



Surfplattor 65+

Surfplattor 65+

Innehåll

1. Bakgrund	2
2. Tillvägagångssätt	2
2:1 Målformulering	2
2:2 Beräkning av antal surfplattor	2
2:3 Plan för inköp och installation av surfplattor	3
2:4 Process för utlån av surfplattorna	3
2:5 Plan för implementering	4
2:6 Plan för utvärdering av projektet	4
3. Internetuppkoppling	4
4. Tekniska val/ställningstaganden	5
5. Brukarmedverkan	5
6. Användarupplevelser	7
7. Framgångsfaktorer	9
8. Deltidsutvärdering av måluppfyllelse	10
9. Utvecklingsområden	10
Underskrift	11

1. Bakgrund

Projektet Surfplattor 65+ finansierades genom att Socialförvaltningen tilldelades 213 000 kronor från Regeringen med syfte att motverka isolering hos äldre. Socialdepartementet skriver:

”Medlen ska används för digitala lösningar och andra lösningar som syftar till att skapa möjligheter till sociala kontakter. Det kan till exempel innebära att tillgängliggöra skyddade besöksrum så att anhöriga kan träffas på sätt som inte innebär risker för smittspridning eller och att ta in extra personal för att möjliggöra möten med anhöriga utomhus. Det kan också handla om att införskaffa teknisk utrustning för att äldre och anhöriga ska kunna ha kontakt när fysiska besök inte är möjliga.”

Socialförvaltningen beslutade 2020-08-27 att tilldela Hälsofrämjande enheten dessa medel, i syfte att öka möjligheterna att nå ut digitalt till målgruppen 65+.

2. Tillvägagångssätt

Projektet Surfplattor 65+ inom Hälsofrämjande enheten bedrivs i projektform perioden 2020-09-01 – 2022-01-31. Projektet omfattar följande delmoment:

2:1 Målformulering

Medarbetare inom Hälsofrämjande enheten formulerade tillsammans med projektledaren två mål för projektet:

- Mål 1: Fler personer 65+ får en ökad grundtrygghet i att använda surfplattor för minskad isolering. Minst 15 personer lånar surfplatta.
- Mål 2: Fler personer 65+ upplever minskad isolering genom videogrupper. Minst 15 personer deltar.

2:2 Beräkning av antal surfplattor

Inledningsvis gjordes en beräkning på antal surfplattor samt tillbehör som kunde införskaffas. Nedan presenteras en preliminär kalkyl.

Aktivitet	KR
Inköp surfplattor (Samsung & iPads) 40 st	140 000
Inköp fodral/skydd surfplattor 40 st	8000
SIM-kort/datatrafik årlig kostnad (10Gb + 100 Gb extra)	34 000
Inköp hörlurar/headset (80 st)	16 000
Trycksaker/kommunikation	15 000
Summa (exklusive arbetstid personal)	213 000 SEK

2:3 Plan för inköp och installation av surfplattor

Regionen har ett befintligt avtal med leverantören Richo där surfplattor kan köpas via. Det gjorde att vi inte behövde göra något eget avrop vilket besparade mycket tid i projektet.

Likväl fanns ett verktyg för att hantera surfplattorna redo, ett verktyg för administration som kallas ”MDM – verktyget” (Mobile Device management).

Med MDM-verktyget kan vi låsa och återställa surfplattorna ifall de blir borttappade eller stulna. Vi kan också skjuta ut appar som vi önskar på surfplattorna med automatik.

2:4 Process för utlån av surfplattorna

Steg tre var att tillsammans med representanter från Biblioteket skapa en process för utlån och återlämning. För en snabbgenomgång av hur det går till att låna en surfplatta, se denna film på www.gotland.se/surfplatta



- **Utlån:** Låntagaren lånar surfplattan via sitt lånekort. Med surfplattan lämnas en skriftlig manual och kontaktuppgifter var man kan få hjälp med surfplattan, möjlighet att delta i videogrupper m.m. För den som önskar medföljer hörlurar och touchpenna.
- **Utvärdering:** Låntagaren har via enkät fått utvärdera sina digitala kunskaper innan och efter låneperioden. I enkäten har låntagaren även fått skatta upplevelse av ofrivillig ensamhet och isolering. Enskilda personliga uppföljningssamtal/intervjuer har genomförts med 20 låntagare. Läs mer om tillvägagångssättet under rubriken ”Användarupplevelser”.
- **Återlämning:** Efter tre månader lämnas surfplattan tillbaka. Tillbehör som vi vill ha tillbaka måste vara märkta.
- **Hygien:** Särskilda hygienrutiner vid handledning har upprättats i samråd med Hygiensjuk-sköterska. Likaså finns hygienrutiner vid återlämningen.

