

# D-in

Samskapande  
av digitalt  
innanförskap



12/5 2016

## Workshop II

---

# Självständig i det digitala samhället – Utmaningar för personer med funktionsnedsättning

Under hösten 2015 fick vi på FoU Valfärd tillsammans med Nordmalings kommun och Joyn Service Design beviljade medel från VINNOVA, inom utlysningen Utmaningsdriven innovation (UDI), för ett initieringsprojekt med projektnamnet “Samskapande för inkluderande välfärdstjänster och digitalt innanförskap”.

Initieringsprojektet kom att benämnas D-in och syftar till att skapa underlag för ett utvecklingsprojekt som arbetar med frågor kring utmaningar för personer med kognitiv funktionsnedsättning i mötet med digitala offentliga tjänster. Under initieringsprojektet ska kartläggning av problemområdet göras, och vi ska bygga konstellationer för och formulera ansökan till ett kommande projekt i Steg 2-projekt. Under våren kommer vi att genomföra två workshops kring kartläggning och fördjupning av problemställningen.

Första workshopen gick av stapeln den 15/2. Under dagen arbetade vi tillsammans för att identifiera och prioritera både möjligheter och hinder för personer med funktionsnedsättning att leva ett mer självständigt liv.

Efter den första workshopen har vi i projektgruppen i dialog med brukare identifierat *Pengar & Ekonomi* som ett stort hinder för personer med funktionsnedsättning att leva ett självständigt liv i det digitala samhället. Syftet med workshop 2 är att fördjupa oss i problematiken kring pengar och ekonomi och nå en djupare förståelse. Till workshopen hade vi bjudit in sakkunniga med erfarenhet inom problemområdet.







Pengar för mig är ett löst löfte

ett löfte som jag inte kan ta tillbaka

ett löfte som jag inte kan ta tillbaka  
och som jag inte kan ta tillbaka

Valnöt

Pengar för mig är fört. Valnöt

Pengar

---

# När blir förutsättningarna för handhavande av pengar och sin ekonomi ett hinder för ett självständigt liv?

I nästa uppgift svarade deltagarna utifrån sina egna erfarenheter på frågan: *När blir förutsättningarna för handhavande av pengar och sin ekonomi ett hinder för ett självständigt liv?* Deltagarna ombads att utifrån målgruppen beskriva scenarion/händelser/sammanhang från vardagslivet Nedan finns en sammanställning av deltagarnas svar uppdelade gruppvis.

## Grupp1

- Ingen tillgång till teknik tex. smartphone
- Tillgänglighet till mina pengar (se vad jag har)
- Dator (bild på dator www...)
- Omhändertagande
- Får inte utveckla den förmågan
- Exkluderande
- Ingen förståelse eller kunskap utanför individen
- Digitalisering
  
- För de resursstarka
- Abstrakt busskort
- Diffust och abstrakt
- Hur få ihop det?
- Oro!
- 1395680247 (siffror)
- Konsekvenser av olika handlingar och impulser
- Komma ihåg kod
  
- Att ha svårt med matematik
- Lurad
- Telefonförsäljare
- Mail- erbjudanden, tävlingar etc.
- Planering
  
- Få pengarna att räcka
- Impulskontroll
- Hälsa
- Inte kunna förverkliga så många drömmar
- Socialt begränsande

## Grupp2

- Ständiga uppdateringar på mobiltelefon mm av program, koder mm
- För lite pengar
- När pengarna inte räcker till det jag ska köpa
- För lite pengar, antingen
  - dålig ekonomi
  - lite hushållspengar
- Småhandlar, tror att det blir billigare
- Kod
- Kan ej hantera kort
- Bankvärden
- Pengarna "brinner" i fickan
- Shopaholic
- Omöjliga drömmar
- Värderingar
- Inte tillgång till egna pengar
- Att lyckas! rimliga "uppgifter"
- Är ej delaktig i sin ekonomi
- Har inte insyn i sin egen ekonomi
- Godeman/företrädare sköter om ekonomin och brukaren får ej vara delaktig
- Ordning och reda, budget
- Avsaknad av delaktighet i sin egen budget
- Har inga "egna" pengar (allt är på banken), avsaknad av kontanta medel
- Uppdateringar av fysiska pengar
- När mina pengar inte räcker till det jag behöver
- När jag inte vet vad saker/tjänster kostar
- Förstår ej pengars värde
- Konkret kunskap
- Fysiska pengar
- Insikter

