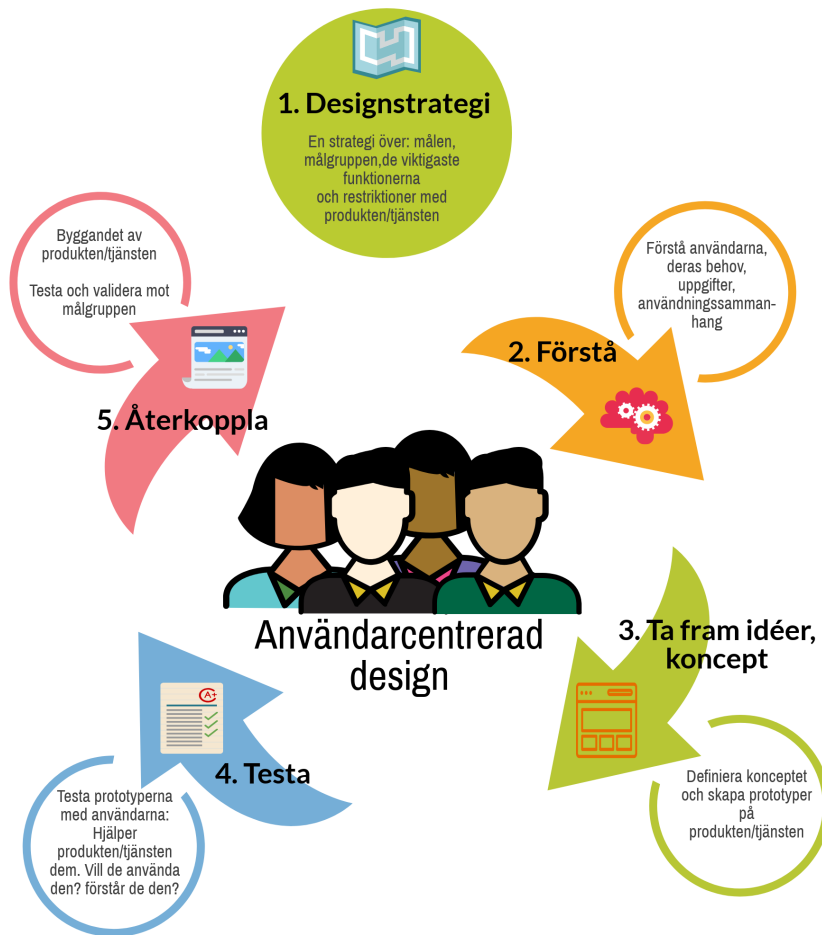
Arbetet som bedrevs under behovsspecificeringen vände sig inte till näringslivet.

Design & Utveckling

Utveckling av designförslag gjordes i samarbete mellan alla ingående parter i projektet. Designarbetet utgick till en början ifrån ett designförslag som hade tagits fram i ett tidigare projekt.

En deltagande-designmetodik och användarcentrerad design valdes för att låta äldre få inflytande över hur det digitala verktyget skulle utformas (Figur 4). Ett sådant arbetssätt är väldigt människonära och tar sin utgångspunkt i behov som identifieras av de människor man designar för. Deras feedback används som ledstjärna i designarbetet.

Under hela designfasen fick slutanvändare delta i designarbetet genom att kontinuerligt utvärdera designarbetet beträffande funktionalitet, form, struktur och övergripande syfte. Genom de pilottester som genomfördes togs deras åsikter i beaktande och låg till grund för designändringar då nya versioner skapades.



Figur 4. Användarcentrerad design.

Deltagare

Seniorer i åldern 71 år och äldre från båda sidor av Kvarken var aktiva i samskapandet. Deltagare från olika livsmiljöer inkluderades, både boendes på landsbygden och i städer. Det fanns inga krav på att deltagarna skulle ha erfarenheter av eller kunskap om användande av digital teknik eller applikationer.

Procedur

Fokusgrupper bildades i Finland och i Sverige med seniorer, som under sessioner fick utvärdera det existerande designförslaget och komma med förslag på ändringar och nya funktioner. Fokusgruppsmötena hade liknande upplägg i alla grupper, både i Finland och Sverige.

Nya designförslag togs fram utifrån vad som framkom i fokusgrupperna. De olika designförslagen skiljde sig i vissa avseenden åt ifråga om fokus och funktion. De olika versionerna utvärderades bland annat i Experience Lab vid Åbo Akademi med äldre från området, där forskare från både Sverige

och Finland deltog. Under ett fokusgruppsmöte i Sverige antogs en mer öppen dialog med de äldre om sociala medier och vad som skulle kunna vara användbart i deras olika situationer.

De olika versionerna hade olika fördelar och begränsningar, så i en nästa fas sattes en ny version ihop utifrån resultaten från användarstudierna. Denna version utvärderades i Seinäjoki innan den slutliga kravspecifikationen sammanställdes för vidare beställning till ett IT-företag. Prototyperna fanns både på svenska och finska eftersom deltagare från båda språk deltog i projektet.

Det slutliga designförslaget innehöll följande huvudsakliga funktioner: möjlighet att skapa en användarprofil som är synlig i olika grad; möjlighet att se och anmälas sig till aktiviteter som organiseras i sin närhet; och posta aktiviteter som personer i nätverket kan anmäla sig till. Ytterligare funktioner ansågs önskvärda, såsom chatt.

Kompromisser

Det var tydligt att det bland seniorerna förekom att man hade olika syn på olika saker, bland annat avseende i vilken mån man vill vara synlig i sociala medier. Exempel på skillnader som framkom var:

- i vilken utsträckning man vill kunna bli kontaktad av andra människor online
- vilka typer av människor (seniorer, andra, vem som helst, etc) som ska finnas i den virtuellt sociala miljön
- vilka sociala medier som var intressanta i olika situationer och för olika ändamål

Därför blev det slutliga designförslaget i stora drag en kompromiss mellan flera önskemål som i vissa avseenden var i konflikt. Exempelvis ställdes möjligheter att anpassa efter personligt behov i fokus i hög grad under fokusgrupperna, i analyser och i framtagande av prototyper.

Det var också tydligt under samarbetets gång att gemensamma workshops i projektteamet var mycket viktiga för att skapa samsyn om designmetodik, utvärderingsmetodik och roller i designteamet, särskilt då användarstudierna genomfördes på tre platser i två länder och på två olika språk. Designteamet hade också olika bakgrund och erfarenheter av design- och utvärderingsarbete, samt olika erfarenheter av teknologi, vilket var ytterligare en anledning att skapa samsyn och lära av varandras erfarenheter.

