



UMEÅ UNIVERSITET



SeAMK

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

@GEING ONLINE:
DIGITALA TJÄNSTER FÖR
MENINGSFULLA SOCIALA
AKTIVITETER BLAND
BOTNIAREGIONENS ÄLDRE

Rekommendationer baserade på
innovationsprojektets verksamhet
och resultat

Projektets arbetsgrupp



EUROPEISKA UNIONEN

Interreg
Botnia-Atlantica

Europeiska regionala utvecklingsfonden



Österbottens förbund
Pohjanmaan liitto



region
västerbotten



Högskolestiftelsen
I ÖSTERBOTTEN

Denna sammanställning av rekommendationer är baserade på det arbete som utförts inom ramen för innovationsprojektet @geing Online (1.9.2017-31.12.2020).

Följande personer har ingått i projektets arbetsgrupp:

Anna K. Forsman (Åbo Akademi), projektledare

Johanna Nordmyr (Åbo Akademi), projektkoordinator

Satu Laitila (Centret för Livslångt Lärande vid Åbo Akademi och Yrkeshögskolan Novia),
administrativ projektkoordinator

Anette Bengs (Åbo Akademi)

Madeleine Blusi (Umeå universitet)

Caroline Fischl (Umeå universitet)

Susanne Hägglund (Åbo Akademi)

Monika Jingar (Umeå universitet)

Helena Lindgren (Umeå universitet)

Joachim Majors, (Åbo Akademi)

Ingeborg Nilsson (Umeå universitet)

Linda Nyholm (Åbo Akademi)

Kirsi Paavola (Seinäjoen Ammattikorkeakoulu)

Katariina Perttula (Seinäjoen Ammattikorkeakoulu)

Regina Santamäki-Fischer (Åbo Akademi)

Emilia Viklund (Åbo Akademi)

Vänligen citera denna rapport enligt följande:

Forsman, A.K., Nordmyr, J., Laitila, S. och @geing Online projektets arbetsgrupp (2020). *@geing Online: Digitala tjänster för meningsfulla sociala aktiviteter bland Botniaregionens äldre. Rekommendationer baserade på innovationsprojektets verksamhet och resultat.* Åbo Akademi.

© @geing Online projektets arbetsgrupp, 2020

Projektet @geing Online

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

Inom det gränsöverskridande innovationsprojektet @geing Online (1.9.2017-31.12.2020) utvecklades en lanseringsklar digital tjänst - en applikation för tablets, dator eller mobil - riktad till hemmaboende äldre i Botniaregionen (Österbotten och Södra Österbotten i Finland och Västerbotten i Sverige). Den nya digitala tjänsten ska främja tillgången till meningsfulla sociala aktiviteter på användarnas egna villkor. Projektet hade sin grund i regionala forskningsprojekt i Botniaregionen, där evidensbaserade prototyper för en digital tjänst – anpassade särskilt för äldre målgrupper – tidigare tagits fram. Projektet utfördes genom ett samarbete mellan Åbo Akademi (ÅA), Umeå Universitet (UMU) och Seinäjoen Ammattikorkeakoulu (SeAMK). ÅA ledde projektet och Anna K. Forsman (ÅA, hälsovetenskaper) utsågs till projektledare. I projektets ledningsgrupp fungerade utöver projektledaren även Johanna Nordmyr (ÅA, hälsovetenskaper) och Satu Laitila (ÅA, Centret för livslångt lärande vid Åbo Akademi och Yrkehögskolan Novia) som projektkoordinator respektive administrativ koordinator. Projektteamet bestod av en interdisciplinär grupp som representerade datavetenskaper och relaterade arbetsområden, hälso- och vårdvetenskaper, samt samhällsvetenskaper. Projektets huvudfinansör var Interreg Botnia-Atlantica 2014-2020-programmet, tillsammans med Regionförbundet Västerbottens län, Österbottens Förbund, Högskolestiftelsen i Österbotten samt de tre projektparterna.