---

## Grupp 3

- Brist på personal som kan kompensera det tekniken inte kan
- Köper dyra mobiltelefoner men saknar förutsättningar att klara tekniken. ”Tappar” telefonen eller kallar den ”skittelefon”.
- Förståelse för pengars värde.
- Pengarna från försörjningsstöd som ska räcka i en månad tar slut efter en vecka.
- Svårt att se konsekvenser av allt impulshandlande.
  
- Telefonförsäljare
- Telefonförsäljare
- SMS-lån
- Dålig ekonomi- stort utbud
- Spelberoende
- Krångliga instruktioner gjorda för de som förstår sådana
  
- Internetbanken
- Svårt att betala på P-platsen
- Otydliga svårläsliga instruktioner till allehanda situationer

---

# “Lotusblomman”

Lotusblomman är en övning som syftar till att undersöka bakomliggande problem och/eller orsaker. Utifrån sina svar i föregående uppgift fick deltagarna genom röstning välja tre områden som de ansåg vara de största vardags-problemen. I “Lotusblomman” fick deltagarna sedan fundera över och svara på frågan: *Vad orsakar problemet.*

Stjärnorna efter rubrikerna visar röstningsresultatet.

## Grupp 1

### Förstå pengars värde: \*\*\*\*\*

- Kognitiv förmåga
- Diffust och abstrakt
- Ej tillgång till kompenserad teknik eller statlig
- För avancerat samhälle
- Bristande kunskap

### Bristande digitalkunskap/kompetens: \*\*\*\*\*

- Ej prioriterat \*
- Svårt
- Nytt område
- Avsaknad av teknik
- Nytt område

### Psykisk och fysisk ohälsa: \*\*\*\*\*

- Förhöjd stressnivå/oro
- Nedsatt kognitiv förmåga
- Bristande digital kunskap hos individen
- Bristande digital kunskap hos omgivningen

## Grupp 2

### Delaktighet i sin egen ekonomi/budget Godemäns/företrädares kunskap och förståelse

\*\*\*\*\*

- Bråkarna är i en beroendeställning
- Gamla monter, normer, kultur i omgivningen tex.  
bank
- Synsätt, förhållningssätt, människosyn

### Kunskaper om och hantering av pengars värde

- Hjälpmedel, pedagogiskt förhållningssätt\*
- Abstrakt tänkande
- Kompetens och intresse hos personal\*\*\*\*\*

### (System) Bank kort och koder

- Ständiga förändringar i systemet
- Kognitiv förmåga
- Bankers otillgänglighet\*\*\*\*\*
- ”Bråkarna” är inte en intressant målgrupp



---

## Grupp 3

### **Svårt att ha en överblick över vad som händer när man inte ser**

Systemen är för abstrakt utformade\*\*\*\*\*  
Systemen utgår från att vi har en viss (hög) nivå av förkunskaper  
Allas ekonomi har blivit abstrakt jämfört hur det var tidigare  
Långa ”kedjor” krävs för att nyttja tekniken

### **Att vi inte erkänner att det finns hinder för en del**

Vi är mer rädda att inte vara ”politiskt korrekta” än att främja/säkerställa delaktighet/förståelse  
Teknikutvecklingen måste väna in människors förmåga  
Tekniken måste anpassas för fler grupper\*\*\*\*\*  
För mycket teknik är inte anpassad för individens behov\*\*\*\*\*  
Samhället förmedlar att ”det senaste är alltid det bästa”\*

### **Utnyttjade av ”vänner”**

Man kan inte själv se sammanhanget och verkan av händelsen  
”Individens lov” går före individens behov av sammanhang  
Socialt tryck ökar för att bli socialt accepterad.  
Sociala medier förstärker detta\*\*







---

# Lösningar

Utifrån utforskandet av bakomliggande orsaker och en ny omröstning skrev deltagarna om en frågeställning till en fråga, en fråga som fångar och definierar problemet som ska lösas. Grupperna brainstormade sedan kring lösningar kring sin egen frågeställning.