- **Handledning:** Låntagaren har haft möjlighet att boka tid för handledning 1 gång/vecka på Almedalsbiblioteket. Det har även varit möjligt att få hjälp över telefon och via fjärrstyrning.

Det har funnits manualer på www.gotland.se/surfplattor som låntagaren enkelt kommit åt via genväg på surfplattans hemskärm.

På handledningen har låntagaren kunnat ställa sina frågor och fått grundkunskaper avseende: ladda, starta/stänga av surfplattan, söka information på Internet, ringa videosamtal, ladda ner appar, se på film och lyssna på musik och få information om digitala betaltjänster.

Gällande Swish och bankärenden har låntagaren vid behov fått hjälp att hitta och ladda ner appen från Appstore/Playbutik. För vidare instruktioner har de hänvisats till sin bank för att få bank-id installerat.

2:5 Plan för implementering

Nästa steg i processen var att skapa en plan för implementering. En viktig aspekt vid implementeringen var att säkerställa att personer som inte själva kan ta sig till biblioteken skulle ha möjlighet att låna en surfplatta. Hänsyn togs särskilt till geografiskt läge, eget boende, hemtjänst och särskilt boende.

För att säkra att de personer som är i störst behov skulle få möjlighet att låna en surfplatta reserverades 30 surfplattor till riktade målgrupper enligt nedanstående fördelning:

- 10 surfplattor till låntagare med Boken kommer
- 10 surfplattor till privatpersoner/anhöriga särskilda boenden
- 10 surfplattor till privatpersoner med hemtjänst

2:6 Plan för utvärdering av projektet

Sista viktiga steget i processen är utvärderingen av projektet. Projektet utvärderas löpande under projekttiden med följande innehåll:

- Antal personer som har lånat surfplattor under delperioderna (preliminärt)
 - a) 2020-10-01—2021-01-01
 - b) 2021-01-01—2021-06-30
 - c) 2021-07-01—2021-09-31
- Ålder och boendeort hos användarna under respektive tidsperiod
- Upplevelse av användande och effekter av deltagande i digitala videogrupper
- Kostnader för projektet (kronor)

3. Internetuppkoppling

För att säkerställa internetuppkoppling oavsett om låntagaren har tillgång till wifi hemma är varje surfplatta utrustad med SIM-kort och 4G datatrafik om 110 Gb per månad.

4. Tekniska val/ställningstaganden

Surfplattor är idag generellt ganska lika men ett val många gör är att välja operativsystem på sin surfplatta, antingen Android eller iOS.

Initialt gick diskussionen att bara köpa Samsung plattor med Android då de var ca.500 kr billigare per surfplatta. Dock finns det många användare som föredrar iOS då familj och anhöriga har det i sina Ipad eller iPhones. Det var ett avgörande argument som fick oss att även köpa in iOS-plattformen.

I MDM verktyget hade vi innan enbart haft iPads med iOS vilket fungerat mycket bra. Att hantera en plattform till ansågs vara ett litet extra steg i just MDM verktyget.

Ur användarperspektiv är Android och Ipad snarlika. Ofta finns samma appar som ser likadana ut, men ibland kan det skiljas åt något avseende appstöd. I projektet har vi kunnat erbjuda samma appar på båda plattformarna. Vissa populära appar är dock unika för t.ex. iOS såsom Facetime som funkar både till iPad och iPhone och som inte finns för Android.

Mycket av konfigurationen funkar på både iOS och Android i MDM verktyget. Det vi behövde göra var att hantera apparna från både Google Play och Appstore från Apple.

Tester, dokumentation, instruktioner behövde göras för att hantera båda plattformarna vilket tagit mer tid än om bara en plattform hade valts. Trots det valde vi att stödja båda plattformarna.

5. Brukarmedverkan

Undersökning av behov

I början av projektet genomfördes en brukarundersökning med syfte att ringa in målgruppens behov. Tolv personer i målgruppen fick en surfplatta i handen och fick därefter svara på frågan vad de skulle vilja använda/redan använder en surfplatta till samt hur de ställde sig till möjligheten att låna en surfplatta.

