

Nem Info - inklusion og livskvalitet med ny social IT

Et partnerskabsprojekt mellem:

Københavns Kommune, Gladsaxe Kommune, Region Hovedstaden, Det Nationale Autismeinstitut, Danske Døves Landsforbund, Dansk Blindesamfund, Landsforeningen SIND, Dansk Handicapforbund, Professionshøjskolen Metropol, Proreact, Alexandra Instituttet og Social Digital

2017

Indholdsfortegnelse (kommer til sidst)

Resumé

Projekt 'Nem Info - inklusion og livskvalitet med ny social IT' (herefter Nem Info) skal styrke livskvalitet og mestring i eget liv for mennesker med handicap og psykisk sårbarhed ved at skabe en digital hjælp til selvhjælp i, mellem og udenfor sociale byggerier.¹

Projektet integrerer en ny mobil teknologi - Nem Info (www.neminfo.net) - med socialfaglig praksis på sociale bo- og dagtilbud. Nem Info er en banebrydende digital løsning, der skaber øget selvhjulpethed og tryghed hos mennesker med forskellige handicap og/eller psykisk sårbarhed. Nem Info er en app, der automatisk giver brugerne information og guidning på bestemte steder og tidspunkter, så de selv kan finde rundt og klare opgaver. Nem Info skal på en veldokumenteret måde fremme inklusion af mennesker med særlige behov ved at udnytte ny social IT til stedsspecifik information og guidning. Projektet skal udvikle og koble socialfaglige og pædagogiske praksisser med digital guidning i, mellem og udenfor sociale bygninger til gavn for borgerne. Målet er, at brugerne af Nem Info oplever bedre trivsel og højere livskvalitet, og at de i langt højere grad end i dag inkluderes på i almene tilbud og indsatser end i dag - fx på uddannelsesområdet, kulturområdet og på arbejdsmarkedet.

Projekt Nem Info bliver skabt i et stærkt tværfagligt og sektorielt partnerskab med offentlige og private aktører og NGO'er, der sikrer brugerfokus og -værdi, solid metodisk kompetence og stærk forankring. Tilgangen til udvikling er baseret på brugerinddragelse og brugercentreret innovation og co-design. Dette sikrer, at Nem Info bliver en brugervenlig og tilgængelig løsning, hvor sociale tilbud og offentlige aktører let kan implementere og forankre brugen sammen med brugerne. Nem Info skal være borgernes 'digitale makker' på mobilen, hvor de enkelt og tilgængeligt får støtte til at færdes og klare sig selv - kort sagt er formålet øget livskvalitet hos mennesker med handicap og psykisk sårbarhed.

Samtidig sikrer partnerskabet en stabil forankring efter projektophør med et solidt forretningsgrundlag og et fokus på løbende vedligehold, opdatering og videreudvikling, og et grundigt socialfagligt udviklingsarbejde mhp. at sikre de bedst mulige medarbejderkompetencer omkring Nem Info.

A. P. Møllerfondens kvalitetskriterier og projektets mål

Projektet sigter særligt på følgende af A.P. Møllerfondens kvalitetskriterier, jf. uddybning af kriterier for fokusområdet Socialt byggeri med målbar effekt, samt for fokusområdet Livsmestring, uddannelse og arbejde under programmet Flere udsatte brugere i uddannelse eller arbejde:

Socialt byggeri med målbar effekt:

¹ Sociale tilbud og institutioner svarer her til A.P. Møllerfondens begreb 'socialt byggeri'. Socialt byggeri omfatter her botilbud, dag- og samværstilbud, aften- og klubtilbud samt beskyttet beskæftigelse og job- og aktivitetscentre

Stærk kobling mellem den sociale dimension og byggeri

- Målbar styrkelse af **livskvalitet og trivsel** hos mennesker med handicap i sociale byggerier: Et projektmål er at nyttiggøre ny social IT til mennesker i det sociale byggeri, som gør dem i stand til at være mere selvhjulpne og trygge – og dermed fremme trivsel.
- Målbar **styrkelse af borgernes relationer** til andre i og uden for det sociale byggeris rammer: Et projektmål er at den social IT er et redskab til borgerne, som de anvender til i højere grad at klare sig uden for det sociale byggeris kontekst ved at opbygge og fastholde relationer til andre mennesker på arbejdet, uddannelsesstedet og i andre aktiviteter uden for det sociale byggeris ramme.
- **Mestring af eget liv**: Projektets målgruppe er dels beboere/brugere af sociale byggerier og dels mennesker, der klarer sig mere selvhjulpent fra det sociale byggeri til skole, uddannelse og arbejde samt til kulturelle og fritidsaktiviteter i lokalmiljøet. Gennem brug af Nem Info øges deres mestring over eget liv i begge kontekster.

Kvalitet i socialfaglighed og byggeri

- Løsninger med **potentiale til opskalering**: Nem Info bliver udviklet og afprøvet til en bred målgruppe, som indebærer høj brugervenlig og tilgængelighed i selve designet af løsningen. Skaleringspartner Proreact har via mangeårig samarbejde og salg af Interaktiv BorgerGuide et særdeles stærkt distributionsnetværk til at skalere i kommuner og sociale byggerier og tilmed dyb indsigt i socialfaglige og pædagogiske metoder til "hverdagsimplementering", som vi vil formidle landsdækkende via web og video.
- **Langtidsholdbarhed og god driftsøkonomi**: Automatiserede beskeder med lokationsbaseret guidning og information bygger på brug af langtidsholdbare teknologiske platforme – smartphones, tablets og apps – og dermed på eksisterende teknologi, der har vist levedygtighed. Driftsøkonomisk set er ProReact en solid driftspartner, idet virksomheden har en sund og voksende forretning dels på social- og ældreområdet i kommuner og dels på B2B markedet med digitale interaktive skærme med kunder som fx LEGO, storcentre, uddannelsesinstitutioner m.fl.
- Nuanceret tværfaglig **indsigt i udsatte menneskers situation** og mulige veje frem: De kommunale partnere og sociale tilbud har mange års erfaringer og dyb indsigt borgernes hverdagsliv. NGOerne der deltager er garant for overordnet ekspertviden på brugerniveau som forudsætning for at få brugerperspektivet inddraget på flere måder i udviklingsprocessen.
- Inddragelse af kompetente aktører med relevante **socialfaglige og pædagogisk-didaktiske kvalifikationer og erfaringer**: Kombinationen af kommuner, sociale tilbud og rådgivere fra advisory board er stærk. Mht at vi udvikler metoder og brugerscenarier, der implementeres som skalerbare løsninger i de sociale byggerier.

Metodisk kompetence og stærk forankring

- Kvalificeret **forandringsteori**: Gennem en stærk evalueringsindsats af Alexandra Institutet designes en højt kvalificeret, innovativ og agil forandringsteori i projektet.
- **Databaserede målinger**: Alexandra Institutet sikrer kvantitativ baseline-, mellem- og slutmålinger, mens koordinatorene og Social Digital sikrer kvalitative data indsamles løbende mhp at styrke udviklingen og effekten af projektet.

- **Forankring** i alle interessenters virkelighed og fælles fokus på **socialfaglige samspil** med de nye fysiske rammer: Projektets resultater og viden forankres i de sociale byggeriers organisationer, dvs hos kommunal socialforvaltning samt hos ledelse og medarbejdere, der har samskabt de digitale løsninger og brugen af dem undervejs. Og hos borgerne som vi uddanner til superbrugere og dermed ambassadører for fortsat værdiskabelse og spredning til flere mennesker. Projektets teknologi forankres hos en solid virksomhed, der kan forankre løsningen i eksisterende løsning.
- **Totaløkonomisk perspektiv** og indlejring i en økonomisk bæredygtig struktur. Her vil forankringen i kommunerne ske ved at medarbejdere og brugere lærer at anvende den udviklede løsning. Den applikation vi forventer at udvikle, vil blive integreret i Proreacts eksisterende platform – Interaktiv BorgerGuide – der allerede er på sociale tilbud og plejecentre i mere end 15 kommuner. Interaktiv BorgerGuide er en del af en økonomisk bæredygtig virksomhed. Proreact har tilmed i foråret 2017 udgivet en app til mobil brug for borgerne, således at de kan tilgå deres indhold fra interaktive skærm i fællesområder på egen smartphone og tablet. Dette “mobile first” designprincip passer rigtig godt til visionen med Nem Info, der skal være borgernes eget redskab til selvstændighed. Kommunernes økonomi vil ikke blive belastet af dette, idet Nem Info appen integreres i den eksisterende IBG-løsning, som de allerede har betalt for. Og der er aftalt med Proreact at Nem Info ikke medfører en merpris.

Livsmestring, uddannelse og arbejde:

Brugerperspektiv

- Styrkelse af **borgerens egne ressourcer og mestringsevne med fokus på hjælp til selvhjælp** - Nem Info giver mennesker med handicap og psykisk sårbarhed et konkret digitalt redskab, hvis primære formål er at mestre hidtil svært overkommelige opgaver, der har afgørende betydning for adgang til og fastholdelse af uddannelse og job, som fx egentransport og at skabe tryghed i ellers utrygge rammer.

Stærk faglighed og fokuserede indsatser med klare mål

- Gode **idéer og solid, tværgående socialfaglig viden**, der kan omsættes til praksis: Det brede partnerskab bag Nem Info skaber et solidt tværfagligt og tværsektorielt projektgrundlag, og består af stærke offentlige og private aktører samt ngo'er. Det digitale redskab (Nem Info), der udvikles i projektet, er banebrydende i form og funktion, og vil give mennesker med handicap og psykisk sårbarhed langt bedre forudsætninger for at blive inkluderet i det almene uddannelsessystem og på det almene arbejdsmarked end tidligere.
- Nuanceret **tværfaglig indsigt** i de enkelte udsatte borgers situation og deres vej ud af komplekse og multiple problemer: Nem Info adresserer problemer for en bred vifte af mennesker med handicap og psykisk sårbarhed. Det fordrer naturligvis indsigt i mange forskellige udfordringer, kontekster og situationer, og derfor inkluderer det brede partnerskab bag Nem Info både stærke relevante brugerorganisationer og kommunale aktører på videns- og praksisniveau.
- **Kompetente aktører** med relevante tværgående socialfaglige kvalifikationer og erfaringer: Alle aktører i partnerskabet bag Nem Info har afsat i stærk viden på socialområdet – nogle har

specialiseret sig i viden om specifikke målgrupper og/eller problematikker, mens andre tager afsæt i andre tilgange som katalysator for deres viden om socialområdet - fx udvikling og beskrivelse af socialfaglige metoder og viden, eller udvikling af digitale løsninger på sociale problemer.