## Grupp 1

*Hur skulle vi kunna få personerna att förstå pengars värde?*

Lösningar:

- Skype med banken
- Enkla digitala utbildningar som utbildning i digitala verktyg
- Ny tjänst/produkt som visualiserar mängd pengar
- Enkla och bra program/tjänster för min ekonomi
- Medvetandegöra
- Anpassa
- Ökad kompetens om funktionsnedsättning hos bankerna
- Digitala verktyg
- Digital stödstruktur
- Tillgänglig teknik
- Teknik
- Utveckla mer, bättre teknik
- Visualisera
- Synliggöra
- Involvera brukarna i lösning
- Ta med brukare
- jobba ihop med många olika kategorier av människor och yrken
- Ta fram nyttobeskrivningar (där teknik och strategier kompenserar för problemen)
- Öka kunskap om kognition
- Beskriva behoven systematiskt och bättre
- Samla ihop, omvärldsbevaka vad:
  - som finns för.....
  - vilka behov vi ska lösa
- Utbilda personal och brukare
- Höja digital kompetens hos personal/stöd
- Stödfunktioner i samhället (mänsklig)

---

## Grupp 2

*Hur skulle vi kunna utveckla brukarnas delaktighet i sin egen ekonomi med hjälp av godeman/företrädare?*

Lösningar:

- Påverka utbildning av godemän
- Utveckla digitala utbildningsmoduler för godemän
  - - grund
  - - agera som godeman
  - - synsätt/uppdrag
- Kunskap om brukarna
- Utveckla pedagogiska hjälpmedel
- Utveckla och använda digitala psd hjälpmedel för att konkretisera ekonomi/budget
- Enkla ekonomiska verktyg utvecklas
- Avskalade "appar"
- Samverkan/forum nätverk kring brukaren
- Digitala nätverksplatser för godemän
- Individuellt anpassningsbara appar för budget, dag/vecko/månads
- Anpassningar i det digitala verktyget
  - - enkelt
  - - hanterbart
  - - meningsfullt
  - - svårighetsgrad
- Individuellt anpassningsbar app för pengars värde
- Individuellt anpassningsbar app för inköpslistor
- Digitalisera bort godemanskapet i nuvarande form
- Vardagsnära funktionella appar
- Digitalisera bort krångel med koder Hur skulle vi kunna utforma en internetbank för målgruppen?

## Grupp 3

*Hur skulle vi kunna utforma en internetbank för målgruppen?*

Lösningar:

- Bank med bilder eller prat
- Använd teknik som är enkel: spelprinciper
- Bank med bilder eller prat
- Ny tjänst: "vardagsteknologi" till tjänst för allehanda problem
- FaceTime
- Bilder
- Kan telefonbanken använda FaceTime?
- Övningsprogram som rör ekonomi
- "Grundkursen i ekonomi" både i skolan och för vuxna
- System med få länkar och på konkret nivå, mängder, bilder etc.
- Olika delar:
  - - Budget
  - - Vardagsärenden
  - - Kontoutdrag ibland via snigelmail
  - - Kursmaterial för personal med övningsprogram
- Internetbank med bilder av pengar istället för "summan" i siffror
- Förenklad inloggning
- Lättläst med bilder och eller pratstöd
- Använd målgrupperna för utvecklingen
- Tydliga "flödesstreck" för att se var man är i systemet
- "Ekonomiska rådgivare" tillgängliga för alla, med utbildning kring funktionshinder
- Kundtjänst utökad
- "Prata knapp" med klok support

---

# Presentationer från grupperna

Utifrån sin brainstorming valde grupperna ut en lösning att vidareutveckla och presentera för hela gruppen. Nedan finner ni gruppernas förslag till lösningar.

