



METODECENTRET
Center for Innovation & Metodeudvikling

Digital støtte i social- pædagogisk arbejde

En erfaringsopsamling



**Digital støtte i socialpædagogisk arbejde
- En erfaringsopsamling**

Metodecentret
Olof Palmes Allé 19
8200 Aarhus N

Louise Sylvestersen Østergaard

Udgivet maj 2018

Download på www.metodecentret.dk

Der kan frit citeres fra erfaringsopsamlingen, korrekt angivelse er:

Østergaard, L. S. 2018. Digital støtte i socialpædagogisk arbejde: En erfaringsopsamling. Metodecentret.

Digital støtte i socialpædagogisk arbejde

En erfaringsopsamling

Indholdsfortegnelse

Indledning	4
Skaber digital støtte værdi?	5
Borgeres perspektiver	5
Medarbejderes perspektiver	7
Hvad kræver det at arbejde med digital støtte?	8
Anbefalinger	9
1. Inddrag borgeren og vær opmærksom på borgerens motivation.....	9
2. Tilpas støtten den enkelte borger og foretag løbende nødvendige justeringer.....	10
3. Benyt et simpelt redskab som medarbejdere er sikre i at anvende	11
4. Anvend pålidelig teknologi.....	11
Konkluderende bemærkninger	12

Indledning

Kan digital støtte guide borgere til at løse dagligdagsopgaver på egen hånd? Giver det mening at inkorporere et teknologisk redskab i den socialpædagogiske værktøjskasse, og hvad kræver det i form af bl.a. tid og IT-support? Disse spørgsmål har Metodecentret i samarbejde med Randers Kommune og Herning Kommune forsøgt at besvare i et pilotprojekt på voksenhandicapområdet.

Via app-generatoren Count me in² har socialpædagoger i projektet udviklet individuelt tilrettelagte apps til borgere med udviklingshæmning. Disse apps indeholder vejledende materiale såsom billeder, tekst og lyd. Materialet sammensættes på en måde så borgere trinvist instrueres i udførelsen forskellige gøremål, eksempelvis i at vaske tøj, gøre rent eller bage boller.

Formålet med den digitale støtte er at tilbyde en mere fleksibel hjælp, der styrker borgernes mestring og livskvalitet. Samtidig forventes denne fleksible hjælp at kunne tilbydes, uden at omkostningerne stiger idet borgere ventes at opleve øget selvstændighed. Metodecentret har udformet et studie af litteraturen på området, som indikerer, at sådanne metoder kan være virkningsfulde, afhængigt af bl.a. hvorvidt de tilpasses borgens behov samt integreres i en samlet indsats.

Førend indsatsen afprøves, og de menneskelige samt økonomiske konsekvenser herved evalueres, er det imidlertid hensigtsmæssigt at undersøge, om det tyder på, at metoden kan skabe værdi. Endvidere er det relevant at identificere hvorledes metoden bedst tilpasses og integreres i praksis. Her kommer pilotprojektet ind i billedet. Pilotprojektet skal således ses som en forudgående test af metodens gangbarhed – en test der potentielt kan indlede et afprøvningsprojekt af større skala. I forlængelse heraf er det væsentligt at understrege, at denne erfaringsopsamling *ikke* er en metodeevaluering. Formålet med erfaringsopsamlingen er snarere at udlede, hvorvidt (og hvordan) det kan give mening at arbejde videre med denne form for digital støtte i socialpædagogisk arbejde.

Således indfanger og rammesætter erfaringsopsamlingen den begyndende viden om anvendelsen af metoden, som er skabt i pilotprojektet. Erfaringsopsamlingen bygger hovedsageligt på en række workshops og samtaler med fire socialpædagoger fra Randers Kommune og fem fra Herning Kommune. Samtalerne er foretaget løbende, i takt med at socialpædagogerne har udviklet flere apps og er blevet mere fortrolige med tilgangen. I tillæg hertil er der foretaget interview med fire borgere, to fra hver kommune, som har været med til at udvikle egne personlige apps.

