

Testbädden InnoMera

DigiGuiden

Slutrapport Örebro



innomera.regionorebrolan.se

Slutrapport

- Slutrapporten syftar till att ge en överblick av resultatet av genomfört test i testmiljön.
- Testledare fyller i slutrapporten med ansvarig chef och eventuellt andra funktioner inom verksamheten.
- Rapporten kan spridas internt inom verksamheten/förvaltningen/kommunen.
- Rapporten kan komma att spridas externt till företaget som tillhandahåller produkten/tjänsten samt andra intressenter.

Bakgrund

Verksamhet

Vilken typ av verksamhet utgör er testmiljö?

- Socialförvaltningens olika verksamheter som förebyggande verksamhet i vård och omsorg, anhörigcentrum, daglig verksamhet LSS, samt kommunens servicecenter, bibliotek med flera verksamheter.

Identifierade behov

Beskriv era identifierade behov utifrån brukarens, personalens och/eller verksamhetens perspektiv som ligger till grund för testet.

- Digitala tjänster ersätter idag många samhällstjänster som tidigare har fungerat på samma sätt under lång tid. Det gäller allt ifrån banktjänster till kontakter med vården, deklarationer och så vidare. De digitala tjänsterna utvecklas snabbt och för medborgare kan det vara svårt att hänga med och lära sig att använda de nya digitala tjänsterna. Att få stöd med att använda de nya digitala tjänsterna är viktigt för att inte hamna i "digitalt utanförskap", som kan leda till stress och otrygghet. Att få möjlighet att få stöd med att använda de nya digitala lösningarna har stort värde, för att känna trygghet och kunna fortsätta vara självständig.

Problembeskrivning från medborgarens perspektiv:

- Medborgare påverkas negativt av att det är många olika digitala tjänster som kan vara svåra att använda. Det kan kännas otryggt och svårt att veta hur man ska göra. Det kan påverka känslor som delaktighet, självständighet och välbefinnande negativt.
- Det kan kännas kränkande att inte längre kunna sköta sina bankärenden eller betala för parkeringen.
- *"Digitalt utanförskap" avser de individer och grupper som har begränsad eller ingen tillgång till digitala verktyg och tjänster, vilket kan leda till social isolering och utestängning från viktiga samhällsfunktioner. Källa Internetstiftelsen*

Problembeskrivning från personalens perspektiv:

- Personalen behöver ibland ägna arbetstid åt att ge stöd till medborgare med olika digitala utmaningar. Detta stjäl tid från personalens kärnuppdrag, som kan vara alltifrån att ge samhällsinformation, till att låna ut böcker eller minska ofrivillig ensamhet.

Problembeskrivning från verksamhetens perspektiv:

- Att ge individuellt stöd till medborgare som har utmaningar med att använda digitala tjänster kan vara svårt och tar tid från verksamhetens kärnuppdrag. Det har saknats effektiva pedagogiska verktyg för att arbeta med detta.

Produkt/tjänst som har testats

- En DigiGuide är en lättläst manual i form av en folder med bilder och text. Den är skapad för att hjälpa digitala nybörjare att förstå Appar och digitala funktioner i vardagen
- Varje guide består av ett enda pappersark och layouten kombinerar bilder, text och symboler i tydliga steg. Det finns ett hundratal guider som laddas ner av personalen.

Produkt/tjänst Namnge lösningen	Företag Namnge företaget som tillhandahåller produkten/lösningen	Hur valdes lösningen ut? Beskriv hur lösningen valdes ut, exempelvis via InnoMera, egen kontakt med företag.	Eventuell kostnad Kostar produkten/tjänsten något under testperioden?
DigiGuide	Tech Teach Sverige AB	Företaget skickade flera testkit som testades av projektgruppen, innan testet påbörjades	Ja, kommunen ingick ett affärsavtal för ett års test

Kontext som testet genomförs i

I vilka miljöer/sammanhang genomfördes testet?

- Anhörigscentrum
- Förebyggande verksamhet på träffpunkter
- Digitala lotsar
- Daglig verksamhet- LSS
- Biblioteket
- Servicecenter

Tidplan

När genomfördes testet?

- 2025

Deltagare

Vilka har testat produkten/tjänsten? Vilka är användare?

- Personal i ovanstående testverksamheter och medborgare som har fått guider utskrivna av personal.

Hur många användare har testat produkten/tjänsten?

