

Projekt: AppsCafé i Aarhus Kommune

- Hvordan forløb projektet?

Indhold

Kort om AppsCaféen.....	2
Baggrund for AppsCaféen.....	2
Mål.....	2
Succeskriterier	3
De besøgende.....	3
Gruppe A.....	3
Gruppe B.....	3
Gruppe C.....	4
Alle besøgsgrupperne.....	4
Konkrete problemstillinger for alle besøgende.....	4
Evaluering af AppsCaféen fra de besøgende.....	6
Styresystem og brug af smartphone eller tablet.....	6
Problematikker for de besøgende.....	6
Brug af AppsCaféen	7
Kommentarer fra evalueringen	7
Diskussion.....	9
Blev målene opfyldt?	9
Blev succeskriterierne opfyldt?	9
AppsCaféen fremadrettet.....	10
Konklusion	10

Kort om AppsCaféen

AppsCaféen havde i løbet af projektperiodens fire måneder (marts-juni 2015) haft mindst 173 besøgende. AppsCaféen var i alt åben 15 gange og havde derved gennemsnitligt cirka 12 besøgende pr. gang. Af de 173 registrerede besøgende var 73 % borgere i kommunen, 21 % medarbejdere i kommunen (fx fra bosteder og bostøtte-funktion) og de sidste 6 % var pårørende til borgere i kommunen eller studerende.

AppsCaféen blev afholdt på Marselisborgcentret, P.P. Ørumsgade 11, 8000 Aarhus C, hvor Teknologi i Praksis holder til. Teknologi i Praksis stod på vegne af kommunen for at vejlede, hjælpe og rådgive de besøgende.

AppsCaféen er finansieret af Center for Frihedsteknologi, Aarhus Kommune.

Baggrund for AppsCaféen

Apps på smartphones og tablets kan ofte understøtte en selvstændig livsførelse for borgere med funktionsevnenedsættelser. Fx i forhold til kompensation og understøttelse af hukommelse, planlægning, struktur, anden kognitiv støtte og træning, fysisk træning, kommunikation og meget andet. Medarbejdernes arbejdsituation kan også bedres gennem brug af apps til dokumentation eller til kommunikation med borgere osv.

Tablets og smartphones betragtes som et almindeligt forbrugsgode, som borgeren selv skal anskaffe sig. Men der er ofte brug for en særlig vejledning i valg og anvendelse af både tabletcomputeren, smartphonen og de installerede apps, for at borgerne kan bruge dem hensigtsmæssigt.

Borgere og medarbejdere har udtrykt stort behov for at kunne få denne individuelle rådgivning i forhold til de konkrete problemstillinger.

Formålet med AppsCaféen var i første omgang, at give et overblik over omfanget af behovet. Hvor meget individuel vejledning i hensigtsmæssig brug af apps er der brug for, til borgerne, deres pårørende og de relevante medarbejdere i Aarhus Kommune.

Samtidig gav projektperioden borgere, de pårørende og medarbejdere i Aarhus Kommune mulighed for individuel rådgivning i hensigtsmæssig brug af apps og tablets til understøttelse af en aktiv og selvstændig hverdag trods funktionsnedsættelse.

Projektet har desuden skabt et første overblik over, hvor stort et potentiale brugen af apps har i forhold til at gøre borgerne mere selvhjulpne.

Mål

I forbindelse med projektet blev følgende mål opstillet:

1. At finde en hensigtsmæssig platform til at udføre Servicelovens rådgivningsforpligtelse i forhold til individuel rådgivning til borgerne med funktionsevnenedsættelser.
2. At få overblik over hvor stort behov, der er for rådgivning i hensigtsmæssig brug af apps, tablets og smartphones til borgere og medarbejdere i Aarhus Kommune.
3. At medarbejderne i Aarhus Kommune i projektperioden får mulighed for vejledning i, hvordan de kan anvende apps, tablets og smartphones i deres ydelser til borgerne

4. At få overblik over hvilket specialudstyr og hvilke apps, der er relevant for borgere med forskellige former for funktionsnedsættelser.
5. At medarbejderne i Århus Kommune efter projektperioden føler sig bedre klædt på til at støtte borgerne med vejledning i brug af tablet og apps.