Effektive metoder

- **Langsigtede, tværfaglige indsatser** med klare mål for, hvordan udsatte borgere kommer nærmere arbejde eller uddannelse: Nem Info introducerer et digitalt redskab udviklet i et projekt, der indeholder to afgørende elementer for den langsigtede forankring: En høj grad af relevans og behovsopfyldelse sikret gennem grundig brugerindflydelse og kompetenceudvikling af medarbejdere, samt en solid forankrings- og forretningsplan og inddragelse af en privat aktør som forankringspartner fra start. Sammen med de øvrige projektaktiviteter fremtidssikrer disse to elementer projektets mål om bl.a. større inklusion af mennesker med handicap og psykisk sårbarhed i det almene uddannelsessystem og på det almene arbejdsmarked.
På det individuelle niveau får Nem Info afgørende betydning på to områder ift. uddannelse og arbejdsmarked for mennesker med handicap og psykisk sårbarhed:
 - Nem Info gør det nemmere for målgruppen at transportere sig selvhjulpent til og fra uddannelse og arbejde.
 - Nem Info gør det mere trygt for målgruppen at deltage i dagligdagen i et alment studiemiljø eller på en arbejdsplads.
- Kvalificeret **forandringsteori** eller solidt design for eksperimenter og udvikling af prototyper: Alexandra Instituttet har stået i spidsen for at udforme en forandringsteori baseret på innovativ evaluering, der vil lægge vægt på læring, kontekst og mekanismer til social forandring. Social Digital har dels designet en prototype på Nem Info, der består af en app, trådløse sensorer (vi anvender bluetooth beacons) og et web panel til produktion af Nem Info som video, foto, tekst, lyd. Social Digital har endvidere udviklet og lanceret produktet Blinfo (www.blinfoapp.dk), som er direkte inspirationskilde til Nem Info, men alene brugbar for blinde og svagsynede, der fx bor bo- og beskæftigelsestilbud som Blindecenter Bredegaard. Blinfo startede som et eksperiment, men har haft så positive resultater på borger-siden, at flere handicaporganisationer har efterspurgt en lignende løsning til lokationsbaseret guidning af mennesker med andre handicap.
- **Databaserede indsatser med målinger** af udsatte borgeres progression mod en selvhjulpent tilværelse: Nem Info er et digitalt redskab, der producerer data om brugernes anvendelse af Nem Info i praksis og hermed progression mod en mere selvhjulpent hverdag.
- Potentiale til **systemisk forandring** i stor skala: Udviklingen og forankringen af Nem Info medfører både stor individuel positiv impact for den enkelte bruger med handicap eller psykisk sårbarhed, men har også betydning for de systemer, redskabet interagerer med. Inklusionen øges på det almene uddannelsessystem og det almene arbejdsmarked, og Nem Info påvirker hermed relationer og handlemønstre på tværs af individer og grupper.
- **Totaløkonomiske beregninger** med øje for værdien af sociale investeringer, for såvel den enkelte som samfundet: Der vil i projektet være en vurdering af de mulige besparelser på botræning af borgere sociale tilbud, hvor fx transport og "transporttræning" med borgere i dag

kan tage mange måneder. Her vurderer NGO'erne i vores projektforberevende workshops og design sprint, at transporttræningen kan reduceres markant med Nem Info som mobil ledsager. Derudover vurderer både kommune og NGO'er fra vores forberedende workshops, at midler anvendt på daglig taxakørsel af borgere fra bosted til fx uddannelsessted og skole kan reduceres betragteligt med Nem Info til borgerne, hvor de lærer selv at tage fx bus og tog til/fra arbejde og uddannelsessted. Borgere på autismeområdet kan koste op til 80.000 DKK om året i taxakørsel. Desuden faldende omkostninger når målgruppen i langt højere grad end nu tilknyttes uddannelsessystemet og arbejdsmarkedet. En undersøgelse gennemført af COWI for DCH i 2014 påpeger bl.a., at "Uden nye arbejdsmarkedsrettede indsatser forventes den ordinære beskæftigelsesandel blandt "2013-årgangen" af personer der i 2022 forventes at have et handicap at falde fra 41,9% i 2013 til 18,6% i 2022.²" Der er altså en fremtidig stor samfundsmæssig og individuel gevinst ved at sikre en højere tilknytning til det almene uddannelsessystem og det almene arbejdsmarked.

Tværgående organisatorisk kompetence

- Sammenhængende og velkoordinerede, **tværprofessionelle indsatser** med fokus på bl.a. sundhed, beskæftigelse, økonomi og sociale forhold, som inddrager relevante aktører på tværs af offentlige platforme. Som beskrevet ovenfor omfatter partnerskabet bag Nem Info relevante aktører (offentlige, private og NGO'er) med henblik på at sikre solid udvikling, forankring og skalering af den digitale løsning.
- **Partnerskaber** mellem det offentlige, civilsamfundet og virksomheder: Partnerskabet bag Nem Info repræsenterer en bred helhedsorienteret tilgang til teknologien, problematikken og målgruppen, og inkluderer således såvel offentlige som private partnere og relevante NGO'er.
- Velfungerende, **tværgående og socialfaglige arbejdsmiljøer**, præget af kontinuitet, viden og respekt for målgruppen: De forskellige partnere i Nem Info repræsenterer hver især flagskibe inden for deres felt (fx digital udvikling, viden om/fra slutbrugerne, socialfaglig kompetenceudvikling og evaluering af digitale projekter), og er alle vant til at arbejde projektorienterede i fællesskab med andre fagligheder. Dette sikrer en høj grad af respekt for hinandens kompetencer og produkter, og giver det bedste grundlag for gensidig inspiration og hensigtsmæssige arbejdsprocesser.

Solid forankring

- Gennemtænkte planer for, hvordan tværprofessionelle metoder og organiseringer **implementeres** og giver mening for brugere og praktikere i organisationerne og feltet som helhed, samt en stærk **forankring** i alle interessenters virkelighed og nye initiativer, der kan bygges ind i deres kerneindsatser på langt sigt: Gennem en solid forankringsstrategi og forretningsplan tilbydes Nem Info som en naturlig del af støtten til mennesker med handicap og psykisk sårbarhed. Med Proreact som teknologisk forankringspartner integreres Nem Info i den eksisterende Interaktive BorgerGuide, der tilbydes samtlige kommuner – Nem Info medfører således ikke en merpris i praksis. Kombineret med et tilbud om kompetenceudviklingsredskaber til medarbejdere (udviklet af Professionshøjskolen Metropol i

² "Samfundsmæssige gevinster ved arbejdsmarkedsrettede indsatser for personer med handicap", Det Centrale Handicapråd, januar 2014.

projektet) sikrer dette en langsigtet forankring af Nem Info for såvel brugere, medarbejdere og systemer.

Gode koblinger til arbejdsmarkedet

- Entreprenante løsninger, der fremmer et rummeligt arbejdsmarked: Det digitale redskab (Nem Info), der udvikles i projektet, er banebrydende i form og funktion, og vil give mennesker med handicap og psykisk sårbarhed langt bedre forudsætninger for at blive inkluderet i det almene uddannelsessystem og på det almene arbejdsmarked end tidligere.

Det sociale problem

Mange mennesker med handicap og psykisk sårbarhed har dagligt udfordringer med selv at finde rundt i, mellem og omkring boliger og bygninger. Mange har svært ved på egen hånd at deltage i sociale aktiviteter og gennemføre praktiske gøremål på de sociale tilbud, de er tilknyttet.

Udfordringerne for brugerne skyldes at:

- Bygninger generelt ikke er brugbare, trygge og tilgængelige for mennesker med handicap og psykisk sårbarhed.
- Der mangler information om tilgængelighed og adgangsforhold.
- Der generelt mangler mulighed for at orientere sig og modtage forståelig information, som gør det muligt for disse mennesker at komme ud, være aktive og blive selvhjulpne.
- Mange sociale tilbud, uddannelsessteder (fx STU'er, specialskoler), arbejdspladser og aktivitetstilbud (fx beskæftigelsestilbud) mv. har en størrelse samt funktioner og procedurer, som borgerne i stigende grad forventes selv at klare.

Mange mennesker med handicap og psykisk sårbarhed oplever sig ofte isolerede og ensomme, og kommer mindre ud i lokalmiljøet og deltager i aktiviteter end andre. Brugere, medarbejdere og offentlige institutioner har oftest det samme ønske om øget selvstændighed og frihed for mennesker med handicap og psykisk sårbarhed - at brugerne i højere grad klarer sig selv og at flere kommer ud og bliver en inkluderet del af lokalsamfundet og de aktiviteter, der tilbydes her.

Men i dag er det ledsagere, hjemmevejledere, socialpædagoger og andre støttepersoner, der dagligt hjælper borgerne med både sociale aktiviteter og praktiske gøremål samt med at færdes uden for boligen til fx uddannelse og job.

Mennesker med fysisk handicap mangler fx information om tilgængelighed og adgangsforhold i, mellem og udenfor de sociale byggerier, de ønsker og har behov for at benytte sig af. Og mennesker med kognitive udfordringer så som ADHD, autisme, udviklingshæmning og demens vil ofte have brug for ledsagelse af støttepersoner for at kunne færdes i og benytte fx boligen og dens faciliteter, skoler og uddannelsessteder, borgerservice, biblioteker, transport, sygehuse mm.

Årsagen er manglende mulighed for at orientere sig i og for at modtage forståelig information om disse steder - dette skaber en meget håndgribelig barriere for, at disse mennesker kan komme

ud, være aktive, og blive selvhjulpne. Konsekvenserne er, at mennesker med forskellige handicap eller psykisk sårbarhed oplever isolation, ensomhed, frustration og utryghed - og at de ikke er en del af det offentlige rum og fællesskaber på lige fod med andre.

Problemet vokser i takt med, at flere offentlige bygninger, uddannelsessteder, arbejdspladser mv. bliver større og får flere komplekse funktioner samt procedurer, som borgerne i stigende grad selv skal klare.

For brugerne er problemet:

- De har behov for hjælp fra personale og støttepersoner.
- 'Informationsoverload' - alt på én gang og i forskellige former.
- De har behov for målrettet og tilgængeligt indhold.
- De kan ikke tage information med sig (mobilt) og tilgå informationen i eget tempo.

For bygningsansvarlige/service/personale er problemet:

- Det kræver en høj bemanning at understøtte borgernes selvbetjening.
- Skilte, digitale skærme og infotavler er omkostningsfulde og bliver hurtigt forældede.
- Mange forskellige platforme for information giver tung administration.
- De henviser til stationære tavler, der ikke er mobile (fx brugerens eget device).

Internationale cases og eksperimenter på handicapområdet med teknologi til guidning og information indikerer, at adgangen til disse IT-løsninger kan medføre, at brugeren kan færdes selv og øge egen selvhjulpnehed. På blindeområdet er Wayfindr et eksempel fra London, hvor der er udviklet en beacon-baseret app, der i byens Underground hjælper blinde med at finde vej.³ Wayfindr er dog kun implementerbar som 'open standard', dvs. at teknologien alene kommer i anvendelse, hvis de bygningsansvarlige selv integrerer en programmering i deres egen app. Dette projekt bekræfter brugerbehovet (hos mennesker med synshandicap), men løsningen er ikke enkel at udbrede videre.

I en forundersøgelse med synshandicappede og udviklingshæmmede gennemført af Living IT Lab (nu Social Digital) bekræftes også oplevelsen af øget selvstændighed og frihed hos brugerne ved at kombinere digitale løsninger og guidning.⁴ Med afsæt i undersøgelsen har Living IT Lab udviklet teknologien Blinfo, der er en app til brugere med synshandicap og en web-administration til opsætning af beacons (Bluetooth sendere agerer "triggers", som aktiverer app'en) og beskeder til Blinfo app'en. Løsningen er færdigudviklet og Blinfo app'en er gratis i App Store. Evalueringen af Blinfo med brugere og medarbejdere fra bo- og beskæftigelsestilbuddet Blindecener Bredegaard viser, at brugerne oplever en ny form for selvhjulpnehed og opdager ting i deres omgivelser, de ikke kendte til, som beskrevet i temaartikel om velfærdsteknologi i Socialpædagogen nr. 11, august 2017, side 6-11:

http://socialpaedagogen.sl.dk/media/4870/sp11-2017_web.pdf.⁵ Brugere af Blinfo får nu

³ To andre eksempler er Blindsquare i Finland, et lille forskningseksperiment ved Carnegie Mellon University, Pittsburgh - begge alene målrettet en undersøgelse af blindes mulige navigation og brug af lyd i smartphone.