Erfaringerne fra pilotprojektet viser overordnet, at digital støtte kan skabe værdi for borgere med udviklingshæmning. Nogle borgere udtrykker stor stolthed over at have deltaget i udviklingen af egne personlige apps, samt at kunne benytte disse til at løse opgaver på egen hånd. Ligeledes giver det mening for socialpædagoger, der bl.a. beskriver metoden som et godt pædagogisk redskab.

Med den eksisterende teknologi er arbejdsgangen dog lang og besværlig, hvorfor det kræver relativt mange ressourcer at gøre brug af metoden. Samtidigt viser erfaringerne fra pilotprojektet, at ikke alle borgere nødvendigvis er interesserede i den digitale støtte, og at en række forhold i den forbindelse er vigtige at tage højde for. Erfaringerne har givet anledning til udformningen af følgende fire anbefalinger for, hvordan man bedst arbejder med digital støtte i socialpædagogisk praksis:

- 1. Inddrag borgeren og vær opmærksom på borgerens motivation
- 2. Tilpas støtten den enkelte borger og foretag løbende nødvendige justeringer
- 3. Benyt et simpelt redskab som medarbejdere er sikre i at anvende
- 4. Anvend pålidelig teknologi

Skaber digital støtte værdi?

Erfaringen fra pilotprojektet er, at digital støtte kan skabe værdi for borgere, og at det kan give mening for socialpædagoger at anvende metoden. I dette afsnit præsenteres en række konkrete eksempler på, hvordan individuelt tilrettelagte apps kan skabe værdi for borgere ved at guide dem til løsningen af forskellige opgaver. For at tydeliggøre hvad den digitale støtte indebærer, er det relevant at illustrere, hvordan et redskab kan se ud. I det følgende uddybes det endvidere, hvorledes socialpædagoger oplever at selve arbejdsmåden er meningsfuld. Samtidig er dog er en vis skepsis forbundet med anvendelsen af den specifikke teknologi.

Borgeres perspektiver

En borger ved navn Birthe har fået en app, som viser, hvordan hun bager boller¹. Birthe kan godt lide at bage, men kan bl.a. have svært ved at vurdere, hvor meget to deciliter er. Det gør det vanskeligt for hende at følge opskriften bag på pakken med bage-blandingen, og hun må derfor ofte spørge en pædagog på bofællesskabet til råds. I samarbejde med en pædagog har Birthe derfor lavet en app, som viser hende, hvordan man gør. Birthe er selv med på mange af de billeder, som pædagogen i app-generatoren har sammensat til hendes personlige app.

Screenshots fra udvalgte trin i Birthes app:



Find skål, dl-mål, ske og saks frem.

Klip posen op.

- skål
- ske
- dl-mål
- saks

Previous

Next



Læg et rent viskestykke over skålen, og stil dejen til hævnig i 25 minutter.

Previous

Next



Husk at rydde op

Skål og ske skrubbes af i koldt vand og vaskes bagefter op i varmt vand sammen med de andre redskaber.

Previous

Next

Som en flittig bruger af andre apps og computerspil er Birthe ikke imponeret af teknologien. Dette er et forhold, som flere borgere giver udtryk for og som uddybes nærmere i afsnittet vedrørende anbefalinger. Birthe kan dog godt lide tanken bag. Hun fremhæver eksempelvis, at appen kan give hende mulighed for at bage boller om aftenen, når der ikke er pædagoger i bofællesskabet. Ligeledes udtrykker hun et ønske om endnu en app, der kan vise hende, hvordan hun laver en ostelagkage. Pædagogen fortæller, at Birthe sammen med en anden borger, Benjamin, har lavet boller ved hjælp af appen en eftermiddag, hvor pædagogen har været på kursus.

Benjamin er modsat Birthe knapt så begejstret for idéen om at anvende apps som et hjælperedskab. En pædagog har lavet en app til ham, som illustrerer hvordan han vasker tøj. Benjamin er af den opfattelse, at han, allerede uden en app, kan dette. Derudover har han piktogrammer på inder-siden af en skabslåge, som han kan se på, hvis han kommer i tvivl.