Dataanalys

Tematisk analys, vilket är en kvalitativ metod, genomfördes med data från alla intervjuer som rapporterats från de tre testplatserna. Data analyserades och strukturerades genom en tvåstegsmetod och affinitetsdiagram utarbetades. Första steget involverade gruppering av data (clustering). I steg två clustrades data från grupperna i steg ett ytterligare, därigenom erhöles mer koncisa teman. Dessa teman utgjorde de krav och designidéer som sedan togs vidare till nästa steg av designprocessen.

Efter varje användartest genomfördes analyser baserat på feedback och det data som samlats in från användartesterna. Därefter gjordes mindre designförändringar. Exempel på förändringar som genomfördes mellan olika versioner är förändringar i visualisering av kalendern, förfinade chattalternativ och inaktivera hjälpalternativ.

Skapandet av prototyper

Initialt användes pappersprototyper, vilket innebar att skisser ritades för att illustrera hur appen kunde se ut. Tyngdpunkten lades på att tydligt visualisera uppgifterna a) att hitta en aktivitet, b) få information om aktivitet, c) anmäla sig till en aktivitet, d) redigera en aktivitet samt e) hantera aktivitet. Därutöver skissades olika förslag för att visualisera alla olika typer av aktiviteter som kunde förekomma. Andra komponenter som skapades inkluderade användarens profil (personlig information) samt kommunikation som kunde ske inom applikationen, det vill säga att användaren skulle kunna kommunicera med andra personer som också använde appen.

Efter att ha genomfört utvärdering av pappersprototypen skapades ett utkast till en interaktiv, digital prototyp. Denna version av den digitala prototypen hade begränsad funktionalitet. Huvudsyftet var att använda appen för att i första hand visa användarna vad appen hade att erbjuda dem, men även att möjliggöra viss interaktivitet, det vill säga att användarna skulle kunna klicka på knappar och se vad som hände.

Appen utformades för enkel navigering och informationsvisualisering. Efter övervägande valdes en modell med ett synligt meny-fält och därunder synliga fält med sub-menyer. Detta alternativ valdes istället för ett tidigare testat alternativ med hierarkisk meny och synliga under-menyer-fält. Anledningen till valet var att man ville minska tanke-ansträngningen för användarna. Det ansågs inte meningsfullt att de skulle behöva se i vilken del av appens struktur de befann sig då de navigerade genom appens olika fält.

Därmed fick appen maximalt två nivåer av navigering på samma sida. Till exempel, välj en aktivitet (Nivå 1), välj om du vill delta i aktiviteten (Nivå 1) och bekräfta ditt val eller avbryt den (Nivå 2). (C1.0)

Pilottestning

Som tidigare nämnts så genomfördes faserna Design & Utveckling och Pilottestning i hög grad parallellt. Under pilottestningsfasen genomfördes användartestning i Sverige och på båda projektplatserna i Finland.

I stället för att testa en applikation som var lanseringsklar genomfördes upprepade tester på flera prototypversioner. Under testningen provade deltagarna den digitala applikationen i olika mognadsgrad och sade sin åsikt om användbarhet och användarupplevelse. Under hösten och vintern 2018-2019 utvecklades och testades nio olika versioner av applikationen. De olika versionerna, vad som testades och hur många personer som testade varje version beskrivs i Tabell 3. Testerna genomfördes på olika platser i och omkring Vasa, Säinäjoki och Umeå.

Tabell 3. Översikt versioner av applikationen.

Prototype version	Beskrivning av vad testas	Antal testpersoner
B2	Händelser/aktivitets kalender, anslagstavla. Skapa aktivitet, anmäla sig till aktivitet	3
C1	Logga in, händelser/aktivitets kalender, anslagstavla. Skapa aktivitet, anmäla sig till aktivitet	2
B2.1	Samma som C1	3
C1.1	Samma som C1	3
B2.1	Samma som C1	3
C1.1	Samma som C1	3
B3 (fi)	Händelser/aktivitets kalender, anslagstavla, chat. Skapa aktivitet, anmäla sig till aktivitet, läsa meddelande och tyda meddelande-symboler	10
B3 (swe)	Samma som B3 fi	4
C1.1 (swe)	Logga in; händelser/aktivitets kalender; anslagstavla; skapa aktivitet; anmäla sig till aktivitet	1

Datainsamling

Data insamlades genom enkäter, intervjuer, ifyllande av uppgiftsprotokoll samt att testpersonerna fick tänka högt då de löste olika uppgifter, så kallad think-aloud. Fyra olika formulär användes för att samla in och registrera data, dessa beskrivs i Tabell 4.

Tabell 4. Översikt och beskrivning av formulär som användes för datainsamling under pilottester.

Formulär	Beskrivning av innehåll	Typ av data
Bakgrunds-enkät	Kön, ålder, civilstånd, om personen har hemtjänst. Erfarenhet av att använda olika sorters teknik: tv, radio, mobiltelefon, dator och surfplatta. Hur ofta tekniken används samt till vad.	Kvalitativ och kvantitativ
Uppgifts-protokoll	Uppgifter och frågor som testperson under pilottest utför eller besvarar. Protokollet omfattade 7 sidor och var uppdelat i 4 kolumner med rubrikerna Questions/Tasks, Expected Response, Comments/Usability problems och Rating graded 2=pass, 1=Difficulty, 0=fail. Medan testpersonen utförde uppgifterna antecknade testledaren i protokollet.	Kvalitativ och kvantitativ
Intervju-guide	17 Frågor fördelade på tre teman. Tema 1) Behov, motivation, triggers, kan appen möta syftet/behovet att umgås och träffa andra människor? Tema 2) appen, användning och utseende. Tema 3) Tema: Deltagande/medverkan i samskapandeprocessen.	Kvalitativ
Användar-upplevelse-enkät	SUS-score. Totalt 12 frågor och påståenden. 2 om hur det kändes att använda systemet och 10 frågor om systemets användarvänlighet. SUS score är ett snabbt verktyg för att mäta användbarhet, dvs hur lätt applikationen är att använda. Det är en validerad mätmetod sedan 1986.	Kvantitativ

Testproceduren

Som förberedelser inför pilottesterna utfördes användartest med deltagare från användargruppen där projektmedarbetare från varje partner deltog. Genom att testerna utfördes gemensamt skapades samsyn och enighet kring testproceduren. De gemensamma testerna ansågs var ett led i att skapa gemensam förståelse för proceduren och datainsamlingen vilket var en förutsättning för att fortsättningsvis kunna samla in data på samma sätt och gemensamt kunna tolka resultat.

Testprotokoll upprättades för att använda som stöd under testproceduren och säkerställa att testerna genomfördes lika oavsett vem som ledde testerna eller på vilken plats de utfördes.

