

Slutrapport GO-DigIT

ESF-projekt i Göteborgs Stad 2019-2021

2021-11-17

Författare:

Christina Thorén, *projektledare*

Sandra Tidefors, *processledare*

Anne Belfrage, Linnea Schölander, Emma Wissö, *utbildningsledare*



Sammanfattning

Projekt GO-DigIT har arbetat för att höja den digitala kompetensen och stärka det digitala självförtroendet hos medarbetarna på socialförvaltningarna i Göteborgs Stad. Över 30 000 utbildningstimmar har producerats under projektet. Fokus i många av utbildningarna har varit att lyfta digitalisering som en fråga utifrån brukarnas rättigheter för att skapa engagemang och en ökad förståelse för digitaliseringens möjligheter

En av lärdomarna har varit att det finns en digital skam hos många, en känsla av att tro att ”alla andra kan - men inte jag” som kan skapa skamkänslor och rädslor för att göra fel vilket kan leda till undvikande av digitala verktyg. Tillsammans med engagerade DigITs (lokala projektledare) och IT-ambassadörer (lokala utbildare) har projektet med hjälp av metoden train-the-trainer skapat goda förutsättningar för ett prestigelöst lärande, där den digitala skammen minskat.

Om projektet

Projektet GO-DigIT bedrevs mellan 2019-04-01 och 2021-08-31 som ett ESF-projekt. Go-DigIT har varit en gemensam utbildningssatsning i Göteborgs Stad och har drivits av förvaltningen Intraservice, tillsammans med äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen, förvaltningen för funktionsstöd samt socialförvaltningarna Nordost, Sydväst, Centrum och Hisingen. Projektet var organiserat med en central styrgrupp, en central projektledning, en projektgrupp bestående av projektledningen och DigITs (lokala projektledare) samt mer än 300 IT-ambassadörer (lokala utbildare).

Kommunala verksamheter står inför stora organisatoriska utmaningar i Sverige då den demografiska utvecklingen medför att andelen äldre blir fler och andelen i arbetsför ålder färre. Digitala lösningar kan bidra till att minska kostnader, kan effektivisera arbetet och bidra till ett mer hållbart arbetsliv. Digitala lösningar gör det också möjligt för brukare att nyttja teknik för välbefinnande, tillgodose rättigheter och delta i demokratin. Det ställs därför krav på ny kompetens och nya arbetssätt i takt med ökade krav från brukare och ökad digitalisering i stort.

För att bidra till att klara det kommunala uppdraget, nu och i framtiden, har projektet GO-DigITs övergripande syfte varit att höja den digitala kompetensen bland chefer och medarbetare i stadens vård-och omsorgsverksamheter. Projektet syftade även till att, på längre sikt, stärka medarbetarnas ställning på arbetsmarknaden och på arbetsplatsen genom att skapa digital trygghet och ökad kompetens i hanteringen av digitala verktyg.

Utbildningar efter behov

GO-DigIT involverade tidigt berörda förvaltningar genom en grundlig och omfattande behovsinventering för att fånga upp verksamheternas behov och förutsättningar. Efter analys gjordes en prioritering av vilka utbildningar som projektet skulle satsa på och som bedömdes ge bäst effekt.

Behovsinventeringen har utgått från ett lösningsorienterat angreppssätt och visade på att kunskap behöver ökas inom olika yrkesgrupper och på olika nivåer, för att stärka tryggheten i digitala arbetssätt.

Projekt GO-DigIT tog fram ett brett kursutbud med 18 utbildningar och fem webbutbildningar. Verksamheterna valde vilka utbildningar de ville erbjuda sina medarbetare utifrån projektets kursutbud. Några förvaltningar valde att göra en del utbildningar obligatoriska för sina medarbetare. Projektet tog utöver utbildningar i praktisk IT-kunskap även fram utbildningar som möjliggjorde reflektion och öppna samtal om nyttan med digitalisering och kunskap om hur digitalisering kan utveckla arbetsplatser och förändra arbetssätt. I utbildningsmaterialet har GO-DigIT kontinuerligt lyft digitalisering som en fråga utifrån brukarnas rättigheter. Detta har skapat ett engagemang och en ökad förståelse för digitaliseringens möjligheter.

Projektledningen har arbetat agilt och lyhört för att snabbt kunna anpassa utbildningsutbudet, skifta fokus och ställa om utifrån verksamheternas behov. Ett agilt arbetssätt har också varit en förutsättning för att lyckas med projektets mål med kompetensutveckling, då pandemin och en stor omorganisation i Göteborgs Stad påverkade arbetet till stor del.

Train-the-trainer

Som ett led i att göra utbildningsmaterialet tillgängligt och nära verksamheten valde projektet att använda sig av metoden train-the-trainer och kollegialt lärande för att sprida kunskap och utbildningar inom organisationen. DigITsar (lokala projektledare) och IT-ambassadörer (lokala utbildare) utbildades i utbildningsmaterialet och förde sen vidare kunskapen till sina verksamheter. Därmed har behovsbilden kunnat uppdateras och förfinas löpande. Metoden bidrar till att kunskap stannar i verksamheten och tack vare nätverket som train-the-trainer metoden utgjorde skapades även en struktur för återkoppling från verksamheterna.

Digital skam

Att automatiskt utgå från att alla kan, eller fördomar kring medarbetarnas kunskapsnivåer, kan skapa en osäker atmosfär inom organisationen. Det kan byggas förväntningar och krav som kan vara svåra att överkomma, något som projektets utvärderare Sweco kallar för digitaliseringsskam. Att tro att ”alla andra kan - men inte jag” kan skapa skamkänslor och rädslor för att göra fel vilket kan leda till undvikande av digitala verktyg. Train-the-trainer skapar goda förutsättningar för prestigelöst lärande som skapar ett bra klimat för diskussion med fokus på problemlösning. Det kollegiala lärandet sänker trösklarna för att våga ställa frågor, minskar risk för digitaliseringsskam vilket i sin tur ökar förutsättningarna att våga delta och utvecklas på arbetsplatsen och i sin profession.