⁴ Forundersøgelse: Beacons i social IT-løsninger, Living IT Lab (2015). Se: <http://bit.ly/2bpwQpL>.

⁵ Informationspjece om Blinfo fra bo- og dagtilbuddet Blindecener Bredegaard, Den Sociale Virksomhed, Region

informationer på mobilen, som de før skulle "på personalejagt" for at få, og de får "aflæst" et rum via app'ens automatiske beskeder om fx indretning, placering af ting mv. Brugere i projektet fik som en del af projektet også læring om ny social IT, som gav både nye kompetencer samt motivation i relation til egen mestring. Personalet pointerede ny viden og læring om brugernes behov for selvstændighed samt metodefaglig udvikling i arbejdet med at opsætte beacons i bygningerne og knytte dynamiske Blinfo-beskeder med skræddersyet information og guidning til brugerne som nye socialfaglige kompetencer.⁶

Målet er øget livskvalitet

Partnerskabet bag Nem Info ønsker at sætte en ny standard for information og guidning i sociale byggerier for mennesker med handicap og psykisk sårbarhed. Projektet tager grundlæggende afsæt i, at borgerne er eksperter i eget liv og skal være i centrum for udvikling af Nem Info-løsningen, der bliver et banebrydende redskab i sociale byggerier, hvor borgerne styrker egen livskvalitet via øget trivsel, sociale relationer og frihed til at mestre eget liv.

De langsigtede mål er at:

- **Styrke livskvaliteten og trivslen** hos mennesker med handicap og psykisk sårbarhed
- **Øge selvhjulpethed⁷ og mestring** i eget liv, fx motivationen og evnen til selv at færdes i, mellem og udenfor sociale tilbud og institutioner, samt udvalgte almene byggerier som fx borgercentre, biblioteker, uddannelsessteder og arbejde.
- **Udvikle en solid socialfaglig praksis og IT-pædagogisk metode**, så personale kan understøtte borgernes brug af Nem Info på brugerens device.

Potentialet er endvidere, at løsningen og erfaringerne som gøres med Nem Info udvikles specifikt til det byggede miljø på fx undervisningsområdet og sundhedsområdet - generelt er der potentiale for at gøre alle bygninger med offentlig adgang tilgængelige og brugbare for samfundsgrupper, der ellers ofte er ekskluderede fra at deltage på lige fod med andre.

Der findes i dag ingen projekter eller løsninger med denne type app til guidning via "triggere" i relation til en bredere gruppe af mennesker med handicap og psykisk sårbarhed. Det banebrydende element findes i at designe og udnytte teknologien til socialområdet.

Projektets mål på kort sigt er at:

1. **Udvikle koncept og brugsscenerier** for Nem Info med inddragelse af målgrupperne - såvel mennesker med handicap og psykisk sårbarhed som relevante fagpersoner.
2. **Co-designe Nem Info** med inddragelse af brugere og fagpersoner for at sikre relevans ift. indhold og form, der skal give værdi for brugerne.
3. **Brugerteste og optimere** løsningen i sociale byggerier, hvor målgrupperne giver feedback, så

Hovedstaden (2016).

⁶ Evalueringsrapport: Evaluering af Blinfo, Living IT Lab og Region Hovedstaden (2016).

⁷ Selvhjulpethed defineres her som at kunne 'noget' selv, som man skal eller vil gøre. Selvstændighed betoner typisk, at man selv både træffer beslutning om at ville 'noget' og selv også klarer dette.

den endelige version til launch tilgodeser brugernes behov.

4. **Metodeudvikle socialfaglige og IT-pædagogiske værktøjer** til fagpersonale, støttepersoner og brugere samt implementeringsmodel med praksisnære guides til sociale tilbud og institutioner i samarbejde med offentlige aktører.
5. **Etablere et solidt drift- og skaleringspartnerskab** med Proreact og bygge en umiddelbart operationaliserbar forretningsmodel for økonomisk og organisatorisk bæredygtighed og skalering.

Det er således de enkelte brugere i projektet, der opnår styrket livskvalitet, selvstændighed og frihed i forhold til følgende 3 centrale socialfaglige tematikker:

1. **Botræning og nye kompetencer**

At brugeren kan gøre det, brugeren vil og skal på en lettere og mere selvhjulpne måde ved hjælp af Nem Info samt som at lære nye kompetencer med hensyn til teknologi. Det kan være at klare morgenrutinen selv, dække bord, lave mad, vaske tøj mv.

(Personlige aktiviteter inden for det sociale byggeris fysiske rammer)

2. **Deltagelse** i fælles aktiviteter i de sociale bygninger, brugeren bor, arbejder og befinder sig på en mere selvhjulpne og tryk måde.

(Fælles aktiviteter i det sociale byggeris kontekst)

3. **Inklusion** i lokalmiljøet hvor borgerne i højere grad kommer ud i lokalområdets butikker, foreningsliv, kulturtilbud mv., samt øget fastholdelse i både uddannelse og arbejde.

(Personlige og fælles aktiviteter i lokalmiljøet uden for det sociale byggeris fysiske rammer).

Et centralt element i projektet er at afdække, hvilke muligheder og ønsker borgerne selv kan identificere som formålstjenstlig information og guidning i Nem Info. For én borger kan det handle om, hvem der er på arbejde på botilbuddet og hvordan man transporterer sig til og fra arbejde. For en anden borger kan det fx være en guidning til STU'ens sociale arrangement senere på ugen. For en tredje borger kan det være vigtigt at vide, hvad der skal ske i forbindelse med aftensmad og hvad der er på menuen. Andre eksempler kunne være:

- Blive guidet indenfor og fra bygning til bygning - transport.
- Blive budt velkommen i skolen/på uddannelsesstedet.
- Automatisk information om dagens menu, bestilling og betaling.
- Få beskeder om ændringer i dagens program, skema eller aktivitet et sted.
- Guide til regler, procedurer, booking.
- Få program, skema og links.
- Påmindelser.
- Promovering af sociale arrangementer, tilmelding, Facebook.
- Tilgængelighed.
- Åbningstider og "her-er-du" oversigtskort.

Den enkelte brugers behov for selvhjulpnehed definerer hvilken information og guidning, der gives - både kollektivt og individuelt.

Brugermålgrupper

Brugermålgrupperne i projektet - og eksempler på forskellige udfordringer:

- Mennesker med udviklingshæmning og andre kognitive handicap kan have svært ved at forstå, hvordan en billetautomat bruges, eller hvordan proceduren er i et specifikt rum som fx et borgerservicecenter, bibliotek og sygehus.
- Mennesker med fysisk handicap kan mangle information om, hvor man skal henvende sig for at få en rampe, eller få viden om hvor handicaptoiletet eller elevatoren er.
- Mennesker med psykisk sårbarhed kan opleve det som en uoverskuelig udfordring at gå ind i en ukendt bygning og bede om hjælp, eller finde et oversigtskort til at få det overblik, der giver én tryghed og ro til at benytte bygningen.
- Mennesker med synshandicap kan ikke orientere sig via skilte, infoskærme og oversigtskort.
- Mennesker med hørehandicap kan opleve, at der er informationer, de aldrig får, fordi disse kun gives via højtalere på bl.a. togstationer, i busser og metro.

Brugermålgruppen er mennesker med handicap og psykisk sårbarhed i aldersgruppen 18-60 år, der bruger smartphone eller tablet og er tilknyttet et socialt tilbud eller institution (socialt byggeri). Den øvre aldersmæssige afgrænsning skyldes, at der er flest smartphone brugere blandt yngre under 65-70 år. Mindst 50% af projektets deltagere vil være mellem 18-35 år.

Brugerinddragende aktiviteter spiller en helt central rolle i projektet for at sikre, at Nem Info kan bruges og skaber værdi for projektets forskellige målgrupper. Derfor etableres fem målgruppeindsatser⁸ for brugerinddragelse omkring mennesker med:

1. Kognitive funktionsnedsættelser
2. Psykisk sårbarhed
3. Hørehandicap
4. Synshandicap
5. Fysisk og bevægelseshandicap

Hver indsats organiseres med teams bestående af 8-12 brugere, medarbejdere og eksperter på det pågældende område, og med en særligt udvalgt brugerorganisation som koordinator. Den organisationsprofessionelle fra denne brugerorganisation varetager således fx rekruttering af brugere/eksperter i dialog med Social Digital og de offentlige partnere, og er ansvarlig for koordinering med og kommunikation til resten af partnerskabet i de fem nedenfor beskrevne sammenhængende faser. Denne tværgående målgruppeindsats deltager i aktiviteter i samtlige faser i alle fire spor (se under "Organisering og partnerskab").

15 sociale byggerier, 45 medarbejdere og 100 brugere

Projektet omfatter 15 sociale tilbud og institutioner i hhv. Gladsaxe Kommune, Københavns Kommune og Region Hovedstaden, hvor borgermålgruppen rekrutteres til afprøvning, brugertest og kvalitetssikring. I projektet deltager i alt mindst 100 mennesker med forskellig handicap og

⁸ Læs mere om målgruppeindsatserne under "Organisering og partnerskab".

psykisk sårbarhed.

Projektets sekundære målgruppe er socialfaglige medarbejdere og ledere på de sociale tilbud og institutioner, der inkluderes i projektet. Det er velkendt, at kompetente og engagerede medarbejdere er nøglen til succes i social IT-projekter. En væsentlig del af projektets formål er således at udvikle den socialfaglige praksis og en IT-pædagogik, der løfter medarbejdernes kompetencer til at samarbejde med brugeren og i denne relation støtte brugeren i selvhjulpethed med Nem Info. Derfor vil en del af projektets aktiviteter knyttes til udvikling af medarbejdernes socialfaglige tilgang til IT og Nem Info, kompetencer og brugerinddragelsesmetoder i forbindelse med udformning af meningsfuld information og guider i Nem Info. 15 medarbejdere fra hver af de tilknyttede kommuner og Region Hovedstaden deltager i projektet - i alt 45 medarbejdere.

Det er væsentligt at pointere, at de 45 medarbejdere skal repræsentere tilbud og institutioner, der har med de fem brugermålgrupper at gøre (se ovenfor). Hvis det i løbet af projektperioden er nødvendigt at justere på fordelingen af deltagende medarbejdere i de to kommuner og Region Hovedstaden følger budgettet denne justering (se budget senere i projektbeskrivelsen).

Projektets samlede resultatmål

Projektets samlede resultatmål skal sikre, at den fornødne viden skaber udgangspunkt for den rette innovation via partnerskaber og brugercentreret udvikling.

Vidensmål: Det vil vi finde ud af i projektet

1. Identificere relevante brugsscenarier, der giver viden om hvor (steder), hvornår (tidspunkter) og til hvad (brugerværdi) beacon-teknologien og Nem Info gør mest gavn.
2. Viden om indholdet i nyttige skabeloner for Nem Info: Et online videnskoncept for de former for information og guidning, der vil fungere optimalt til projektets forskellige målgrupper (fx video og lyd til læsesvage/kognitivt udfordrede).