- 56 unika användare (personal) har laddat ned guider under testperioden

Resultat av test

Mål och effekter

Målgrupp/användare	Målformulering	Effekter
Mål brukare	• Att kunna använda guiderna som hjälp till självhjälp • Att få stöd med en guide i stället för att få stödet analogt	• Ökad trygghet och delaktighet • Ökad självständighet
Mål personal	• Att minska behovet av stöd till brukare • Testa om guiderna fungerar utan "handpåläggning" från personal	• Minskad tid för att ge stöd med digitala tjänster • Minskad stress och frustration
Mål verksamhet	• Att medborgare och personal är trygga med det nya sättet att ge stöd och få stöd med digitala utmaningar • Omfördelning av resurser	• Mer tid för kärnuppdraget • Ökad måloppfyllelse för kommunen

Måloppfyllelse

- Har ni exempelvis ändrat val av mätmetod under testet, haft svårt att utvärdera vissa mål eller kanske enbart utvärderat under halva testperioden, notera det i kolumnen "måloppfyllelse".

Målformulering	Mätmetod för utvärdering Ange val av mätmetod, beskriv hur och när ni ska utvärdera målen	Måluppfyllelse Ange om målet har uppnåtts eller ej.
Att kunna använda guiderna som hjälp till självhjälp	Intervjuer med personal - halvtidsuppföljning	Ja
Att få stöd med en guide i stället för att få stödet analogt	Intervjuer med personal - halvtidsuppföljning	Ja
Att minska behovet av stöd	Intervjuer med personal - halvtidsuppföljning	Ja
Testa om guiderna fungerar utan "handpåläggning" från personal	Intervjuer med personal - halvtidsuppföljning	Ja
Att medborgare och personal är trygga med det nya sättet att ge stöd och få stöd med digitala utmaningar	Intervjuer med personal - halvtidsuppföljning	Ja
Omfördelning av resurser	Intervjuer med personal - halvtidsuppföljning	Ja

Utvärdering har skett via ett antal intervjuer som redovisas här:

Intervju med personal på Stadsbiblioteket

Har du som medarbetare nytta av guiderna i ditt arbete?

Nej inte direkt men det är klart att man får en ökad kunskap i det indirekt.

Har ni fått feedback från mottagarna av guiderna. Hur har de reagerat?

Vi har inte träffat någon direkt, men i intervjuerna har personalen angett att medborgare har sagt att det är bra att de finns. Guiderna går åt och det betyder att medborgare plockar med sig guiderna.

Har du kunnat se en omfördelning av tid när du börjat använda guiderna?

Ja, genom minskad administration att visa ex en app, skapa instruktioner osv?

Citat: "Jag slipper göra egna guider, om det är kö och de har frågor om ex en app så kan vi hänvisa till att läsa en guide. Det frigör tid till annat. Det är ett jättebra komplement till arbetet vi gör med att folkbilda.

Viktigast är att medborgaren lär sig själv.

Tidigare har det varit att vi står och visar ex hur man gör och då har man inte lärt sig något. Med guiden så behöver man kanske inte fråga igen. Vi behöver inte göra egna guider.

Bra att det är samma guider i hela kommunen så man får en likvärdighet. Om vi skulle göra egna guider så skulle det vara dyrare än att ha licensen hos DigiGuiden".

Medborgaren

På vilket sätt anser du att medborgaren har fått en ökad digital kunskap när du börjat använda Guiderna?

Medborgaren behöver inte komma tillbaka utan lär sig själv genom guiden. Vi ska jobba med folkbildning och detta är ett bra sätt att folkbilda i digital mognad hos medborgare. Eftersom vi inte gör egna guider så blir det att individen frågar och vi visar men har då inte lärt sig något. Med guiden så slipper hen fråga igen. Medborgaren tar med sig guiden hem och kan i lugn och ro läsa den om och om igen.

Medarbetaren

På vilket sätt kan du som medarbetare öka din digitala kunskap med hjälp av guiderna?

Jag får ökad kunskap indirekt när jag jobbar med guiderna.

Samhället

På vilket sätt anser du att guiderna kan bidra till att fler invånare i Örebro kommun får en ökad digital kunskap?

Det är jättebra att guiderna finns på fler ställen i kommunen. Det skapar en likvärdighet och medborgaren ser samma guide.

Det är också viktigt att kommunen tar ansvar för att utbilda medborgare i det digitala. Vi har det uppdraget och då är guiderna en del i det och ett bra komplement.

Övrigt

Vi vill fortsätta med guiderna. Ett år är för kort tid. Det tar också tid att utveckla ett arbetssätt och nya kommer hela tiden. Utan guiderna har vi inget komplement till det vi gör idag.