## Grupp 1

**Namn:** Digitala plånboken

**Vårt problem:**

Svårt att förstå och hantera pengar

**Vår idé:**

- Ny digital tjänst. En app som ersätter betalkort.
- Visualisering av mängd pengar som finns på kontot (skala med färger).
- Anpassningsbar utifrån olika nivåer av förmågor.
- Larm
- Talstöd
- Visualisera vad värdet motsvarar i produkter/tjänster (bilder)
- Olika vyer (dag/vecko/månad etc)
- Koppling till digital support ex skip med banken.

**På vilket sätt är vår idé nyskapande:**

Förbättring av befintliga digitala produkter/tjänster

**Vad leder vår idé till:**

- Ökad självständighet.
- Kontroll över ekonomi= trygghet
- Mer delaktighet i att sköta sin ekonomi

## Grupp 2

**Namn:** Digitalisera bort godmanskap i nuvarande form

**Vårt problem:**

Godsmenskap (även företrädare och förvaltare) i nuvarande form är ett hinder för brukarens delaktighet i sin egen ekonomi

**Vår idé:**

- Individuellt anpassningsbara appar för ex. budget, pengars värde och inköpslistor.
- Ett annat system för kod ex, scanning av ögonbotten, fingeravtryck osv.

**På vilket sätt är vår idé nyskapande:**

- Förstärker att brukarna blir mer självständiga och delaktiga.
- Förändrar godmanskapet som är en förlegad företeelse. Rollen som godsmän förändras i de fall de kommer att behövas.
- Det finns inget sådant verktyg idag. Är en förlängning av den utveckling som redan påbörjats i skolan.

**Vad leder vår idé till:**

Ökad delaktighet



---

## Grupp 3

**Namn:** IBA "Internetbanken för alla"

### **Vårt problem:**

Pengar och ekonomi är för abstrakt för många av oss idag.

### **Vår idé:**

Förenkla och tillgängliggöra internetbanken för alla:

- Förenklad inloggning
- Bilder - pratstöd
- Lättläst
- Tydliga flödesstreck för att se var man är i systemet
- Så få länkar som möjligt
- Visa mängder istället för siffror
- Utökad kundtjänst "pratknapp med kunskap om målgruppen". Stresstålig seniorkonsult (tant)

### **På vilket sätt är vår idé nyskapande:**

- Förkorta antalet steg
- Konkretisera innehållet
- Öka tryggheten för användare genom större förståelse
- Att använda målgruppen i tillskapandet

### **Vad leder vår idé till:**

- Delaktighet
- Demokrati
- Ökad självständighet
- Känsla av sammanhang KASAM
- Minskar utanförskap
- Minskade samhällsutgifter

---

# Analys

Nedan följer en analys vilken utgår från workshopmaterialet. Analysen syftar till att skapa en plattform för att utveckla tankegångarna inför nästa steg i processen, att utveckla och konkretisera själva lösningen.

## Varför pengar och ekonomi?

Vad är viktigt för individen i förhållande till pengar och den egna ekonomin? I workshopen uttrycks att ha överblick och självständighet i frågor som rör ekonomi ger dels en handlingsfrihet men även en trygghet i livet. Trygghet är i sin tur en grundläggande känsla för att kunna utvecklas som individ.

## När pengar och handhavande av dessa blir ett hinder för ett självständigt liv.

Lika snabbt som pengar kan bli en källa till handlingsfrihet kan de även bli ett hinder för ett självständigt liv. När det kommer till pengar har digitaliseringen inneburit en transformation från att vara något ganska så konkret i form av sedlar och mynt till att i stor utsträckning handla om siffror på en skärm. Pengarna är även ofta ”gömda” bakom olika typer av gränssnitt vilka kräver inloggning och förståelse för digitala produkter. Omgivningen och omgivningens ofta låga kunskap om såväl funktionsnedsättningar som digitala produkter blir ett hinder när det inte heller går att få svar på sina frågor från de som står en närmast.