Teknik som användes var läsplatta, diktafon/mobiltelefon, stativ, en kamera samt armar till för att spela in användarens händer under testfallet. Exempel på hur uppgiftsprotokollet användes visas i Figur 5.

Testprotokollet innehöll följande punkter:

- Deltagarna deltar i testerna individuellt genom hela proceduren.
- Välkommen, inledning, introduktion till dagens aktiviteter, samtyckesblankett.
- Tekniken startas, bakgrundsenkäten genomförs, uppgiftsprotokollet följs, observationer inleds. Skärmen spelas in samt även ljudet kan bandas.
- Kom ihåg att sätta Stör ej funktionen på.
- Deltagaren utför de uppgifter hen får. Think aloud sker.
- Användaren svarar på sus-enkäten och intervjuer görs.
- Avslutning, användaren tackas och eventuell gåva ges.

The image shows a document titled "TP 4 Uppgiftsprotokoll" (Task Protocol 4). It includes the date "4.12.2018 version B3.1" and a difficulty level "Grad: 2". A legend indicates "2= lyckades 1= med svårighet 0 = misslyckades." The document is divided into three columns: "Uppgift/fråga" (Task/question), "Förväntat sätt" (Expected way), and "Kommentar" (Comment). The background of the document features a scenic landscape with mountains and a lake. On the right side, there is a vertical watermark "@selins online | Experience Lab".

Uppgift/fråga	Förväntat sätt	Kommentar
Du vill delta i Må bra-dagen och samåka med bil dit. Hur skulle du gå till väga med pekplattan för att göra det här?	Klicka på Anmäla mej, klicka på en person med bilskjuts, bekräfta, Ok, tillbaka till anslagstavlan, vänta på kontakt.	Svårt att se vitt på blå bakgrund. Liten text på Bilskjuts.

Figur 5. Exempel på anteckningar i uppgiftsprotokollet.

Ändringar som gjordes under pilottestningen

Här följer några konkreta exempel på hur samskapandet och seniorernas inflytande ledde till ändringar i prototypens olika versioner. Citaten nedan är hämtade från evalueringsprotokollen och återspeglar seniorernas feedback samt ändringar som planerades efter varje test.

Exempel 1.

Version B2. ” Exempelvis nämndes för liten fontstorlek, svårigheter att läsa vit text mot ljusblå bakgrund, svårigheter att hitta tillgängliga kalenderaktiviteter från anslagstavlan, lättheten att hitta ”tillbakaknappen” samt ens aktiviteter som en redan anmält sig till. Användarna evaluerade den här prototypen som klart och koncist informativ med en tydlig logik och de bedömde att de med lite övning skulle lära sig systemet och ville använda detta. Denna feedback återkopplades till WP 3 som iakttog detta i vidare design av prototyperna.”

Exempel 2.

Version C1. ” Bland annat iakttogs funktionella och semantiska problem vid inloggningen och informationsstrukturen samt de visuella uttrycken bjöd på svårigheter i uppgiften att hitta aktiviteterna. Vikten av att kunna annullera en händelse samt tydlighet i hur användaren skapar en ny händelse i fälten lyftes fram. Dessa kommentarer återkopplades till WP 3 som iakttog dem i vidare design av prototyperna.”

Exempel 3.

Version B3. ” Login-funktionen var tydlig och enkel för personer med datorvana, för personer utan erfarenhet av pekplatta bjöd tangentbordet på problem. Första intrycket av applikationen var gott enligt användarna och vid testets slut var upplevelsen av applikationen god. Beträffande händelseskalendern påträffades bara ett språkligt fel. Samåkningsfunktionen uppskattades och tel.nr föreslogs läggas till profilen för att befrämja gemensamt bilåkande. Flera förbättringsförslag gavs för kalenderfunktionen samt chattfunktionen, och ikonerna i den senare kritiserades.”

Seniorernas upplevelse av att delta i samskapande-processen

Seniorerna har uppskattat att delta i samskapande processen. Samstämmigheten är hög i all information som samlats in, oavsett vilken del av utvecklingen eller inom vilket WP personerna varit delaktiga. Deras upplevelser var i hög grad positiva.

Personerna som deltog i pilottestningen fick frågan hur det kändes att delta i själva testmomentet. Förutom att de tyckte det var roligt och intressant nämndes ord som spänning, överraskning, nymodigheter, skepsis, oro, trivsel och energi. Flera av deltagarna berättade att de innan testerna hade känt sig tveksamma och funderat över om det var riktigt klokt att vara med, att de

inte riktigt visste vad de gav sig in på. Nyfikenhet hade varit en drivkraft, liksom inställningen att man måste våga prova nya saker.

Senioreernas upplevelser kan sammanfattas som att de omfattar fyra perspektiv: Ambassadör för målgruppen, Inkludering, Personlig utveckling och Meningsfullhet.

Ambassadör för målgruppen

Deltagarna uttryckte glädje över att få vara med i designprocessen och ge sina åsikter om struktur, funktion och utseende. De ansåg att designers ofta verka ha bristande förståelse för de förutsättningar som en äldre målgrupp har. Många personer nämnde att det är viktigt att seniorer som grupp får komma tills tal, så att det inte blir unga och/eller systemutvecklare som bestämmer design och funktionalitet å deras vägnar.

(Kvinna, 77 år): ”Det är väldigt bra. Så det inte är ungdomar som sitter och ska göra något för pensionärer, om de inte förstår. De har så förutfattade meningar om pensionärer och vad de ska göra, så är det”.

(Man, 79 år): ”Ungdomar gör saker på ett annat sätt. Och de som jobbar med datorer använder ett språk som de som inte kan datorer inte förstår. Vi kan vara som en slags ”translator” så att det blir begripligt för dem som är försiktiga eller inte vågar.”

Inkludering

Deltagarna var tacksamma över att äntligen få vara i fokus då det gäller digitala lösningar och menade att man ibland känner sig bortglömd som äldre. Någon lyfte fram att det är bra att få vara med och samskapa då utvecklingen är den att äldre ska bo hemma allt längre. Detta gör det ännu mer viktigt att seniorer blir inkluderade och får möjligt att påverka hur det kan bli i framtiden.

Deltagarna talade mycket om den digitala klyftan, att man blir utanför samhället då man inte klarar av att hantera digitala verktyg. Man berättade också om svårigheter att ”hoppa på det digitala tåget”.

(Man, 76 år): ”Det är en förutsättning för att det ska bli bra. Användarna ska komma till tals. Förankra. Annars skulle kanske många av oss aldrig tänka på att använda det.”

(Kvinna, 82) ”Jag vill tacka att de kommit underfund med att de skall hjälpa de åldringar som bor hemma”

(Kvinna, 78) ”Kanske vi inte är den bortglömda gruppen, fast det ibland känns så”.