Innovationsmål: Det vil vi udvikle i projektet

1. Partnerskab med relevante brugerorganisationer og to kommuner samt Region Hovedstaden for brugerinddragelse og kvalitetssikring samt driftspartnerskab for forankring.
2. Brugertest og prototyping af Nem Info-systemet: Nem Info-app, Nem Info Creator-app, Nem Info web-CMS
3. Sociale tilbud og institutioner implementerer og anvender Nem Info, og 50 % af borgerne i de deltagende tilbud og institutioner har gavn af app'en.
4. Færdigudvikling af koncept for social anvendelse af beacons og Nem Info samt launch af løsningen.
5. Implementeringsmodel og socialfaglig IT-pædagogisk værktøjskasse, der er målrettet medarbejdere og bygningsansvarlige på socialområdet, brugerne, brugerorganisationer m.fl.
6. Social forretningsmodel og drift-setup for Nem Info, der er valideret i et samarbejde med kommuner, sociale tilbud og institutioner samt NGO'er på området.
7. Skaleringsstrategi og -plan for national udbredelse efter projektudløb.

Succeskriterier

1. Brugertest af Nem Info i otte sociale bygninger.
2. 15 sociale tilbud og institutioner har Nem Info implementeret og i drift i løbet af projektperioden, herunder botilbud, dag- og klubtilbud, socialpsykiatriske væresteder/caféer, specialskoler, STU'er og lignende.
3. Implementeringsmodel og ny socialfaglig metodeviden og IT-pædagogik til målrettet værdiskabelse i sociale bygninger
4. Velfungerende og stabil Nem Info-løsning, der fungerer optimalt til projektets målgrupper - Nem Info app, Nem Info Creator app og web-CMS.
5. En stærk social forretningsmodel og organisation bag Nem Info, som sikrer solid drift, vedligehold, videreudvikling og markedsføring i fremtiden. Der skal opbygges en model for omsætning, der indebærer, at indtægter dækker drift, opdatering og markedsføring samt eventuel overskud altid geninvesteres i Nem Info.
6. En ambitiøs og valideret skaleringsstrategi og -plan for landsdækkende udbredelse. Skalering skal hænge sammen med den sociale forretningsmodel, hvor den fremtidige driftsorganisation både fagligt og organisatorisk kan bære opgaven.

Fire projektspor

Nem Info gennemføres i fortløbende fem faser, der beskrives i næste afsnit. Parallelt i alle faser er der fire projektspor; et digitalt udviklingsspor; et kompetenceudviklingsspor; et teknologispør; og et evalueringsspor.

1. Digitalt udviklingsspor

Social Digital varetager den overordnede projektledelse og er ansvarlig for den samlede projektfremdrift. Social Digital varetager den digitale udvikling af Nem Info gennem en bruger-centreret innovationsproces. I det digitale udviklingsspor vil Social Digital trække på mangeårige erfaringer med udvikling og implementering af digitale løsninger til socialt udsatte og handicappede borgere - og på den baggrund levere følgende hovedaktiviteter:

- **Brugerindsigter**

Social Digital indsamler data og indsigter om borgernes reelle behov for guidning og information i og udenfor sociale bygninger, så de kan klare sig mere selvhjulpent og trygt. Her vil Social Digital samarbejde tæt med NGO'erne og de involverede sociale tilbud. Gennem brugerresearch og mapping af 15-20 'brugerrejser' afdækker vi borgernes sociale hverdagsliv og de konkrete behov, som Nem Info skal imødekomme. Brugerindsigterne systematiseres på de 5 bruger-spor og vil definere designprincipper for Nem Info, så løsningen er relevant, tilgængelig og brugervenlig for både borgere og det socialfaglige personale.

- **Design og prototyping**

Designopgaven er 'iterativ' og bygger på samskabelse med borgere og personale med afsæt i designekspertisen hos Social Digital. Der gennemføres 2 design sprints inden for hvert bruger-spor. Social Digital anvender brugerindsigterne til at udforme visuelle koncepter for Nem Info som oplæg til co-design (samskabelse) med borgere og fagpersoner. Borgernes,

fagpersonernes og NGO'ernes input og feedback bliver omsat til konkret design af funktioner ('job-to-be-done') for de opgaver, Nem Info skal kunne løse for at være en virksomt digitalt værktøj for borgerne.

- **Brugertest og tilpasning**

Den første tidlige prototype vil blive testet og videreudviklet med tæt feedback fra de involverede sociale tilbud og NGO'erne. Til brugertest med projektets borgere indgår en vifte af realistiske brugssituationer inden for de socialfaglige hovedtemaer, NGO'erne og de offentlige aktører allerede har identificeret i workshops og design sprints forud for dette projekt. Output fra denne grundige og praksisnære brugertest er, at Nem Info prototypen bliver tilpasset og færdigudviklet til en offentligt lanceret version 1.0, som kan tilgås via App Store og IBG-plattformen.

- **Lancering og markedsføring**

Social Digital vil i samarbejde med projektets teknologiske partner Proreact sikre at Nem Info lanceres bredt i hele Danmark til borgere i berøring med socialområdet.

Lancering sker gennem dels en teknisk launch, som understøttes af Proreacts hjemmeside og produkt Den Interaktive BorgerGuide (IBG). Og dels gennem en kampagne til Proreacts netværk og kundekreds i kommuner og regioner samt sociale medier. Nem Info vil ligeledes blive markedsført på relevante konferencer som fx KLs Psykiatri og Handicapkonference, Socialt Lederforums Årsmøde og udvalgte teknologi-messer og -konferencer med berøring det socialområdet. NGO'erne i projektet vil blive inddraget i en dialog om brug af deres formidlingskanaler - fx medlemsblade, hjemmesider, foreningers facebook-sider - til at udbrede projektet og lanceringen af Nem Info.

- **Forankringsstrategi**

Social Digital har forud for projektet udformet følgende forankringsstrategi, der er valideret hos alle partnere i projektet fra hhv. offentlig sektor, NGO'erne og den private sektor:

Der er forud for projektstart aftalt, at Region H, Københavns og Gladsaxe Kommuner i deres deltagende sociale bygninger vil sikre, at Nem Info er forankret og i anvendelse efter projektudløb. Derudover vil de offentlige aktører sikre den videre spredning af Nem Info samt vedligehold lokalt via socialfaglige medarbejdere i dialog med borgerne.

Forankring af pædagogisk viden og læring vil ske hos Metropol. Metropol fusionerer med UCC og vil derfor samlet set have de fleste såkaldte "velfærdsuddannelser" i relation til socialområdet, herunder pædagoger, socialrådgivere, lærere, sosu samt en række efter- og videreuddannelser. Metropol vil således stå for forankring af viden og socialfaglige metoder til brug for implementering af Nem Info i andre kommuner og sociale bygninger, jf. beskrivelsen nedenfor om "Kompetenceudviklingsspor".

Den tekniske forankring af den digitale løsning - Nem Info - sker hos Proreact. Proreact har en bred og veldokumenteret track record med storskærmløsningen Den Interaktive BorgerGuide (IBG) og senest IBG+ appen til mobile enheder, der er udbredt i over 15 kommuner. Nem Info bliver integreret i IBG-plattformen, for derved at sikre en solid teknologisk og forretningsmæssig skalering og drift. Nem Info bliver ikke tilkøb (in-app purchase) eller fordyrende for IBG-kunder. Nem Info bliver en ekstra dimension for nuværende og kommende brugere af IBG-plattformen. Proreact har et klart incitament for at forankre Nem Info i sin eksisterende portfolio som en differentiator, der tilbyder stor og ny værdi for brugere.

Efter projektudløb vil Proreact skalere løsningen, mens kommunerne og Region H vil stå til

rådighed for andre offentlige aktører med viden og erfaringer. Metropol vil tilbyde teknologi-pædagogisk metodefaglighed og læring om Nem Info som ny teknologi til selvhjulpethed.

2. Kompetenceudviklingspor - forankring af viden

For at sikre Nem Infos udbredelse og bæredygtighed er det væsentligt at inkludere et spor, der sætter fokus på den fornødne kompetenceudvikling blandt involverede fagprofessionelle.

Denne del af opgaven varetages af Professionshøjskolen Metropol, som indgår i et landsdækkende netværk af professionshøjskoler, der udbyder mange af de samme uddannelser på både grunduddannelses- og videreuddannelsesniveauer – og på alle velfærdsområder – og dermed også er en væsentlig partner i forhold til at sikre en landsdækkende implementering og forankring. Metropol indgår i mange udviklings- og forskningsaktiviteter, der oftest indebærer faglig kompetenceudvikling. Fælles for professionshøjskolernes aktiviteter er praksisnærheden, der betyder, at der oftest både udvikles, tilrettelægges og undervises i tæt samarbejde med borgere, pårørende, frontpersonale og ledere. Kompetenceudviklingen kan ligeledes finde sted på selve arbejdspladsen eller inden for Professionshøjskolen Metropol's rammer, hvor der i 'Praksis- og innovationshuset' er gode muligheder for at praksistræne nye metoder, tilgange og teknologi.

I forhold til implementering og forankring af viden fra Nem Info gennemfører Metropol følgende tre hovedaktiviteter:

1. Et seminar delt i 3-4 hold tilrettelagt for de 45 deltagende fagprofessionelle og 100 borgere i projektet. Seminaret gennemføres i løbet af projektperioden og består af tre fortløbende moduler:

- 2 dages introduktion til arbejdet med Nem Info og integrationen af det i den enkelte borgers samt medarbejdernes øvrige hverdag
- 2 dages midtvejsseminar med oplæg, diskussion og opsamling ift. erfaringer, udfordringer, succesoplevelser og ændrede roller
- 2 dages opsamlings- og forankringsseminar med oplæg om, hvordan man bl.a. sikrer den fortsatte proces og opsamling ift., hvad der er vigtigt at give videre til andre borgere og fagprofessionelle.

2. Udvikling af praksisnært undervisningsmateriale på baggrund af erfaringerne fra projektet, som kan bruges i undervisning på fx pædagog-, ergoterapeut-, socialrådgiver-, sygeplejerske- og sosu-assistent- grund- og efteruddannelser. Fx ville et undervisningshæfte og e-learning, der også kan indgå i almindelig undervisning, støtte den geografiske udbredelse væsentligt.

3. Integration af undervisningsmaterialet og opnået viden fra Nem Info i allerede eksisterende undervisning på bl.a. diplom- og akademi-moduler om bio-psykosocial rehabilitering, velfærdsteknologi eller specifikt om hhv. borgere med demens, autisme, sindslidelse eller udviklingshæmning.

Indholdsmæssigt er der overordnet set behov for at sætte fokus på to hovedområder:

1. Introduktion og motivation til at bruge Nem Info i hverdagen:
 - Hvordan sikres brugerinddragelsen hele vejen igennem?
 - Hvordan sikres den individuelt tilpassede løsning, der passer bedst ind i den enkelte borgers hverdag, ønsker og behov?
 - Introduktion til teknologisk støtte, så det fremmer socialt samvær og ikke kommer til at erstatte det.
2. Fagekspertens ændrede rolle, når borgeren bliver mere selvhjulpne eller ikke ønsker at blive det: Hvordan kan man fagligt fortsat støtte, inspirere og motivere borgeren i sin rehabiliteringsproces?