Uppföljning och utvärdering

Uppföljning och utvärdering har varit en ovärderlig styrhjälp för att säkerställa att projektet gått i linje med de uppsatta målen samt för att skapa största möjliga nytta för verksamheterna som vi är till för. Kontinuerlig uppföljning och utvärdering med projektets olika parter har även varit centrala delar redan från starten.

Kompetensutveckling och verksamhetsutveckling

GO-DigIT har inte enbart varit ett kompetensutvecklingsprojekt som handlat om kompetensförsörjning inom IT och digitalisering. Digital kompetensutveckling innebär i själva verket också verksamhetsutveckling. Digital kompetens behövs för att öka den nödvändiga digitaliseringen inom vård och omsorg och behöver gå hand i hand med verksamhetsutveckling som kan erbjuda likvärdiga förutsättningar i staden. Genom att se på kompetensutveckling som något som hänger ihop med verksamhetsutveckling kan vi komma framåt med digitaliseringen både strategiskt och praktiskt. Därför är det också viktigt att involvera chefer på ett tidigt stadium. En tydlig förankring redan från start på chefsnivå och att erbjuda utbildningar riktade till chefer får effekt på kunskapshöjande insatser hos medarbetare och ger skjuts åt verksamhetsutveckling. När det finns en tydlig förankring, kännedom om utmaningar samt en förståelse för nyttan med ökad kunskap inom digitalisering – då kan satsningar göras. När detta funnits har DigITs och IT-ambassadörer i projektet fått förutsättningar att utföra sitt uppdrag och effekten av satsningen har blivit ännu tydligare.

Projektets externa utvärderare Sweco menar att GO-DigITs utbildningsmodell med rollerna utbildningsledare, DigITsar och IT-ambassadörer är en kostnadseffektiv utbildningsstruktur som är skalbar och dessutom verksamhetsnära, vilket fångar in behov på ett bra sätt. Sweco bedömer att projektets upplägg är överförbart till andra kommuner och yrkesgrupper. Sammantaget utgör detta goda förutsättningar för implementering.

Jämställdhetsarbete och de horisontella principerna

Projektet har arbetat aktivt med de horisontella principerna i all kommunikation, spridning och påverkansarbete. Att ha ett normkritiskt och tillgänglighetsanpassat förhållningssätt har varit centralt i skapandet av alla utbildningsmoduler.

Den stora majoriteten av de som arbetar inom vård och omsorgssektorn är kvinnor. Forskning visar att vård och omsorgssektorn ligger efter övriga sektorer i samhället när det gäller digitalisering. Därför är det viktigt att stärka denna sektor och göra så att tryggheten att använda digitala verktyg ökar, just för att vård och omsorgssektorn ska kunna göra en förflyttning inom digitalisering och stärka medarbetarens position på arbetsmarknaden. Med syfte att öka tryggheten i digitala arbetssätt har GO-DigIT bidragit till jämställdhetsarbetet och de horisontella principerna i ett större samhällsperspektiv.

Kontaktuppgifter:

Linnea Schölander: linnea.scholander@intraservice.goteborg.se

Anne Belfrage: anne.belfrage@intraservice.goteborg.se

Emma Wissö: emma.wisso@intraservice.goteborg.se

Innehåll

Sammanfattning	2
Projektidé och förväntat resultat.....	6
Projektets resultat, mål och indikatorer	7
Arbetsätt.....	12
Kommunikation, spridning, påverkansarbete.....	16
Uppföljning och utvärdering	19
Användande av resultat	23
Kommentarer och tips	23

Projektidé och förväntat resultat

Att säkerställa en god kommunal service till medborgare tillhör en av samhällets viktigaste uppgifter. Samtidigt står kommunala verksamheter inför stora organisatoriska utmaningar i Sverige då den demografiska utvecklingen medför att andelen äldre blir fler och andelen i arbetsför ålder färre. Samtidigt befinner sig samhället i en pågående digitalisering på flera nivåer. Digitala lösningar kan bidra till att minska kostnader, kan effektivisera arbetet och bidra till ett mer hållbart arbetsliv. Digitala lösningar gör det också möjligt för brukare att nyttja teknik för välbefinnande, tillgodose rättigheter och delta i demokratin. Det ställs därför krav på ny kompetens och nya arbetssätt i takt med ökade krav från brukare och ökad digitalisering i stort.

För att bidra till att klara det kommunala uppdraget, nu och i framtiden, har projektets övergripande syfte varit att höja den digitala kompetensen bland chefer och medarbetare i stadens vård- och omsorgsverksamheter.

Projektet syftade även till att, på längre sikt, stärka medarbetarnas ställning på arbetsmarknaden och på arbetsplatsen genom att skapa digital trygghet och ökad kompetens i hanteringen av digitala verktyg.

Go-DigIT har varit en gemensam utbildningssatsning i Göteborgs Stad och har drivits av förvaltningen Intraservice tillsammans med äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen, förvaltningen för funktionsstöd samt socialförvaltningarna Nordost, Sydväst, Centrum och Hisingen.

GO-DigITs mål

GO-DigITs mål är uppdelade på individnivå, chefsnivå och organisationsnivå.

Mål på individnivå

- 5000 medarbetare har deltagit i utbildningsinsatser
- 65% av deltagarna har ökat sin funktionsrelaterade användning av digitala verktyg
- Samtliga medarbetare inom målgruppen har fått möjlighet att ta del av utbildningarna

Effektmål av individmålen:

medarbetare förstår varför digitalisering är en viktig faktor i deras arbete nu och i framtiden samt har verktyg för fortsatt lärande.

Mål på chefsnivå

- 400 chefer deltagit i utbildningsprogrammet ”att leda digitalisering”
- 65% av cheferna har ökat sin funktionsrelaterade användning av digitala verktyg

Effektmål av chefsmålen:

chefer förstår varför staden fokuserar på digitalisering och ser tydligt hur det kan bidra i deras utvecklingsarbete. Chefer har ett tydligt mål och riktning med digitaliseringen av sin verksamhet. Chefer förstår nyttan med digitalisering och kan se kopplingen mellan behov, nytta och ekonomi.