(Kvinna, 77 år): ”Det är väldigt bra. Trevligt att få vara med. Det blir en aktivitet att gå hit och träffa er och prova det här. Men det var roligare förra gången när det var en grupp. Bra med oss gamla som hjälper gamla, bättre än ungdomar, de kan mycket men pratar för fort och har förutfattade meningar om pensionärer.”

Personlig utveckling

Genom att vara med i samskapandeprocessen upplevde seniorerna att de fick ny kunskap om både teknik och hur den kan användas till sådant de inte hade tänkt på innan. En del hade inte använt läsplatta tidigare och fick under testerna lära sig både att använda läsplatta och även nya ord och uttryck de inte kände till sedan tidigare. De berättade att de kände sig modiga som vågade vara med och testa nya saker.

(Man, 79) ”Det är ju jättebra. Annars hänger man inte med. Jag får lära mig mycket.”

(Kvinna, 84): ”Känner mig riktigt upplyft av att ha varit med. Jag kände mig trött och tveksam innan men nu har jag fått ny energi. Det här var väldigt roligt.”

(Kvinna 78) ” Det är spännande, jag lär mig mycket och får reda på hur saker fungerar.”

Meningsfullhet

Seniorerna upplevde att det var meningsfullt att få vara med och bidra i utvecklingsprocessen. Meningsfullhet upplevdes ur flera dimensioner. Dels kändes det meningsfullt på en personlig nivå, man kände sig viktig och upplevde att man blev sedd, både som individ och som senior. Dels kändes det meningsfullt ur ett mer samhällligt perspektiv, deltagarna upplevde att de som var någorlunda friska och hade möjlighet att vara med och testa nya saker skulle ställa upp och bidra för att det skulle bli bättre service och tjänster för andra seniorer som var i behov av stöd.

(Kvinna, 81) ”De som är mer skröpliga och verkligen behöver det här och annan hjälp, de kan inte vara med på sånt här. Som någorlunda frisk måste man ta sitt ansvar och ställa upp för dem. Vi måste hjälpa varandra”.

(Man, 79) ”Väldigt avkopplande. Känner mig viktig.”

(Man, 78): ”Jag har ju som pensionär tid, och det känns meningsfullt att få bidra i utvecklingen.”

RESULTATUTVÄRDERING

Samverkan med organisationer och näringsliv

Förutom att samverka med privatpersoner och personalgrupper inom social- och hälsovårdssektorn har @geing online samverkat med en mängd aktörer; offentliga, privata och NGO's (non government organisations). Samverkan har skett kontinuerligt under projektet. Form och grad av samverkan har varierat beroende på i vilket WP och i vilket syfte samverkan har skett.

Exakt antal aktörer inom kategorierna organisationer och näringsliv som projektet samverkat med har inte gått att fastställa, delvis beroende på att samverkan ibland skett vid mässor och konferenser eller i forum arrangerade av andra parter har det inte varit möjligt att vid varje tillfälle exakt räkna och dokumentera antal deltagande personer eller organisationer. En skattning baserad på dokumentation från samverkanstillfällena, främst från WP2 och WP7, visar att det rör sig om minst 110 olika aktörer (Tabell 5).

Tabell 5. Typer av andra aktörer än seniorer och social- och hälsovårdspersonal som projektet samverkat med samt antal av respektive aktörs-typ.

Typ av aktör	Antal aktörer
Privata	22
NGO	23
Offentliga	50
Företag	15
Tot	110

WP4 var ett arbetspaket med fokus på användartester. Den största genomströmningen aktörer i det arbetspaketet var således privatpersoner som föll inom målgruppen för applikationen, det vill säga äldre personer i projektets regioner i Sverige och Finland. De övriga typer av aktörer som direkt hade ingått i arbetspaketets verksamhet var relativt få till antalet. Samarbete skedde med de testplatser som projektet hade, exempelvis Ikäkeskus i Vasa, pensionärsföreningar, kyrkliga församlingar som spridde ordet om testtillfällena samt ett hotell och en hembygdsförening där testtillfällena hölls i deras lokaler.

Exempel på aktörer som projektet haft ett närmare samarbete med:

- Hemtjänst i flera kommuner
- Särskilda boenden för äldre i flera kommuner
- Kommunala aktivitets- och mötesplatser för seniorer
- Kommuner generellt i både Sverige och Finland (chefsgrupper, IT-avdelning, digitaliseringsstrategier, utvecklingsavdelning).
- Svenska Kyrkan
- Seniorföreningar
- Pensionärsförbund
- Kommunförbund
- Regioner
- Universitet
- Företag inom IT-sektorn
- Utbildningsföretag
- Andra privata företag
- Intresseföreningar
- Internationella konferenser inom relevanta områden
- Privata organisationer

Exempel på former för samverkan som skett med dessa aktörer:

- Mässor
- Konferenser
- Informationsträffar
- Kunskapsspridningsaktiviteter
- Nätverksträffar
- Föreläsningar
- Seminarier
- Marknadsföring
- Dialog om behov
- Behovsinventering
- Workshops
- Företagarfrukostar
- Meet & Greet-event
- Kick Off-event

Horisontella kriterier

Samtliga WP:n hade i sitt arbete beaktat de av Botnia-Atlanticprogrammet angivna horisontella kriterierna Hållbar utveckling, Jämställdhet mellan kvinnor och män och Lika möjligheter och icke-diskriminering.

Hållbar utveckling

Merparten av den interna projektkommunikationen har skett online vilket minskade på resandet. Digitala möten, chatforum, e-post med mera har använts som standard för kommunikation. Den 12.9.2018 lyfte man fram det horisontella kriteriet hållbar utveckling i ett inlägg på projektets Facebook-sida. Under projektet har man medvetet skrivit ut minimalt med papper. Kommunikation med andra aktörer än seniorer har i huvudsak skett med digitala medel eller personliga möten.

Vid nätverksträffarna i WP2 då ”pappers-versionen” av applikationen visades, var det inte egentliga papper som användes, istället visades ”pappers-versionen” i form av powerpoint, där samtliga i rummet tittade tillsammans. Inga papper delades ut vid träffarna.

Till följd av corona pandemin 2020 skedde en omställning där samtliga kvarvarande events, såsom resultatseminarier och slutevents riktade till de olika målgrupperna, genomfördes digitalt istället för i form av fysiska möten vilket ursprungligen var tanken. Pandemin föranledde även att Botnia-Atlantica förlängde tiden för projektet, med avslut den 31 december 2020 istället för som planerat den 21 augusti 2020. Förskjutningen berodde på att projektets målgrupp sammanföll med den grupp som under pandemin skulle isolera sig och undvika kontakter, vilket för projektets del innebar fördröjning om omdanande av vissa obligatoriska projektaktiviteter.