En borger, Esben, har fået en app, der viser, hvordan han stryger skjorter. Esbens pædagog har vejledt ham i dette i mange år, og et af problemerne er, at han, fordi han sjældent stryger, glemmer

¹ Birthe er ikke borgerens rigtige navn. Alle borgere, som har medvirket i projektet ved at udvikle og anvende apps samt deltage i interviews, er anonymiserede i denne erfaringsopsamling.

fremgangsmåden i mellemtiden. Særligt har han svært ved at få startet op på strygningen, fordi han er i tvivl om, hvordan skjorterne skal vendes.

Screenshots fra udvalgte trin i Esbens app:



Start med den ene side med knapper



Esben har med et smil på læben givet udtryk for, at når han nu flytter til en anden kommune inden længe, så kan han da i hvert fald sige, at pædagogen har lært ham at stryge skjorter.

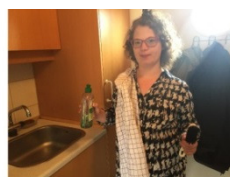
Ligesom Esben og Birthe er en tredje borger, Nanna, begejstret for at bruge sin personlige app som et hjælpeværktøj. Nanna er entusiastisk omkring at bruge en app, hvilket hun synes er sjovere end de papirskemaer, som hun før anvendte. Derudover synes hun, at det er sjovt at deltage i planlægningen og være med på billederne i appen. Appen guider hende i, hvilke opgaver hun skal klare på sin hjemmedag. Den hjælper med at skabe struktur og giver hende et overblik over, hvad der skal gøres i lejligheden, hvilket ellers kan være svært for Nanna at huske.

"Jeg synes den er god, for så kan jeg bedre overskue, hvad det er jeg skal." (Nanna)

Screenshots fra udvalgte trin i Nannas app:



- Wc rens i toilettet
- Brug wc børsten
- tør toiletrættet og toilet kanten af
- Smid kluden til vask



- Ta' opvasken :-)



- Tøm skraldespand i køkkenet
- Tøm skraldespand på badeværelse



Nanna kan godt lide tjekboksene, så hun kan se, hvad hun mangler at gøre. Appen giver hende ifølge pædagogen en fornemmelse af at være mere selvstændig og sørger for, at hun får gjort tingene i den rigtige rækkefølge. Når hun tidligere blev i tvivl om noget, der skulle gøres hjemmedagen, ventede hun, til pædagogen kom. Nu har hun allerede brugt appen til at løse opgaverne på sin hjemmedag, inden pædagogen kommer. Nanna fortæller, at billederne til hendes næste app allerede er taget, og at hun derudover har snakket med pædagogen om en app, som skal vise, hvad hun skal gøre på sit arbejde.

Det er imidlertid ikke alle borgere, som bruger deres apps. En borger, Kristian, har fået en app, der viser, hvordan gør badeværelset rent. Kristian giver udtryk for, at apps er for "pattebørn", og at han allerede kan gøre rent på badeværelset uden hjælp. Kasper er ligeledes ikke særligt interesseret i at bruge apps. Han kan bedre lide lister og papirskemaer, som han kan hænge op. Tidligere havde han en app, som viste ham, hvordan man vasker op, men den har han nu slettet. I stedet har han en app, som viser, hvordan han laver kaffe, og en app der viser, at han skal huske morgenmad. Imidlertid bruger han ikke appsene. Om morgenen er han for træt til at tage appen frem, og kaffen kan han allerede lave uden vejledningen på appen. Dog nævner han, at en app muligvis kunne hjælpe ham med at finde rundt i e-boks, fordi billeder her kunne være en hjælp.

Opsamlende er nogle borgere altså begejstrede for at deltage i udviklingen apps og oplever samtidig en stolthed forbundet med i højere grad at kunne løse nogle opgaver på egen hånd. Samtidig er andre mere skeptiske. Flere af de borgere som er skeptiske, henviser til, at de ikke har behov for hjælp for at udføre de pågældende opgaver, hvilket medarbejdere dog ikke altid er helt enige i.