Heri ligger mange socialfaglige og pædagogiske nøglebegreber såsom brugerinddragelse, samskabelse, empowerment og hverdagsrehabilitering, men de skal hele tiden knyttes til betydningen af implementeringen af den nye teknologi i NemInfo for at sikre, at indførelsen af den nye teknologi støtter op om det allerede eksisterende socialfaglige og pædagogiske kernearbejde og borgerens egne ønsker og behov – og altså ikke bliver integreret som et modsvar dertil.

3. Teknologispor - forankring af løsningen

Proreact er ansvarlig for teknologispor og den teknologiske forankring af Nem Info. Proreact har i en årrække udviklet og implementeret digitale løsninger i sociale tilbud og bygninger på socialområdet.

Proreacts løsning hedder Interaktiv BorgerGuide. IBG består af en digital skærmløsning til væg samt IBG app til borgernes tablets og smartphones. IBG er designet til brug af borgere, fagpersonale og ledelse på sociale tilbud. Den interaktive skærm er typisk opsat i sociale tilbuds indgange og fællesrum, mens IBG-appen bliver benyttet af borgerne mobilt, og dér hvor borgerne er.

Proreact har særlig ekspertise på handicap- og psykiatriområdet med at designe og implementere denne løsning. I dag er IBG implementeret i over 15 kommuner, i 2 regioner via mere end 200 udrulningsprojekter, der har involveret tusindvis af borgere og personalegrupper. IBG har aktuelt ca 7000 brugere på landsplan.

Proreact bidrager med:

- Domænefaglighed om deres teknologiske platform for IBG-skærmen og IBG-appen.
- Erfaringer med udrulning af IBG i sociale tilbud og bygninger - herunder den vigtige oplæring af borgere og personale i kommuner og regioner.
- Programmering af back-end, skabeloner til tilgængeligt indhold i Nem Info, front-end og implementering af design i brugerfladerne, som Social Digital designer og tester med borgerne
- Drift af Nem Info under og efter projektudløb - enten som 'stand alone' produkt eller som fuldt integreret i IBG-appen til borgerne.
- Markedsføring af Nem Info til offentlige aktører og NGO'er, så løsningen dels kommer eksisterende ING-brugere til gavn og dels formidles til andre mhp skalering og udbredelse.

4. Evalueringsspor

Alexandra Institutet er ansvarlig for Nem Infos evalueringsspor. For at undersøge og dokumentere, hvorvidt der sker en positiv social forandring i forhold til de enkelte brugeres livskvalitet, foretages der løbende kvalitative brugerstudier med borgere samt medarbejdere og ledere på de involverede sociale tilbud og institutioner. Desuden indhentes kvantitative data via Nem Info, hvor vi kan tracke anvendeshyppighed og typen af brug. Data samles og behandles ved hjælp af den af Dinesen og Kølsen⁹ udviklede Innovative Evalueringmetode.

Formålet med Innovativ Evaluering er at fremme *anvendelsen* af evalueringens resultater til forbedring af indsatsen og kommende indsatser, og det er muligt, fordi evalueringens resultat er relevant og anvendeligt for praksis og beslutningstagere. Anvendeligheden er mulig, fordi fokus er på at frembringe viden, der reelt er efterspurgt om en indsats med henblik på at forbedre indsatsen eller de kommende indsatser. Det handler således ikke om kun at afdække om det virker, men derimod at komme længere ned i indsatsens virkemåde, så vi kan afdække viden om, hvordan det virker, og hvorfor det virker. Denne viden er nødvendig for at man ud fra et informeret grundlag kan danne sig forventninger om, hvad der yderligere skal til for at fremme de forandringer, man arbejder for. Der er et skift fra et *prove* fokus til et *improve* fokus.

Innovativ evaluering har et teoretisk afsæt i Pawson & Tilley's *Realistic Evaluation* (på dansk nogen gang omtalt som 'virkningsevaluering'), systemisk teori og teori om opbygning af evalueringskapacitet. Igennem den **realistiske evaluering og en systemisk tilgang**¹⁰ får vi sat fokus på betydningen af konteksten og den sociale virkelighed, som en indsats foregår i og de virksomme mekanismer i den menneskelige sammenhæng, der påvirker, hvordan aktiviteterne udfolder sig, og hvilke resultater, der opnås.¹¹ Gennem fokus på at **opbygge evalueringskapacitet**¹², forstået som evnen til at lave evalueringer af høj kvalitet, der kan anvendes til forbedringer og udvikling af indsatser, sættes der fokus på, hvad formålet er med evalueringen. Hvad skal den bruges til? Hvilken viden efterspørges gennem evalueringen af en indsats og/eller en praksis? Og hvordan kan denne viden fremskaffes, så det bliver mere og mere meningsfuldt for praktikerne, altså dem, der skal bruge denne viden, at deltage i evalueringens indsatsen. Antagelsen er, at det er svært at udnytte den viden, der produceres i evalueringer, fordi den ikke er relevant for brugerne, den er ofte for generel og for svær at omsætte til meningsfulde handlinger. Det betyder to ting: der skal være en høj grad af bruger- og praksisinvolvering i evalueringprocessen, og der skal være fokus på, at evalueringens aktiviteterne både samler data til evalueringen og med det systemiske perspektiv, fremmer indsatsen.

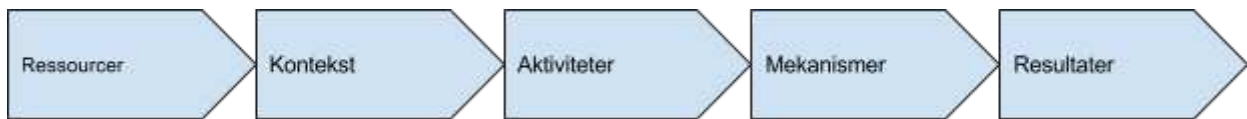
Forandringsmodellens fem dele:

⁹ Kølsen & Dinesen (2013): Essensen af innovativ evaluering. Dansk Psykologisk Forlag.

¹⁰ Pawson & Tilley (1997):

¹¹ Holst, Jesper & Nizam, Kasper (2012): Projekt Implementering af ny teknologi Projekt Implementering af teknologi - 11 casestudier: Livskvalitet, sociale netværk og deltagelse. SUS. Se: Socialpædagogernes Landsforbunds Vidensbank: <http://bit.ly/2hc8vKH>

¹² Compton, Baizerman, Stockdill (eds.) (2002):



Tænkningen i forandringsmodellen i Innovativ Evaluering er, at det *ikke* er processerne og aktiviteterne, der 'af sig selv' skaber resultaterne, men derimod er det de mennesker, der *interagerer* i aktiviteterne, der skaber resultaterne.

Nedenfor er vist første udkast til en forandringsmodel for projektets brugere og de medarbejdere, der er involveret i Nem Info. Modellen er baseret på viden fra tidligere beslægtede studier samt på antagelser om, hvad der vil gøre sig gældende ift. forandringsmodellens fem dele:

Ressourcer, Kontekst, Aktiviteter, Mekanismer og Resultater. I løbet af projektets faser vil der via brugerstudierne (der spørges bl.a. til til selvhjulpethed, selvstændighed, tryghed og personlig initiativ til at komme ud af boligen og på arbejde, skole og uddannelsessted) og de kvantitative data indsamlet med Nem Info blive indsamlet ny viden om brugen og oplevelsen af Nem Info løsningen. Denne viden vil danne grundlag for en opdatering af forandringsmodellen. Dvs. forandringsmodellen opdateres og kvalificeres løbende i projektet i takt med at vi lærer og erfarer hvordan brugere og medarbejdere tager imod og bruger Nem Info. Denne viden kanaliseres samtidig tilbage til projektets partnere, således at der kan ske en løbende læring og at udviklingen af Nem Info foretages på et kvalificeret grundlag.

Ud over de kvalitative brugerstudier råder Alexandra Institutte også over flere mobile løsninger, der kan gøre det let at gennemføre en praksisnær evaluering med direkte borgerinddragelse og involvering af medarbejdere i de sociale bygninger:

- EvaluateHEALTH - et brugerdrevet digitalt evalueringsredskab (<https://alexandra.dk/dk/cases/evaluatehealth>)
- Mobile probes - gør det muligt at indsamle feedback fra borgere og medarbejdere via mobiltelefonen.

Ved projektets start udvikles der i dialog med brugerorganisationerne og de sociale tilbud og institutioner en række måleindikatorer for borgernes livskvalitet - fx selvhjulpethed, selvstændighed og tryghed - der er knyttet til projektets overordnede formål, og som inddrages i den samlede forandringsteori for projektet. Disse indikatorer skal operationaliseres i en række spørgsmål, der stilles Nem Info-brugerne ved første prototype - som en baselinemåling - midtvejs ved første beta-test samt ved projektafslutning. Slutmålingen vil have karakter af effektmåling med brugere og socialarbejdere på de deltagende sociale tilbud og institutioner.

Udkast til en forandringsmodel

Som nævnt vises nedenfor et udkast til den første forandringsmodel for projektets brugere og medarbejdere. Modellen er baseret på viden fra tidligere beslægtede studier samt på antagelser om, hvad der vil gøre sig gældende ift. forandringsmodellens fem dele: Ressourcer, Kontekst, Aktiviteter, Mekanismer og Resultater. Som sagt vil modellen blive opdateret løbende i takt med at ny viden indhentes. Forandringsteorien bliver samtidig drøftet med projektgruppen som et læringsværktøj til fælles erkendelser om, hvad der skaber positive forandringer hos borgerne.

I modellen er listet et bud på hvad der kan hhv. hæmme og fremme at der opnås de ønskede resultater. Forandringsteorien bygger på antagelser og viden fra tidligere projekter med teknologi på socialområdet. Derfor vil forandringsteorien løbende blive udbygget og skærpet i takt med, at vi får ny viden om borgernes og personalets brug af Nem Info.

Ressourcer	Kontekst	Aktiviteter/indsats	Mekanismer	Resultater
Udformning af sociale bygninger	BORGERE: Brugergruppernes forståelse af Nem Info	BORGERE: Får stedsspecifik info og guidning <ul style="list-style-type: none"> - Finde vej - Info om aktiviteter - Guide til deltagelse 	BORGERE: Borgere bliver "fri" for at spørge om hjælp	Bedre trivsel og højere livskvalitet
Oplysninger om Nem Info der er til rådighed	Borgerne er forskellige - behov er forskellige	Oplæring af ambassadørkorps af borgere	Borgere vil ønske øget tryghed til aktiviteter i dagligdagen	Øget inklusion ift uddannelsessted, job, lokalmiljø
Appen skal være til rådighed	Borgernes tidl. erfaringer med IT	MEDARBEJDERE: Kompetenceløft af medarbejdere	Borgerne vil gerne klare sig selv	Oplever flere nye ting: <ul style="list-style-type: none"> - finde vej selv - større tryghed - klarer daglige opgaver selvhjulpent
Finansiering/ medfinansiering	Borgerne kender appen og bliver klædt på til at bruge	Deltagelse i undervisning og tværgående aktiviteter	Borgerne tror på, at Nem Info kan hjælpe dem	Oplever tilfredshed med Nem Info og oplæringen
Nødvendig tid hos medarbejdere til rådighed	Borgernes indtryk af og italesættelse af appen	Nøglepersoner deltager hele vejen	Borgerne oplever at de kan få støtte til bruge appen efter behov	Alle processer er i drift: App, backend, oplæring, indhold er produceret til grænseflader
Netværk (til spredning)	MEDARBEJDERE: Behov for læring til medarbejdere og ambassadører		Borgerne synes det er cool at bruge Nem Info - venner taler om det	Involverede medarbejdere er fortrolige med Nem info - indhold og videreformidling til andre
Generelt IT-parathed	Hvordan ledelse og medarbejdere introducerer og		Medarbejderne kan se meningen for	

	italesætter Nem Info		borgerne	
	Indhold i Nem Info: Skabe indhold tilpasset og brugbart for forskellige borgere			
	Teknologiens stabilitet			

Alexandra Institutet er som GTS-institut ansvarlig for evalueringsdelen af projektet. Data vil blive indsamlet af Alexandra Institutet og Social Digital og de deltagende brugerorganisationer (der driver hvert brugerinddragelsesspor) efter anvisning fra Alexandra Institutet, som validerer, kvalitetssikrer og analyserer dataene i henhold til fremgangsmåden for Innovativ Evaluering.