Mål organisationsnivå

- 70% av verksamheterna som deltar i projektet har minst en IT-ambassadör
- 70% av samtliga chefer och verksamheter i målgruppen har deltagit i projektets utbildningsinsatser
- Utbildningsprogram finns implementerat i introduktionen för nya chefer
- Staden har ett utbildningspaket på temat digitalisering
- Utbildningsmodulerna finns i digital form och är implementerade på stadens utbildningsplattform
- Det digitala utbildningsprogrammet används i introduktionen till nya medarbetare
- Erbjuder 80 medarbetare möjlighet till utbildning i yrkessvenska

Effektmål av organisationsmålen:

fler medarbetare deltar i verksamheternas digitala utvecklingsarbete. Respektive områdes kompetens och resurser för att möta utvecklingen inom digitalisering har säkerställts. Personalen har kompetens och resurser som överensstämmer med krav och förväntningar på arbetet nu och i framtiden. Nya medarbetare får tillgång till ett introduktionsprogram i digitalisering. Övriga verksamheter får ta del av det digitala utbildningspaketet.

Medfinansieringsmål i form av deltagarnas arbetstid var 25 000 timmar.

Projektets resultat, mål och indikatorer

Resultat

För att möta det övergripande målet att höja den digitala kompetensen tog GO-DigIT fram ett brett kursutbud med 18 utbildningar och fem webbutbildningar. Utbildningarna delades upp i två olika typer av utbildningsmoduler; forum digital arbetsplats och praktisk IT-kunskap. Forumsdelen utformades utifrån reflektioner om ett ämne och gav fördjupad kunskap om hur digitalisering kan utveckla arbetsplatser och förändra arbetssätt. Utbildningar inom praktisk IT-kunskap innebar utbildningar med fokus på att lära sig framförallt olika Officeprogram.

Utbildningar i FORUM DIGITAL ARBETSPLATS

- Varför digitalisering?
- Informationssäkerhet
- Välfärdsteknik inom funktionsstöd
- Välfärdsteknik inom äldreomsorg
- Surfplatta i brukarnära arbete

Utbildningar i PRAKTISK IT-KUNSKAP

- Grundläggande IT-kunskap
- Grundläggande IT-kunskap i iphone och ipad
- Hjälptill självhjälp
- Teams för chatt, möten och samarbete
- Onedrive
- Word
- Onenote
- Sharepoint, grund
- Sharepoint, redigering
- Powerpoint
- Outlook (skrivbordsapp)
- Outlook (webbversionen)
- Excel (skrivbordsapp)

De utbildningar som flest medarbetare deltog i var utbildningarna: informationssäkerhet, varför digitalisering, sharepoint, onedrive, onenote, grundläggande IT-kunskap och teams.

Vanligast förekommande utbildningar per förvaltning

FORUM DIGITAL ARBETSPLATS		
Funktionsstöds-förvaltningen	Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen	Social-förvaltningarna
<ul style="list-style-type: none"> • Informationssäkerhet • Varför digitalisering • Välfärdsteknik 	<ul style="list-style-type: none"> • Informationssäkerhet • Surfplatta i brukarnära arbete • Varför digitalisering 	<ul style="list-style-type: none"> • Informationssäkerhet
PRAKTISK IT-KUNSKAP		
Funktionsstöds-förvaltningen	Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen	Social-förvaltningarna
<ul style="list-style-type: none"> • Grundläggande IT-kunskap (dator) • Sharepoint grund • OneDrive 	<ul style="list-style-type: none"> • Sharepoint grund • Teams • Grundläggande IT-kunskap (dator) 	<ul style="list-style-type: none"> • Sharepoint grund • Onenote • Onedrive

Utvärdering av utbildningsmoduler

Efter genomförd utbildning fyllde deltagarna i utvärderingsenkäter och svaren gav uttryck för att de fått nya kunskaper som ledde till förändringar i attityder och arbetssätt. En deltagare uttryckte efter att ha deltagit i en grundkurs i excel att ”-detta kommer hjälpa mig strukturera mitt arbetsflöde bättre och ha bättre förståelse av programmet och dess funktioner”. En annan deltagare upplevde att det i framtiden kommer att vara lättare att samarbeta i dokument och ta del av information efter att ha gått en grundkurs i sharepoint. Ytterligare en annan deltagare uttryckte lättnad över att ha fått hjälp med att lösa många små irritationsmoment som hen dagligen stötte på vid användandet av outlook.

Även de reflektionsbaserade utbildningarna i forum digital arbetsplats gav deltagarna nya kunskaper som ledde till förändringar i attityder och arbetssätt. En deltagare uttryckte efter att ha tagit del av utbildningen Varför digitalisering att det var ”-bra att få en positiv syn på digitalisering samtidigt som det är realistiska diskussioner om hur det kommer se ut”. En annan nämnde att hen fått kunskap att kunna ”-ge svar till mina kollegor som är mer främmande för digitalisering/teknik om varför det behövs”.

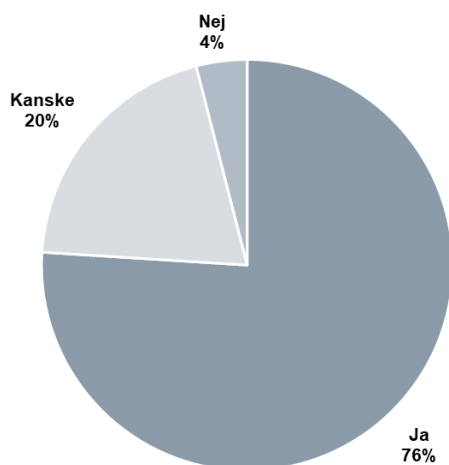
Måluppfyllelse

Projektet har huvudsakligen förhållit sig i linje med projektplanen och har uppnått full måluppfyllelse, med undantag för de mål som gäller chefer i organisationen samt målet att erbjuda utbildningar inom yrkessvenska.