Applikationsutvecklingen ägde rum i nära samarbete mellan äldre potentiella användare av den digitala tjänsten, verksamheter inom social- och hälsoområdet som riktar sig till äldre målgrupper, samt näringslivet (regionala företag inom IT- och datateknikområdet). Projektmålsättningarna omfattade: utveckling av en ny digital tjänst och en för ändamålet lanseringsklar applikation; att minst 1-2 kommuner eller organisationer skulle införa den framtagna digitala tjänsten i sin verksamhet (i befintlig form eller efter egen vidareutveckling); att minst ett företag skulle få stöd för att introducera en för marknaden och för företaget ny produkt i sitt utbud vid eller efter projektavslut. Samtliga projektmålsättningar uppnåddes under projektperioden.

Projektet var indelat i sju huvudaktiviteter. I denna sammanställning presenteras de huvudsakliga erfarenheter och rekommendationer som dessa aktiviteter har genererat. Projektarbetsgruppen hoppas att dessa kan vara till stöd för vidare insatser och satsningar med fokus på innovationsimplementering inom social- och hälsoområdet och relaterad utveckling av framgångsrika arbetsmetoder.

Interreg Botnia-Atlantica 2014-2020

Botnia-Atlantica 2014-2020 är ett EU-program som finansierar samarbetsprojekt mellan regioner i Sverige, Finland och Norge. Programmet är en del av europeiskt territoriellt samarbete, där man tillsammans jobbar över landsgränser för att utveckla berörda regioner. Projekten jobbar med frågor inom innovation, näringsliv, miljö och transport

För mer information, besök <https://www.botnia-atlantica.eu/>



Projektledning: våra rekommendationer

Involverade parter: projektledningen (projektledare, projektkoordinator, administrativ koordinator); projektets styrgrupp (tio styrgruppsmedlemmar); ledare för projektets olika arbetshelheter (sex projektmedlemmar fördelat på 7 helheter); sakkunniga inom juridik, ekonomi och administration vid projektinstitutionerna

Projektledningsaktiviteterna omfattade bl.a.: styrning och uppföljning av projektets innehållsmässiga utveckling och –resultat; koordinering av projektorganisationen, projektets styrgrupp och samverkan med (externa) intressenter; övergripande budget-, finansierings-, och rapporteringsansvar samt relaterad systematisk uppföljning.

Baserat på projekterfarenheterna rekommenderar vi:

- **En noggrann planering och uppföljning av projektresurser och -risker vid samskapande processer.** Den samskapande innovationsutvecklingsprocessen är resurskrävande i både tid och kostnader. Även det faktum att arbetsmomenten och -aktiviteterna delvis bygger på varandra kräver flexibilitet av alla parter under projektets gång. Under projekttiden anhöll projektgruppen om, och beviljades, ändringar i budget och projekttid. Detta var delvis kopplat till justeringar i arbetsprocessen, delvis för att anpassa verksamheten enligt de omständigheter som COVID19-pandemin gav upphov till. Projektuppföljning omfattar även uppföljning av risker. Risker specifikt kopplade till detta innovationsprojekt berörde t.ex. framtagningen av den nya tjänsten versus dess långsiktiga fortlevnad – exempelvis investeringsviljan hos företag kopplat till den digitala tjänstens fortlevnad, tillgänglighet samt företagsutveckling.
- **Tydliga strukturer och avtal kring samägande av innovationen.** För att kunna inleda ett samarbete kring innovationsutveckling krävs noggrann ansvarsfördelning och uppgjorda avtal kring de involverade parternas roller och intentioner kopplade till innovationen. Utgångspunkten i projektet var ett samägoavtal som stipulerade samarbetet mellan de tre projektparterna ÅA, UMU och SeAMK under projekttiden. Planen var dock hela tiden att partnerskapets ägande av innovationen upphör i samband med projektavslut – för att optimera den nyframtagna digitala tjänstens spridning och fortlevnad på såväl marknaden, som inom verksamheterna inom social- och hälsoområdet (då projektparternas verksamhetsområden och –ansvar inte omfattar ägande och upprätthållande av dylika digitala tjänster).
- **Att projektarbetsgruppen innehar god kompetens inom områdena juridik, ekonomi och förvaltning.** En betydande del av projektledningsarbetet har fokuserat på juridiska frågor kopplade till upphandling av tjänster från IT-företag samt applikationens ägandeskap och tillgänglighet under och efter projekttiden. För att framgångsrikt lansera en innovation framtagen i en offentlig kontext behövs vidare (utöver goda produktidéer som möter behov och har intressenter) samlad kompetens i juridik, ekonomi, förvaltningsförfarande och relaterade regelverk, inklusive interaktionen mellan olika regelverk och hierarkin mellan dessa. En allmän avsaknad av strukturer och *best practice*- strategier och -modeller för lansering av produkter och tjänster i ett *public-private* partnerskap har utgjort en betydande utmaning under arbetets gång i detta projekt.
- **Innovationsvänliga offentliga upphandlingsprocesser.** Styva upphandlingsprocesser fungerar väldigt dåligt i samskapande innovationsutveckling, då traditionell upphandling ofta kräver en specificerad uppdragsbeskrivning/ produktbeställning. Detta är utmanande när det gäller innovationsutveckling och en samskapande produktutvecklingsprocess, där