Projektaktiviteter

Projektet er tilrettelagt som et udviklingsprojekt med en etableringsfase, en kortlægningsfase, en udviklings- og testfase, en implementeringsfase samt en afsluttende skaleringsfase med fire parallelle spor (se ovenfor).

Fase 1: Etableringsfasen

Formålet med etableringsfasen er at sikre den optimale organisering og forberedelse af projektet samt etablere projektets bærende partnerskab i praksis. Det sker gennem følgende aktiviteter med tilknyttede milepæle:

- Oprettelse af projekthjemmeside med formål, deltagere, forløb mv.
- Gensidig informations- og videndeling blandt projektpartnere, herunder viden fra Social Digitals forundersøgelse 'Beacons i social IT-løsninger', eksisterende viden om udfordringer og behov vedrørende information og guidning samt introduktion til Nem Info.
- Kick-off-workshop for alle projektpartnere med fælles afklaring af mål og roller samt planlægning af kortlægningsfasen samt test- og optimeringsfasen.
- Rekruttering og inddragelse af i alt 100 brugere til projektet.
- Udvælgelse af i alt 15 bygninger på socialområdet som projektets aktiviteter skal finde sted i. Her udvælges bl.a. bo-, dag- og samværstilbud samt uddannelsessteder på det sociale og socialpsykiatriske område.
- Samarbejdsaftaler med bygningsansvarlige/implementeringspartnere fra de 15 udvalgte bygninger.
- Udvikling af grundlæggende koncept for kompetenceudvikling til medarbejdere.
- Udvikling af målepunkter og indikatorer til evalueringsdesign - herunder sociale livskvalitetsmål for selvhjulpethed, selvstændighed, tryghed, frihed.
- Udvikling af formidlingsplan og pressestrategi samt indledende PR.

Milepæle i etableringsfasen

1. Projektets partnere er velinformerede om projektet, har fælles forståelse for formål, mål og aktiviteter.
2. Samarbejdsaftaler med software- og teknologipartner er udspecificeret og indgået.
3. Projektets partnere er indforståede med deres roller og bidrag.
4. 15 relevante sociale bygninger er udvalgt.
5. Samarbejdsaftaler med bygningsansvarlige/implementeringspartnere er indgået.
6. Koncept for kompetenceudvikling af medarbejdere er fastlagt.
7. Design for evaluering er fastlagt.
8. Formidlingsplan og pressestrategi er på plads og indledende PR er gennemført.

De 45 socialfaglige medarbejdere i hhv. Gladsaxe Kommune, Københavns Kommune og Region Hovedstaden forventes at bruge i alt 1260 timer i etableringsfasen (420 t./partner - 28 t./medarbejder), der løber fra januar 2018 til marts 2018. Timerne skal primært bruges på informations- og videndeling om projektet (workshops og seminarer), samt forberedelse af kommende aktiviteter i de senere faser.

Fase 2: Kortlægningsfasen

Formålet med kortlægningsfasen er at fastslå og dokumentere de udfordringer og behov - samt mulige brugsscenerier - brugerne har for information og guidning med Nem Info.

For at sikre den bedst mulige kortlægning og viden om udfordringer, behov og brugsscenerier, vil følgende aktiviteter blive iværksat for de fem ovenfor beskrevne brugermålgupper:

- To workshops med brugere, hvor de introduceres til projektet og klædes på til at deltage i kortlægningsfasens aktiviteter.
- Researchbesøg i tre forskelligartede bygninger for hver af de fem brugermålgupper. Udvalgte metoder tages i brug til at kortlægge, forstå og dokumentere udfordringer, ønsker og behov for information og guidning på de specifikke steder.¹³ Det er afgørende, at metoderne er brugerinvolverende, og at de forholder sig til spørgsmål som fx:
 - *Hvordan kan Nem Info hjælpe mig i og udenfor bygningen? Hvilke oplysninger har jeg brug for?*
 - *Hvorhenne i og omkring bygningen kan Nem Info benyttes bedst?*
 - *På hvilke tidspunkter og i hvilke situationer er Nem Info værdifuld?*
 - *Hvordan kan medarbejderne bedst muligt støtte min brug af Nem Info?*
- Udvikling af idékatalog med en bred vifte af brugsscenerier for Nem Info, der forholder sig til de fem brugermålgupper.
- En videndeling-workshop med projektpartnere, hvor vi deler nye indsigter og bidrager til at validere denne viden. Sammen specificeres optimeringstiltag for Nem Info og socialfagligt baserede bud på skabeloner for udformning af guider og information
- Opsamling og formidling af den nye viden via projekthjemmesiden.

Milepæle i kortlægningsfasen

¹³ Social Digital har i tidligere projekter udviklet en konkret metode til at kortlægge informationsbehov og indhold - knyttet til fysiske lokationer.

1. Borgerne er velinformerede om det samlede projekt og klædt på til at deltage i kortlægningsfasen.
2. Besøg og kortlægning af 15 sociale bygninger er gennemført.
3. Idékatalog med brugsscenerier er udarbejdet til testfasen
4. Nye indholdsskabeloner for information og guidning samt bud på optimering af Nem Info prototypen er defineret.
5. Første udkast til en ny socialfaglig metodebeskrivelse for medarbejderes indsats med Nem Info er udarbejdet.

De 45 socialfaglige medarbejdere i hhv. Gladsaxe Kommune, Københavns Kommune og Region Hovedstaden forventes at bruge i alt 2160 timer i kortlægningsfasen (720 t./partner - 48 t./medarbejder), der løber fra april 2018 til juli 2018. Timerne skal primært bruges på at levere input til kortlægningen (fx interviews, facilitere besøg på deltagende tilbud, workshops) samt til koncept for nye socialfaglige metoder.

Fase 3: Udviklings- og testfasen

Formålet med udviklings- og testfasen er yderligere at skærpe og validere Nem Infos indholdsskabeloner for information og guidning til målgrupperne. På baggrund af brugertests prioriteres og kvalitetssikres Nem Info-løsningen. Følgende aktiviteter gennemføres:

1. Opsætning og pre-test af digitale prototyper i otte bygninger
2. Udformning af information og guidning i tæt dialog med brugere, bygningsansvarlige og socialfaglige medarbejdere.
3. Test af prototype med brugere i bygninger for samtlige fem brugermålgrupper.
 - a. Test med målgrupperne - hvordan virker det at modtage information, og hvordan fungerer informationen?
 - b. Test med medarbejdere i de deltagende sociale bygninger - hvordan virker det at udforme information til besøgende?
4. Videndeling-workshop med projektpartnere med dialog om resultaterne fra brugertest.
5. Videreudvikling af design og funktionaliteter i Nem Info - tilføjelser, optimering og justering af løsningen med udgangspunkt i viden fra brugertests.
6. Kvalitetssikring gennem small-scale eksperimenter med udvalgte brugere, organisationsprofessionelle, fageksperter samt bygningsansvarlige.
7. Udvikling af socialfaglige metoder og konkrete IT-pædagogiske temaer for information og guidning. Med afsæt i tidligere forundersøgelse af beacon-teknologi som social IT og implementeringsprojekter på socialområdet foreslås overordnede temaer til validering og videreudvikling:
 - a. "Min færd fra A til B" (vejvisning til brugeren)
 - b. "Dagens program" (stedsspecifikke påmindelser i tråd med dagsstruktur)
 - c. "Her-kan-jeg" (guidning på bestemte steder til brugerens aktiviteter/gøremål)

Milepæle i udviklings- og testfasen

1. Beacons opsat og indstillet, stedsspecifik information og guidning er udformet og Nem Info er

pre-testet i de i alt otte sociale bygninger.

2. 12-16 brugertests er gennemført med individuelle brugere og i mindre grupper.
3. Optimering af indholdsskabeloner og videreudvikling af Nem info er gennemført på baggrund af ny viden fra borgerne og de socialfaglige medarbejders feedback.
4. Version 1.0 af Nem Info er klar til launch for implementeringsfasen.

De 45 socialfaglige medarbejdere i hhv. Gladsaxe Kommune, Københavns Kommune og Region Hovedstaden forventes at bruge i alt 6750 timer i udviklings- og testfasen (2250 t./partner - 150 t./medarbejder), der løber fra august 2018 til august 2018. Timerne skal primært bruges på at udvikle, teste og beskrive brugen af Nem Info i praksis sammen med brugere, samt på at udvikle og teste konceptet for nye socialfaglige metoder.

Fase 4: Implementeringsfasen

Formålet med implementeringsfasen er at sikre, at Nem Info er en værdifuld social IT-løsning for borgerne. I denne fase inddrager vi alene de brugsscenarier, designs og funktionaliteter i Nem Info og de socialfaglige metoder, der indikerer at have en positiv effekt på borgernes muligheder for øget selvhjulpethed og selvstændighed. Nem info driftimplementeres hvor den løbende evaluering og brugertest har vist positive sociale forandringer for brugerne.

Nem Info bliver udrullet og forankret i de deltagende sociale bygninger. Til dette anvendes de udviklede og afprøvede modeller og værktøjer til implementering af Nem Info i samarbejde med brugere, socialfaglige medarbejdere, bygningsansvarlige og brugerorganisationer. Dette sker gennem følgende aktiviteter:

1. En implementeringsworkshop for bygningsansvarlige, hvor udfordringer og muligheder ved ibrugtagning og drift af Nem Info identificeres.
2. Udvikling af metoder og værktøjer - digitale og audiovisuelle guider med tips og vejledninger til socialfaglige medarbejdere.
3. Test, optimering og kvalitetssikring af metoder til implementering sammen med brugere, socialfaglige medarbejdere og ledere i sociale bygninger.
4. Implementering af Nem Info i 15 sociale bygninger.

Milepæle i implementeringsfasen

1. Udfordringer og behov for værktøjer for lokal ibrugtagning og drift er kortlagt og velbeskrevet.
2. Implementeringsmodeller og -værktøjer er udviklet, testet og efterfølgende optimeret.
3. Nem Info er implementeret og fungerer i 15 bygninger.

De 45 socialfaglige medarbejdere i hhv. Gladsaxe Kommune, Københavns Kommune og Region Hovedstaden forventes at bruge i alt 5400 timer i implementeringsfasen (1800 t./partner - 120 t./medarbejder), der løber fra september 2019 til februar 2020. Timerne skal primært bruges på at bruge Nem Info i praksis og løbende komme med input til justeringer og forbedringer.