Måluppfyllelse på individnivå

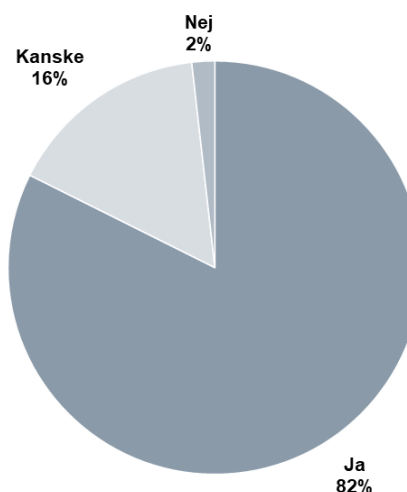
Målet att 5000 medarbetare ska ha deltagit i projektets utbildningsinsatser är uppfyllt då projektet totalt hade 5421 unika deltagare i olika utbildningsinsatser. Av dessa deltagare var 83% kvinnor och 17% män.

Projektet uppskattas ha nått målet att 65% av de som deltagit i projektets utbildningsinsatser har ökat sin funktionsrelaterade användning av digitala verktyg. Uppskattningen bygger på de omfattande enkätsvar som inhämtats från deltagare på utbildningarna under projektets gång. Av de som gått en praktisk IT-kunskapsutbildning svarade 82 % ”ja” på frågan om de känner att de kommer att ha nytta av utbildningen i sitt arbete och 16% svarade ”kanske”. Motsvarande fråga för forumsutbildningarna svarade 76% ”ja” och 20% ”kanske”. Flera menar att de fått verktyg för att bli mer digitala och att de blivit stärkta i sitt digitala självförtroende.



Forum digital arbetsplats:

Känner du att du kommer ha nytta av utbildningen i ditt arbete?



Praktisk IT-kunskap:

Känner du att du kommer ha nytta av utbildningen i ditt arbete?

Måluppfyllelse på chefsnivå

458 chefer deltog i den första träffen i det tilltänkta chefsspåret ”Att leda digitalisering” som anordnades i januari 2020 tillsammans med representanter från RiSE (Sveriges forskningsinstitut). På grund av covid-19 pandemin fick chefsspåret ställas om och till en början var det tänkt att genomföra chefsspåret på distans, men det var svårt att få till ändamålsenliga utbildningar. Projektet erbjöd istället särskilda utbildningstillfällen via teams för chefer samt att några av projektets DigITsar stöttade chefer i att utveckla sin digitala kompetens. Många chefer tog även del av flera av projektets övriga

utbildningsinsatser. Målet att 400 chefer ska delta i utbildningsinsatser särskilt riktat mot chefer om digitalisering anses därmed vara uppnått.

Målet att 65% av cheferna som deltagit i projektets utbildningssatser ökat sin funktionsrelaterade användning av digitala verktyg är svårt att mäta. Utifrån de resultat som utvärderingarna gett så antar vi att flera har ökat sin funktionsrelaterade användning av digitala verktyg då många uppger att de upplever att de kommer att ha nytta av utbildningen i sitt arbete framöver.

Måluppfyllelse på organisationsnivå

Projektet har haft många aktiva IT-ambassadörer som utbildat och inspirerat sina kollegor. Målet var att 70 % av verksamheterna som deltar i projektet skulle ha minst en IT-ambassadör. Det finns i dagsläget ca 340 IT-ambassadörer som representerar flera av de deltagande verksamheterna därför anses målet 70% vara uppnått. Av IT-ambassadörerna har 144 utbildat en eller flera gånger under året. Flera IT-ambassadörer berättar att de genom att ha hållit i utbildningar lärt sig väldigt mycket. De upplever att de förstår möjligheterna med office på webben, att de kommit närmre det digitala/mobila arbetssättet och att de förstår och kan hjälpa kollegor lättare. En del vittnar också om att de blivit mindre rädda för att pröva och testa de digitala verktygen.

Målet att projektets utbildningsmoduler ska finnas i digital form och vara implementerade på stadens utbildningsplattform och att samtliga medarbetare inom målgruppen har fått möjligheten att ta del av de digitala utbildningarna är uppnått. Alla 18 utbildningar är lärarledda och finns i digitalt format och har inom projektet erbjudits till alla medarbetare i målgruppen. Fem av de 18 utbildningarna finns även som webbutbildningar som medarbetare inom målgruppen själva kan ta del av via stadens utbildningsplattform. Övriga utbildningar kommer under hösten 2021 göras tillgängliga för alla medarbetare i Göteborgs Stad via stadens kunskapsportal för Office 365.

Covid-19 pandemin påverkade projektet genom att aktualisera behovet av att utbilda medarbetare i olika digitala verktyg för att möta de utmaningar som pandemin förde med sig. Flera verksamheter ökade utbildningsinsatserna för att möta behovet samtidigt som många andra verksamheter fick ställa in samtliga utbildningsinsatser för att prioritera det omsorgsnära arbetet. Pandemin drev på målet att öka den digitala kompetensen och att få fler att förstå digitaliseringens potential.

Medfinansieringsmålet i form av deltagarnas arbetstid på 25 000 timmar nådde projektet med råge då 30 128 utbildningstimmar genomfördes.

Deltagande på lika villkor

För att säkerställa deltagande på lika villkor för alla, har projektet arbetat aktivt med att ta fram texter och utbildningsmaterial utifrån ett klarspråkperspektiv där texterna ska ha ett enkelt och begripligt uttryck anpassat efter mottagarens behov. Även urval av bilder och filmer har noga valts ut för att vara representativt för alla deltagare oavsett ålder, kön, ursprung, funktionsvariation eller annat. Utöver att utbildningsmaterialet har tillgänglighetsanpassats har projektet även lagt fokus på att digitalisering som begrepp i utbildningarna haft ett brukarperspektiv, där man lyft vilka effekter digitaliseringen i förlängningen kan innebära för brukaren snarare än att poängtera effektivitetssparametrar. Detta perspektiv kan ha bidragit till att främja KASAM (känsla av sammanhang) för

deltagarna och i förlängningen kanske även ökat medvetandet kring betydelsen av digital kompetens hos medarbetare inom vård och omsorg.