Succeskriterier

I projektbeskrivelsen blev følgende succeskriterier sat op:

1. At AppsCaféen i projektperioden har besøg af mindst 25 borgere og 25 medarbejdere.
2. At der efter projektperioden er klarhed over omfanget, samt indholdet og formen for en fremtidig rådgivningsfunktion på området.
3. At de borgere og medarbejdere, der har benyttet Apps Cafeen har oplevet at få den hjælp, de har brug for.
4. At flere borgere får hjælp til at benytte apps til at understøtte et mere selvstændigt liv.
5. At medarbejderne giver udtryk for, at de føler sig bedre klædt på til opgaven med at vejlede borgere i brug af tablets.

De besøgende

De besøgende i AppsCaféen, kan overordnet deles op tre grupper:

- A. Ældre borgere fra Aarhus Kommune, som har behov for at lære at bruge deres smartphone og/eller tablet mere hensigtsmæssigt i dagligdagen.
- B. Borgere med funktionsnedsættelser, som har behov for specialprogrammer eller apps til fx hukommelse eller kommunikative vanskeligheder, og/eller tilpasninger af brugen af smartphone eller tablet i forhold til nedsat motorik.
- C. Medarbejdere, som arbejder med borgere med funktionsnedsættelser, og som har behov for at vide, hvilke muligheder, der findes ift. kompenserende, støttende og trænende apps, herunder at få vejledning i de pågældende apps samt hjælp til opsætning.

Gruppe A

Gruppe A er den type besøgende, som der har været flest af i AppsCaféen (Se opgørelsen af de besøgende på side 6). Flere af den type besøgende er også kommet igen, og har gradvist vovet sig mere og mere ud i at bruge smartphone og/eller tablet. Denne type borgere har typisk tidligere deltaget i et IT-undervisningstilbud – men siger samstemmende, at de ikke har kunnet følge med, fordi der ikke har været den nødvendige tid (og ikke individuelle undervisningstilbud). Desuden har de ofte haft en pårørende til at lave opsætningen på deres smartphone eller tablet, fx Google-konto eller Apple-id, så de ikke kender adgangskoder mv. til dissen. Disse borgere ville uden tvivl have gavn af et lignende tilbud fremadrettet.

Gruppe B

Fra gruppe B har der været borgere, der er kommet alene eller som har været der med pårørende eller hjælpere. Der har også været borgere, som er kommet som en gruppe af fra et bosted eller botilbud. Medarbejderne i AppsCaféen har i to tilfælde været ude hos borgere i deres eget hjem, fordi de pågældende ikke har haft mulighed eller ønske om at komme på MarselisborgCentret grundet en funktionsnedsættelse.

Disse borgere er typisk svagere, og har forskellige funktionsnedsættelser, som gør, at der skal tages særlige hensyn. Fx ønsker nogle af borgern med en hjerneskade ikke at være sammen med andre, da de ikke kan koncentrere sig i den larm og uro, som naturligt opstår, når mange mennesker er samlet i ét lokale. Mange af disse borgere har også brug for mere individuelt tilpassede forløb.

Betydningen af et tilbud som AppsCaféen for disse borgere er stor. Her kan de få hjælp til alt fra opsætning af E-Boks til hjælp til at strukturere deres hverdag – alt sammen noget som har stor betydning ift. at kunne klare sig selv selvstændigt i hverdagen.

Gruppe C

Fra gruppe C har der været medarbejdere fra Aarhus Kommunes tilbud til borgere med funktionsnedsættelser fx fra Neurofysisk Handicapcenter, HjerneskadeCentret samt forskellige bosteder.

Disse medarbejdergrupper har meget forskellige behov og meget forskellige viden og erfaring i forhold til anvendelsen af smartphones, tablets og apps. Ofte har de allermest behov for en grundlæggende introduktion til, hvordan man kan lave tilpasninger i styresystemet, men også ideer til, hvilke apps der er velegnede til specifikke grupper af borgere, eller til specifikke borgere med specifikke ønsker og behov.

For disse medarbejdere vil det ofte være relevant at afholde et skræddersyet kursus, hvor den grundlæggende viden præsenteres – og at der herefter er mulighed for at trække på konsulentbistand i forbindelse med specifikke problemer eller ønsker fremadrettet, når relevante apps skal implementeres hos en borger, fx via besøg på en AppsCafé.

Alle besøgsgrupperne

En fælles erfaring for alle tre grupper er, at der er meget lidt viden om de hensigtsmæssige tilpasninger, man kan lave af brugergrænsefladen via styresystemet (iOS, Android eller Windows) – og endnu mindre om, hvilke apps, der er særligt egnede til mennesker med specielle behov.