Har varit bra dialog med företaget och man kan lätt återkoppla om något ser konstigt ut och om man vill ha fler guider. Det finns en bra upparbetad leverantörsdialog.

Jag som bibliotekarie läser alltid igenom guiderna innan de läggs ut. Såg att det inte stod med något om källkritik vid AI guiden och då sa jag till. Viktigt att vi sprider rätt information.

Intervju med Seniornet

Medborgaren

På vilket sätt anser du att medborgaren har fått en ökad digital kunskap när du börjat använda Guiderna?

De får med sig guiderna och kan träna hemma i lugn och ro. Att de lär sig på egen hand gör att de blir mer intresserade av andra funktioner och ökar sin kunskap och bredd.

Medarbetaren

På vilket sätt kan du som medarbetare öka din digitala kunskap med hjälp av guiderna?

Inte aktuellt hos oss men självklart kan jag lära mig om en speciell app som jag inte kunde tidigare.

Samhället

På vilket sätt anser du att guiderna kan bidra till att fler invånare i Örebro kommun får en ökad digital kunskap?

Att vi finns och gör detta arbete leder till att fler invånare får en ökad kunskap. Guiderna är ett jättebra komplement till vårt arbete och skyndar på mognaden.

Intervju med seniornet

Hur länge har ni arbetet med guiderna?

Sedan projektet startade i mars 2025

Hur upplever ni användbarheten? Är det lätt att skapa konto?

Lätt att skapa konto och ladda ner. Vi ber aktivitetssamordnarna skriva ut guider och det funkar väldigt bra. Vi beställer inför träffarna.

Vilka guider använder ni mest?

Vi har en plan för upplägg där vi börjar med att lära känna enheten, grundläggande ord, hur man tar sig ut på internet osv. För varje tema har vi guider som passar. Ex träff 4 ladda ner appar och då har jag guider för 112 och 1177 som vi skickar med.

Hur har det fungerat med ställen till guiderna? Var är de placerade?

Vi hänvisar till ställen som står på de olika träffpunkterna. Säger att där finns fler guider.

Hur har ni praktiskt jobbat med guiderna?

Vi har samtal där vi har 6 träffar med olika teman under våren. Det är ca 11 seniorer i varje grupp och vi träffas ca 2 timmar. På träffarna är det teman och tillhörande guider.

Har du som medarbetare nytta av guiderna i ditt arbete?

Jag har stor nytta av pedagogiken som jag blir inspirerad av från guiderna. Även upplägget har jag nytta av.

Har ni fått feedback från mottagarna av guiderna.

Mycket positiva till guiderna är deltagarna. De gör anteckningar i guiden och tar med den hem för att läsa mer. Jag uppmuntrar till att anteckna direkt i guiden så de har allt samlat. De som kommer hit har ett intresse så det är inte svårt att få positiv feedback. Tyvärr når jag inte de som lever i ett digitalt utanförskap.

Digitalt utanförskap avser de individer och grupper som har begränsad eller ingen tillgång till digitala verktyg och tjänster, vilket kan leda till social isolering och utestängning från viktiga samhällsfunktioner. Källa Internetstiftelsen

Har du kunnat se en omfördelning av tid när du börjat använda guiderna.

Jag upplever minskad administration att visa ex en app, skapa instruktioner osv? Förr gjorde jag guider själv och det tog tid. Nu kan jag fokusera på annat. Bra också att det blir samma guider överallt. Jag skapar fortfarande eget såklart men detta har besparat mycket tid.

På vilket sätt anser du att medborgaren har fått en ökad digital kunskap när du börjat använda Guiderna?

Jag ser ju utvecklingen från kurs 1 där man lär sig sin telefon. Redan på kurs 3 så börjar deltagarna prata om it-attacker och AI. Det är häftigt. Man får ett samtal som är djupare. Jag jobbar mycket med att skapa förståelse. Jag är inte kursledare eller support. Vi har samtal och då kan det bli mer djupare frågor. Viktigast för mig är att skapa förståelse.

Medarbetaren

På vilket sätt kan du som medarbetare öka din digitala kunskap med hjälp av guiderna?

Den kunskapen jag får är det pedagogiska upplägg som jag inspireras av.

På vilket sätt anser du att guiderna kan bidra till att fler invånare i Örebro kommun får en ökad digital kunskap?

Det är tyvärr ett stort glapp mellan de som är digitala och de som står utanför men jag tror att våra insatser gör att många når en högre nivå av digital kunskap. Detta är en viktig del i vårt arbete. Svårast är att nå de som står längst ut. De som inte har en telefon. Generellt funkar det bra att jobba så här och på sikt ökar vi kunskapen hos invånarna.