Sammanfattningsvis uttryckte en majoritet ett intresse och en nyfikenhet kring surfplattan, men också ett behov av handledning för att förvärva mer kunskap. Flera av de tillfrågade ställde sig positiva till möjlighet att låna hem en surfplatta för att prova, medan några redan hade surfplatta/dator hemma.

Val av appar

Alla appar som skulle ut med automatik togs fram genom att fråga olika intressenter vad de ville ha. En enkät sändes till 46 mottagare inom ideell sektor, pensionärsföreningar, privatpersoner/brukarmedverkan, studieförbund samt personal inom SOF, HSF, RSF.

Även projektet Digital äldreomsorg bistod med vilka appar de såg var efterfrågade av målgruppen.

Tabell: Dessa teman fanns att välja på när app-utbudet skapades

Teman	Antal svar
Sport	2 (11,8%)
Videosamtal	12 (70,6%)
Sociala medier	10 (58,8%)
Museum och opera	8 (47,1%)
TV	9 (52,9%)
Radio & podcast	8 (47,1%)
Spel	10 (58,8%)
Musik	9 (52,9%)
Böcker	10 (58,8%)
Resor	2 (11,8%)
Träning	7 (41,2%)
Mat och recept	9 (52,9%)
Natur	7 (41,2%)
Sjukvård	8 (47,1%)
Handla mat	6 (35,3%)
Bankärenden	11 (64,7%)
Tidningar	11 (64,7%)
Syn- och hörsel	5 (29,4%)

6. Användarupplevelser

Det verkar varit ett bra val ur användarperspektiv att kunna få välja mellan Samsung (Android) och iPad (iOS). Båda plattformarna har varit populära vilket gjort det värt att ha båda plattformarna att erbjuda.

Under april och maj genomfördes 20 stycken telefonintervjuer med låntagare som antingen hade ett aktivt lån av surfplatta eller ett avslutat lån av surfplatta.

Syftet med intervjuerna var att ge oss en djupare förståelse för låntagarnas helhetsupplevelse kring projektet. Alla intervjuade valde själva att delta.

Varje intervju tog mellan 4 – 8 minuter beroende på vad respondenterna ville berätta. Bland de intervjuade fanns både vana och ovana användare av digitala verktyg.

Om respondenterna:

- 20 personer intervjuades i åldersspannet 65 – 90 år
- 70 % var kvinnor och 30 % var män
- 80 % var bosatta i Visby och 20 % var bosatta på övriga Gotland

Nedan finns en sammanställning av intervjuerna. De redovisas därmed inte i sin helhet.

Information och orsaker till att personen lånat en surfplatta

Majoriteten hade läst informationen gällande surfplattorna i tidningen, några hade hört om projektet på radion, en mindes inte var informationen kommit från och en hade sett informationen på biblioteket.

”Det är en fantastisk idé och jag är så glad över att få låna en sådan här.” (man född 1935)

Samtliga av de intervjuade var positivt inställda till utlåning av surfplattor och ansåg att det var en bra idé. I stort sett alla låntagare uttryckte att det var nyfikenhet som fått dem att låna en surfplatta. Ungefär hälften av de tillfrågade hade haft funderingar på att köpa en platta och såg utlåningen som ett bra tillfälle att ta reda på om det var något de ville investera i.

”Den var klumpig och varför ska man ha den egentligen?” (man född 1950)

En majoritet av de som funderat på att köpa en egen surfplatta har efter utlån bestämt sig för att det inte passar dem. Orsaker som angavs till detta beslut var att de redan har dator och/eller mobiltelefon och inte ansåg sig ha behov av en ytterligare digital enhet. Ytterligare synpunkter var att plattan var för svår att manövrera, krävde för mycket tid och tålamod så låntagarna tröttnade.

Av de som lånade surfplattan för att prova tekniken anger ungefär hälften att de är intresserade av att köpa en egen surfplatta efter avslutad låneperiod.

Upplevelse vid utlåning på bibliotek

Ca 60 % upplevde att personalen som lånade ut surfplattan inte hade så mycket kunskap gällande utlåningsförfarandet och surfplattorna. Dock var det endast ett fåtal respondenter som ansåg sig ha blivit oprofessionellt bemötta, snarare fanns en stor förståelse för att projektet är nytt och att inte alla i personalen hunnit sätta in sig i rutinerna. Alla upplevde att de fått hjälp.