Medarbejderes perspektiver

Generelt giver medarbejdere udtryk for, at de ser et potentiale i at arbejde med denne form for digital støtte. De individuelt tilrettelagte apps beskrives af nogle som et pædagogisk godt redskab og flere fortæller om deres planer om at udvikle nye apps efter pilotprojektets afslutning. Endvidere påpeger nogle, at metoden kan anvendes i forbindelse med arbejdet med de mål, som borgere laver sammen med sagsbehandlere, og/eller i forbindelse med ADL-træning.

En stor del af det potentiale, som pædagogerne ser i indsatsen, er relateret til, at borgere med værktøjet vil kunne løse flere opgaver på egen hånd. Pædagogerne fra Herning arbejder med unge med kognitive funktionsnedsættelser, og her er metoden blevet fremhævet som en måde, hvorpå de unge kan opnå øget selvhjulpethed og selvstændighed. De unge er på vej mod et liv i egen lejlighed, og her er de individuelt tilrettelagte apps værktøjer, som de kan få med. Eftersom målgruppen netop er unge mennesker, foreslår en pædagog, at bofællesskabet slår sig op på denne tilgang, således at det i fremtiden fremgår som én af de måder, hvorpå man kan tilbyde at hjælpe borgere.

Også for pædagogerne selv kan der være fordele ved at arbejde med digital støtte. I forlængelse af eksemplerne i ovenstående afsnit uddyber pædagogen, som har lavet Nannas app, at noget af det gode ved denne tilgang er, at hun slipper for 'fejlfinder-rollen'. Ved dette forstås at hun ikke på samme måde behøver at gennemgå, hvorvidt Nanna har klaret alle opgaverne på hjemmedagen, og på kritisk vis forholde sig til om der eksempelvis er støvsuget, før der er tørret støv af.

Ikke alle pædagoger har fra projektets start været trygge ved at anvende digitale løsninger. Nogle er blevet mere fortrolige med at arbejde i app-generatoren undervejs i pilotprojektet, mens andre giver udtryk for at have sværere ved at bruge teknologien og skal "*lige i gang*". Selv de pædagoger, som oplever udfordringer af denne karakter, er dog positivt stemte overfor fortsat at udvikle individuelt tilrettelagte apps. Det fremhæves at eftersom det er de medier, som de unge særligt bruger,

og eftersom man har indtryk af, at det er den vej udviklingen går, så er det nødvendigt, at pædagerne lærer at arbejde digitalt.

Selvom således både medarbejdere og ledere ser et stort potentiale i at anvende tilgangen, oplever de imidlertid, ligesom borgerne, at den konkrete teknologi skaber problemer.

"Jeg tænker da, at det er et godt pædagogisk redskab fremadrettet, men det vi er udfordret vildt af, det er teknikken." (Socialpædagog, Herning Kommune)

Baggrunden for denne skepsis relaterer sig dels til pålideligheden af teknologien, hvilket uddybes under afsnittet omhandlende anbefalinger, og dels til antallet af arbejdsgange, som er nødvendige. Med andre ord medfører den konkrete teknologi, at det kræver mere, end det nødvendigvis behøver at arbejde med digital støtte, hvilket er et centralt omdrejningspunkt i det følgende afsnit.

Hvad kræver det at arbejde med digital støtte?

Foruden undersøgelsen af hvorvidt digital støtte potentielt kan skabe værdi, har der i pilotprojektet været fokus på, hvor meget det kræver at arbejde med metoden. Med andre ord er der set på, hvor mange ressourcer, i form af eksempelvis medarbejdertid, it-support og udstyr, der er nødvendige. Her er særligt den tid, som det tager medarbejdere at udvikle apps, væsentlig at fremhæve. Både socialpædagoger og ledere har nævnt, at det tager lang tid at udvikle individuelt tilrettelagte apps.

"En udfordring kan være tidsforbruget. For når vi kommer ud til en borger, som måske kun har én kontakt eller to kontakter om måneden, hvor de skal lære, så skal vi finde ud af, hvordan vi gør det rent tidsmæssigt." (Leder, Randers Kommune)

Tekniske udfordringer samt lange arbejdsgange forlænger den tid, som det tager at udvikle apps. Når udviklingen af en app derfor kan komme til at foregå over flere besøg hos borgeren, strækker forløbet sig således også hurtigt over en længere periode.