Desuden har det vist sig, at mange af borgerne har haft brug for at få løst et eller andet problem for at komme i gang med at bruge deres smartphone eller tablet. Når de er kommet over den første forhindring, så får de mod på at lære meget mere. De kommer ofte flere gange, og medbringer ofte lister med spørgsmål eller funktioner, de gerne vil lære – som tager udgangspunkt i, hvad de har af ønsker og behov. For de fleste borgere i gruppe A, er det startvanskeligheder, som gør at de ikke kan benytte deres smartphone eller tablet, og ofte ved de ikke helt, hvad den kan bruges til og bliver begejstrede, når mulighederne præsenteres.

Konkrete problemstillinger for alle besøgende

Gruppen af besøgende i Apps Cafeen har været meget bred i forhold til funktionsniveau og behov, og spørgsmålene og problemstillingerne har derfor også været meget forskellige.

Eksempler på generelle behov og ønsker:

- Gennemgang af, hvordan entablet eller smartphone bruges (nybegynderniveau) (Gruppe A, B og C)
- Hjælp til oprettelse af konto til køb af apps (Apple-id, Google-konto og Microsoft-konto) (Gruppe A, B og C)
- Grundlæggende indstillinger (skriftstørrelse, tilpasning af brugerflade mm.) (Gruppe A, B og C)

- Opsætning af email (Gruppe A og B)
- Gennemgang af konkrete apps (primært gruppe A, men også gruppe B og C):
 - o Google maps (til navigation, specielt til offentlig transportmiddel)
 - o Rejseplanen (til offentlig transport)
 - o E-reolen (bibliotekernes app til lån af e-bøger)
 - o E-boks (opsætning af e-boks)
 - o Diverse netbanker (opsætning af netbank)
 - o MobilePay (betalingsapp)
 - o DR TV (DRs tv-app)
 - o DR Radio (DRs radio-app)
 - o Facebook (specielt ift. privatindstillinger på Facebook)
 - o YouTube
 - o Skype
 - o Foto
 - o Kognitive træningsapps såsom Brain+, FlowFree og huskespil
- Gennemgang af special apps og indstillinger (Gruppe B og C):
 - o Struktur-apps, fx Husketavlen, ShowMyDay, PictoPlan og Struktur
 - o Hjælp til læse-/skrivevanskeligheder (oplæsning af tekst, skrivestøtte, diktering)
 - o Hjælp ved nedsat motorik og syn:
 - Dikterings-apps: indstilling på iPad/iPhone, Dragon Dictation (iOS app) og Swype Keyboard (Android-app)
 - Tastatur-indstillinger (brug af andet tastatur, fx med større taster)
 - Brug af eksterne hjælpemidler (kontaktbetjening, pen)
 - Zoom-funktion
 - Oplæsning af tekst

De konkrete problemstillinger har været meget forskellige. Men alle problemstillinger er kommet ud fra et reelt behov. Mange er blevet introduceret til navigations-apps som Google-Maps og Rejseplanen, der kan hjælpe med at komme fra et sted til et andet.

Det har stor betydning for ældre mennesker, som måske er blevet alene og ikke har bil, at kunne komme ud af døren for fx at handle eller besøge familie. Det kan være svært for dem at overskue, hvilket offentligt transportmiddel de skal med og hvornår. Her er navigations-apps'ene en meget stor hjælp, da de giver mere frihed og gør borgerne mere selvstændige. En app som E-boks er der også blevet vejledt meget i. App'en i sig selv kan de fleste selv finde ud af, men opsætningen af E-boks på fx en iPad kræver vejledning for de fleste.

Både i gruppe B og C er der blevet spurgt til støttende, kompenserende og trænende apps. Flere borgere og medarbejdere i kommunen har brug for et sted, hvor de kan komme med konkrete problemstillinger fx ift. til apps til struktur til borgere med kognitive funktionsnedsættelser. Både medarbejdere og borgere har været meget begejstrede for den uformelle og fleksible facon, AppsCaféen har. Her skal de ikke igennem bevillingssystemet for at få rådgivning – oftest er det også spørgsmål, som medarbejderne i AppsCafé kan svare på forholdsvist hurtigt og nemt.