Fase 5: Skaleringsfasen

Formålet med skaleringsfasen er at udvikle og igangsætte en skaleringsstrategi for

landsdækkende udbredelse af Nem Info. Dette gøres sammen med partnere med kompetencer inden for drift, vedligehold, videreudvikling og markedsføring af social IT.

Strategien vil blive designet i tæt samarbejde med de deltagende brugerorganisationer og med inddragelse af relevante kommercielle partnere (fx CSR-afdelinger) og offentlige aktører med landsdækkende netværk og indsigt i socialområdet. Skaleringsfasen er den afsluttende fase, der med afsæt i den samlede viden fra projektet skal skabe et fundament for en business case om udbredelse af Nem Info - såvel på som uden for socialområdet i Danmark.

I skaleringsfasen gennemføres følgende aktiviteter:

1. Udarbejdelse af kontrakt og samarbejdsaftale med udvalgt driftspartner.
2. Udvikle økonomisk, organisatorisk og faglig bæredygtig skaleringsstrategi.
3. Forretningsudvikling - udvikling af business case med prismodel, distribution/salg, go-to-market strategi, driftsbudget.
4. Udvikling af landsdækkende markedsføringsstrategi og -kampagne, herunder promotion-videoer og anden fysisk og online markedsføring.
5. Slutevaluering af projektet gennemføres som effektmåling via Nem Info appen og via fire workshops og interview med 20 brugere og medarbejdere i sociale bygninger.

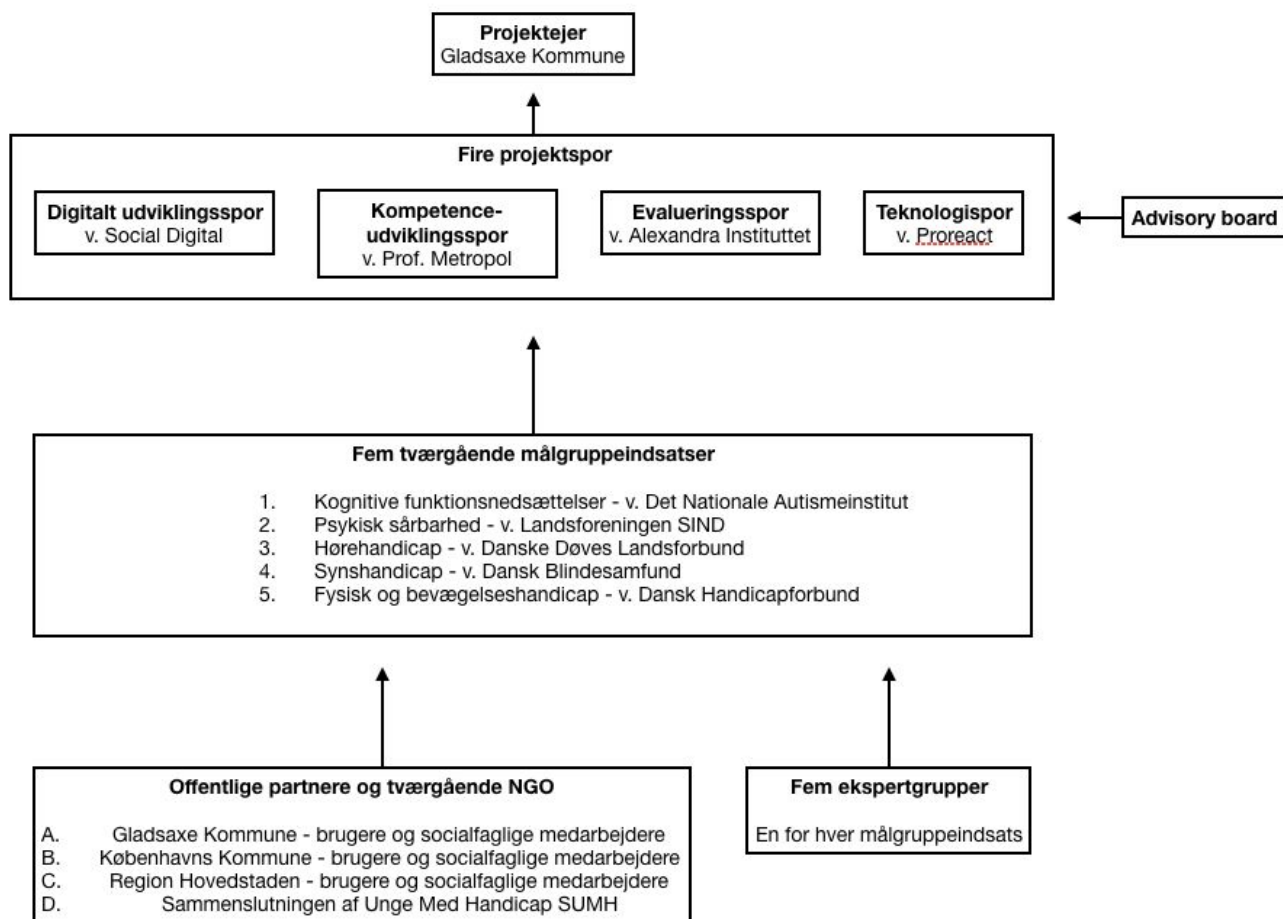
Milepæle - Skaleringsfasen

1. Indgåelse af samarbejde med driftspartner.
2. Skaleringsstrategi.
3. Forretningsplan og prismodel er testet og udviklet - fx prismodel på årsabonnementer.
4. Landsdækkende markedsføringsstrategi og -kampagne samt hjemmeside og promotion-videoer er udviklet.
5. Nem Info er implementeret i mindst 15 bygninger.
6. Slutevaluering gennemført.

De 45 socialfaglige medarbejdere i hhv. Gladsaxe Kommune, Københavns Kommune og Region Hovedstaden forventes at bruge i alt 1260 timer i skaleringsfasen (420 t./partner - 28 t./medarbejder), der løber fra marts 2020 til juli 2020. Timerne skal primært bruges på at afslutte projektet samt på at formidle erfaringer og resultater til nye målgrupper for Nem Info.

Organisering og partnerskab

Der etableres et tværorganisatorisk og tværfagligt partnerskab for samtlige fem projektfaser med følgende aktører:



Organisationsdiagrammet ovenfor visualiserer et projekt, der består af fire forskellige elementer: Projektejer, projektspor, målgruppeindsatser samt offentlige partnere og en tværgående NGO-indsats. Disse elementer beskrives nedenfor.

Projektejer

Region Hovedstaden er projektejer og står for al projektadministration, inkl. afrapporteringer og kontakt til A. P. Møllerfonden, regnskaber, overholdelse af deadlines osv.

Fire projektspor

Nem Info gennemføres i fortløbende fem faser, som beskrevet tidligere. Parallelt i alle faser er der fire projektspor; et digitalt udviklingsspor; et kompetenceudviklingsspor; et teknologispor; og et evalueringsspor (se udførlige beskrivelser af sporene i tidligere afsnit).

Det digitale udviklingsspor

Det digitale udviklingsspor inkluderer alle aktiviteter og milepæle vedr. udvikling af Nem Info som digitalt redskab. Det betyder bl.a., at dette spor skal sikre relevans i form og indhold ved at inddrage målgrupper tæt i udviklings- og brugertestarbejdet, skal designe og tilpasse det digitale koncept bag Nem Info, og i samarbejde med teknologipartneren Proreact udvikle en solid forretningsmodel for en bred skalering af løsningen ved udløb af projektperioden. Social Digital (www.socialdigital.dk) er projektleder for det digitale udviklingsspor.

Kompetenceudviklingsspor - forankring af viden

Kompetenceudviklingssporet inkluderer alle aktiviteter og milepæle vedr. udvikling af socialfaglige

værktøjer målrettet medarbejdere mhp. at understøtte brugernes brug af Nem Info. Det betyder bl.a., at dette spor skal udvikle et koncept for kompetenceudvikling, samt teste, tilpasse og implementere det i tæt samarbejde med de involverede medarbejdere fra offentlige partnere inden skalering. Det grundlæggende formål med dette spor er vidensforankring omkring brugen af Nem Info i praksis. Professionshøjskolen Metropol er projektleder for kompetenceudviklingssporet.

Teknologispor - forankring af løsningen

Teknologisporet inkluderer alle aktiviteter og milepæle vedr. implementering af brugertestede design i programkode i IBG-plattformen. Proreact er projektleder for teknologisporet. Teknologien forankres og driftes i IBG-plattformen for at sikre skalering til eksisterende og nye brugere og kunder i kommuner og regioner. Proreact er ansvarlig for stabil drift og oppe-tid for systemet.

Evalueringsspor

Evalueringssporet inkluderer alle aktiviteter og milepæle vedr. evaluering af Nem Info. Det betyder bl.a., at dette spor inkluderer udvikling og gennemførelse af et evalueringsdesign med udgangspunkt i forandringsteori og såvel kvalitative som kvantitative læringsparametre, samt en afsluttende evalueringsrapport. Alexandra Institutet er projektleder for evalueringssporet.

Fem tværgående målgruppeindsatser

Som tidligere beskrevet etableres der fem målgruppeindsatser med udgangspunkt i mennesker med handicap og psykisk sårbarhed. Målgruppeindsatserne skal levere viden og ekspertise samt input fra brugere og medarbejdere til de fire projektspor i alle fem faser. Det er altså målgruppeindsatserne, der definerer rammerne for udviklingen af Nem Info gennem bruger- og medarbejderinddragelse.

Målgruppeindsatserne koordineres af en organisationsprofessionel fra en relevant solid brugerorganisation, der har stor viden om de individuelle målgruppers særlige ønsker, behov og udfordringer. Dette sikrer viden og relevans i indhold og form for Nem Info.

Brugerorganisationerne tilknyttet målgruppeindsatserne er:

1. Kognitive funktionsnedsættelser: Det Nationale Autismeinstitut
2. Psykisk sårbarhed: Landsforeningen SIND
3. Hørehandicap: Danske Døves Landsforbund
4. Synshandicap: Dansk Blindesamfund
5. Fysisk og bevægelseshandicap: Dansk Handicapforbund.

Offentlige partnere og tværgående NGO

Projektets offentlige partnere er afgørende for projektets gennemførelse, da det er disse aktører, der danner grundlaget for udvikling af den digitale løsning i samarbejde med brugere og medarbejdere. Som tidligere nævnt er brugerinddragelse grundlaget for udvikling af den digitale løsning, og medarbejderinddragelse for konceptet for den socialfaglige kompetenceudvikling.

De tre offentlige partnere er Gladsaxe Kommune (der tillige er projektejer), Københavns Kommune og Region Hovedstaden (fx Jonstrupvang og Blindecenter Bredegaard).

I alt 15 sociale tilbud og institutioner inkluderes i projektet - fra disse tilbud deltager i alt 45 medarbejdere og 100 mennesker med handicap og psykisk sårbarhed fordelt på de tre offentlige partnere. Tilbuddene repræsenterer de fem tværgående målgruppeindsatser - min. to tilbud per

indsats.

Brugere og medarbejdere fra de sociale tilbud er således 'leverandører' til de tværgående målgruppeindsatser, der koordineres af organisationsprofessionelle.

Udover de tre offentlige partnere deltager Sammenslutningen af Unge med Handicap SUMH i projektet som et eksempel på en NGO, der på tværs af brugernes forskellige udfordringer kan identificere og beskrive behov og ønsker fra unge med handicap og psykisk sårbarhed, der i kraft af deres store interesse for og brug af digitale redskaber er særligt relevant for Nem Info. SUMH bidrager med både organisationsinput og brugerrepræsentanter til de fem målgruppeindsatser.