Som ett led i att göra utbildningsmaterialet tillgängligt och nära verksamheten valde projektet att använda sig av metoden train-the-trainer och kollegialt lärande för att sprida kunskap och utbildningar inom organisationen. DigITsar (lokala projektledare) och IT-ambassadörer (lokala utbildare) utbildades i utbildningsmaterialet och förde sen vidare kunskapen till sina verksamheter, chefer och kollegor. För att lyckas med detta hade utbildningsmaterialet tydliga steg-för-steg bilder och stödanteckningar för utbildaren samt instruktioner och övningar och tillfällen för reflektion och diskussion. Det finns många fördelar med att en kollega håller utbildningar för sina kollegor istället för att någon extern kommer och håller utbildningen. Till exempel kan det vara lättare att våga ställa en fråga till kollega. Kunskapen och kompetensen som IT-ambassadören har finns kvar i verksamheten även i fortsättningen. Vid framtagandet av utbildningsmaterialet togs det också hänsyn till att det är lättare att lära sig när undervisningen är varierad, till exempel att det finns text att läsa, en fråga att diskutera eller en övning att testa.

Förändringar i projektmål och målgrupp

Projektets syfte har inte ändrats under projektperioden. Men som nämnts ovan gjordes en justering för målgruppen chefer av målet i Chefsspåret ”Att leda digitalisering” som planerades tillsammans med Sveriges forskningsinstitut RiSE. Enligt den ursprungliga planen skulle satsningen bestå av återkommande träffar under projektet för chefer och ledare för att öka engagemang och kunskap om digitalisering. Pandemin påverkade den ursprungliga planeringen och de gemensamma fysiska träffarna för chefer ersattes med digitala workshops och att cheferna deltog i utbildningssatsningar riktade till alla medarbetare istället.

Projektet hade från början ett mål om att erbjuda en utbildning i yrkessvenska. Utbildningen skulle fungera som ett stöd i yrkessvenska för att medarbetare lättare skulle kunna tillgodogöra sig de övriga utbildningarna inom projektet. Några verksamheter var utsedda till testverksamheter men covid-19 orsakade en ökad arbetsbelastning hos dem som medförde att satsningen inte kunde genomföras. Målet med yrkessvenska togs därför bort från GO-DigIT.

Under projektperioden blev det möjligt för fler förvaltningar att ta del av projektets utbildningar då behovet var stort och utbildningsmaterialet var enkelt att förmedla och omsätta i andra verksamheter.

Projektidé - jämställdhet, tillgänglighet samt icke diskriminering.

Projektet riktade sig till stadens vård-och omsorgsverksamheter där största delen anställda är kvinnor. För att minska den digitala klyftan gällande arbetssätt har projektet arbetat för att stärka medarbetarnas ställning på arbetsmarknaden och på arbetsplatsen genom att skapa digital trygghet och ökad kompetens i hanteringen av digitala verktyg. Projektgruppen har säkerställt att det funnits kompetens inom mänskliga rättigheter i projektet samt har granskat och anpassat utbildningsmaterialet.

Arbetsätt

Behovsinventering visade vägen

En behovsinventering gjordes i uppstartsfasen i nära dialog med de medverkande verksamheterna. Utifrån behovsinventeringen gjordes en prioritering av vilka utbildningar som projektet skulle ta fram och sprida. De utbildningar som projektet valde att fokusera på var framförallt grundläggande IT-kunskap, kunskap om Office 365-program och utbildningar som belyser och reflekterar kring nyttan med digitalisering.

Skattning utifrån EU:s digitala kompetensstege

En skattning av medarbetarnas digitala kompetens gjordes i samband med behovsinventeringen. Skattningen gjordes utifrån EU:s digitala kompetensstege som är en 8-gradig skala.

Nivå 1-2

innebär att personen kan utföra enkla uppgifter med viss vägledning, och att personen kan komma ihåg de olika stegen för att kunna upprepa processen vid nästa tillfälle.

Nivå 3-4

kommer personen inte bara ihåg de olika stegen, utan förstår vad hen gör och kan anpassa uppgiften efter egna behov.

Nivå 5-6

innebär att personen har god förståelse för att kunna använda digital teknik, utvärdera och anpassa efter egna behov samt kunna vägleda andra.

Nivå 7-8

innebär avancerad digital kompetens där personen kan lösa komplexa problem, utveckla och programmera, skapa nya sätt och idéer för användandet av digital teknik.

Behovsinventeringen visade att majoriteten av medarbetarna befann sig runt nivå 3–4, men också att den digitala kompetensen varierade bland medarbetarna från nybörjare till vana användare. Målgruppen bestod av fyra olika sektorer, därför behövde utbildningarna utformas utifrån olika behov.

Projektet valde att lägga utbildningsmaterialet på en relativt grundläggande nivå för att möta flest medarbetares kunskapsnivå, även om det innebar att det kanske var för lätt för de med mer avancerad kunskap och kanske lite för svårt för nybörjare på den lägre nivån. För att möta behovet där kunskapen var lägre, erbjöds en utbildning i grundläggande IT-kunskap och att deltagare kunde gå utbildningen flera gånger om det behövdes och verksamheten tillät. I början var IT-ambassadörerna oroliga för att nivån skulle vara alltför grundläggande, men efter att de själva hållit utbildning för sina kollegor återkom de med feedback att projektet hade lyckats hitta rätt nivå.

Projektets mål var att höja den grundläggande digitala kompetensen men eftersom målgruppens kunskapsnivåer varierade, så har GO-DigIT även försökt få med utbildningsmoment som även kunde vara till nytta för den vana användaren. Flera av

utbildningarna fick därför en valfri fördjupningsdel som deltagaren själv kunde ta del av för att fördjupa sina kunskaper.

Utifrån målgruppens varierade behov byggdes en utbildningskatalog med flera olika utbildningar för att passa så många deltagare som möjligt. Projektledningen har följt upp och stämt av med hjälp av utvärderingar och dialog med DigITsar och IT-ambassadörer för att hitta rätt nivå på utbildningarna. Utbildningarna har också uppdaterats kontinuerligt under projektet för att vara så aktuella och behovsnära som möjligt.

