

Utvärdering av projekt

Lån av surfplatta



HÖGSKOLAN
I BORÅS

Namn: Rose Kohansall, Pontus Nilsson & Stina Steinarsdottir

Program: Organisations- och personalutvecklare i samhället

Kurs: Utvärdering

Innehållsförteckning

1. Inledning	2
2. Syfte och frågeställning	2
3. Bakgrund	2
3.1 Projekt lån av surfplatta	2
3.2 Tidigare utvärdering av lån av surfplatta	3
3.3 Podcast om välfärdsteknik	3
4.1 Programteori	4
4.1 Tillvägagångssätt	5
5. Metod	6
5.1 Fenomenologi	6
5.2 Intervjuer	6
5.3 Urval och tillvägagångssätt	7
5.5 Bearbetning av material	7
5.6 Etik	7
6. Resultat	8
6.1 Presentation av respondenter	8
6.2 Digitalt utanförskap	8
6.3 Förväntningar	9
6.4 Lärandeprocess	9
6.5 Effekter	10
6.6 Digitala utmaningar	11
7. Diskussion	12
7.1 Vilka effekter har uppnåtts av projektet lån av surfplatta och varför?	12
7.2 Hur har målgruppen påverkats av satsningen?	13
7.3 Slutsats	13
8. Egen reflektion	13
9. Referenslista	15
10. Bilagor	17

1. Inledning

Inom en nära framtid kommer Sverige att ställas inför en omfattande samhällsutmaning när det gäller att skapa goda livsvillkor för den äldre befolkningen. Antalet invånare över 80 år kommer att öka kraftigt och därmed också efterfrågan på hälso- och sjukvård och äldreomsorg (Välfärd & hälsa 2018, s.5). Därmed kan en ökad användning av välfärdsteknik vara ett sätt att möta utmaningen och fungera som ett komplement. Med hjälp av välfärdsteknik kan äldre personers självständighet, delaktighet och trygghet öka och därmed deras välbefinnande. Forskning visar på att välfärdsteknik kan minska ensamheten och social isolering, vilket är riskfaktorer för psykisk ohälsa. Det ska inte glömmas bort att välfärdsteknik också kan vara en utmaning för den äldre befolkningen. Därför den digitala kompetensen varierar bland äldre personer och idag lever 400 000 personer över 65 år i digitalt utanförskap. Som kan vara en konsekvens av att allt fler samhällstjänster digitaliseras och andra alternativ erbjuds inte allt. Risken är att allt fler äldre stängs ute från delar av samhället (Folkhälsomyndigheten 2018, s.5). Därav har regeringen lagt fram en digitaliseringsstrategi, vars övergripande mål är att Sverige ska vara bäst i världen på att använda välfärdsteknikens möjligheter. Många kommuner har tagit initiativ för att öka den digitala kompetensen bland äldre inom äldreomsorgen. Borås stad är en av kommunerna som genom sin satsning på utlåning av surfplattor vill motverka digitalt utanförskap (Borås Stad 2020).

2. Syfte och frågeställning

Syftet är att ta reda på vilka effekter som uppnåtts av projektet *lån av surfplatta* och varför de har uppnåtts. Även att ta reda på hur seniorerna själva upplever sig ha påverkats av satsningen. Följande frågeställningar står i fokus:

- *Vilka effekter har uppnåtts av projektet lån av surfplatta och varför?*
- *Hur har målgruppen påverkats av satsningen?*

3. Bakgrund

3.1 Projekt lån av surfplatta

Regeringen beslutade 2018 om att statsbidrag till kommunerna om 350 000 000 kronor för investeringar i välfärdsteknik eller sådant som ökar förutsättningarna att införa välfärdsteknik (SKR 2020, s.3). Till följd av att kommuner har begränsade resurser och för att det finns behov av kompetenshöjande insatser och erfarenhetsutbyte. Ett värdefullt verktyg för att åstadkomma förändring är en överenskommelse mellan regeringen och Sveriges Kommuner och Regioner (SKR). Överenskommelsen omfattar offentligt finansierad omsorg, vilket omfattar kommuner och privata aktörer som bedriver omsorg. I Socialstyrelsens uppföljningsrapport framgår att satsningen har bidragit till att 165 stycken kommuner hade genomfört framåtsyftande åtgärder för ökad användning av välfärdsteknik. Borås stad är en av de 165 st kommunerna och tilldelades 1 814 602 kr i statsbidrag för satsningen (SKR 2020, ss. 4, 13). Borås stad startade projektet *lån av surfplatta* under hösten 2020 och pågick till januari 2022. Satsningen kommer att fortsätta till 2025, vilket är en gemensam vision för e-hälsoarbete.

Den förväntade nyttan av satsningen av *lån av surfplatta* är att ge en möjlighet att jämna ut de ekonomiska ojämlikheter som finns idag och inkludera den grupp som idag är överrepresenterad i ett digitalt utanförskap (Borås Stad 2020, s.4). Att låna ut surfplattor och öka kunskapen bland seniorer att använda digital teknik kan det möjliggöra sociala kontakter

och minska isolering. Syftet med satsningen är att det ska bidra till att seniorer blir nyfikna, förväntansfulla och trygga i digital användning. Som ska göra det möjligt för äldre att i större utsträckning kunna leva ett självständigt liv samt möjliggöra sociala kontakter och minska isolering. Projektmålet är att införskaffa och implementera olika arbetssätt och processer för utlåning av surfplattor till äldre i Borås stad. Medan effektmålet är att minska digitalt utanförskap i Borås Stad, jämna ut ekonomiska ojämlikheter samt minska ensamhet och social isolering. Målgruppen är seniorer som är folkbokförda i Borås Stad och som är 75 år eller äldre. Seniorerna har olika bakgrund och varierande kunskapsnivå, men har behov av att inkluderas i det digitala samhället. Involverade i projektet på vård-och äldreförvaltningen är kvalitets- och utvecklingsfunktionen med projektledare och verksamhetsutvecklare. Från den förebyggande verksamheten deltog senior hälsokonsulter som bland annat tar emot anmälan, hade kontakt med seniorerna samt planerade och genomförde utdelningen av surfplattor, introduktioner och utbildningsträffar (SKR 2022).