representanter för olika intressenter ges möjlighet att komma in med sina inspel under arbetets gång – och där man alltså inte vid startpunkten av projektet eller upphandlingsprocessen kan veta produktens slutliga utformning och innehåll. Dessutom investerar involverade företag kunskap i den samskapande processen, där värdeskapandet föds i samverkan mellan olika parter. Detta kan vara svårt att uppnå i en traditionell, hierarkiskt uppbyggd samarbetsrelation.

- **Balansgång mellan nyttan och förpliktelserna i innovationsutvecklingsamarbete mellan offentliga och privata sektorn som finansieras av offentliga medel.** Det är viktigt att genomgående i innovationsutvecklingsprocessen väga projektresultatens nytta och fortlevnad mot de regelverk och ramar som offentlig finansiering bär med sig till projektverksamheten. Principerna för användning av offentliga medel ställer t.ex. krav på den samskapande processen, som i projektet handlade om att ta fram en ny produkt i samverkan mellan aktörer inom den offentliga och privata sektorn. Den nya tjänsten är tänkt att användas i huvudsak inom den offentliga eller tredje sektorn (organisationer inom social- och hälsoområdet) – samtidigt som IT-företag är viktiga aktörer i processen genom det fortlöpande behovet av vidareutveckling och drift av den digitala tjänsten. Denna verksamhetsmodell är utmanande att långsiktigt planera för inom ramen för ett projekt som är finansierat med EU-medel. Mer kunskap och direktiv behövs kring flexibla partnerskap mellan den offentliga och privata sektorn i innovationsutveckling och dess långsiktiga spridning när den finansieras av offentliga medel.

Resursmobilisering & behovsspecificering: våra rekommendationer

Involverade parter: den del av projektteamet som tillsammans var ansvariga för arbetshelheten; regionala verksamheter inom social- och hälsoområdet samt intresseorganisationer; hemmaboende äldre personer

Aktiviteterna omfattade precisering av behov inom projektregionen i relation till den nya applikationen bland representanter för olika intressenter. Bland verksamheterna återfanns även projektets tre utsedda testplatser. Inom projektet ordnades 29 nätverksträffar med representanter för personalgrupper inom social- och hälsoområdet, föreningar, äldreråd, samt med de äldre hemmaboende personerna själva.