Kollegial granskning vid framtagandet av utbildningar

I arbetet med att ta fram och kvalitetssäkra utbildningsmaterialet har kollegial granskning som metod använts, en bra metod för att kvalitetssäkra innehållet. Första steget var att fastställa utbildningarnas form som alla utbildningar skulle följa gällande utseende och tillgänglighet. Nästa steg i kvalitetsgranskningen var den första utav två kollegiala granskningar. Processledaren och de två utbildningsledarna arbetade tätt för att granska modulerna och markera sådant som behövde förtydligas eller förbättras. Efter omarbetningen inföll den andra granskningen, där materialet ännu en gång grundligt analyserades för att nå tillgänglighetskraven. När detta var klart presenterades utbildningen för DigITsarna (lokala projektledare), som gav feedback. Efter dessa omarbetningar var materialet klart att användas av IT-ambassadörerna (lokala utbildare). Denna kvalitetsprocess i flera led har bidragit till att utbildningarna har fått sådant bra omdöme från deltagarna. Innehållet i utbildningarna togs till största del fram av projektledningen. Experter inom olika ämnesområden såsom informationssäkerhet, Office 365 och välfärdsteknik konsulterades under framtagandet av utbildningarna. För att stärka projektgruppens kompetens inom klarspråk deltog alla i projektledningen i stadens utbildning i klarspråk för att utforma utbildningarna så enkelt och begripligt som möjligt.

Verksamhetsnära kompetensstöd

För att uppnå utbildningsmålen har projektet haft verksamhetsnära kompetensstöd i form av Dig-ITsar som ansvarat för det lokala arbetet i förvaltningarna. DigITsarna har haft en betydelsefull och central roll i projektet genom att vara länken mellan projektledningen och IT-ambassadörerna.

DigITsens roll:

- samordna nätverket för de lokala IT-ambassadörerna och vara ett stöd till de lokala IT-ambassadörerna
- fånga upp de behov som finns i verksamheterna och kommunicera detta till projektledningen
- utbilda medarbetare i de framtagna utbildningskoncepten
- inspirera chefer att satsa på digitalisering och att medverka i projektet
- samordna och boka utbildningsinsatser i samråd med enhetschef
- samordna och genomföra uppföljning och utvärdering av de lokala insatserna
- samordna tids- och deltagarredovisning

IT-ambassadörerna utsågs av enheterna. IT-ambassadörer fick utbildning i GO-DigITs utbildningsutbud, och de utbildade därefter sina kollegor. För att bli IT-ambassadör behövdes inga expertkunskaper, men en fördel var om IT-ambassadören var intresserad av att hjälpa och inspirera kollegorna.

IT-ambassadörernas roll:

- utbilda kollegor på arbetsplatsen i olika digitala verktyg med hjälp av GO-DigITs utbildningsmaterial
- inspirera kollegor och visa vilka digitala möjligheter som finns och hur deras verksamheter kan dra nytta av dem
- stödja kollegor i att hantera digitala verktyg och tjänster och visa hur dessa kan vara ett stöd i deras arbete
- delta i nätverksmöten som en del i utvecklingen och föra arbetet framåt mot önskat mål

IT-ambassadörerna har med hjälp av utbildningar och DigITs fått en ökad förståelse kring digitalisering. IT-ambassadörerna har i samband med intervjuer och enkäter uppskattat att deras funktionsrelaterade användning av digitala verktyg har ökat.

Metoden train-the-trainer och kollegialt lärande i kombination med utbildningarnas innehåll bidrog till att utbildningssatsningarna gjorde skillnad i medarbetarens trygghetskänsla vid användandet av olika digitala verktyg. En framgångsfaktor med train-the-trainermetoden är att kompetensen fortsatt finns kvar nära verksamheten och det är lätt för medarbetarna att fortsatt kunna ställa frågor och få hjälp med repetition. Deltagare har uttryckt att det känts tryggt att det var en kollega som höll i utbildningen och att de då vågade fråga alla typer av frågor. Många IT-ambassadörer och andra utbildare i projektet har också gett uttryck för att utbildningstillfällena har varit ett gemensamt lärande där känslan av att ”vi gör detta tillsammans” har genomsyrat tillfällena. I utvärderingar av projektet har metoden Train the trainer och kollegialt lärande uppfattats som mycket positiv bland medarbetare och chefer. IT-ambassadörer är en roll som flera verksamheter planerar att fortsätta med i sina verksamheter.

Agilt arbetssätt och stöd till verksamheter

Projektledningen har arbetat agilt för att snabbt kunna skifta fokus och ställa om vid behov. Projektledningen har prioriterat att vara tillgänglig för att ge stöd och möta de behov som funnits bland DigITsar, IT-ambassadörer och chefer. Ett agilt arbetssätt har också varit en förutsättning för att lyckas med projektets mål med kompetensutveckling, då pandemin och en stor omorganisation i Göteborgs Stad påverkade arbetet till stor del. Projektet behövde justera och anpassa upplägg kontinuerligt då behovet att genomföra utbildningstillfällen digitalt uppstod till följd av pandemin. Projektet tog fram en utbildning i att hålla webbmöten. Projektet tog även fram ett material med inspiration kring sociala aktiviteter som kan genomföras med hjälp av en surfplatta.

Utöver att erbjuda ett brett utbildningsmaterial har projektet, dels genom projektledningen, dels genom DigITsar och IT-ambassadörer, även stöttat och hjälpt verksamheter att hantera digitala verktyg. Det har till exempel handlat om att hjälpa en ledningsgrupp strukturera en onenote för mötesprotokoll med mera, eller att hjälpa en enhet med att komma igång med att arbeta med team i teams och få hjälp med dokumenthanteringen i en sharepoint. Några verksamheter använder delar av utbildningsmaterialet i samband med introduktion för nyanställda. Detta arbetssätt har också bidragit till att ge nya kunskaper som har lett till förändrade riktlinjer och arbetssätt.

Samverkan styrgrupp, projektledning samt DigITs

Styrgruppen för projektet har haft regelbundna träffar och består av representanter från äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen och förvaltningen för funktionsstöd. Flera av medlemmarna i styrgruppen har bytts ut under projektet i samband med omorganisation inom staden. Styrgruppen var som mest aktiv under uppstart- och implementeringsfasen.