Jämställdhet mellan kvinnor och män

För att främja jämställdheten mellan kvinnor och män uppmanades båda könen att delta. Under nätverksträffarna diskuterades kring eventuella skillnader mellan könen i användandet av digitala tjänster. Bland seniorerna deltog både kvinnor och män. Från organisationer och kommuner var det övervägande kvinnor, vilket sannolikt återspeglar att vård- och hälsosektorerna fortfarande är kvinnodominerade branscher.

Genomförda kommunikationsaktiviteter har i regel har alla nått ut till en blandad publik vid beaktande av kön. I vissa sammanhang kan det vara så att det beroende på könsfördelning i eventets målgrupp, till exempel social- och hälsoområdet eller IT-företag, varit en större andel kvinnor eller män på plats, vilket bedömts reflektera könsfördelningen inom dessa branscher. Vid ordnande av exempelvis projektets kick-off och meet & greet-event i Vasa i maj 2018 riktade man sig till både IT-företag och aktörer inom social- och hälsoområdet med blandad deltagargrupp avseende kön som följd.

Direkt vid projektets start inleddes det gemensamma arbetet med att man inom projektgruppen diskuterade och kom överens om riktlinjer rörande bland annat motarbetande av stereotyper kring äldre kvinnor och män samt

berörda kvinno- och mans-dominerade branscher som man ville motarbeta inom projektverksamheten. De framtagna riktlinjerna dokumenterades och accepterades av samtliga projektmedarbetare.

Lika möjligheter och icke-diskriminering

Redan inledningsvis av projekttiden har man under flera möten i projektgruppen fokuserat på jämställdhetsfrågor och icke-diskriminering vid extern kommunikation (undvikande av ålders- och könsdiskriminering och stereotyper).

Tillgänglighetsaspekter har beaktats rent praktiskt vid till exempel val av utrymmen i samband med anordnande av evenemang inom projektverksamheten. Lokala produkter och ekologiskt kaffe har serverats i samband med ordnande av evenemang.

För att inkludera seniorer med olika förutsättningar söktes under rekryteringsprocessen aktivt efter att få deltagare som representerade olika livssituationer. Deltagarna var bosatta på olika platser, både i stad och på landsbygd. Seniorer med olika funktionsnedsättningar inkluderades, exempelvis synskada och rörelsehinder. Avseende seniorernas tidigare erfarenheter av att använda digitala tjänster eller hjälpmedel fanns stor variation, allt ifrån personer som dagligen använde internet, datorer och smartphones till personer som inte hade någon erfarenhet.

Viktiga parametrar för val av testplatser var att de skulle vara lättillgängliga. Med fokus på inkludering, så att alla skulle ha lika möjligheter att delta i testtillfället oberoende av förutsättningar, valdes testplatser både i stad och på landsbygd.

Gränsöverskridande mervärde

Seniorerna som medverkade i projektet tyckte det var spännande och tillförde mervärde att veta att personer i samma livssituation boende på andra sidan Kvarnen deltog i samma projekt.

Utveckling av designförslag gjordes i samarbete mellan alla ingående parter i projektet i Finland och Sverige. Designarbetet utgick ifrån ett designförslag som hade tagits fram i ett tidigare projekt i Finland.

Genom valet av en deltagande designmetodik fick seniorerna stort inflytande över hur det digitala verktyget skulle utformas. Fokusgrupper bildades i Finland och i Sverige med seniorer, som under sessioner fick utvärdera det existerande designförslaget och komma med förslag på ändringar och nya

funktioner. Fokusgruppsmötena hade liknande upplägg i Finland och Sverige i samtliga grupper.

Nya designförslag togs fram utifrån vad som framkom i fokusgrupperna, och de olika designförslagen skiljde sig i vissa avseenden ifråga om fokus och funktion. De olika versionerna utvärderades bland annat vid Åbo Akademi med seniorer från området, där forskare från både Sverige och Finland deltog. De olika versionerna hade olika fördelar och begränsningar, så i en nästa fas sattes en ny version ihop utifrån resultaten från användarstudierna. Denna utvärderades i Seinäjokki innan den slutliga kravspecifikationen sammanställdes. Prototyperna fanns både på svenska och finska.

Det var tydligt under samarbetets gång att gemensamma workshops i projektteamet var mycket viktiga för att skapa samsyn om designmetodik, utvärderingsmetodik, roller i designteamet, särskilt då vi genomförde användarstudier på tre platser i två länder och på olika språk. Designteamet hade också olika bakgrund och erfarenheter av design- och utvärderingsarbete, och av teknologi, vilket också var en anledning att skapa samsyn och lära av varandras erfarenheter.

Vid pilottestningen inom WP 4 skedde gränsöverskridande verksamhet på tre nivåer. Inledningsvis lärde projektpartnerna känna varandra och respektives verksamhet, genom besök på ort och ställe samt via webbmöten och annan digital kommunikation. Alla parter fick en inblick i relevanta aktörer på båda sidor av kvarken och den vardag som arbetet utförs i. Allt det här ansågs vara en förutsättning för ett gott samarbete och förståelse för varandras kultur, skillnader och likheter.

Vidare har projektdeltagarna lärt sig av varandra rent metodologiskt. Vid projektets start hade projektmedarbetarna olika erfarenheter och kompetensområden relevanta för projektet. Under arbetets gång har man gett varandra berikande insikter i olika metodologier, i arbetsprocess och i genomförandet av användartester, vilket har varit till stor nytta för arbetspaketets verksamhet.

Analyserna som gjordes i WP 4 utfördes av parterna tillsammans genom att alla på de tre områdena i projektet hjälptes åt. Det framkom en del väsentliga, motstridiga resultat vilket resulterade i att tolkningen av data diskuterades tillsammans och man gemensamt kom fram till problemlösning.

Kommunikations- och dissemineringsaktiviteter har skett i alla tre geografiska projektområden och representanter för de tre projektaktörerna har även spridit information om projektet utanför själva projektregionen vid bland annat olika internationella konferenser i och utanför Norden.

Det kommunikationsmaterial som framtagits inom projektet har i första hand varit gemensamt (identiskt) för hela projektregionen, där endast språket varierat. Dock har även specialanpassade/ justerade versioner av informationsmaterial kring projektet kunnat framtas för specifika kommunikationsaktiviteter vid behov. Här har det varit värdefullt att teammedlemmar från de olika projektinstitutionerna varit mer förtrogna med vissa av projektets målgrupper och på så vis kunnat identifiera behov av, och tagit fram, skräddarsytt material för specifika ändamål.