Under maj år 2021 genomfördes en pilot med ett antal seniorer för att bland annat testa arbetssätt, rutiner och utlämning. Genom denna pilot fick projektet en ökad förståelse för seniorernas behov och kunde utifrån det göra olika anpassningar. Inför att intresseanmälan skulle öppnas för första gången så spreds information om detta via pressmeddelanden, nyhet på webben och via sociala medier med mera. Information om satsningen förmedlades också till olika pensionärsföreningar och till stadens bibliotek. Den 1 september år 2021 var det möjligt att anmäla sig via ett webbformulär på Borås Stads hemsida eller via telefon. Intresset visade sig vara mycket stort och antalet tillgängliga surfplattor tog snabbt slut. Omkring 4000 samtal har kommit in vid varje anmälningstillfälle. Surfplattorna är gratis att låna och får lånas i upp till tre år. Därefter ges en möjlighet att köpa ut surfplattan till ett restvärde. Det har funnits ett stort intresse av projektet *lån av surfplatta* bland seniorer, men det har också lett till att antalet surfplattor snabbt tagit slut vid anmälningstillfället och många har inte fått möjlighet att låna en surfplatta (SKR 2022).

3.2 Tidigare utvärdering av lån av surfplatta

En annan kommun som har valt att genomföra en satsning på välfärdsteknik är region Gotland (2021) med sitt projekt *Surfplattor 65+*. Projektet har formulerat två mål för att öka möjligheterna att nå ut digitalt till målgruppen 65+. Mål 1 är att fler personer över 65 år ska få en ökad grundtrygghet i att använda surfplattor för att på så vis minska isolering och minst att 15 personer lånar surfplatta. Mål 2 är att fler personer över 65 år ska uppleva minskad isolering genom videogrupper och att minst 15 personer deltar. I sin deltidsvärdering av måluppfyllelse konstaterar region Gotland att mål 1 är delvis uppfyllt eftersom totalt 44 personer lånat iPad och 41 personer en Samsung. Region Gotland (2021, s.10) ser tendenser till att många av dem som lånat surfplatta har haft både smartphone och bärbar dator hemma. Därav behövs det framåt undersökas och hitta nya vägar att nå de som inte är digitala. Mål 2 är inte uppnått, då inga personer som lånat surfplatta har deltagit i grupperna. Region Gotland (2021, s.10) uttrycker att en teori till det låga deltagande är för att låntagarna inte haft den kunskap som krävs för att delta i videosamtal, saknat e-postadress eller haft en önskan om att hellre träffas fysiskt. Man konstaterar att det är en svårighet att nå ut till de grupper som lever isolerat och är inte digital, vilket kräver att en plan upprättas på hur man ska gå tillväga för att nå ut till målgruppen för att minska tröskeln (Region Gotland 2021).

3.3 Podcast om välfärdsteknik

I podcasten om välfärdsteknik diskuterar verksamhetsutvecklaren Madelene Alfinsson, seniorhälsokonsulenten Fredrik Arvevik och senioren Elsie Juterot om digital inkludering i

Borås stad (Välfärdsteknik 2022). Borås stad är en kommun som har satsat på att skapa en ökad digital inkludering för seniorer. Alfinsson förklarar att Borås stad har valt att satsa på att erbjuda seniorer möjligheten till att bli mer digitalt inkluderade på grund av att den digitala utvecklingen har resulterat i ett digitalt utanförskap för många seniorer. Det digitala utanförskapet kan innebära exempelvis att det kan vara svårt att betala parkering eller att gå på toaletten på vissa toaletter ute, då det krävs en sms-kod för att låsa upp toaletterna. Digital inkludering innebär självständighet som i sin tur kan leda till minskad social isolering. Därför är inkludering något av det viktigaste Borås stad kan göra. Ambitionen är att med hjälp av digitala lösningar kunna underlätta för seniorer och Alfinsson utvecklar att det blir en win-win situation när seniorer blir bekväma med att använda teknik. Eftersom seniorerna kommer att klara sig längre på egen hand och det blir därmed ett senare inträde i äldreomsorgen. Den största utmaningen i projektet beskrivs ha varit att nå ut till målgruppen som inte är av digital kompetens därmed har Borås Stad försökt att tänka utanför boxen. Detta dels genom Borås Stads mötesplatser, dels att synas i tidningar. I samband med utlåning av surfplattor har man också satsat på *digitalt stöd i hemmet* för att nå ut till alla målgrupper, som kanske inte har möjlighet att ta sig till mötesplatserna. En utmaning med satsning är seniorer som inte har någon större kunskap eller inga kunskaper alls kring användning av surfplatta. Arvevik förklarar seniorhälsokonsulter, som introducerar surfplattorna, har en vårdbakgrund för att kunna vägleda, stödja och ge kontakter till de instanser som kanske behövs. Så det handlar inte bara om teknik.

4. Utvärderingsmodell

Utvärderingen genomförs utifrån en teoribaserad utvärderingsmodellen programteori och erbjudandemodellen som är teoribaserad med ett aktörsfokuserat perspektiv.

4.1 Programteori

Programteori handlar om att studera och synliggöra de antaganden bakom en åtgärd, hur åtgärden genomförs, samt vad som förväntas hända och hur effekter uppnås. Som görs genom att studera exempelvis policydokument eller/och intervjua nyckelpersoner som ansvarar för satsningen eller projektet. Modellen hjälper till att förstå hur en satsning eller projekt är *tänkt* att fungera, hur intentioner förväntas omsättas i praktisk verksamhet för att åstadkomma önskat resultat (Lindgren 2014, s.63). Således kan programteorin belysa samband mellan effekter och antaganden om varför effekter uppstår eller uteblir och leder till oväntade följder (Sandberg & Faugert 2020, s.113). Det är också en viktig länk mellan formativa och summativa utvärderingar. Formativ utvärdering syftar till att stärka eller förbättra själva utvärderingsobjektet, medan den summativa utvärderingen syftar till att bedöma och värdera ett projekt/satsning för att ge underlag för beslut om exempelvis kommande satsningar (Sandberg & Faugert 2020, s.29). En svaghet med programteorin är att programteorin kartläggs utifrån de nyckelpersoner som skapat eller är ansvariga för satsningen/projektet tänker sig att den ska fungera. Av den anledningen kan det finnas en dold teori eller dold plan bakom en åtgärd eller satsning (Sandberg & Faugert 2020, s.117). En annan fördel med programteori är att bidra till att stärka handlingsplanen för ett projekt, åtgärd eller satsning.