Intervju med Servicecenter

På vilket sätt anser du att medborgaren har fått en ökad digital kunskap när du börjat använda Guiderna?

Det handlar mycket om bankärenden, bifoga filer och gå in på sin mejl. Ökade kunskapen kanske kommer längre fram men eftersom guiderna inte står tillgängliga så är det svårare. Det hänger på att vi drar ut dom vid behov. Vi har också medborgare med andra språk som gör att guiderna inte är lätta att läsa. Vi skulle behöva guider på arabiska, somaliska och persiska. Vi har också flowbird här som parkeringsapp och den skulle vi behöva ha en guide till.

På vilket sätt kan du som medarbetare öka din digitala kunskap med hjälp av guiderna?

Inte så mycket. Vi är digitala men om det är någon enstaka app så är det bra att få kunskap om den.

På vilket sätt anser du att guiderna kan bidra till att fler invånare i Örebro kommun får en ökad digital kunskap?

Jag upplever att de är mer digitala nu men svårt att svara på eftersom vårt hinder är att de inte står öppet i lokalen och att de inte är översatta till andra språk.

Reflektioner efter genomförande av test – svar från Servicecenter

Vilka framgångsfaktorer har ni noterat under processen?

- Att fler får tillgång till eget lärande om digitala tjänster på ett enkelt sätt
- Att personal och kursledare får tillgång till guider som är lätta att förstå och använda
- Att guiderna är lätta att ställa fram och på så vis blir de tillgängliga på olika ställen i kommunen

Har ni stött på några hinder under processen?

- Ibland upplever personalen att guiderna är svåra att skriva ut
- Att det saknas guider på andra språk som somaliska, persiska och arabiska
- Att en del verksamheter inte får ställa ut guiderna i ställ i lokalen – detta styrs av andra aktörer som te x hyresvärdar. (Detta gäller servicecenter)
- Att i en del verksamheter är det svårt för personalen att ge stöd till personer med funktionsnedsättningar med hjälp av guiderna.

Bifynd;

Vid intervjuerna framkom att personal har egen nytta av guiderna för att höja sin egen kunskap i att använda digitala lösningar, som te x att rensa sin smarta telefon mm.

Intervju med Daglig verksamhet (DV) - Funktionsstöd

Hur länge har ni arbetet med guiderna?

- Start februari-mars

Hur upplever ni användbarheten. Är det lätt att skapa konto? Är guiderna lätta att ladda ner?

- Vi har inte haft några problem med det. Går bra att skapa konto men lite krångligt att ladda ner. Bra om det blir en förenkling.

Vilka guider använder ni mest?

- *Guider som rör sociala medier som facebook, Instagram, Youtube med mera*

Hur har det fungerat med ställen till guiderna? Var är de placerade?

- *Vi har två ställ som är placerade på två olika adresser.*

Hur har ni praktiskt jobbat med guiderna?

- *I form av handledning, kurser eller hjälp till självhjälp. Vi har laddat ställen, vi har skickat brev till all personal på DV om hur de kan skapa konto och ladda ner guider. Vi försöker få dom att börja använda guiderna. Vi har även gjort en film som visar på hur man kan använda DigiGuiden. Svårt att få personalen att handla våra deltagare. Vi har försökt så mycket vi kan men det hänger på att personalen tar sitt ansvar och drar ut guider och visar deltagarna.*

Har du som medarbetare nytta av guiderna i ditt arbete?

- *Ja vi kan se en vinst för medarbetaren att ha nytta av guiderna i sitt arbete.*

Har ni fått feedback från mottagarna av guiderna. Hur har de reagerat?

- *Vi har inte fått någon feedback men ska fråga en deltagare och återkommer med svar. Våra deltagare här hos oss har lättare att följa guiderna. Många på DV måste som sagt ha hjälp av personal. Där har vi utmaningar när personalen inte stöttar.*

Har du kunnat se en omfördelning av tid när du börjat använda guiderna. Minskad administration att behöva visa ex en app, göra en egen guide osv?

- *Nej inte direkt. Snarare har det skapat mer tid för oss att lära ut.*

På vilket sätt anser du att medborgaren har fått en ökad digital kunskap när du börjat använda Guiderna?

- *Det är ett jättebra stöd till medborgaren men i vårt fall måste det finnas personal som stöttar. Finns en tanke att det ska vara så. Tyvärr är personalen inte så intresserad av att jobba med digitala verktyg. Det är en stor utmaning att personalen inte har den digitala kunskapen och inte heller den tiden.*

På vilket sätt kan du som medarbetare öka din digitala kunskap med hjälp av guiderna?