Et forhold der særligt synes at forlænge processen er, at app-generatoren kun med sikkerhed fungerer på computere. Resultatet er, at socialpædagoger må tage billeder sammen med borgere og efterfølgende overføre disse til en computer. Eftersom computere udfases på afdelingen i Herning Kommune udgør dette et praktisk problem for anvendelsen af metoden. Samtidigt er det medvirkende til, at det er vanskeligere at udvikle apps på et enkelt besøg hos borgeren, og dermed have en app klar til brug inden socialpædagogen går ud ad døren.

Det er imidlertid også vigtigt at nævne, at ikke alle socialpædagoger i pilotprojektet oplever, at det tager lang tid at udvikle apps. Nogle giver udtryk for, at en app hurtigt kan sammensættes. Tages billederne mens borgeren løser en given opgave under et sædvanligt besøg, kan nogle pædagoger sammensætte disse i app-generatoren på 20 minutter, hvor andre nærmere bruger fem timer på at udvikle en app. Uanset hvor lang tid pædagoger bruger på at udvikle apps, er der bred enighed om, at det er nødvendigt, at apps kan udvikles og sammensættes på et enkelt besøg hos en borger, hvis ikke de tidsmæssige omkostninger forbundet med at udvikle apps skal overstige de tidsmæssige gevinster forbundet med borgernes forhåbentligt øgede selvstændighed.

En væsentlig bemærkning i denne sammenhæng er endvidere, at udviklingen af andre pædagogiske værktøjer, såsom piktogrammer, også tager tid. Det betyder, at det centrale spørgsmål måske snarere er, ikke bare hvor meget tid det kræver at arbejde med digital støtte, men hvor meget tid det kræver at arbejde med digital støtte, sammenlignet med hvor meget tid det kræver at arbejde med de alternative værktøjer, som metoden potentielt kan erstatte.

Derudover har arbejdet med digital støtte i varierende grad krævet, at medarbejdere har kunnet trække på IT-support, når udfordringer er opstået. Det at kunne ringe for at spørge om hjælp i dét øjeblik et problem opstår, eksempelvis ude ved borgeren, fremhæves som en klar fordel. Straks-assistance har medført, at problemer hurtigt har kunnet løses, og at borgere ikke har behøvet at vente til deres næste besøg af bostøtten én eller to uger efter for at få en løsning på problemet.

En pædagog har ønsket at have IT-hjælp 'tættere på'. Det kan være svært at forklare, hvad der ikke fungerer over telefonen, og derfor kunne det være lettere, hvis der var mulighed for at mødes. Dette er muligvis en del af forklaringen på, at nogle pædagoger i lav grad har benyttet sig af muligheden for IT-support. En pædagog fortæller, at de i lav grad har gjort brug af muligheden for IT-support, både fordi de har kunnet løse nogle af problemerne internt i medarbejdergruppen, og fordi de resterende problemer har skyldtes softwaren, hvorfor IT-support ikke ville have afhjulpet dem.

For at kunne anvende metoden kræves det derudover, naturligvis, at de pågældende borgere har adgang til en tablet eller smartphone. Dette udelukker ifølge pædagogerne desværre nogle borgere, som ellers kunne have gavn af tilgangen. Imidlertid kan der argumenteres for, at metoden i det mindste er tilgængelig for flere borgere end andre applikationer. Flere lignende apps på markedet skal borgere enten betale for eller visiteres til, og eftersom dette er en gratisløsning, har flere mulighed for at gøre brug af den.

Opsamlende er erfaringen fra pilotprojektet, at det med den eksisterende teknologi umiddelbart er for ressourcekrævende at anvende denne form for digital støtte.