Evaluering af AppsCaféen fra de besøgende

I AppsCaféen er besøgende blevet bedt om at svare på et evalueringsskema, se bilag 1. I projektperioden er der kommet 92 evalueringer fra de besøgende (svarende til ca. 53%). Se alle besvarelser i bilag 2.

Evalueringsvarenes fordeling svarer forholdsvis godt til de registrerede besøgende. I evalueringen er 77 % af besvarelserne fra borgere, hvor der reelt var 73%, som var borgere. 16 % af evalueringerne kommer fra medarbejdere i kommunen (mod reelt 21%) og de sidste 7 % er andre (mod reelt 6 %).

Styresystem og brug af smartphone eller tablet

Af de besøgende har 56 % haft brug for vejledning i iOS (iPad eller iPhone), 36% i Android (mange forskellige produkter, fx Samsung og HTC) og resten (8%) har brug for vejledning i Windows (fx Windows Phone og Nokia Lumia).

De fleste har haft iPads med, men Android-styresystemet er også meget brugt. Flere pensionister køber Windows-smartphones, da de er billige og har en stor skærm. Ud fra AppsCaféens medarbejders vurdering har der derfor også været mere end 8% af de besøgende som har haft en Windows Phone.

91 % af de besøgende har svaret at de benytter deres smartphone og/eller tablet hver dag.

Problematikker for de besøgende

Flertallet (77 %) har haft brug for vejledning i forhold de basale funktioner til at bruge en tablet eller smartphone, og 53 % har lært at hente apps. Det er altså det meget basale, der har været brug for. Over en femtedel af de besøgende (22 %) har haft brug for vejledning i specialtilpasning af deres smartphone eller tablet. Se yderlige problematikker i nedenstående figur.



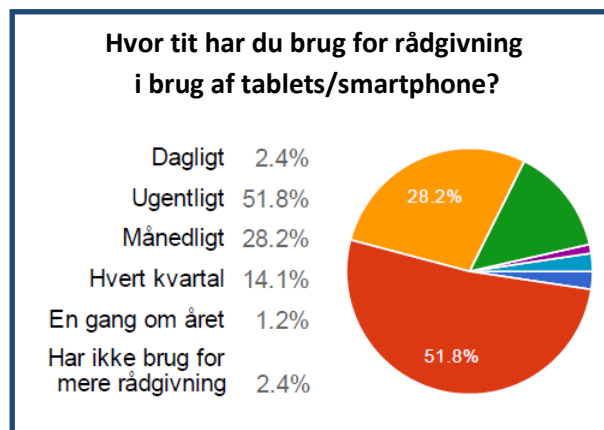
Figur 1: Udsnit fra evalueringen, se bilag 2. Besvarelse på spørgsmålet "Hvad er dit formål med at besøge AppsCaféen?"

Brug af AppsCaféen

83 % af de besøgende har kun været på AppsCaféen 1-3 gange, men de sidste 17 % har deltaget mellem 4-6 gange. Ingen har benyttet sig af tilbuddet mere end 6 gange.

I evalueringen har de besøgende også svaret på, om de kan klare sig mere selvstændigt efter rådgivningen i AppsCaféen,. Her svarer 43 %, at det kan de i stor grad (se figur 2). Ca. 52 % svarer også, at de har brug for rådgivning ugentligt, og 28 % at de har brug for brug for rådgivning månedligt.

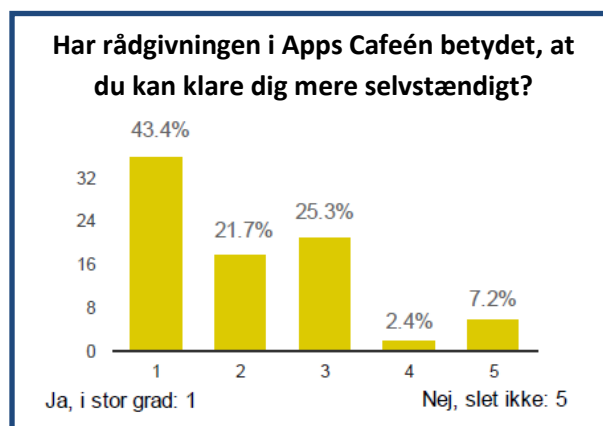
Dette viser, at der er brug for kompetent rådgivning i brugen af smartphone og tablets så borgerne kan klare sig mere selvstændigt.