Fem ekspertgrupper

For hver af de fem tværgående målgruppeindsatser nedsættes der en ekspertgruppe, der inddrager ekspertise fra andre brugerorganisationer på området samt relevante videnspersoner. Målet er at sikre den bedst og bredest mulige indsigt i brugernes behov og ønsker som udgangspunktet for form og indhold i Nem Info.

Relevante brugerorganisationer er fx:

- Udviklingshæmmedes LandsForbund
- GLAD
- ADHD-foreningen
- Bedre Psykiatri
- LAP - Landsforeningen af tidligere og nuværende psykiatribrugere
- IBOS - Institutet for Blinde og Svagsynede
- Scleroseforeningen
- Bedre Hørelse
- Spastikerforeningen
- Andre relevante aktører inviteres såfremt de kan bidrage til kvalitet og fremdrift.

Advisory board

Der nedsættes et advisory board i projekt Nem Info, hvis primære opgave er at understøtte de fire projektspor med særlig relevant viden, netværk og rådgivning ift. fx. forretningsudvikling, digitale læringsredskaber, kompetenceudvikling, forankring/skalering og it-evaluering.

Forslag til deltagere i advisory board er bl.a.:

- Bo Møllerup, direktør for Socialt Lederforum - har en vigtig rolle med henblik på at bidrage til at samle et netværk af ledere for sociale tilbud mhp rådgivning om lokal forankring og ledelse af IT-udviklingsprojekter og implementering af resultater i udfører-leddet.
- Jørgen Staunstrup, tidl. prorektor på IT-Universitetet, samt Jørgen Bardenfleth - begge har kompetencer inden for etablering af partnerskaber for forankring med driftsorganisationer samt forretningsudvikling.
- Hanne Stig Andersen, chef for Socialministeriets handicapkontor - bidrager med viden og netværk på kommunalt niveau mht at samle de socialchefer, der har ansvar for at sikre at kommunens organisationer, deltager, bidrager og også får udbytte af projektet. Hanne Stig koordinerer projektet med regeringens digitaliseringsstrategi for den offentlige sektor - dog med fokus på løsninger på socialområdet

- Henrik Ryle, Apples produktchef for Danmark mhp. input om seneste udvikling og anvendelsespotentialer inden for Apples egen iBeacon software.
- Christian Graversen, Direktør for Welfare Tech, der er en landsdækkende teknologiklynge, som understøtter erhvervsmæssig vækstpotentialer og effektiv udbredelse af velfærdsteknologiske løsninger inden for velfærdsområderne.

For at opnå et bredt skaleringspotentiale vil vi igennem hele projektet desuden inddrage relevante partnere på kommunalt, regionalt og statsligt niveau samt udvalgte private aktører. Blandt relevante partnere, hvoraf flere har tilkendegivet interesse for projektet, er følgende:

- Statens Byggeforskningsinstitut
- DSB/Banedanmark (fx ift togstationer, perroner mv)
- Borgerservicecentre, skoler/uddannelsesinstitutioner, biblioteker, jobcentre, idrætsfaciliteter
- Google Danmark
- IBM Danmark – tilbyder cloud-løsning (Bluemix) for udvikling og hosting af løsninger.
- Apple Danmark – rådgiver om teknologiudvikling i iPads, iPhones og Apple watch.

Budget og tidsplan

Projektperioden er 2½ år med foreslået projektstart 1. januar 2018. Der ansøges til projektet i alt om 6.538.000 kroner.

Nedenfor følger projektets overordnede budgetudkast og tidsplan:

Fase og tidsplan	I alt
Fase 1: Etableringsfasen (jan. 2018 - marts 2018)	476.375 kr
Fase 2: Kortlægningsfasen (apr. 2018 – juli 2018)	750.000 kr
Fase 3: Udviklings- og testfasen (aug. 2018 – aug. 2019)	2.663.375 kr
Fase 4: Implementeringsfasen (sept. 2019 – feb. 2020)	1.754.875 kr
Fase 5: Skaleringsfasen (marts 2020 – juli 2021)	893.375 kr
<i>Finansieringsbehov i alt (ansøgt beløb)</i>	<i>6.538.000 kr</i>
Medfinansiering: Allokering af 45 medarbejdere på sociale tilbud til borgerne samt projektejerskab - Gladsaxe Kommune, Københavns Kommune og Region Hovedstaden	1.142.000 kr
<i>Projektets samlede budget</i>	<i>7.680.000 kr</i>

Se detaljeret budget i bilag X.

Der er budgetteret med medfinansiering fra Social Digital på i alt 870.000 kr. til softwareudvikling og færdiggørelse – inkl. brugertest, design-iterationer og launch - af prototypen på Nem Info. Der er ligeledes gennemført et ugelangt design sprint med brugerresearch, konceptudvikling, prototyping og brugertest. Deltagerne var Landsforeningen LEV, Landsforeningen Autisme og Center for Selvstændige Boforner og Beskæftigelse i Københavns Kommune samt den globale designvirksomhed Designit, der har stillet et team af designere, udviklere og strategi-eksperter til

rådighed for os.

Dertil kommer allerede investerede arbejdstimer og midler til udvikling af Blinfo-løsningen og prototypen på Nem Info. Der budgetteres med et frikøb af medarbejdere i de offentlige sociale tilbuds aktiviteter i projektperioden.

Alexandra Instituttet har normalt timepris på 1250 DKK eks moms - medfinansiering herfra består i dette projekt i reduktion af timepris til 900 DKK inkl moms. Medfinansieringen er i alt ca 381.600 DKK.

Bilag 1 - Budget

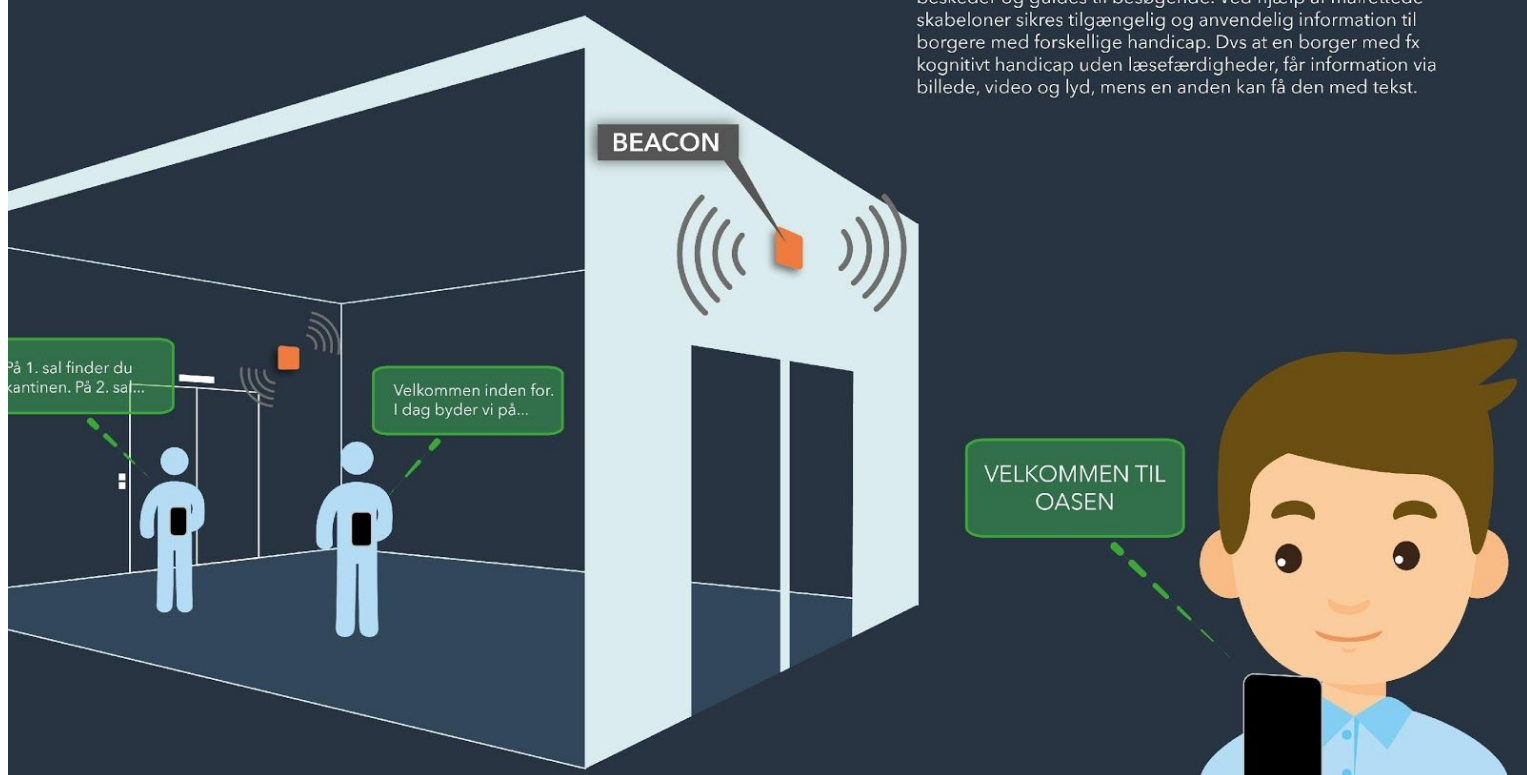
Bilag 2 - Sådan virker Nem Info

NEM INFO TAGER BORGEREN I HÅNDEN

Nem Info byder velkommen og viser rundt med visuel og auditiv information

BEACONS AKTIVERER BORGERENS SMARTPHONE

Medarbejdere i en institution eller bygning kan enkelt oprette beskeder og guides til besøgende. Ved hjælp af målrettede skabeloner sikres tilgængelig og anvendelig information til borgere med forskellige handicap. Dvs at en borger med fx kognitivt handicap uden læsefærdigheder, får information via billede, video og lyd, mens en anden kan få den med tekst.



Bilag 2 – Nem Info er den sociale digitale løsning til inklusion

NEM INFO TIL DEN ENKELTES SÆRLIGE BEHOV

Stedsspecifik information hjemme, på arbejde, på vejen og i bygninger



MORTEN ER SELVHJULPEN

På bostedet har Mortens PÆDAGOG lavet guides som hjælper ham gennem hans morgenrutine, så han kommer ud af døren til tiden. Morten får automatisk PERSONLIGE GUIDES, der hjælper ham gennem dagens program. Mortens pædagog har ADGANG TIL BYENS BEACONS og kan derfor forberede guides med Morten, som kommer frem på hans smartphone, når han går rundt i byens bygninger og byrum.



BOSTED



ARBEJDE



I BYEN



OFFENTLIGE BYGNINGER



ALLE KAN LAVE NYE GUIDES

Støttestøttere, familier og kollegaer m.fl. kan oprette en specifik guide til borgeren og placere beacons relevante steder på fx et bosted.



TILGÆNGELIG INFORMATION

Borgeren får information i form af video, billeder, tekst, lyd og grafik. Med målrettede skabeloner sikres borgeren ensartet genkendelig information.



INFO PÅ RETTE TID OG STED

Nem Info gør det muligt at informationer og guides hvor og hvornår som helst ved brug af: GPS-lokation, Kalenderstyring, Stemmestyring, beacons, IFTTT og NFC.