Baserat på projekterfarenheterna rekommenderar vi:

- **Ett nära samarbete med ett brett spektrum av målgrupper, kompetenser och verksamheter i innovationsutvecklingen.** Stark brukarmedverkan krävs för att skapa en användarvänlig digital tjänst som upplevs som meningsfull både för äldre personer och verksamheterna inom social- och hälsoområdet som ska introducera tjänsten.
- **Att de involverade intressenterna har inflytande under hela projektiden.** Rekryteringen av äldre referenspersoner – som representerar den breda, heterogena gruppen äldre, sett till t.ex. kön, ålder, teknikvana, socialt nätverk – är ofta utmanande. Under projektiden uppstod utmaningar kopplade till att nå ut till äldre personer som var villiga att komma med i projektarbetet och därför fick arbetsgruppen sätta in mera insatser än planerat på det arbetsmomentet.
- **Att förändringar inom de deltagande äldre grupperna beaktas under projektets gång.** Under en treårig projektperiod sker ofta förändringar i t.ex. livssituationen, funktionsförmågan eller personliga intressen hos oss alla och även bland äldre personer som medverkar i projektet. I ett innovationsprojekt med stark brukarmedverkan behöver dessa förändringar också tas i beaktande – och om möjligt bör verksamheten kunna anpassas därefter.
- **Att förändringar i verksamheter inom social- och hälsoområdet och övergripande sociala omständigheter beaktas under projektets gång.** Det kan t.ex. noteras att den utvecklingstestplats i Österbotten, som ursprungligen fanns med i projektplanen och det inledande arbetet, inte längre existerar pga. omstruktureringar i den stadens social- och hälsovårdssektor. Därför anpassades verksamheten till att omfatta andra organisationer i slutskedet av projektet. COVID19-pandemin medförde även den ett behov av att modifiera applikationens innehåll – med ett större fokus på online-samvaro, både i relation till äldre personers och olika verksamheters nyuppkomna behov.
- **Att varierande tillgång till digital infrastruktur beaktas.** Tillgång till adekvat infrastruktur och tekniskt stöd är viktigt för både äldre personers och organisationers villighet och möjligheter att medverka i digitala innovationsprojekt. I glesbygdsområden blir denna fråga extra relevant. Det finns ett behov av tydligare strukturer i kommunerna för t.ex. ansvarsfrågor relaterade till digitalisering och äldres sociala delaktighet. Eventuella befintliga strukturer och ansvarsfördelning kan påverkas av t.ex. omorganiseringar i kommunerna.

Design & Utveckling: våra rekommendationer

Involverade parter: den del av projektteamet som tillsammans var ansvariga för arbetshelheten; hemmaboende äldre personer; representanter för verksamheter inom social- och hälsoområdet samt intresseorganisationer; regionala IT-företag

Aktiviteterna omfattade framtagning av modell för brukarmedverkan, iterativ design och utveckling av applikationen med utgångspunkt i den första prototypen, kontinuerlig testning och korrigeringar samt förbereder för pilottestning. En del av prototyp-arbetet utfördes inom projektgruppen, senare fortsatte utvecklings- och kodningsarbetet av regionala IT-företag, som förberedde applikationen för lansering.

Baserat på projekterfarenheterna rekommenderar vi:

- **Att ta reda på de verkliga behoven bland användarna av applikationen (äldre personer).** Här vill vi understryka betydelsen av att utreda vad de äldre potentiella användarna av tjänsten har för behov i sin vardag som kunde tillgodoses genom applikationen och dess funktioner, inte vad de har för behov relaterat till tekniken i sig.
- **Att undvika en onödigt datateknisk eller användarintern jargong i designprocessen.** Att ha förståelse för att alla deltagare som representerar målgruppen, detta kan gälla äldre personer men även personalgruppsrepresentanter, kanske inte känner till vedertagna begrepp och symboler som är vanligt förekommande vid användning av applikationer och internet. T.ex. tolkningen av olika begrepp eller ikoner kan variera bland personer.
- **Att vara lyhörd för målgruppens behov och vad de beskriver som viktigt, svårt eller utmanande.** Det är inte säkert att personerna själva kan precisera sina behov i relation till vad teknik kan göra för nytta för dem. Ibland är målgruppens syn på, eller tolkning av, aktiviteter och procedurer väldigt annorlunda jämfört med den uppfattning erfarna personer som arbetar med teknik och design har på samma fenomen.
- **Att ge målgruppen hög grad av delaktighet och inflytande i designprocessen.** Målgruppen bör inte enbart få se på förslag och säga vad de tycker om dem i utvecklingsprocessen, utan man bör också låta personerna tänka fritt och oberoende, för att därefter skapa förslag baserat på deras önskemål – även om utvecklarna kanske tycker önskemålen inte är förenliga med "hur man brukar göra". Detta är kanske särskilt viktigt när vi arbetar med en grupp där en del personer inte överhuvudtaget är bekanta med teknik eller applikationer sedan tidigare. De kommentarer och förslag som kom från personer med lägre nivå av digital erfarenhet var i projektet lika värdefulla som de som kom från mer teknik- och internetvana personer. Detta är särskilt viktigt när det gäller att ta fram en ny tjänst som ska tilltala och kunna användas av ett brett spektrum av äldre personer.
- **Ett multidisciplinärt designteam med företrädare för flera olika discipliner som ser och kan bidra med olika för ändamålet relevanta perspektiv.** I projektets arbetsgrupp ingick förutom datavetare, user experience -designers och teknikutvecklare även kunniga inom områden som arbetsterapi, omvårdnad, hälsofrämjande arbete, psykologi, pedagogik m.fl.

Pilotering: våra rekommendationer

Involverade parter: den del av projektteamet som tillsammans var ansvariga för arbetshelheten; hemmaboende äldre personer; regionala IT-företag

Aktiviteterna omfattade användarupplevelse- och användbarhetstester (baserade på enkät-, observations- och intervjuresultat) tillsammans med hemmaboende äldre kvinnor och män, med syfte att generera underlag för vidareutveckling av den framväxande nya applikationen i samarbete med teknikutvecklingsföretag.

Baserat på projekterfarenheterna rekommenderar vi:

- **Att den breda målgruppens upplevelser uppmärksammas.** Sammanlagt 53 frivilliga äldre personer (36 kvinnor och 17 män, medelålder 80 år) deltog i användbarhets- och användarupplevelsetest av den framväxande applikationen. Fyra av dessa personer deltog vid två testtillfällen. Många av deltagarna var glada över möjligheten att ge sina åsikter om applikationens struktur, funktion och utseende, eftersom de upplevde att IT-utvecklarna ofta har bristande förståelse för en äldre målgrupps förutsättningar eller intressen. Konkret feedback kring applikationens utformning kunde röra exempelvis att färgkontraster behövde göras skarpare för äldre ögon och beröringsytorna (där man trycker för att initiera olika funktioner i applikationen) större än för yngre målgrupper.
- **Att variationen i teknik- och internetvana mellan äldre personer beaktas – att delta i utvecklingsprocessen och applikationstester kan kännas spännande.** Detta gäller särskilt om det rör sig om en ny och obekant tjänst eller produkt. Med god planering och öppet sinne bäddar man för en trevlig testsituation som ger positiva upplevelser. Den feedback som inkom till projektarbetsgruppen visade att testsituationen upplevdes av de flesta äldre deltagare som spännande och rolig. Däremot fanns det tillfällen där tekniken inte fungerade som den skulle, vilket riskerade ge en mer negativ upplevelse av testsituationen bland deltagarna.
- **Kommunikationen kring tekniken och relaterad koherent terminologi när personer med varierande teknikanvändningsvana och -erfarenhet involveras i utvecklingsprocessen.** Kommunikationen kan kräva extra eftertanke då missförstånd kan uppstå t.ex. kring huruvida det är en applikation – eller den pekplatta som applikationen visas på – som man önskar utvärdera och motta feedback kring i utvecklingsarbetet.
- **Lägg vikt även på andra aspekter än enbart användbarheten vid utveckling av en digital tjänst.** En produkt ska inte bara vara nyttig och funktionell (enkel, tydlig, lätt att lära sig) utan den ska också ge en meningsfull upplevelse. Här är aspekter såsom upplevelser av kompetens och kontroll, samt behov av trygghet och tillit gentemot en teknisk tjänst viktiga.
- **Att tydliga instruktioner och testprotokoll skapas och används, samt att data som samlas in dokumenteras på samma sätt för att testningen ska vara koherent när den utförs i olika regioner**
- **Att kontinuerligt kommunicera med de involverade parterna (både seniorerna och testplatserna) också mellan testomgångarna.** Frekvent och tydlig återkoppling till deltagarna i den samskapande processen bör prioriteras under ett flerårigt projekt.