Figur 2: Udsnit fra evalueringen, se bilag 2. Besvarelse på spørgsmålet "Hvor tit har du brug for rådgivning i brug af tablets eller smartphones?"

80 % mener at de har fået den vejledning de havde brug for, hvor de sidste 20 % mener at de næsten har fået den vejledning de havde brug for.

Størstedelen af de besøgende svarer også, at rådgivningen i Apps Cafeén har betydet, at de klare sig mere selvstændigt. Figur 3 viser resultatet af besvarelserne ud fra en skala på 1 – 5, hvor 1 angiver, at de i høj grad mener, at AppsCaféen har gjort dem mere selvstændige.



Kommentarer fra

evalueringen

Figur 3: Udsnit fra evalueringen, se bilag 2. Besvarelse på spørgsmålet "Har rådgivningen i AppsCaféen betydet at du kan klare dig mere selvstændigt?"

Der har været mange kommentarer om den rådgivning og vejledning, som er blevet givet i AppsCaféen. I evalueringen har det været muligt for de besøgende at komme med kommentarer.

Her er et udvalg af kommentarerne, resten kan ses i bilag 2.

Kommentarer til selve vejledningen:

- "Vejledningen er en kæmpe hjælp"
- "Som medarbejder havde jeg brug for rådgivning om forskellige apps om hukommelse og struktur, så jeg er bedre klædt på til at undervise og introducere borgere til gode apps."
- "Dejligt med et tiltag som Appscaféen. Det var et fint besøg med en god modtagelse og snak. Formålet med besøget var at præsentere vores borgere/deltagere for tilbuddet, så de selv kan bruge det efterfølgende efter behov."
- "Godt at man kan gentage og gentage fra gang til gang, så man får rettet eventuelle misforståelser og finder ud af muligheder"

Idéer til AppsCaféens fremtid:

- "Vi synes, at det er en rigtig god ide, at caféen fortsætter. Vær opmærksom på, at unge borgere også har behov for tilbuddet, så det ikke kun målrettes ældre eller kun placeres på lokalcentre."
- "Det er sent i forløbet vi fra BCT (BoCenter Tranbjerg) er blevet koblet på, i forhold til borgerne vi støtter. Vi har brug for fortsat at kunne hente hjælp og udvikle."
- "Den gruppe, jeg fulgte med, er yngre fysisk handicappede, og derfor var der både problemer med at være i lokalet rent fysisk og nå at få individuel hjælp. Derfor ville det være en stor fordel, hvis Appscaféen kunne komme ud til vores skole i stedet for og målrette hjælpen til os."
- "Håber meget kurset fortsætter, da det er svært med IT som senior."

Kommentarer om de medarbejdere (Teknologi i Praksis) som har været tilknyttet:

- "I har været tålmodige, selvom det ikke lykkedes. De er dygtige."
- "Dejlig uformel stemning i caféen. Stor viden om, hvilke muligheder der findes."
- "Jeg har fået en utrolig kompetent og tålmodig vejledning."
- "Dejligt med engageret personale, der kunne tage sig tid til at finde de rigtige apps til netop de beboere, jeg havde med."

Som det ses af ovenstående kommentarer, har der primært været ros til AppsCaféen. De besøgende har været meget glade for den vejledning, de har kunnet hente på AppsCaféen, og har også givet udtryk for et stort ønske om, at det skal fortsætte. Kommentarerne viser at det er vigtigt med kompetent personale, og de besøgende har givet mange positive tilbagemeldinger om de tilknyttede medarbejdere.

Tilsammen har de tilknyttede medarbejdere en stor viden om alt fra grundlæggende teknisk opsætning af eksempelvis email-programmet, til specielle apps til personer med funktionsnedsættelser, eller til hjælp i dagligdagen .

Diskussion

Overordnet har AppsCaféen været en succes. Den har været godt besøgt og har fået en meget positiv og konstruktiv tilbagemelding fra de besøgende. Det er dog også vigtigt, at se på om de konkrete mål og succeskriterier som blev opstillet, er blevet indfriet.

Blev målene opfyldt?