Programteorin bygger på tanken att satsningen (program) vilar på en viss logik (programteori) om hur en verksamhet åstadkommer förväntat resultat; gör man A så händer B och det för i sin tur med sig C (Lindgren 2014, s.64). Det kan med en metafor beskrivas som en kedja med mer eller mindre grova länkar, där raden av sammanhängande detaljer beskriver mer eller mindre på detaljnivå. Krogstrup (2017, s.127) förklarar att utvärderingen bör ta hänsyn till "flytande komplexitet", det vill säga att program består av olika samverkande

element och instabila miljöer. Således ska man ha i åtanke att satsningen påverkas av kulturella, sociala och ekonomiska omständigheter som i sin tur är avgörande för vilka effekter som realistiskt sett går att uppnå.

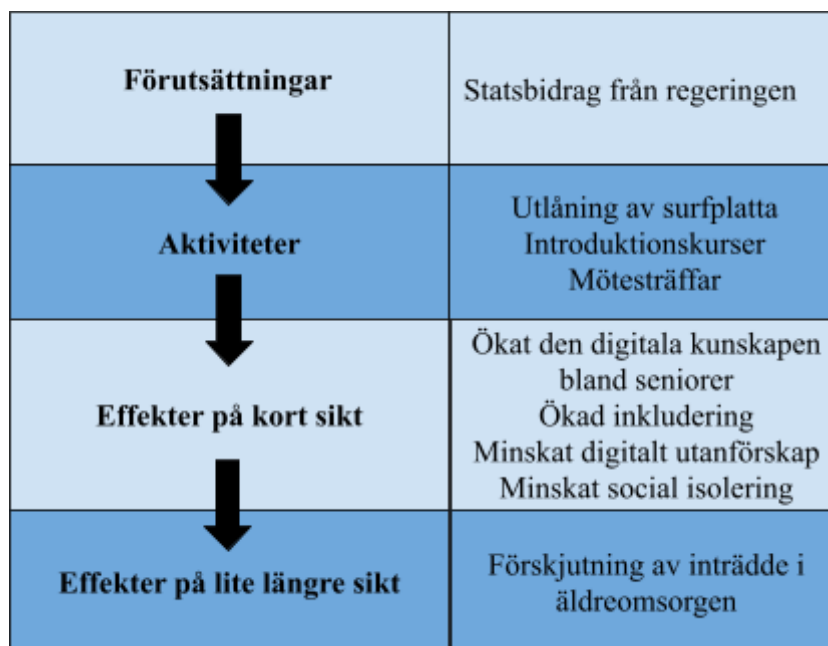
4.2 Erbjudandemodellen

Den andra utvärderingsmodellen är erbjudandemodellen som utgår ifrån ett förståelseinriktat och aktörsfokuserat perspektiv. Modellen bidrar till att få ett förståelseorienterat och aktörsinriktat synsätt i samband med utvärderingen. Här ligger intresset i att undersöka aktörernas egna uppfattningar om till exempel en insats och vilka handlingsmöjligheter som erbjuds en aktör. Aktörerna ses som självständigt handlande subjekt som väljer att uppmärksamma det som de uppfattar vara relevant, intresseväckande samt att handla utifrån sina egna drivkrafter och förutsättningar. Därmed strävar utvärderaren efter att förstå aktörernas handlingar utifrån det sammanhang de befinner sig i. Modellen är ett verktyg för att förklara varför en åtgärd eller insats fått ett visst utfall genom förståelse för aktörernas handlingar och vad som påverkar dem. Således är fördelen med erbjudandemodellen att förvärva ökad förståelse för ett fenomen. Också att användningen kan bidra till att urskilja både teori- och implementeringsfel. Däremot kräver modellen höga krav på insikt i till exempel programmet eller satsningen, dess aktörer eller målgrupper för att utvärderaren ska kunna sätta sig in i deras perspektiv (Sandberg & Faugert 2020, ss. 128-129).

Dessa modeller har vi valt ihop för att en kombinationen av programteori och erbjudandemodellen kan bidra till att avmystifiera effekterna av en insats eller åtgärd och i stället eftersträva dialog och ett utforskande kring kontextuella villkor samt ett aktörsperspektiv. För att just hjälpa oss att ta reda på varför dessa effekter har uppstått och hur detta projekt har påverkat seniorernas egna förväntningar och upplevelser. För att vidare kunna dra slutsatser kring varför projektet gick som det gjorde. Även för att kunna se vad som har skett eller förändrats sedan projektet startade i sin helhet, för att då se om det var en bra investering. Sandberg och Faugert (2020, s.130) uttrycker att praktiskt angreppssätt kan vara att kombinera programteori som ligger bakom satsningen eller åtgärden med en analys av hur de som berörs eller ska påverkas resonerar, fungerar och fattar beslut med hjälp av erbjudandemodellen. Således stämmer modellerna överens med utvärderingens syfte och fråga, då vi utvärderar projektet *lån av surfplatta* (programteori) och hur aktörerna resonerar kring satsningen (erbjudandemodellen).

4.1 Tillvägagångssätt

Programteori etablerades genom att inhämta information om projektet *lån av surfplatta* via tillgängliga dokument och intervju med projektansvarig. En beskrivning av projektets syfte gjordes för att kunna få en förståelse för vad som ligger bakom behovet av projektet (Sandberg & Faugert 2020, s.114). Beskrivningen bidrog till att identifiera vilka resultat som förväntades, vilken målgrupp var och vilka antaganden om orsak och verkan som aktiviteterna byggde på. Därefter undersöktes projektets effekter genom intervjuer för kunna besvara utvärderingens frågeställningar. Programteori återger *förutsättningar, aktivitet* för projektet och önskade *effekter på kort sikt* samt *lite längre sikt*.