## Hjälp och stöd

Godemän är det system idag som används för att hjälpa och stödja personer i bla. ekonomiska frågor. Det har dock framkommit en del händelser på senare tid vilket försvagar förtroendet för systemet med godemän som förvaltare av enskildas kapital. Digitala lösningar ses som ett sätt att till viss del kunna ersätta även detta system. Vi ser i workshopmaterialet en hel del tankar och kunnande kring olika typer av lösningar som kan hjälpa den enskilde individen att hantera och få en större överblick över abstrakta objekt. I workshopen ser vi till exempel många lösningar med olika typer av visualiseringar som sätter ord som ”saldo” i en mer begriplig kontext. Det finns ingen

konkret helhetslösning kring hanterandet av pengar och ekonomi för målgruppen idag. Detta leder till att den enskilde inte har något KASAM (Känsla Av Sammanhang) gällande pengar och ekonomi.

Vi ser även en upplevelse av att de tekniska kunnandet hos stödpersoner kring brukaren är lågt och att de tekniska hjälpmedel som skulle kunna hjälpa kanske istället stjälper.

Banker har i sin tur en stor teknisk kunnighet samt kunnande om ekonomi men saknar då istället de insikter om målgruppen som behövs för att ge hjälp och stöd kring dessa frågor. En ökad förståelse leder till ett annat bemötande och även en ökad möjlighet till stöd och hjälp i hanterandet av sin egen ekonomi. Både samhället i stort och individen skulle kunna dra nytta av en lösning inom detta område.

## Tankar kring lösningar

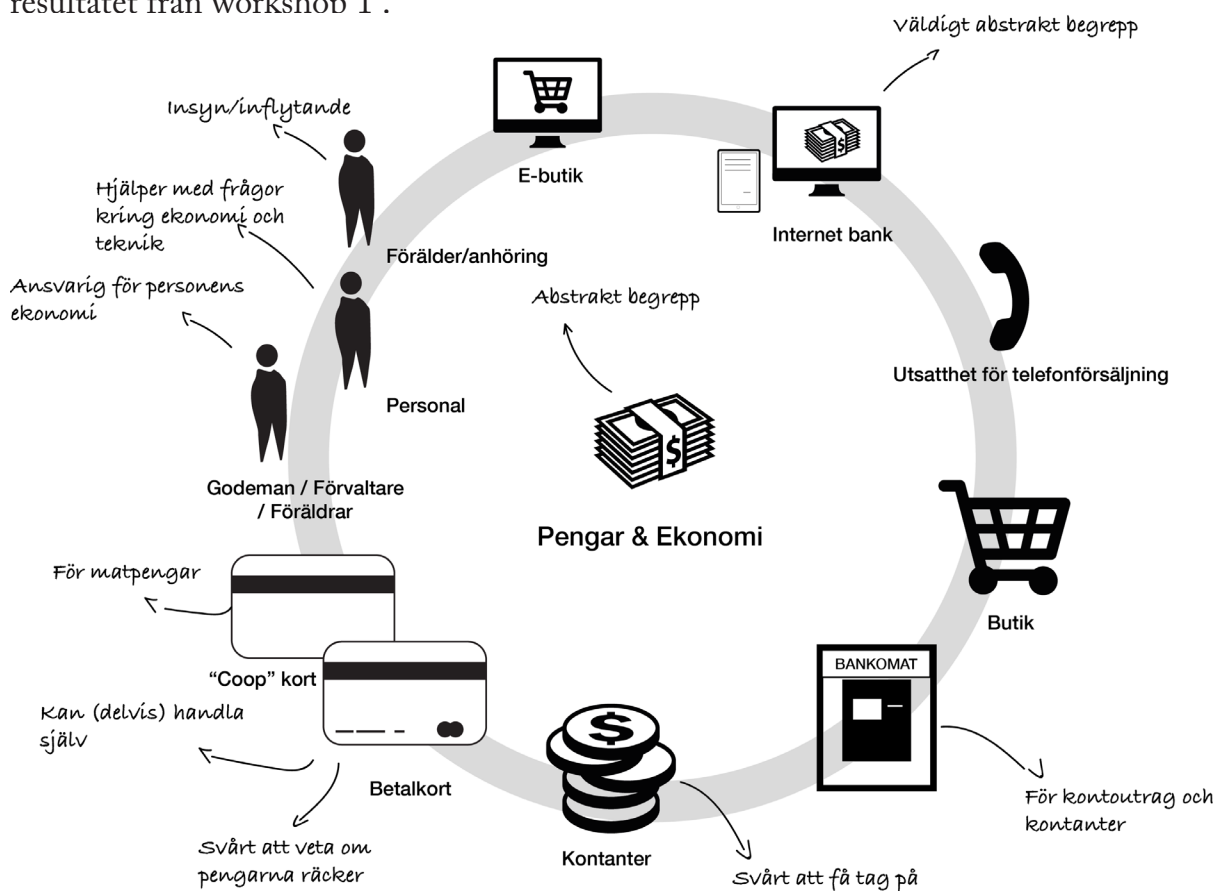
Ett försök till en kort sammanfattning kring gruppernas lösningar skulle kunna vara: självständighet genom en ökad förståelse för helheten, både för brukaren och för personal/anhörig.