Projektledningen har haft veckomöten varje vecka för bland annat planering och uppföljning av arbetet.

DigITsar och projektledningen har träffats kontinuerligt under projektet, i början var träffarna veckovis, därefter varannan vecka och i det senare skedet en gång i månaden. På dessa möten formulerades gemensamma mål och arbetsätt. Delar av utbildningsmaterialet arbetades fram och färdigt utbildningsmaterial gicks igenom.

IT-ambassadörsträffar

Projektledningen har under projektet anordnat åtta IT-ambassadörsträffar för alla IT-ambassadörer inom projektet med teman såsom digitalisering, välfärdsteknik, förändrat arbetsätt, pedagogik och presentationsteknik. Dessa träffar har syftat till att ge en gemensam bild av uppdraget för IT-ambassadörerna, att inspirera och ge fördjupad kunskap inom olika ämnen och en chans till nätverkande. Två IT-ambassadörsträffar genomfördes innan pandemin påverkade möjligheten att träffas och de fysiska träffarna ersattes med digitala IT-ambassadörsträffar. Utöver träffarna sändes även digitala nyhetsbrev ut till alla IT-ambassadörer. DigITsar anordnade i sin tur lokala IT-ambassadörsträffar. De lokala IT-ambassadörsträffarna innehöll utbildning i utbildningsmoduler, instruktioner kring administration och stöttande i rollen som IT-ambassadör.

Pandemin påverkade upplägget

Pandemin slog till med full kraft i början av mars 2020, vilket var precis i uppstarten för verksamheterna att komma i gång med sina utbildningstillfällen. Projektet genomförde ett första stormöte för de 400 chefer som ingick i målgruppen, två IT-ambassadörsträffar samt utbildade IT-ambassadörerna i de första framtagna modulerna, innan fysiska samlingar stoppades. Flera av verksamheterna, speciellt inom äldreomsorgen, tvingades pausa sin medverkan i projektet. Vissa aktiviteter inom projektets avstannade, men projektledningen fortsatte att producera utbildningar så att de skulle finnas tillgängliga för verksamheterna när de kunde komma i gång att utbilda igen. Att det rådde besöksförbud på samtliga boenden i staden innebar även en svårighet för DigITsarna att upprätthålla kontakten med IT-ambassadörerna, då de inte längre kunde besöka verksamheterna eller samla IT-ambassadörerna för gemensamma utbildningstillfällen.

Pandemin kan ses som en skjuts framåt för digitaliseringen och synliggjorde behovet av ökad digital kompetens, men det krävdes en agil och lösningsfokuserad inställning från projektet för att kunna ställa om och hitta nya sätt att nå deltagarna.

Kommunikation, spridning, påverkansarbete

Projektet har arbetat med kommunikation och spridning utifrån två strategier: kommunikation och spridning internt inom målgruppen och staden samt utåtriktad kommunikation och spridning till externa intressenter.

Intern kommunikation och spridning

Det har varit en stor utmaning för projektet att nå ut med kommunikation och information till projektets målgrupp, då det har varit fyra olika sektorer med olika behov och intressen i tio olika stadsdelar (som senare blev sex förvaltningar efter stadens omorganisation.)

Det innebär konkret att det är många olika kontaktytor som behöver olika anpassad information, vilket gör att det krävs mycket tid och resurser enbart för att kartlägga alla de som behöver nås av informationen. Den stora personalomsättningen, speciellt gällande chefer på grund av omorganisationen, har också varit en bidragande orsak till svårigheterna med att nå ut med projektet, då projektet ständigt har fått börja om förankringsarbetet när chefer har slutat och nya har börjat.

Ytterligare en faktor som bidragit till att det varit utmanande att nå ut med projektinformation är att i Göteborgs Stad sprids information i en linjestruktur från ledning och ut i organisationen vilket har varit utmanande för projektet när det har handlat om att sprida information.

Trots att projektledning och DigITsar aktivt arbetat med informations-spridning till chefer och verksamheter har information inte alltid nått fram. Detta har medfört att projektets utbud ibland uppfattats som otydligt, och att en del verksamheter inte tagit del av projektets utbildningsmoduler i den grad som ursprungligen var planerat för. Det är inte ett oväntat resultat med tanke på hur stor organisation Göteborgs Stad är. Att det ändå gått så bra för projektet att nå projektmålen och nå så många deltagare är till största del tack vare den insats som DigITsar gjort i sina respektive stadsdelar, samt det arbete IT-ambassadörer har gjort för att sprida informationen till sina verksamheter.

Gällande omorganisationen, den största omorganisationen i Göteborgs Stad på 30 år, innebar även den en stor belastning på verksamheterna, speciellt i form av stor konkurrens om utrymmet att nå ut med information. I vissa lägen blev verksamheter och chefer överhopade med information, vilket kunde göra att projektinformation försvann i bruset. Det var svårt för projektet att konkurrera om tid, uppmärksamhet och prioritering. För att hantera utmaningarna ökades lyhördheten för verksamheternas behov, omprioriteringar gjordes och nya utbildningsmoduler lades till. Till exempel efterfrågade äldreomsorgen tips och inspiration kring surfplattor, eftersom pandemin tvingade flera verksamheter att öka sitt användande av surfplattor för att kunna underlätta kommunikationen mellan anhöriga och brukarna. För att möta detta behov tog projektledningen fram ett material med tips på appar och hemsidor, för att på så sätt kunna stärka brukarnas rätt till att ha en meningsfull tillvaro och få ta del av samhällets kulturutbud. Detta inspirationsmaterial delades även till andra kommuner, främst via deladigitalt.se, vilket fick mycket positiv respons då i princip alla kommuner stod inför samma utmaningar i och med pandemin.

Extern kommunikation och spridning

GO-DigIT har under projekttiden arbetat aktivt med att sprida projektet till externa intressenter, bland annat genom att tillgängliggöra allt utbildningsmaterial på deladigitalt.se, publicera inlägg på linkedin.se och genom samverkansmöten med intressenter från andra ESF-projekt, kommuner samt Sveriges kommuner och regioner (SKR). Projektet var även en del av Göteborgs Stads monter på Kvalitetsmässan 2019 (mässa för utveckling och ökad kvalitet för offentliga sektor).