Figur 1.1 Programteori - projekt lån av surfplatta

Programteorin kompletterades av erbjudandemodellen för att få veta om projektet har lett till önskade effekter och visionen. Därför genomfördes en intervjustudie bestående av semistrukturerade intervjuer på telefon med seniorer som har deltagit i projektet. Urvalet av intervjupersoner gjordes strategiskt, det vill säga att urvalet inte var slumpmässigt utan utifrån variabeln om man hade deltagit i projektet eller inte. För att nå intervjupersoner som deltagit i projektet kontaktades Borås Stad. I intervjuerna eftersträvades att få aktörerna, i detta fallet seniorerna, att prata så öppet som möjligt om projektets påverkan och deras förväntningar. För att kunna närma oss effektfrågan, ställdes specifika frågor om projektets effekter på seniorerna. Därefter försöktes svaren värderas, vilket gjordes genom att jämföra intervjupersonernas svar med projektets programteori.

5. Metod

5.1 Fenomenologi

Utvärderingen utgår från ett fenomenologiskt perspektiv. Genom ett anti-positivistiskt ställningstagande är fenomenologin en inriktning som fokuserar på hur filosofen ska sätta sin egen förutfattade uppfattning åt sidan när det gäller att förstå världen (Bryman 2018, s.54). Det innebär att utvärderingen fokuserar på att förstå sociala fenomen utifrån aktörernas egna perspektiv och beskrivningar om hur världen upplevs enligt antagandet att verkligheten är vad människor uppfattar den är (Kvale & Brinkmann 2014, s.44).

5.2 Intervjuer

Det har genomförts kvalitativa intervjuer utifrån ett fenomenologiskt perspektiv då den syftar till att förstå världen utifrån aktörernas egna perspektiv, tankar och erfarenheter. De kvalitativa intervjuerna som genomfördes var semistrukturerade, eller kallade *halvstrukturerade livsvärldsintervjuer*, till sin struktur för att kunna erhålla beskrivningar av respondenternas levda värld (Kvale & Brinkmann 2014, s.44). Den semistrukturerade intervjun utfördes enligt en intervjuguide som utformades med en rad definierade frågor, men som tillät eventuella följdfrågor och öppna frågor i samspelet med respondenten (Bryman

2018, s. 563). Därav har ordningen på frågorna varierat mellan respondenterna. En del av intervjuguiden anpassades dock beroende på respondentens specifika position, det vill säga beroende på vilken roll respondenten haft i projektet eller om det är en senior som deltagit i projektet (Justesen & Mik-Meyer 2013, ss. 46-47).

5.3 Urval och tillvägagångssätt

Respondenterna har valts utifrån ett målinriktat urval då vi ville intervjua två personer som arbetat med projektet samt två seniorer som deltagit (Bryman 2018, s. 498). Det målinriktade urvalet innebär att urvalet görs utifrån de frågor som ska besvaras. Respondenterna är således strategiskt utvalda för att vara anpassade till våra frågeställningar (Bryman, 2018, s. 498). Efter det målinriktade urvalet tillämpades ett bekvämlighetsurval där de fyra första som ville vara med blev valda (Bryman, 2018, s. 243). Intervjuerna hölls på olika sätt beroende på respondentens önskemål. Detta för att eftersträva en trygg, lugn och för respondenten ohotad miljö. Cirka 30 minuter avsattes för varje intervju. De två intervjuerna med seniorer genomfördes via telefon, den tredje intervju hölls via zoom och den fjärde genomfördes på fältet, vilket i detta fall var ett grupprum på högskolan. Under samtliga intervjuer ställde forskaren frågorna medan den andra antecknade. Intervjuerna har varit individuella och spelats in för att sedan transkriberas i sin helhet. Alla respondenter var informerade om att intervjun spelades in. Därefter analyserades det transkriberade materialet.

5.5 Bearbetning av material

Vid transkriberingen av vårt material använde vi oss av en tematisk analys (Bryman 2018 s. 702). Vi har kategoriserat materialet efter teman utifrån det som framkom under intervjun och naturligt fallit i linje med utvärderingens syfte. Dessa teman använde vi sedan som rubriker i resultatdelen för att tydligt kunna särskilja innehållets tillhörighet (Bryman 2018, s. 703). I vår analys har vi använt oss av fem teman: *digitalt utanförskap, förväntningar, lärandeprocess, effekter och digitala utmaningar*.

5.6 Etik

I genomförandet av undersökningar är det viktigt att förhålla sig till forskningsetiska principer för att vidare undvika att individer eller organisationer kommer till skada, samt för att öka tilltro till studien. Därför har vi i vår utvärdering lagt en stor vikt i att uppfylla de rådande forskningsetiska principerna. Samtyckeskravet har vi tagit hänsyn till genom att deltagarna frivilligt fått välja att delta i studien och inte mutats. Vidare har vi tagit hänsyn till informationskravet vilket innebär att respondenterna fått tillräckligt med information kring studien innan intervjun började. Dessutom informerade vi om att deltagandet var frivilligt och att de fick avbryta sin medverkan när som helst (Bryman 2018, s. 170). Vidare har vi tagit hänsyn till konfidentialitetskravet genom att bara kräva personlig information som är nödvändig inom ramen för studien. Respondenterna presenteras även med fiktiva namn för att ingen ska få tag på information eller igenkänna individerna. All data som insamlats har endast använts för vårt forskningsändamål med avseende till nyttjandekravet (Bryman 2018, s. 171).

6. Resultat

6.1 Presentation av respondenter

Respondent 1 är över 75 år och bor i Borås Stad. Hon är en av seniorerna som har delaktigt på kurserna som Borås Stad har anordnat, där man introducera och lära seniorerna hur man kan använda sin surfplatta. Respondent 1 kommer framöver att kallas Britta.

Respondent 2 arbetar som projektledare/seniorhälsokonsulent på Vård-och äldreförvaltningen i Borås Stad. Personen har haft en övergripande ansvarsroll i projektet *lån av surfplatta*. Respondent 2 kommer framöver att kallas Klara.