"Som appen er nu, så tænker jeg ikke, at det fungerer. Idéen er god, tanken, alle de her ting, men med de tekniske problemer der er, så duer den ikke. Så enten så skal de ting rettes eller også skal der laves en ny en... konceptet er godt." (Leder, Herning Kommune)

Det væsentligste er, at teknologien muliggør, at der relativt hurtigt kan udvikles en individuelt tilrettelagt app, mens socialpædagogerne er ude ved borgerne. Er det tilfældet, øger metoden ikke omkostningerne ved støtten, men alene borgernes selvstændighed. Som antydnet i citatet ovenfor er det samtidig vigtigt at de tekniske problemer, som er forbundet med den nuværende teknologi, elimineres. Vigtigheden af disse forhold underbygges yderligere i det følgende.

Anbefalinger

Således er erfaringen fra pilotprojektet, at det kan skabe værdi for nogle borgere at anvende digital støtte, og at det samtidigt kan give mening for socialpædagoger at arbejde på denne måde. Endvidere er forventningen efter dette forløb, at det kan lade sig gøre at øge borgernes selvstændighed, uden at det øger omkostningerne forbundet med støtten, såfremt teknologien udformes hensigtsmæssigt. På den baggrund er det relevant at fremsætte en række anbefalinger for *hvordan* der bedst arbejdes med digital støtte i socialpædagogisk praksis. De følgende fire anbefalinger udspringer af den viden, som socialpædagogerne i pilotprojektet har opnået om tilgangen.

1. Inddrag borgeren og vær opmærksom på borgerens motivation

Først og fremmest er det vigtigt at inddrage borgeren ved at spørge, hvorvidt borgeren har lyst til at anvende en individuelt tilrettelagt app. Ønsker borgeren dette, kan det være en god idé også at inddrage borgeren i planlægningen af både hvilken opgave, som appen skal hjælpe borgeren til at løse, og hvordan appen skal se ud (eksempelvis hvilke billeder der skal tages, og om borgeren selv skal være med på billederne) – især hvis borgeren synes, at denne proces er sjov. Målrettes appen løsningen af en opgave som borgeren er stærkt motiveret for at mestre, da er succes alt andet lige

mere sandsynligt. Ligeledes er det mere sandsynligt, at borgeren efterfølgende vil være mere interesseret i at benytte sig af apps til at udføre opgaver på andre områder i borgerens liv.

Som præsenteret tidligere har nogle borgere været meget entusiastiske omkring udviklingen af apps. I pilotprojektet er der imidlertid også opstået situationer, hvor pædagoger har tænkt, at nogle borgere vil kunne drage nytte af metoden, men hvor disse ikke har ønsket at anvende apps, eksempelvis fordi: 1) de mener, at de allerede kan klare de givne opgaver uden hjælp, 2) ikke kan se meningen i at en opgave, såsom rengøring, skal udføres i det hele taget, eller 3) oplever apps som værende "for pattebørn".

I de situationer hvor borgere ikke mener, at de har behov for hjælp, har pædagoger forsøgt at synliggøre, når dette ikke er tilfældet. Flere pædagoger har på forskellig vis gjort borgere opmærksomme på det, når de stiller spørgsmål under udførelsen af de pågældende opgaver. I andre situationer hvor borgere ikke har været motiverede for at arbejde med apps, har mere entusiastiske borgere søgt at overbevise dem om potentialet ved at vise egne apps. For at konkretisere for borgere, hvad der er tale om, har nogle pædagoger ligeledes vist demonstrationer af, hvordan en app kan se ud. Endvidere har en pædagog talt med en borger om, at han selv benytter sig af apps for at udføre nogle opgaver i sit hus korrekt, og at det derfor ikke kun er en løsning "for pattebørn".

Motivation er et centralt socialpædagogisk tema, der er værd at være opmærksom på uanset hvilket værktøj der benyttes i praksis. Derfor er det også i forbindelse med digital støtte vigtigt at være opmærksom på, hvad der motiverer den enkelte borger. Et "Godt gået!" eller en smiley kan tilføjes i en app, eller der kan laves en fast procedure, hvor to borgere samarbejder om først at bage boller, som illustreret i eksemplet med Birthe og Benjamins app, og derefter rengør deres lejligheder. I sidstnævnte tilfælde kommer den digitale støtte til at udgøre en integreret del af en samlet indsats, og er samtidig et værktøj borgere benytter i et fællesskab. Har borgere behov for at få styrket motivationen, er det uanset hvilken tilgang der vælges centralt, at den er tilpasset den enkelte borger.