1. At finde en hensigtsmæssig platform til at udføre Servicelovens rådgivningsforpligtelse til individuel rådgivning til borgerne med funktionsevnenedsættelser.
 - *AppsCaféen har rådgivet mange borgere og medarbejdere i kommunen. De fleste borgere har fået individuel vejledning. AppsCaféen er en hensigtsmæssig platform, da det er nemt for de besøgende, og ikke kræver meget administration fra kommunen.*
2. At få overblik over hvor stort behov, der er for rådgivning i hensigtsmæssig brug af apps, tablets og smartphones til borgere og medarbejdere i Aarhus Kommune.
 - *Behovet har været meget stort, både for ældre borgere, borgere med funktionsnedsættelser og for personale i kommunen, der arbejder med en målgruppe, som kan have gavn af at bruge apps, og individuel tilpasning af specifikke apps.*
3. At medarbejderne i Aarhus Kommune i projektperioden får mulighed for vejledning i, hvordan de kan anvende apps, tablets og smartphones i deres ydelser til borgerne
 - *De har fået mulighed for vejledning i 3 timer pr uge i 15 uger.*
4. At få overblik over hvilket specialudstyr og hvilke apps, der er relevante for borgere med forskellige former for funktionsnedsættelser.
 - *Da de besøgende har haft meget forskellige funktionsniveau og behov, er der nu større viden og erfaring med, hvilket specialudstyr og hvilke apps der i særlig grad kan understøtte forskellige funktionsnedsættelser. Det er vigtigt, at borgere kan få vejledning i apps, der kan støtte og kompensere i forhold til en specifik funktionsnedsættelse, så de kan blive mere selvstændige.*
5. At medarbejderne i Aarhus kommune efter projektperioden føler sig bedre klædt på til at støtte borgerne i vejledning i brug af tablets, smartphones og apps.
 - *Medarbejderne, som har besøgt AppsCaféen, har givet udtryk for, at de har kunnet bruge vejledningen. Men de har også givet udtryk for, at de har brug for et lignende tilbud fremadrettet.*

Blev succeskriterierne opfyldt?

I projektbeskrivelsen er følgende succeskriterier sat op:

1. At AppsCaféen i projektperioden har besøg af mindst 25 borgere og 25 medarbejdere.
 - *Opfyldt: AppsCaféen har haft 173 besøgende, hvoraf 126 er borgere og 36 er medarbejdere.*
2. At der efter projektperioden er klarhed over omfanget, samt indhold og form for en fremtidig rådgivningsfunktion på området.
 - *Delvist opfyldt: Byrådet har bevilget en fortsættelse af Apps Caféen et år frem fra d. 1. sept. 2015 med 1 månedlig åbningstid på 2,5 time på de 9 lokalcentre med medarbejdere fra Teknologi i Praksis som undervisere.*
 - *Forslag: Der bør være to typer AppsCafé – én til kommunens seniorer og en anden til borgere og medarbejdere, der har brug for vejledning og rådgivning om brugen*

af smartphones, tablets og apps til støtte, compensation og træning ved en funktionsnedsættelse.

3. At de borgere og medarbejdere, der har benyttet Apps Cafeen, har oplevet at få den hjælp, de har brug for.
 - *Opfyldt: I evalueringen har 80 % svaret "Ja" til at de fik den nødvendige vejledning, de sidste 20 % har svaret "Næsten – ikke helt".*
4. At flere borgere får hjælp til at benytte apps, som kan understøtte et mere selvstændigt liv.
 - *Delvist opfyldt: Størstedelen af de besøgende mener, at de bliver mere selvstændige (Se figur 3 på side 7)*
5. At medarbejderne giver udtryk for, at de føler sig bedre klædt på til opgaven med at vejlede borgere i brug af tablets eller smartphones.
 - *Delvist opfyldt: I de kommentarer, som er givet i evalueringen, mener medarbejderne, at de er blevet vejledt, så de kan vejlede borgere i brug af tablets.*

AppsCaféen fremadrettet

Der har været et flot fremmøde på AppsCaféen, og mange af de besøgende ønsker at tilbuddet fortsætter.

Det vil i fremtiden være en god idé at dele AppsCaféen op, så der er en AppsCafé til de almindelige borgere (primært seniorerne), og en anden, som fokuserer på apps til specielle behov, og hvor både personale og borgere kan komme.

Konklusion

Omfanget af behovet for en AppsCafé i kommunen er påvist. Der er behov for individuel vejledning i hensigtsmæssig brug af apps og specialudstyr til tablets og smartphones til kommunens borgere, pårørende, samt relevante medarbejdere i Aarhus Kommune.