Respondent 3 är över 75 år och bor i Borås Stad. Hon var en av seniorerna som fick möjlighet att låna surfplatta under den första omgången år 2020. Respondent 3 kommer framöver att kallas Anja.

Respondent 4 är en fritidspolitiker i Borås stad. Hans roll i projektet är att sett till att det kunnat genomförs. Detta genom att bland annat se till så att det funnits pengar till projektet. Respondent 4 kommer framöver kallas Anders.

Resultaten kommer nedan att presenteras i en tematisk struktur utifrån fem teman.

6.2 Digitalt utanförskap

Anders berättade att målet med projektet var att lösa det digitala utanförskapet och öka självständigheten. Han berättade att det innan pandemin var ca 700 000 människor som inte använde internet:

Va händer då? Ska du gå på toaletten nere på centralen så måste du få ett sms med en kod för att komma in där. Eller beställa tid för att ta spruta med hjälp av bank id. Man blir utanför...
(Anders)

Detta utanförskap definierade både Anders och Klara på liknande sätt, där Klara förklarade det som när man inte kan vara delaktig i samhället. Antingen på grund av att man saknar utrustning eller kunskap. Självständigheten var också en viktig målsättning med projektet menar Anders. Detta eftersom man via surfplattan exempelvis kan ha kontakt med andra människor och köpa medicin och således bli mer självständig. Klara berättade att vissa seniorer också kommer till henne och säger att de måste lära sig använda surfplattan för att bli mer självständiga och klara sig själva. Att de behöver lära sig surfplattan för att exempelvis kunna boka/avboka läkartider på vårdguiden 1177.

Britta tycker också att det är viktigt att lära sig använda surfplattan för att inte hamna i utanförskap:

Det är ju så att man knappt göra någonting utan att behöva använda sig av digital teknik exempelvis används knappt vanliga pengar. Man måste använda surfplattan till så mycket nu för det går inte annars. Det är ju så. Så man är lite i utanförskap om man inte är lite med i användningen av surfplatta... (Britta)

Användningen av ny teknik är för många seniorer dock en tröskel man måste våga ta sig över menar Anders:

För många är detta en tröskel att ta sig över, man vågar inte använda den. Därför är det viktigt med vilken introduktion man får, att man inte bara får en hårdvara utan det viktiga är att man får en utbildning... (Anders).

Vid frågan om satsningen av projektet har minskat det digitala utanförskapet bland seniorer så svarade både Klara och Anders att det gjort det. Båda hänvisade till de enkäterna som delades ut till seniorerna som deltagit i projektet där resultaten var mycket positiva. Anders berättade att det var 95% som låg på den positiva skalan. De andra 5% sa han kanske kunde bero på sjukdom eller att man inte kom över tröskeln.

Britta och Anja var också mycket positiva och tyckte att det digitala utanförskapet har minskat:

Ja, det har det. Absolut. Nu kan jag ju leta på, exempelvis safari på google, vad jag vill ha reda på och det visste jag inte förut att man kunde, så jag känner mig inte utanför på det digitala sättet. Trots ålder... (Anja)

6.3 Förväntningar

När det kommer till förväntningar av projektet beskriver respondenterna hur det blev bättre än vad de hade tänkt sig. Britta och Anja var båda lite nervösa inför detta:

Först vågade jag inte, som jag tror att många andra också säger och känner "att det här kan jag aldrig lära mig", men det gick ju... (Britta)

Anders beskriver också hur projektet överskred hans förväntningar:

Detta blev bättre än jag trodde. Hårdvaran är inte det viktiga utan mjukvaran, dvs hur lär man ut och hur får man dom att komma över tröskeln, bli av med rädslan. Att vi satsade på dom här utbildningsdagarna och seniorhälsa konsulterna som kunde lära ut gjorde att det blev bättre... (Anders)

Således kan man se att en stor vikt lades på utbildningar och att se till att hjälpa var och en för bästa möjliga utfall. Anja beskriver hur det var mer av en nyfikenhet som drev henne till att ansöka till projektet och att fanns ett intresse till att se om hon också kunde glädjas av plattan. Medan Britta kände det som en nödvändighet för att bryta isoleringen då hon var väldigt bunden hemma.

6.4 Lärandeprocess

Anders påpekade tidigare vikten av att lära seniorerna att komma över rädslan och att verkligen lära sig. Detta gjordes möjligt genom att under projektets gång genom att dela upp antalet deltagare i olika perioder. Så här beskriver han det:

Vi har vid flera tillfällen delat ut ett 100-150 surfplattor i taget för att hinna med dom personliga bitarna. Därför har vi inte delat ut alla 700 på samma gång utan det har gått över 2 år. (Anders)

Respondenterna är enade om att det finns en sorts rädsla i början att använda surfplatta, så här motiverar Klara det:

Ofta finns det en rädsla och skepsis i början... eller när man inte vet vad man kan göra då vet man inte heller vad man vill... för många är det en ny värld som öppnas... (Klara)

Alla respondenter trycker på att utbildningsträffarna har varit en stor faktor till projektets framgång. Här berättar Anja om hur utbildningsprocessen gick till:

I samband med utlåningen av surfplattan så fick man också möjlighet att gå på tre stycken introduktionskurser... Vi träffades på mötesplatserna. På mötena provade vi oss fram och laddade ner lika olika saker och lyssnade på hur det kunde vara och dem visade hur högtalaren fungerade, om man skulle ha Facetime och gruppsamtal... Under kursen tog dem upp allmän information som man skulle ha användning för... (Anja)

Detta har även över tid skapat en möjlig kontakt och att de i gruppen började ta hjälp av varandra. Elsie och Klara är enade om att träffarna bidragit till att de lärt sig av varandra:

...Man hjälper varandra att lära sig. På kurserna är det roligt och man lär sig mycket. Vi har lärt oss mycket på kurserna och utan kurserna hade vi nog inte kunnat så mycket (Britta)

Och det bästa med dem här träffarna i grupp är ju att man lär sig utav varandra... dem själva är ju dem bästa ambassadörerna för dem själva att vi står och säger... Då ändras jag och om andra kan ändra och lära sig bättre sätt kan jag också... (Klara)

Därefter ställdes frågan om det hade funnits andra faktorer till att lärandet gått så bra, varpå Anja svarar:

I och med att man fick reda på att det inte var så farligt att vare sig trycka eller hålla på surfplatta, man var ju rädd för alla knappar, så kunde jag ju göra själv lite grann och om det blev lite galet så har jag barnbarnen som kan hjälpa till. Om det körde ihop sig riktigt så kunde man gå ner till en av mötesplatserna, varje tisdag och få hjälp att reda ut det problemet som man eventuellt hade. Dom är väldigt duktiga på seniorträffarna som dem har på mötesplatserna (Anja).