"Det var många papper som följde med. Jag ringde och fick hjälp med koden på telefonen. Min väninna skällde på mig för att jag inte läst i papperna." (kvinna född 1941)

Handledning och förkunskaper

En mindre andel av de intervjuade hade inte förstått att de kunde boka handledning. Några av dessa personer bokade in handledning efter att vi pratats vid. Ett fåtal hade fått uppfattningen om att de måste närvara vid handledning för att få låna en surfplatta.

"När jag skulle försöka hemma hade jag glömt bort och jag fick inte igång plattan." (kvinna född 1935)

De som bokat och haft handledning uppskattar servicen, men ett flertal ansåg att det var svårt att applicera kunskapen när de väl försökte själva hemma. Man ansåg att plattan var svårmanövrerad, att det var svårt att knappa in pinkod och flera tyckte att det var svårt att sätta på plattan.

"Jag är aktiv i en politisk förening och plattan har gjort det möjligt för mig att vara med på möten via Zoom. Kan jag förlänga mitt lån så jag kan använda plattan i höst igen? Sen ska jag köpa en egen." (kvinna född 1947, hade Samsung mobiltelefon sedan innan)

De respondenter som redan innan använt digitala redskap så som mobiltelefon eller dator (ca 70%) hade lättare att tillgodose sig informationen från handledningen eller valde bort handledning helt. Hade personen en mobiltelefon av samma märke som surfplattan, Samsung eller Ipad, ökade nöjdheten och surfplattan uppfattades inte som svår att hantera.

Av de intervjuade som bor utanför Visby anser 2 att de hade bokat handledning om den hade varit på deras närmsta bibliotek.

Anledningar till att surfplattor återlämnats i förtid

Den största anledningen till avbrutet lån är att låntagaren uppfattar plattan som svår att förstå sig på och krånglig att använda.

"Jag trodde att det var jättekul med en surfplatta men jag inser att jag har inte tid." (kvinna född 1941)

"Jag var väldigt aktiv i början men sedan tröttnade jag." (kvinna född 1934)

8. Deltidsutvärdering av måluppfyllelse

- *Mål 1: Fler personer 65+ får en ökad grundtrygghet i att använda surfplattor för minskad isolering. Minst 15 personer lånar surfplatta.*

Vid deltidsvärderingen är mål 1 delvis uppfyllt. Under perioden 2021-02-04 – 2021-06-09 har totalt 44 personer lånat iPad och 41 personer en Samsung. Det vi ser tendens till är att många av de personer som lånat surfplatta har haft både smartphone och bärbar dator hemma. Framåt behöver vi undersöka och hitta nya vägar att nå de som inte är digitala.

- *Mål 2: Fler personer 65+ upplever minskad isolering genom videogrupper. Minst 15 personer deltar.*

Mål 2 är inte uppnått. Hälsofrämjande enheten har under perioden januari-maj erbjudit målgruppen videogrupper. Inga personer som lånat surfplatta från biblioteket har deltagit i grupperna. Några teorier kring varför deltagandet har varit lågt är dels att låntagarna inte haft den kunskap som krävs för att delta i videosamtal, saknat e-postadress eller haft en önskan om att hellre träffats fysiskt.

9. Utvecklingsområden

Det som definierats som utvecklingsområden framåt är:

Utveckling IT-support

För att täcka behovet av IT-support behöver processen ses över. En del kan vara att biblioteket behöver anställa eller omfördela resurser för att säkra tillgång till fler handledare. Under hösten finns planer på att, om pandemin tillåter, återstarta surfsupport i samverkan med Wisbygymnasiet. Tankar går även kring hur man skulle kunna samverka med ideell sektor och föreningsliv. Skapa digitala ambassadörer eller digitala kompisar, förslagen är många.

Nå ut till de som bäst behöver

En svårighet har varit att nå ut till grupper som lever isolerat och inte är digitala. För att minska tröskeln upprättades en plan på hur vi skulle gå tillväga för att nå ut till målgruppen. Kontakt togs med samtliga av öns Hemtjänstgrupper och Särskilda boenden. Men på grund av rådande pandemi har erbjudandet inte varit möjligt att prioritera som önskat. Fortsatt utvecklingsarbete kommer ske kring hur vi riktar erbjudandet, så de som bäst behöver får ta del av surfplattorna.

Underskrift

Datum *2021-06-17*

Underskrift Projektägare

Underskrift Projektledare

Öystein Berge

Tove Öberg	2020-09-01 – 2021-06-02
Ellinor Björkman	2021-06-03 – 2022-01-31