Förankring: våra rekommendationer

Involverade parter: den del av projektteamet som tillsammans var ansvariga för arbetshelheten, regionala verksamheter inom social- och hälsoområdet, regionala IT-företag, sakkunniga inom projektnätverket och projektparterna inom bl.a. offentlig förvaltning och juridik

Aktiviteterna omfattade upprättande av strukturella ramar och modeller (t.ex. affärsplan och –modell) för den lanseringsklara applikationen; planering av en långsiktig spridning och ibrukttagande av applikationen i nära dialog och samarbete med olika grupper; etablering av ett regionalt företagsnätverk; aktiviteter för att öka utbytet och samarbetet mellan professioner (personalgrupper) och arbetsområden som berörs av digitala tjänster riktade till äldre.

Baserat på projekterfarenheterna rekommenderar vi:

- **Fokus på förankringsaktiviteter för att skapa bästa möjliga förutsättningar för innovationens långsiktiga spridning efter projektavslut.** Projektet har satsat mycket resurser på förankringsaktiviteter kopplade till innovationen, vilket är utmärkande sett till många andra innovationsutvecklingsprojekt. Ett större antal regionala verksamheter inom social- och hälsoområdet har involverats i aktiviteter under projektets gång, där syftet var att dels sprida information om den framväxande applikationen, dels att ringa in de behov som nyckelorganisationer på fältet upplever kopplade till den nya tjänsten och dess ibrukttagning och spridning.
- **Samverkan med relevanta intressenter och kompetenser.** Spridning och förankring av innovationen kräver inte enbart samverkan med potentiella äldre användare av tjänsten, utan också företrädare för olika branscher och verksamheter som kan upprätthålla och sprida innovationen. Därför har vi samarbetat både med nyckelorganisationer inom social- och hälsoområdet, IT-företag och andra representanter från näringslivet med kompetens inom IT-system och relaterad teknikutveckling, samt olika sakkunniga inom bl.a. offentlig förvaltning och juridik. Innovationsutveckling bör med andra ord ske i gränsöverskridande kunskapsnätverk, där utvecklande av gemensam förståelse sker utifrån olika intressenters kunskapsfält, branschkontext, fackspråk och arbetssätt.
- **Samarbete med nyckelorganisationer och –verksamheter på fältet krävs under utvecklingsfasen.** Detta samarbete rekommenderas innefatta att organisationerna dels får påverka i innovationens slutgiltiga innehåll, dels organisationsspecifik information och stöd under projektets slutskede vid ibrukttagandet av innovationen. Under den andra cykeln av samkapande fördes en dialog med sammanlagt tio regionala organisationer för att inhämta mer specifik feedback kring hur applikationens mervärde kunde optimeras ur ett organisationsperspektiv sett till dess funktioner och innehåll samt hur den tekniska förankringen av den digitala tjänsten i verksamheterna kunde understödjas (synkning med befintliga IT-system, behov kopplade till framtida IT-stöd).
- **Att se till att viktig information eller betydelsefulla förslag inte förloras under förankringsarbetets gång då olika intressenter medverkar i innovationsutvecklingen och tillhörande samskapande process.** Det är viktigt att alla intressegrupper får lika mycket tyngd i arbetsprocessens olika skeden – också i förankringsskedet, där nya intressegrupper eventuellt kan komma in i bilden.