6.5 Effekter

Vid frågandet av vilka effekter och resultat som de anser att projektet kan leda till kom det lite blandade svar. Klara beskrev det såhär:

Den lilla delen är att har man inte en surfplatta tar man det steget. Det blir tillgängligt för individen... Den stora delen är att man får ökad kunskaps-påfyllning och man får använda den och det är väl det resultat vi sett utifrån utvärderingen, man använder den och kunskapen höjs... (Klara)

Klara beskriver vidare kring hur det har framkommit effekter som inte förväntades av det hela, dvs det sociala värdet. Allt från att kunna ha kontakt med närstående och vara med på sociala medier till att kunna se vad som händer med sina familjemedlemmar. Det blir en stor skillnad genom möjligheten att kunna vara delaktig i det hela och kunna kommunicera med surfplattan, lösa korsord eller göra något ihop med en väninna eller närstående. En annan

social effekt av projektet anses också vara att många bryter den sociala ensamheten genom mötesplatsens verksamheter för seniorer och det har därmed bildats bieffekter.

Britta beskriver hennes upplevelser av surfplattan så här:

... Nu har jag facetime så att jag kan ringa till andra och vi kan lösa korsord ihop. Jag har flera äldre vänner som inte kan ta sig hemifrån och ibland är det med väder och vind och då kan inte jag åka heller, då sitter vi och kopplar upp oss till varandra och löser korsord/Wordfeud. Det är också väldigt mycket socialt och särskilt under pandemin, så det har varit för att bryta isoleringen och det har varit väldigt bra (Britta).

Att hantera en surfplatta var något som för både Anja och Britta var nytt och obekant innan projektets start. Trots detta berättar de att tack vare projektet använder sig av surfplattan flera gånger i veckan och har lärt sig massor. Anja berättar lite kring vad hon har lärt sig:

... Exempelvis har jag lärt mig att betala på banken, att sköta om mina bankärenden och det är jättebra. Att kunna lyssna på böcker på surfplattan. Att kunna spela spel i min ensamhet så det är kul... Pussel finns också och kunde göra det innan man går och lägger sig är rätt så skönt - det rensar huvudet och det är bra. Finns möjligheter på alla sätt och vis. (Anja)

Anders berättar dessutom hur en väldigt stor majoritet av seniorerna tycker att det har blivit bättre på att använda sig av surfplattan och vill inte bli av med surfplattan.

6.6 Digitala utmaningar

Vid frågan om vilka utmaningar som uppstått under projektets gång, pratade både Anders och Klara om problemen som fanns kring hur surfplattorna skulle delas ut. Då enbart 700 st surfplattor skulle delas ut så var det otroligt många som blev besvikna på att man inte lyckats komma fram eller vara del av projektet. Anders berättade att det var högt tryck på surfplattorna och att de fick in 4000 samtal på en timme vid sista utlåningen av surfplattor. Han berättade även om ett annat problem med utlåningen av surfplattor:

Vilka har störst behov och hur får vi reda på vilka som har digitalt utanförskap och hur ska man identifiera dessa? Då säger våra jurister att vi inte får särskilja på människor på något sätt utom just ålder. Därför satte vi gränsen på 75+. Detta gör att miljardären också kan få en padda jämfört med en fattig pensionär. Detta är något vi inte kan kontrollera... (Anders)

En annan utmaning som de inte lyckades lösa var hur de skulle kunna hjälpa seniorerna med Bank-ID Anders berättade att detta är något som måste lösas för att öka självständigheten ännu mer då Bank-ID behövs för så många saker. Att som vårdpersonal gå in och fixa detta hos seniorer är inte bra därför det medför en risk att kunna bli anklagade för att ha tagit pengar eller koder säger Anders. För att lösa detta problem säger han:

...Därför har vi bett google titta på om det finns något samarbete med banker där om dom kan ladda in detta hos människor. Detta eftersom den biten ökar självständigheten ännu mer... (Anders)

7. Diskussion

7.1 Vilka effekter har uppnåtts av projektet lån av surfplatta och varför?

Resultatet visar att flera olika effekter har uppnåtts av projektet. *Figur 1.1* av programteorin tyder på att tanken bakom utlåning av surfplattor är att seniorer ska bli mer inkluderade och att en förskjutning av inträdde i äldreomsorgen ska ske. Detta kan även tydliggöras av verksamhetsutvecklaren Madelene Alfinsson i Podcasten Valfärdsteknik (2022). Om man undersöker *aktiviteterna* som har utgjort projektet, skulle seniorerna bli mer inkluderade och förskjutningen av inträdde i äldreomsorgen ske till följd av utlåning av surfplatta, introduktionskurser och mötesträffar. Enligt Klara och Anders är dessa aktiviteter viktiga för att kunna uppnå det önskade resultatet. En oväntad effekt var att mötesträffarna bidrog till att minska isoleringen bland seniorerna, då dessa utbildningar blev något för seniorerna att göra och se fram emot. De tog sig dit och träffade nya människor vilket de i vanliga fall möjligtvis inte hade gjort. En annan effekt som tydligt visar sig är att projektet har resulterat i att seniorer har ökat sin digitala kunskap, vilket har skett till följd av utlåning av surfplatta i kombination med introduktionskurserna. Nästa steg i *figur 1.1* är att seniorer får ökad digital kunskap och slutligen minskat digitalt utanförskap. En möjlig teori bakom antagandena är att forskning visar på att välfärdsteknik kan bidra till äldre personers självständighet, delaktighet samt trygghet ökar och därmed deras välbefinnande (Folkhälsomyndigheten 2018, s.5). Således minskas ensamheten och social isolering. Det kan vara en förklaring till varför projektet har uppnått sin önskade vision. Detta framkommer också med hjälp av erbjudandemodellen som visar på att seniorerna som har deltagit i projektet upplever minskat digitalt utanförskap och social isolering.