Stödprocesser

Kommunikationsaktiviteter

I tillägg till att man inom projektet ordnat egna externa kommunikationsaktiviteter så har projektet genom sina medarbetare figurerat i ett stort antal evenemang och tillställningar anordnade av andra aktörer. Dessa aktörer var verksamma inom tredje sektorn, akademi/högskola/universitet eller näringsliv. Evenemangen har riktat sig till olika typer av publik och förekommit såväl nationellt i respektive projektland som internationellt, även utanför Botnia-Atlantica regionen som illustreras i Figur 1.

Företagens erfarenheter

Två företag inom IT-sektorn har varit delaktiga i utvecklandet av applikationen. Det ena företaget, här kallat företag A, vann upphandlingen som skedde inom ramen för WP5 och deltog i vidareutveckling av prototyp, baserat på pilottesterna. Samarbetet med företag A avslutades innan produkten var färdigutvecklad, istället inleddes samarbete med ett annat företag, företag B, som färdigställde applikationen.

Sammanfattning av företagens erfarenheter:

- Projektets events och aktiviteter har bidragit till att nya nätverk för företag har bildats.
- Deltagande i projektets aktiviteter har lett till synnergieffekter för företag på andra områden än sådana relaterade till projektet.
- Samskapandeprocessen med slutanvändare och den iterativa processen ses som en stor fördel till att få en ändamålsenlig produkt som tar hänsyn till målgruppens unika behov.

Datainsamling

Företagens erfarenheter utvärderades genom intervju och enkäter. Intervju

genomfördes i slutfasen av projektet med företrädare för det företag som färdigställde applikationen. För datainsamling användes även två enkäter, dessa skickades ut efter upphandlingsprocessen. Den ena enkäten skickades till de företag där någon representant för företaget under åren 2018 - 2019 hade deltagit i något event, workshop, Meet & Greet eller företagsfrukost ordnat av projektet @geing online (Tabell 5). Den andra enkäten skickades till företag som skickat in anbud till upphandlingen.

Nedan redovisas frågor och svar kring frågeställningar som förekom i genomförda intervjuer och enkäter. Texten är redigerad och sammanställd så att den ger en sammanfattad kortare version av frågor och svar. Det vill säga, texten återger inte ordagrant det insamlade materialet utan har omarbetats.

Resultat – Företaget som färdigställde applikationen

- Vad var det med projektet @geing online som intresserade er?

Svar: Vi kände att det var fokus på två viktiga samhällsliga utmaningar; social meningsfull interaktion och digitalt utanförskap. Sättet som projektet tacklar det här på och bidrar till att lösa problemen var attraktivt. Därför blev vi intresserade av att hjälpa till att tillverka ett verktyg som kunde avhjälpa den här problematiken men också bidra till sättet att lösa det.

- Vad ansåg ni om metoden?

Svar: Värdefullt att man sätter väldigt stor fokus på att rikta in sig på behoven och önskemålen hos målgruppen. Vi tycker att den här produktens fokus är viktigt. Samskapandeprocessen gör att man får en väldefinierad produkt. Under projektets gång har vi sett att den input projektet har samlat in har gjort att man kan diskutera, prioritera och fatta beslut om funktioner på ett sätt som unga användare idag kanske inte skulle tycka kändes riktigt rätt, eftersom de känner normen på ett sätt som projektets målgrupp inte gör. Man kunde ta beslut och inte göra det krångligare än nödvändigt.

- Hade ni tidigare jobbat med äldre som målgrupp eller sociala applikationer i någon form?

Svar: Med sociala applikationer ja, men inom social- och hälsovårdsarenan hade vi inte någon erfarenhet.

- Projektet har ordnat olika events under projektiden, ert företag har deltagit i flera av dessa. Vad har ni för tankar kring att man ordnar den här typen av samlande forum?

Svar: Det har varit intressant att det inom projektet @geing online har varit olika slags träffar. Det har varit workshops, seminarier, projektinformationsträffar och liknande aktiviteter, där träffar man dels en del gamla bekanta men får också kontakt med nya inom samma bransch eller inom andra branscher men med gemensamma intresse. Vi ser ett stort värde av networking-biten. Det har bidragit till att vi regionalt har skapat nätverk som annars inte skulle dyka upp, Vi har också hittat nya kontakter som vi idag har uppdrag med så det här projektet har även utmynnat i andra synnergieffekter utanför det här projektet.

Resultat - Företag som haft kontakt med projektet

Enkäten som skickades till företag som haft kontakt med projektet besvarades av tre företag, varav ett av dessa deltog i upphandlingsprocessen kring den tekniska utvecklingen av den applikation som utvecklades inom projektet @geing online.

Samtliga företag upplevde att deltagandet stöder deras kompetensutveckling såväl inom eHälsa-området som gällande äldre personer som kundgrupp. Ett av företagen hade egen FoU-verksamhet. Ett av företagen ansåg att FoU-verksamhet var ett prioriterat område i deras företag, dock var detta inte det företag som hade egen FoU-verksamhet. Företaget som hade egen FoU-verksamhet ansåg inte att FoU-verksamhet var ett prioriterat område.

Här följer en sammanfattning av frågor och svar från enkäten.

- Varför deltog ni (vilka var era förväntningar)?
Svar: För att knyta kontakter, öka kunskap och utbyta tankar med övriga inom egen och andra branscher, för att se hur olika projekt har framskridit och få impulser till vår egen programutveckling, se ifall det finns synenergi med vår egen verksamhet.
- Varför valde ni att delta/inte delta i upphandlingsprocessen runt den tekniska utvecklingen?
Svar: Vi såg en stor möjlighet att lära oss mer av arbete med äldre användare ur ett användarcentrerat perspektiv, samtidigt som själva projektet, syfte och mål kändes mycket viktiga, Vi hade inte kunskap och resurser just då för att utveckla en sådan applikation.
- Hur ser er innovationsverksamhet i företaget ut idag?
Svar: Inom innovation jobbar vi främst som en partner i nätverk med andra, för att utveckla koncept och prototyper men även sprida idéer och föra samman företag som kan hjälpa varandra, Vi har traditionellt jobbat mycket med klient-server teknik. De senaste åren har vi

börjat utveckla mer system både som appar och med webb-teknik, Egen avdelning för nya tjänster plus att det pågår utveckling av befintliga tjänster inom respektive avdelning.