Att arbeta med begreppet pengar och erbjuda olika sätt att ta till sig information kan öka förståelsen för sin egen ekonomi. att arbeta med översikter och ett lättare tillgängligt system för detta kan leda till en ökad insyn och möjligheten att få ett ökat stöd från sin omgivning.

Detta synsätt skulle även kunna utvidgas inom andra samhällsfunktioner som inom bankernas kundtjänster.

## Bakgrund till workshop 2

Under den första workshopen arbetade grupperna mer generellt med hur digitaliseringen av offentliga tjänster påverkat individens vardag samt påverkat kontexten i vilken personen befinner sig. Vi ser också vilka konsekvenser mötet med digitala offentliga tjänster får för målgruppen. Visualiseringen visar en utveckling av resultatet från workshop 1.



### Inget mänskligt filter

I och med utvecklingen av olika digitala produkter har internet många gånger kommit närmare oss i vår vardag. Förr var tillgången till information och underhållning samt sociala interaktioner begränsad till vad som tillhandahölls av t ex. personal och anhöriga. Det skapade en skyddande miljö för brukaren, på gott och ont. Idag innebär tillgången till internet både nya kontaktytor och nya personkontakter - på ett sätt som är tämligen okontrollerat och som kan innebära stora problem för personer med intellektuella funktionshinder.

### Digitalt = abstrakt

Många av problemen grundar sig i att digitalisering innebär en abstraktion av en fysisk företeelse. I övergången från fysisk till digital kommunikation försvinner mycket information som kan vara av stor vikt för att kunna tolka och förstå sammanhang.

### Högre krav på individuell förmåga

När samhället ställer högre krav på individuell förmåga och egen insats (tex. genom självbetjäningstjänster) blir det viktigt att kunna samla information, förstå denna (tolka denna) och göra ett aktivt val.

Ett stort tack till er alla som deltog och bidrog med era kloka tankar och idéer. Ni är varmt välkomna att ställa frågor eller ge input till projektet även i fortsättningen. Skicka dina frågor och kommentarer angående projektet till projektledare:

**Margaretha Hägglund**

margaretha.hagglund@regionvasterbotten.se  
090-16 37 09, alternativt 070-563 37 09

Har du frågor eller kommentarer kring workshopen eller sammanställningen kan du kontakta:

**Ville Lintamo**

ville@joynservicedesign.se  
070-732 11 05

**D-in**

*Samskapande  
är digitalt  
innanförskap*