I intervjuerna, utifrån erbjudandemodellen, men också i Podcasten Valfärdsteknik framgår det att det har uppstått utmaningar på grund av det stora intresset av deltagande i projektet. Antalet surfplattor har snabbt tagit slut vid anmälningstillfället och många har inte fått möjlighet att låna en surfplatta (SKR 2022). Således har det resulterat i en oväntad effekt av besvikelse bland seniorer som inte fick möjligheten att delta i projektet.

En förklaring till varför dessa effekterna har uppnåtts kan bero på att det har funnits en positiv inställning till deltagandet av projektet. Det frivilliga deltagandet kan ha en baksida på grund av att man inte möjligtvis har nått ut till de seniorer som lever i totalt digitalt utanförskap. Resultatet av projektet skulle kunna se annorlunda ut om man kunde nå ut till seniorer som är mest utsatta av det digitala utanförskapet. Det är något som också framförs i projektet *Surfplattor 65+*, där man också konstaterar att det är en svårighet att nå ut till de grupper som lever isolerat och är inte digital (Region Gotland 2021). Den andra förklaringen kan vara att det har funnits personer i seniorernas närhet som exempelvis barn eller barnbarn som har kunnat lära ut och hjälpa till när det behövs. Således finns det en trygghet med att våga använda sig av surfplattan, vilket också har framkommit i intervjuerna med seniorerna. Återigen kan resultatet ha sett annorlunda ut om man försökt nå ut till seniorer som lever totalt isolerade och i ett digitalt utanförskap. Därtill ska man också ta hänsyn till "flytande komplexitet" i utvärderingen därför projektet kan ha påverkats av kulturella, sociala och ekonomiska omständigheter (Krogstrup 2017, s.127). Effekterna kan också ha påverkats till följd av att projektet pågick under pandemin. Därmed kan det vara en annan förklaring till varför projektet har uppnått sin önskade vision angående ett minskande av digitalt utanförskap.

7.2 Hur har målgruppen påverkats av satsningen?

Resultatet visar på att målgruppen upplever sig ha påverkats positivt av projektet och att det överträffade seniorernas förväntningar. I intervjuerna konstaterades det att seniorerna kände en viss rädsla inför projektet och nämner hur de först inte vågade. De kände att de inte skulle kunna klara av att hantera surfplattan då de saknade tidigare erfarenheter. Just detta är något som Alfinsson tar upp i Podcasten Valfärdsteknik (2022) där hon berättar om hur det funnits en utmaning med projektet med de seniorer som inte har haft någon större kunskap eller inga kunskaper alls kring användningen av surfplattan. För att komma över denna rädsla så visade sig satsningen på utbildning vara mycket viktig och seniorerna insåg senare att det gick att lära sig och att det blev bättre än förväntat. En möjlig faktor till varför det blev så lyckat kan bero på att de delade ut 100-150 surfplattor i taget och inte alla på samma gång. Detta har i sin tur bidragit till att seniorerna fått ett bättre och mer personligt stöd i sitt lärande.

Resultatet visade att utbildningsdagarna inte enbart varit till hjälp i seniorernas lärande, utan har även skapat en möjlig kontakt mellan seniorerna där de har kunnat ta hjälp och lära sig av varandra under projektets gång.

En utmaning med projektet visade sig vara hur surfplattorna skulle delas ut på bästa sätt. Hur man tar reda på vilka som befinner sig i digitalt utanförskap och vilka som är i störst behov. Den förväntade nyttan av satsningen var att den skulle ge en möjlighet att jämna ut de ekonomiska ojämlikheter som finns idag och inkludera den grupp som idag är överrepresenterad i ett digitalt utanförskap (Borås Stad 2020, s. 4), men enligt Anders så får de inte särskilja människor på något sätt utom just ålder vilket gör att en miljardär också kan få låna en surfplatta jämfört med en fattig pensionär. Detta är inget dem själva kan kontrollera.

7.3 Slutsats

Till följd av antalet invånare över 80 år kommer att öka kraftigt och därmed också efterfrågan på hälso- och sjukvård och äldreomsorg, visar projektet potential till att satsningen av välfärdstekniken kan vara ett potentiellt alternativ till att förskjuta inträde i äldreomsorgen och på så sätt minska efterfrågan. Resultatet visar på det digitala utanförskapet har minskat bland seniorer som deltagit i projektet lån av surfplatta. Seniorerna upplever sig mer självständiga och mer inkluderare i samhället än tidigare. En annan slutsats som kan dras är att man möjligtvis inte har nått ut till de seniorer som lever i totalt digitalt utanförskap till följd av att projektet var frivilligt och hade "först till kvarn" principen.

8. Egen reflektion

Valet av metod upplevde vi var relevant för att kunna förstå hur de äldre verkligen upplevde projektet på en djupare nivå däremot hade utvärderingens användbarhet garanterat varit bättre om vi hade fler respondenter. Alternativt ifall vi hade haft tid att tillägga en kvantitativ del i form av enkäter. Det tog en lång tid för oss att hitta ett projekt att utvärdera därmed fanns det även en stor tidspress till att hinna intervjua respondenter och vi fick nöja oss med de vi fick tag på. Denna utvärdering har gett oss mycket kunskap med tanke på att detta är något som är helt nytt för oss. Vi har lärt oss mycket om de olika modeller och teorier genom letandet efter en relevant för just vår studie. En förbättring till nästa utvärdering kan vara att man har mer teorier i programteorin för att kunna stödja sina argument på ett mer trovärdigt sätt. Vidare har det även väckt intresse av vidareutveckla denna utvärdering till ett att bli mer trovärdig och detaljerad.