- *Ja de skulle kunna vara till stor hjälp. Vår utmaning är dock att medarbetare inte skapar konto och drar ut guider.*

På vilket sätt anser du att guiderna kan bidra till att fler invånare i Örebro kommun får en ökad digital kunskap?

- *Det bygger här också på att få stöd från personalen och det är vår största utmaning.*
- *Vi vill gärna fortsätta med guiderna. Vi tänker att vi ska flytta ställen till andra verksamheter.*

Intervju med Förebyggande verksamhet Haga träffpunkt

Hur länge har ni arbetet med guiderna?

- *Vi startade upp så snart vi kunde. I januari hade vi inlogg och ställen var på plats med guider i.*

Hur upplever ni användbarheten. Är det lätt att skapa konto? Är guiderna lätta att ladda ner?

- *Har varit svårt att ladda ner för kollegor så därför laddade jag ner alla på en gemensam mapp så man kan hämta guiderna där.*

Vilka guider använder ni mest?

- *1177, vissa appar och allmänt om telefonen. De flesta har android telefon så de guiderna går mest.*

Hur har det fungerat med ställen till guiderna? Var är de placerade?

- *Stället är bra men för få fack. Det är placerat ute i samlingssalen. Finns behov av fler ställ för att lättare synliggöra guiderna.*

Hur har ni praktiskt jobbat med guiderna?

- *I form av handledning, kurser eller hjälp till självhjälp. Vi har teman där vi tar med de guider som passar bäst för det temat. Vi har 6 tillfällen med samma grupp. Kan vara exempelvis lär känna din telefon.*

Har du som medarbetare nytta av guiderna i ditt arbete?

- *Vi har inte haft det eftersom vi har en så pass hög digital mognad.*

Har ni fått feedback från mottagarna av guiderna. Hur har de reagerat?

- *Inte så mycket men de är bra och korta. Blir säkert mer framöver.*

Har du kunnat se en omfördelning av tid när du börjat använda guiderna. Minskad administration att behöva visa ex en app, göra en egen guide osv?

- *Ja absolut. Det tar ju väldigt lång tid att göra egna guider och det slipper vi nu. Känns bra att skicka med en guide och tryggt att veta att de finns på flera ställen.*

På vilket sätt anser du att medborgaren har fått en ökad digital kunskap när du börjat använda Guiderna?

Får med sig dom hem och kan träna hemma. Att de lär sig på egen hand gör ju att de blir mer intresserade av andra funktioner och ökar sin kunskap och bredd.

På vilket sätt kan du som medarbetare öka din digitala kunskap med hjälp av guiderna?

- *Inte aktuellt hos oss men självklart kan jag lära mig om en speciell app som jag inte kunde tidigare.*

På vilket sätt anser du att guiderna kan bidra till att fler invånare i Örebro kommun får en ökad digital kunskap?

- *Att vi finns och gör detta arbete leder till att fler invånare får en ökad kunskap. Guiderna är ett jättebra komplement till vårt arbete och skyndar på mognaden.*

Kort sammanfattning och vad händer nu?

Har ni fått några lärdomar under hela testprocessen som ni tar med er inför uppstart av nya tester?

- Att det är svårt att sprida goda exempel till många olika verksamheter. Samt att följa upp hur det går för alla aktörer. Det har varit särskilt svårt att utvärdera hur stort värde testet har bidragit till att medborgarna ökar sin digitala förmåga.
- Att utvärdera värdet för personalen har varit enklare och gett ett gott resultat
- Vi behöver nå slutanvändarna tidigare i tester, för att kunna göra en utvärdering som svarar på hur dom upplever värdet av lösningen.
- Vad händer efter avslutat test – hur ska implementeringen se ut efter lyckade tester?
- Se till att det finns en plan efter testet redan innan testet startar

Vad händer efter testet?

- Efter testets avslut uppstod frågan om kommunen skulle fortsätta att använda tjänsten Digiguiden.
- Beslut om att fortsätta använda tjänsten fattades. Ett objekt (i PM3 modellen) utsågs att bli ansvarig för fortsatt användande av Digiguiden. Diskussion följde om Digiguiden kan betraktas som ett it system som ska hanteras av ett objekt. Eftersom användningsområdet är brett och både medborgare och personal har nytta av att ha tillgång till guiderna i Digiguiden, är frågan om vem som ska betala, sprida information om tjänsten och användandet i kommunen fortfarande oklart