- Vilka förväntningar finns det i ert företag på samverkan med högskolor/universitet i innovationsutveckling?
Svar: Det finns säkert fler samarbetsmöjligheter men diskussion/dialog kanske kunde föras mer ofta, Att få ta del av pågående forskningar, framtida funderingar och resultat ni kommer fram till.
- Finns det enligt er utmaningar eller hinder för samverkan med högskolor/universitet i innovationsutveckling?
Svar: Offentliga upphandlingsregler kan ställa till det för projektet, Utmaningarna hos oss är en resursfråga. Företagets input i utvecklingar är ofta obetald tid.
- Hur kunde enligt er innovationsprocesser mellan tex högskolor och företag förstärkas?
Svar: Förslagsvis involvera företag i projekten tidigare, för att hjälpa definiera scope, ge rådgivning, planera utförande. En intresseförfrågan kan göras för att hitta företag som kan bidra kostnadsfritt i planering och förarbete, Regelbunden information från högskolan om pågående och kommande projekt och forskningar. Vid behov träffar angående ämnen som är intressanta för oss och våra kunder, Vi är öppna för samarbete ifall det finns lämpliga projekt.
- Vilka för- respektive nackdelar ser ni som företagare med innovationsprojekt med offentlig finansiering (likt @geing online)?
Svar: Fördelar är att leverantörer ska behandlas likvärdigt, men nackdelar är begränsningarna med upphandlingsregler, Problem med produkternas ägorätt. Finansiering för vår egen input är svår att få. Det måste resultera i en produkt som det finns kunder för, Något långsam process.
- Med utgångspunkt i era åsikter och erfarenheter, vilka fördelar kan en samskapande process (likt den inom ramen för @geing online) innebära för er som företagare?
Svar: Att få ta del av pågående forskningar, framtida funderingar och resultat ni kommer fram till, Resursfördelning.
- Med utgångspunkt i era åsikter och erfarenheter, vilka nackdelar kan en samskapande process (likt den inom ramen för @geing online) innebära för er som företagare?

Svar: Finansieringen efter projekt är osäker om det inte finns kunder och organisationer där produkten implementeras.

Resultat - Företag som deltog i upphandlingsprocessen

Enkäten som skickades till företag som lämnat in anbud besvarades av två företag. Anledningen till att de valde att delta i upphandlingsprocessen kring den tekniska utvecklingen av applikationen var att de tyckte projektet var intressant och att de hade rätt kompetens för det.

Här följer en sammanfattning av frågor och svar från enkäten.

- Vad har varit de största utmaningarna eller nackdelarna i arbetet med just det här uppdraget?
Svar: Lönsamheten.
- I relation till den beskrivning som ni läste i offerten, hur blev arbetets inriktning och omfattning?
Svar: Väldigt snarlik
- Jämfört med andra liknande uppdrag (utvecklande av applikationer), hur har nu upplevt detta uppdrag och arbetet med denna applikation?
Svar: Lite mer utdraget och komplicerat till följd av en krävande slutmålgrupp, vars behov vi behövde beakta på en särskild nivå.
- Vilka erfarenheter har ni fått så här långt av samarbetet inom ramen för uppdraget?
Svar: Mest positivt är att verkligen få ta fram en applikation som är användarcentrerad
- Vilken kunskap eller kompetens har denna typ av uppdrag bidragit med till ert företag?
Svar: Mer förståelse för upphandlingsprocesser och offentliga sektorns verksamhet
- Vilken kunskap eller kompetens upplever ni att ert företag har bidragit med genom uppdraget till projektet?
Svar: Större förståelse för komplex utveckling. Att saker tar tid och kräver planering.

Organisationernas erfarenheter

Som en del av resultatutvärderingen genomfördes i slutfasen av projektet fokusgruppsintervjuer med företrädare från några av de organisationer som

deltagit i den samskapande processen under projektets olika faser. Personerna som deltog i intervjuerna hade själva deltagit i samskapandeprocesserna.

Organisationernas tankar om den samskapade applikationen

Representanterna från organisationerna upplevde att den samskapade applikationen kunde vara till nytta för dem i arbetet med att ordna olika typer av aktiviteter för äldre, men såg också att den kunde vara till glädje för seniorer som var knutna till deras verksamheter samt också för andra än seniorer som ville ha del av mera aktiviteter.

Applikationen skulle kunna utgöra en plattform som kan förenklar samverkan och kommunikation – men det behöver finnas någon som tar ansvar för spridningen och innehållet.

Organisationernas företrädare kunde se flera fördelar med den samskapade applikationen:

- Information om de aktiviteter som erbjuds i ens närmiljö skulle kunna samlas på ett och samma ställe, vilket skulle underlätta vardagen både för seniorer och personal på de ställen som organiserade aktiviteter.
- Applikationen kan fungera som ett stöd i kommunikationen med seniorer.
- Den kan vara ett sätt att nå ut med information till seniorer om de aktiviteter som ordnas, utan att behöva dela informationen personligen med alla medlemmar.
- Att använda applikationen innebär ett kontaktlöst sätt att dela information och aktiviteter, vilket lyftes fram som bra med tanke på de rådande omständigheterna med pandemi och smittspridning mellan personer.
- Applikationen sågs som ett verktyg som personal kan ha nytta av för att kunna engagera och uppmuntra deltagande bland seniorer.
- Användande av applikationen kan uppmuntra seniorer till att själva ordna aktiviteter och därmed fördela en del av ansvaret för arrangandet av aktiviteter till seniorerna.

Alternativa användningsområden

Från organisationernas perspektiv kunde man se att applikationen skulle kunna komma till nytta för andra typer av verksamheter än enbart sådana som erbjuder fritidsaktiviteter. Deltagarna föreslog till exempel att volontärverksamhet också skulle kunna organiseras med hjälp av applikationen. Man tänkte även på utvidgade möjligheter längre fram i tiden, att det i applikationen inte enbart skulle behöva finnas aktiviteter som riktar sig till seniorer, utan att den kunde erbjudas till användare i alla åldrar.

Varför organisationerna ville vara med

Organisationernas intresse för att medverka i projektet hade väcktes av att de olika aktörerna arbetade med liknande frågor som projektets målsättning innehöll, det vill säga meningsfulla sociala aktiviteter för äldre personer. Man valde komma med i projektet för att kunna fungera som bollplank och även kunna bidra till utvecklingen av en hälsofrämjande applikation.

Från organisationernas perspektiv ansågs att samarbete mellan olika aktörer var viktigt när det gällde att skapa en produkt som skall kunna vara till nytta för de framtida slutanvändarna. Genom att involvera flera olika aktörer, ansågs chansen större att man hittar rätt, det vill säga skapar en produkt som är anpassade till de behov som finns bland användarna, men också att man samtidigt skapar en plattform för samarbeten.