2. Tilpas støtten den enkelte borger og foretag løbende nødvendige justeringer

Noget af det særlige ved denne form for digital støtte er, at den er individuelt tilrettelagt. Deltagerne i projektet giver udtryk for, at det som borgerne, og især de unge, synes er sjovt, er, at det er deres egne apps. Det er apps, der viser, hvad de skal gøre i deres lejlighed eksempelvis.

Udover at den individuelle tilrettelægning kan virke fremmende for borgernes motivation, er den også med til at gøre den digitale støtte mere virksom. Har borgeren en app, som eksempelvis viser hvordan han/hun vasker tøj, er det vigtigt, at det er billeder af indstillingen af borgerens egen vaskemaskine, som fremgår af billederne. Er det ikke det, kan borgeren let blive i tvivl om, hvilke knapper der skal trykkes på for at vaske tøjet korrekt.

Samtidigt er det forskelligt hvilke informationer og billeder, som de enkelte borgere har behov for at få vist i en app. Af Esbens app om strygning af skjorter fremgår der eksempelvis ikke et billede af hvordan strygejernnet indstilles – det ved han godt. Til gengæld ved han ikke, hvordan skjorten skal vendes, når han starter op, og derfor har pædagogen indsat billeder af dette i appen.

"Det er ikke en brugsvejledning i at stryge skjorter. Det er Esbens brugsvejledning i at stryge skjorter" (IKT-medarbejder, Herning Kommune)

Dette vidner om, at medarbejdernes kendskab til den enkelte borgers behov og udfordringer er afgørende for, at borgeren får præcis den rette vejledning. Som ovenstående citat indikerer, er der ikke tale om generelle brugsvejledninger i hvordan givne opgaver løses, som alle borgere kan anvende, men snarere specifikke guides som socialpædagoger tilpasser hver enkelt borger.

I takt med at borgerne lærer at løse givne opgaver, kan det også være nødvendigt at justere appen ved eksempelvis at fjerne billeder eller tekst, så borgerne ikke mister tålmodigheden med at bladre igennem trin, som de allerede ved, hvordan man løser. Justeringer kan også vise sig at være nødvendige efter, at borgerne første gang har forsøgt at bruge appen:

"Jeg tror det er vigtigt, at man hele tiden går ind og evaluerer på de her apps, og at man ikke bare, når man har lavet en app, tænker, så er den lavet, så er det fint, men at man tager snakken med fx Kristian om, jamen, er det for svært? Eller kan vi bygge noget på eller tage noget af? Sådan hele tiden justere det for at bevare motivationen og for at de kan føle, at de får noget ud af det." (Socialpædagog, Herning kommune)

Her er der tale om en situation, hvor Kristian ikke bruger sin app. Socialpædagogen understreger vigtigheden af at være nysgerrig på, hvorvidt appen kan tilpasses, så han ønsker at bruge den.

Også i situationer hvor borgere med succes har anvendt apps, kan der være grund til justeringer. En socialpædagog fortæller om, hvordan Birthe og Benjamin bagte boller ved hjælp af appen illustreret tidligere, en eftermiddag hun var på kursus. Bollerne endte med at være lettere brændte, fordi det alene af appen fremgik, at ovnen skulle stilles på 200 grader, og ikke at den ikke skulle være indstillet på varmlufts-funktionen.

3. Benyt et simpelt redskab som medarbejdere er sikre i at anvende

Det vigtigste krav til teknologien er, at den er så simpel og let at anvende, at socialpædagoger relativt hurtigt kan lave en app under et besøg hos en borger. I forlængelse af afsnittet omhandlende hvad det kræver at arbejde med digital støtte, er det således vigtigt, at teknologien muliggør, at tidsforbruget kan holdes nede. Dette indebærer som tidligere fremhævet, at apps kan sammensættes direkte på telefoner og iPads.