Evaluering: våra rekommendationer

Involverade parter: den del av projektteamet som tillsammans var ansvariga för arbetshelheten; ledare för alla projektets arbetshelheter; regionala verksamheter inom social- och hälsoområdet samt intresseorganisationer, regionala IT-företag

Aktiviteterna har omfattat process- och resultatutvärdering med fokus på: utvecklingsprocessen kring applikationen, samarbetet med teknikföretagen och övriga målgruppers (seniorer, kommunala verksamheter, andra organisationer) deltagande och erfarenheter.

Baserat på projekterfarenheterna rekommenderar vi:

- **Att tidigt i projektet skapa en tydlig struktur och upplägg för evalueringen.** Inom projektets processutvärdering fokuserade man på utvärdering av arbetshelheterna behovspecifiering, design och utveckling samt pilotering. Utifrån de erfarenheter vi hämtat från projektarbetet rekommenderar vi att evalueringen finns i åtanke genomgående i projektets olika aktiviteter och arbetsmoment, t.ex. genom en stående diskussionspunkt på olika projektmöten. Och att utvärderingen ses som en kvalitetssäkring både internt för projektteamet - och för externa intressenter.
- **Att man reserverar desto mer resurser för utvärdering ju mer komplext ett (innovations)projekt är.** Utvärderingen ska omfatta både målgruppens behovsuppfyllelse och involvering; projektets mervärde (Vad tillför projektet för ny kunskap och rekommendationer?); genomförande (Hur utförs projektet och med vilka resurser? Fokus på den samskapande processen); resultaten (Vad åstadkom projektet?); dokumentation (Vad lärde vi oss?). Detta omfattar element av både formativ, summativ och generativ utvärdering. Rikligt med resurser krävs för att omsorgsfullt och meningsfullt kunna arbeta med samtliga dessa delar av utvärderingsarbetet.
- **Att projektevalueringen iom. innovationsprojektens komplexitet även gärna kunde omfatta aktiviteter utförda av en extern part.** Detta för att kunna fånga nyanser i resultaten eller detaljer i arbetsprocessen och relaterade erfarenheter, som kan vara svåra för arbetsgruppens medlemmar själva att identifiera och beskriva.
- **Att alla projektmålsättningar och målgrupper beaktas i evalueringen.** I detta projekt berörde tre av fem målsättningar företagsamarbete. I linje med detta var det alltså prioriterat att fokusera på företagets behov och önskemål i projektarbetet och i utvecklingen av den nya tjänsten, i tillägg till målgrupperna äldre personer och personal i olika verksamheter inom social- och hälsoområdet. Avsikten var att få kunskap om företagets syn på projekttemat och deras deltagande i olika projektaktiviteter (både applikationsutvecklingen och i andra aktiviteter). I vissa utvärderingsaktiviteter visade det sig svårt att få respons från de olika målgrupperna, t.ex. av de företag som man inte samarbetat med i den konkreta applikationsutvecklingen under projekttiden.
- **Att samla data på varierande sätt för att fånga olika projektmålgruppers perspektiv och skapa ett brett perspektiv på evalueringen** Evalueringen har omfattat både intervjuer och enkäter, och har riktats till äldre personer som deltagit i utvecklingsprocessen, till representanter för verksamheter som deltagit i förankringsaktiviteterna samt till de teknikutvecklingsföretag som deltog i framtagningen av den nya innovationen.