Inflytande i skapandeprocessen

Deltagarna påpekade att när målgrupperna involveras och är med och samarbetar från början, behöver inte de som skapar applikationen gissa vilka behoven är hos de tilltänkta slutanvändarna utan får veta dem på en gång. Representanterna för organisationerna upplevde att det inom projektet hade ordnats så att de kunde möta IT-förtaget och kunde dela önskemål och utbyta kunskap sinsemellan och att samarbetet fungerat bra.

Tidskrävande

Representanterna för social- och hälsoområdet påpekade att det är viktigt att komma ihåg att deltagandet i en samskapandeprocess kan upplevas som tidskrävande och det är viktigt att de aktörer som väljer att delta också själva skall få någonting utav sin medverkan. Så här uttryckte en deltagare:

”Ju mer och bättre samarbete som finns desto större är chanserna att hitta rätt. Det får dock inte ta mer än det ger.”

LÄRDOMAR FRÅN PROJEKTET

Efter projekttidens slut kommer material rörande @geing online att fortsätta finnas tillgängligt i olika digitala kanaler.

Film

En kortare sammanfattning av lärdomar från projektet finns i form av en film, som kan ses via den här länken <https://youtu.be/Rkp4vQ7ItUA>

Sociala medier

Tills vidare finns Ageingonline på facebook, twitter m.fl. sociala medier. Projektet har under projekttiden haft en egen websida, vilken kommer att underhållas år 2021, därefter är det oklart om websidan kommer finnas kvar.

Mer information om projektet finns tillgänglig här:

<https://www.facebook.com/geingonline/>

<https://www.instagram.com/ageingonline/>

<http://www.ageingonline.fi/> (Projektets websida under projekttiden)

<https://www.abo.fi/projekt/geing-online-digitala-tjanster-for-meningsfulla-sociala-aktiviteterbland-botniaregionens-aldre/> (Projektledande institutionens webbsidor med fokus på projektet och dess resultat)

Broschyr

För att sprida lärdomar från projektet har även en broschyr tagits fram. Det är en sammanställning riktad i första hand till arbetsgrupper eller verksamheter som är intresserade av innovationsutveckling och -implementering inom social- och hälsoområdet, där äldre personer är den primära målgruppen och digitala tjänster är i huvudfokus.

Broschyren återfinns genom litteratursökning på *@GEING ONLINE: digitala tjänster för meningsfulla sociala aktiviteter bland botniaregionens äldre - Rekommendationer baserade på innovationsprojektets verksamhet och resultat.* (Forsman, A.K., Nordmyr, J., Laitila, S. och @geing Online projektets arbetsgrupp, 2020).

REFERENSER

- Blusi M, Asplund K, Jong M. (2013). Older family carers in rural areas: experiences from using caregiver support services based on Information and Communication Technology (ICT). *European Journal of Ageing*. 2013 Jan 29;10(3):191-199. doi: 10.1007/s10433-013-0260-1. PMID: 28804294; PMCID: PMC5549122.
- Blusi M, Kristiansen L, Jong M. (2015). Exploring the influence of Internet-based caregiver support on experiences of isolation for older spouse caregivers in rural areas: a qualitative interview study. *International Journal of Older People Nursing*. 2015 Sep;10(3):211-20. doi: 10.1111/opn.12074. Epub 2014 Nov 25. PMID: 25425070.
- Blusi M, Nilsson I, Lindgren H.(2018). Older Adults Co-Creating Meaningful Individualized Social Activities Online for Healthy Ageing. *Stud Health Technol Inform*. 2018;247:775-779. PMID: 29678066.
- Dahlberg L, Andersson L, McKee K.J, Lennartsson C. (2015). Predictors of loneliness among older women and men In Sweden: A national longitudinal study, *Aging and Mental Health* **5**, 409-17.
- Europeiska Unionen EU (2015). Interreg Botnia-Atlantica Programområde. <https://www.botnia-atlantica.eu/om-programmet/programomradet/>
- Ferlander S.(2007). The importance of different forms of social capital for health, *Acta Sociologica* **50**, 115-28.
- Forsman, A.K., Nordmyr, J., Laitila, S. och @geing Online projektets arbetsgrupp (2020). @geing Online: Digitala tjänster för meningsfulla sociala aktiviteter bland Botniaregionens äldre. Rekommendationer baserade på innovationsprojektets verksamhet och resultat. Åbo Akademi.
- Internetstiftelsen (2019). Svenskarna och Internet 2019. <https://svenskarnaochinternet.se/app/uploads/2019/10/svenskarna-och-internet-2019-a4.pdf>
- Socialstyrelsen (2016), Så tycker de äldre om äldreomsorgen, Socialstyrelsen;.
- Socialstyrelsen (2019), Så tycker de äldre om äldreomsorgen, Socialstyrelsen. <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2019-9-6349.pdf>
- Socialstyrelsen (2020). E-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna 2020. <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2020-5-6779.pdf>

Zunzunegui MV, Alvarado BE, Del Ser, A. Otero T, (2003). Social networks, social integration, and social engagement determine cognitive decline in community-dwelling Spanish older adults, *Journal of Gerontology: Social Sciences* **58**, 93-100.

@geing online: Digitala tjänster för meningsfulla sociala aktiviteter bland Botniaregionens äldre - Process- och resultatevaluering

I denna rapport presenteras projektet @geing online samt evaluering av densamma. Inom projektet utvecklades en lanseringsklar digital tjänst - en applikation för tablets, dator eller mobil - riktad till hemma-boende äldre. Tjänsten ska främja tillgången till meningsfulla sociala aktiviteter på användarnas egna villkor. Utvecklingen har skett genom en samskapandeprocess, co-creation, med slutanvändare; pensionärer, kommunala verksamheter och organisationer som arrangerar sociala aktiviteter för äldre, samt näringslivet. Evaluering genomfördes kontinuerligt och innebar bland annat utvärdering av projektets aktiviteter, processer och resultat.

Rapporten riktar sig i första hand till arbetsgrupper eller verksamheter som är intresserade av innovationsutveckling och -implementering inom social- och hälsoområdet, där äldre personer är den primära målgruppen.

Författarpresentation:

Madeleine Blusi

Fil. Dr Omvårdnadsvetenskap

Madeleine arbetar vid FoU Västernorrland och är bl.a. verksam inom området digitalisering & äldreomsorg. Hon forskar inom områdena e-hälsa, delaktighet och främjandet av hälsa för äldre på landsbygden.

Ingeborg Nilsson

Professor Arbetsterapi

Ingeborg arbetar vid Umeå Universitet, Institutionen för Samhällsmedicin och Rehabilitering. Ingeborg driver forskningsprojekt som handlar om att öka kunskapen om sociala aktiviteters roll och betydelse för hälsa hos den äldre människan.