En af de fordele, som flere fremhæver ved Count me in² app-generatoren, er, at den er meget simpel og let tilgængelig. En pædagog udtaler, at den er så simpel, at alle vil kunne bruge den. Samtidigt italesætter både borgere og pædagoger imidlertid også ønsker om flere features i app-generatoren. Det er bl.a. ønsker om, at den skal kunne forbinde til kalenderen og aktivere påmindelser, at det skal være muligt at give tilbagemeldinger gennem appen, og at det skal være muligt for pædagoger at se, hvornår borgeren gennemgår de enkelte trin i appen. Ligeledes er det et stort ønske, at billederne i appen bliver større, dvs. kommer til at fylde en større del af skærbilledet. Der er dog generel enighed om, at en tilføjelse af disse 'ekstra features' ikke må ske på bekostning af simpliciteten. Det er simpliciteten, der gør, at alle pædagoger vil kunne anvende værktøjet og det relativt hurtigt.

Uanset hvor simpel app-generatoren er, kan det give god mening at der indledningsvist investeres tid i, at socialpædagoger gør sig fortrolige med værktøjet. Flere socialpædagoger fremhæver, at det tekniske skal fungere, når de kommer ud til borgerne, og at pædagogerne skal fremstå sikre. Ellers bliver borgerne også usikre, mister tålmodigheden og ønsker ikke den digitale støtte. Sådanne udfordringer kan delvist imødekommes med træning i brugen af værktøjet, men det er ligeledes vigtigt, at den anvendte teknologi er pålidelig.

4. Anvend pålidelig teknologi

En central erfaring fra pilotprojektet er, at det er vigtigt, at den anvendte teknologi er pålidelig. I forløbet er der opstået en række tekniske udfordringer, og det er ikke alle, som det har været muligt at løse. Der har eksempelvis været situationer, hvor pædagoger ikke har kunnet dele en app med en borger, hvor apps ikke har kunnet åbnes fra en borgers telefon, og hvor billeder forsvinder.

Dette har naturligt ført til frustration hos medarbejdere, som har brugt tid og energi på at udvikle apps, men også hos borgere, som har mistet tålmodigheden med denne form for digitale støtte. Birthe, som har fået en app, der guider hende i at bage boller, fortæller, at det ville være helt perfekt, *hvis bare den virkede*. Når hun åbner appen, lukker den nogle gange af sig selv, og indledningsvist var der også problemer med, at få appen til at virke på hendes iPad. Igen er det imidlertid vigtigt at gøre opmærksom på, at det ikke er alle borgere, som har oplevet tekniske problemer med appen.

Uanset hvor pålidelig teknologien er, kan der dog formentlig altid opstå tekniske problemer. Her er det en god idé, som flere har gjort i forløbet, at socialpædagoger først tester appen fra borgerens telefon. Dette kan modvirke at borgeren afviser værktøjet, hvis ikke det fungerer fra starten.

Konkluderende bemærkninger

Opsummerende anses det for at være uholdbart at anvende den specifikke teknologi som har været anvendt i pilotprojektet fremover. Dette skyldes dels de tekniske problemer som teknologien er behæftet med, og dels at app-generatoren ikke med sikkerhed kan anvendes på telefoner og tablets, hvorfor der tilføjes en ekstra arbejdsgang ved overførsel af materiale til en computer. Dog er der stor opbakning til konceptet bag denne form for digital støtte. Individuelt tilrettelagte apps kan skabe værdi for nogle borgere, og socialpædagoger kan se behovet for, samt meningen med, at arbejde på denne måde. Konklusionen på dette er, at der med fordel kan udvikles en teknologi efter samme model som den eksisterende, men som både er simpel, brugervenlig og pålidelig.

Derudover må det konkluderes, at der er behov for yderligere viden om metodens virkning. I pilotprojektet er det undersøgt, hvorvidt det tyder på, at metoden er gangbar, og denne erfaringsopsamling bidrager således alene med nogle indledende indikationer metodens virkning. Helt konkret må der gennemføres en undersøgelse af, hvorvidt denne teknologi reelt øger borgernes selvhjulpethed og livkvalitet. Samtidig er der behov for at opnå større klarhed om, hvorvidt anvendelsen af metoden reducerer ressourceforbruget pr. borger.