Kommunikation: våra rekommendationer

Involverade parter: projektledningen (projektledare, projektkoordinator, administrativ koordinator); ledare för projektets olika arbetshelheter (sex projektmedlemmar fördelat på 7 helheter); regionala verksamheter inom social- och hälsoområdet samt intresseorganisationer; hemmaboende äldre personer, regionala IT-företag, övriga intressenter

Kommunikationsaktiviteterna omfattade intern och extern kommunikation kring projektet och pågående aktiviteter: dialog med projektets målgrupper via olika kanaler (bl.a. hemsida, sociala medier); förmedling av projektresultat vid olika regionala evenemang arrangerade av projektet samt i forum på regional, nationell och internationell nivå ordnade av andra parter.

Baserat på projekterfarenheterna rekommenderar vi:

- **Att projektkommunikationen anpassas enligt målgrupp.** Vilka aspekter av projektet som varit i fokus i kommunikationsaktiviteterna (muntlig och skriftlig, i både digitala och analoga format och kanaler) har varierat enligt målgrupp. I kommunikation och samverkan med IT-företag har fokus legat på innovationsutveckling inom eHälsoområdet samt äldre personer som användare av digitala tjänster, Gällande verksamheter inom social- och hälsoområdet har man i kommunikationsaktiviteterna belyst behov och möjligheter relaterade till integrering av eHälsotjänster i service riktad till äldre samt personalgruppers perspektiv på innovationsutveckling inom eHälsoområdet. Man har närmat sig äldre i egenskap av experter gällande sina egna behov och önskemål i relation till social delaktighet och potentialen i nya digitala verktyg. Variationen i internetanvändning bland äldre personer har beaktats genom att inte begränsa kommunikationskanaler enbart till hemsida och sociala medier. Här har organisationer på fältet utgjort viktiga samarbetspartners.
- **En inkluderande jargong som främjar samverkan inom olika discipliner och branscher.** Detta gäller både kommunikation inom det interdisciplinära projektteamet, men även mellan projektteamet och projektets målgrupper. Vid evenemang med deltagare från olika samhällssektorer och branscher har strävan varit att skapa inkluderande forum där deltagare kunnat utbyta erfarenheter kring utmaningar och möjligheter kopplade till eHälsoområdet och digitala verktyg riktade till äldre – genom att målmedvetet undvika exkluderande diskussionstematik eller jargong.
- **Att kommunicera kring den äldre befolkningen som en heterogen grupp.** Inom projektverksamheten betonades konsekvent att äldre är en blandad grupp personer med mer och mindre gemensamt beroende på nuvarande livssituation och livshistoria. Skillnaderna återspeglas bl.a. i datorvana, hälsostatus samt socialt sammanhang och relaterade behov. I de projektaktiviteter där man träffat äldre personer har man haft som målsättning att skapa ett inkluderande forum för alla deltagare, där erfarenheterna man får kan stöda digital inkludering. Man har varit noga med att text- och bildmaterial ska ligga i linje med projektvärden för att undvika stereotypa bilder av äldre personer i allmänhet – och äldres teknik-, internetanvändning samt relaterad kompetens, intresse och motivation – i synnerhet.
- **Att kommunikationen mot den äldre målgruppen beaktar variationen i teknikkunskap.** Bland personer med begränsad vana i internetanvändning bör man lägga extra tid på kommunikationsaktiviteterna i ett innovationsprojekt med fokus på utveckling av en ny digital tjänst. Missförstånd uppkom ibland, t.ex. när projektet uppfattades och förväntades utgöra en kurs för att lära sig använda pekplatta bland äldre målgrupper. Dessutom kan det vara utmanande att undvika särskilt engelskspråkiga begrepp starkt kopplade till teknik i både muntlig och skriftlig kommunikation kring projektverksamheten.

Mer information om projektet finns tillgänglig här:

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

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

<http://www.ageingonline.fi/>

(Projektets webbsida under projekttiden)

<https://www.abo.fi/projekt/geing-online-digitala-tjanster-for-meningsfulla-sociala-aktiviteter-bland-botniaregionens-aldre/>

(Projektledande institutionens webbsidor med fokus på projektet och dess resultat)