Våra rekommendationer är att fortsätta arbeta på detta hälsofrämjande och förebyggande sätt. Även att möjligtvis sänka åldersgränsen till 65 år. Detta hade varit bra då man i tidigare ålder kan komma åt och lära seniorer att vänja sig vid den nya generationers teknikutveckling. Trots att det kan vara kostsam, skulle det möjligtvis kunna resultera i en förskjutning av inträde i äldreomsorgen. En annan rekommendation kan vara att Borås Stad finansierar ett bidrag, för seniorer över 75 år, att kunna köpa en surfplatta. Svagheten med rekommendationen är att seniorer kan använda bidraget till exempelvis att köpa surfplattan till sina barnbarn. Därför kan det krävs en åtgärd som följer upp att man använder bidraget till rätt syfte, men det är möjligtvis inte direkt kostnadseffektivt. I kombination av att man fortsätter att anordna introduktionskurser och mötesträffarna. Av den anledningen att utvärderingen visar på att kurserna och mötesträffarna har varit av stor betydelse för seniorerna att lära sig använda surfplattor.

9. Referenslista

9.1 Kurslitteratur

Bryman, Alan (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Tredje upplagan. Stockholm: Liber

Justesen, Lise & Mik-Meyer, Nanna (2011). *Kvalitativa metoder: från vetenskapsteori till praktik*. 1. uppl. Lund: Studentlitteratur

Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Tredje [reviderade] upplagan. Lund: Studentlitteratur

Krogstrup, Hanne Kathrine (2017). *Utvärderingsmodeller*. Upplaga 1. Lund: Studentlitteratur

Lindgren, Lena (2014). *Nya utvärderingsmonstret: om kvalitetsmätning i den offentliga sektorn*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur

Sandberg, Bo & Faugert, Sven (2020). *Perspektiv på utvärdering*. Fjärde upplagan. Lund: Studentlitteratur

9.2 Elektroniska källor

Borås stad (2020). *Projektplan: Surfplattor för seniorer*. [internt material].

Folkhälsomyndigheten (2018). *Digital teknik för social delaktighet bland äldre personer*.
https://www.folkhalsomyndigheten.se/contentassets/77f20aba933e42978c44fea69689a7e2/digital-teknik-for-social-delaktighet-bland-aldre-personer.pdf?fbclid=IwAR2-g_oidy5NExjxTNzULTz0oQN4QTwHsNSLcelG0GPKNFijD4zpUn1Xso4

Region Gotland (2021). *Surfplatta 65+*. <https://www.gotland.se/111348>

Sveriges Kommuner och Regioner [SKR] (2020). *Överenskommelse mellan staten och Sveriges Kommuner och Regioner om äldreomsorg - teknik, kvalitet och effektivitet med den äldre i fokus*.

https://skr.se/download/18.4829a209177db4e31aa34433/1615454129940/2020_overenskommelse_aldreomsorg_teknik_kval_effektivitet.pdf

Sveriges Kommuner och Regioner [SKR] (2022). *Utlåning av surfplattor minskade digitalt utanförskap*.

<https://skr.se/skr/tjanster/larandeexempel/allalarandeexempel/utlaningavsurfplattforminskadedigitaltutanforskrap.66748.html?fbclid=IwAR2dENP-N70Z44LgIEANspEJ2yoEurKerC1T8iRtnYCLCO19A3y9ODhpBFE>

Välfärd & hälsa (2018). *Vägledning för implementering av välfärdsteknik.*

<https://valfardochhalsa.se/wp-content/uploads/2019/11/Vagledning-for-implementering-av-valfardsteknik.pdf?fbclid=IwAR11Z5tN915tRsqeRm5bCMMIBzxxHf0j7w-l1P6sr36HQ-HgiqMzZVFGCqM>

Välfärdsteknik (2022). #13: Digital inkludering - Så hjälper Borås Stad äldre att bli bekväma med tekniken [podcast], 25 mars.

<https://valfardsteknik.libsyn.com/-13-digital-inkludering-s-hjelper-bors-stad-ldre-att-bli-bekvama-med-tekniken> [2022-11-24]

10. Bilagor

10.1 Intervjuguide till projektansvariga:

Vad arbetar du med?

Vilken roll har du haft i projektet lån av surfplatta?

Vad är målsättningen med projekt lån av surfplatta?

Vad är digitalt utanförskap enligt dig?

Vad hade du för förväntningar innan projektet började?

Upplever du att satsningen minskat det digitala utanförskapet bland seniorer? Om ja, hur?
Om nej, varför inte?

Har du personligen upplevt några utmaningar under projektets gång?

Vilka resultat anser Du att satsningen av surfplattor kan leda till?

Går det att se några effekter av satsningen?

Upplever du att utlåningen av surfplattor har ökat äldres digitala kompetens, går detta att se?

På vilket sätt anser du att utlåningen av surfplattor bidrar till mindre digitalt utanförskap?

Går det att se ett förändrat beteende/attityd hos de som tagit del av surfplattor? Berätta mer.

Har du något att tillägga?

10.2 Intervjuguide till seniorer

Hur gammal är du?

Vilka förkunskaper hade du inom digital teknik före projektet?

Har du haft en surfplatta tidigare?

Hur fick du reda på projektet?

Vad fick dig att vilja delta i projektet?

Hur länge har du använt dig av en surfplatta?

Vilka förväntningar hade du innan du fick din surfplatta?

Hur reagerade du på erbjudandet att låna en surfplatta?

Vad fick du för stöd för att lära dig att använda surfplattan?

Hur tycker du att processen har gått?

På vilket sätt har surfplattan hjälpt dig?

Kan du se några förändringar sen du fick surfplattan?

Vad ansågs vara värdefullt för dig med utlåning av surfplatta?

Vilka utmaningar har du stött på med användningen av surfplattan?

Hur har surfplattan levt upp till dina förväntningar?

Tycker du att det digitala utanförskapet har minskat?

Vad tycker du om detta projektet som du fick en chans att delta i? Vad var dåligt/bra?

Har du något att tillägga?