Det har varit ett stort intresse kring projektet, framför allt över att få ta del av utbildningsmaterial men också att få veta hur projektet har samordnat och lyckats engagera så många IT-ambassadörer. Eftersom alla kommuner står inför samma strukturella och organisatoriska utmaningar med ökat antal brukare och svårigheter att rekrytera och behålla personal finns ett stort intresse av att lära sig av varandra. Den största nyttan av att få ta del av det material projektet tagit fram är att slippa uppfinna hjulet på nytt, enligt de kommuner som tagit del av GO-DigITs utbildningar. Det finns en styrka i att hjälpas åt över kommungränser, speciellt för de mindre kommunerna som saknar tid och resurser för att själva ta fram liknande utbildningar. Även om projektets utbildningar är anpassade för Göteborg Stad har det ändå gått att inspireras av och anpassa materialen för de lokala behoven. Det innebär att GO-DigITs utbildningar inte bara har skapat nytta för Göteborgs Stad, utan även för andra kommuner utspridda över hela Sverige.

Horisontella principerna

Projektet har arbetat aktivt med de horisontella principerna i all kommunikation, spridning och påverkansarbete. Att ha ett normkritiskt och tillgänglighetsanpassat förhållningssätt har varit centralt i skapandet av alla utbildningsmoduler, där alla texter har klarspråkats och bearbetats för att göra informationen så lättbegriplig som möjlig. När det gäller bilder och illustrationer till modulerna har de noggrant valts ut för att representera ett brett perspektiv gällande ålder, hudfärg, livsstil och funktionsvariationer. Projektet valde medvetet att göra informationen lättläst genom att begränsa informationen på varje bild, även om det resulterade i många powerpoint-bilder i varje utbildning. Projektet valde också att inte använda sig av talarmanus, utan den mesta informationen skulle rymmas i utbildningsmaterialets powerpointbilder. Många av bilderna hade dock förtydligande information i anteckningsdelen för att underlätta för utbildaren. Tanken från projektets sida var att genom att inte vara beroende av ett talarmanus skulle det underlätta för de som höll i utbildningen. Detta på grund av erfarenheter från IT-ambassadörerna och verksamheterna, där tillgång till förberedelsetid var varierande. Vissa IT-ambassadörer fick mycket förberedelsetid att öva in utbildningar medan andra knappt fick någon tid. IT-ambassadörernas tillgång till förberedelsetid var upp till varje verksamhet och chef att besluta om. Projektet kunde inte påverka detta faktum även om den kommunikation som gick ut förespråkade att alla IT-ambassadörer skulle få gott om tid att förbereda sig för att känna sig trygga med utbildningsmaterialen.

Ett annat exempel på hur projektet arbetat med tillgänglighet är valet att skapa utbildningsmaterialet i powerpoint. Eftersom alla IT-ambassadörer hade tillgång till powerpoint, kunde krångel undvikas kring olika behörigheter samt problem med andra program som kanske inte skulle vara kompatibla med verksamheternas utrustning.

En annan förklaring till att modulerna skapades i powerpoint var möjligheten att använda powerpointbilderna i offlineläge, vilket underlättade för de IT-ambassadörer och de verksamheter som hade bristande tillgång till wifi. Alla moduler fanns tillgängliga för IT-ambassadörerna i projektets teamskanal, vilket gjorde att IT-ambassadörer och DigITsar ständigt hade tillgång till senast uppdaterad version.

En faktor som påverkade projektet var verksamheternas brist på tillgång till datorer och utbildningslokaler. I vissa stadsdelar fanns det gott om utbildningslokaler och i andra fanns det inga. Några av de datorsalar som var tänkta att användas saknade eluttag varpå datorer inte kunde laddas.

När det blev besöksförbud valde projektet att flytta utbildningarna från fysiska tillfällen till digitala utbildningar via teams. Det ökade tillgängligheten för de som redan var trygga med att hantera datorer, men för vissa medarbetare som kände sig mindre trygga med digitala möten blev utbildningsformen ett hinder. De uttryckte i utvärderingarna att de föredrog fysiska träffar där de kunde få konkret hjälp av utbildaren, vilket var omöjligt i det ansträngda läge som covid-19 medförde. Att det skulle bli svårt att nå medarbetare som var ovana vid digitala möten (med kanske störst behov av utbildning), var en kalkylerad risk som projektet blev tvungen att ta. Tack vare att utbildningarna hölls över teams kunde ändå många i målgruppen få tillgång till utbildningarna och fortsatt kompetenshöjning.

Projektet arbetade även aktivt med att göra webbutbildningarna tillgängliga enligt [lagen \(2018:1937\) om tillgänglighet till offentlig digital service](#). Webbutbildningarna bestod bland annat av ett inspelat samtal med en ämnesexpert, och dessa samtal transkriberades. Genom att ha en transkriberad text försökte projektet tillgodose innehållet i inspelningen för personer med fysiska eller kognitiva funktionsvariationer, såsom hörselnedsättning, lässvårigheter eller koncentrationssvårigheter. Det skapade även möjlighet för medarbetare med begränsade språkkunskaper i svenska, då det är ett bra stöd att både kunna höra och läsa det som sägs. Dock hade projektet kunnat ha transkriberingen i direkt anslutning till det inspelade samtalet, i form av undertexter. Det hade skapat ökad tillgänglighet att få höra och läsa texten samtidigt. Webbutbildningarna kommer att kompletteras med undertexter i direkt anslutning till det inspelade samtalet under hösten 2021, då webbutbildningarna fortsätter att erbjudas även efter projektets slut.

De horisontella principerna har även varit grunden i det påverkansarbete som projektet bedrivit, främst riktat mot verksamheterna. Som i de allra flesta kommuner har det funnits en stor osäkerhet gällande digitalisering och eventuella konsekvenser för verksamheterna. Ordet digitalisering kan skapa rädsla och motstånd om det förknippas med negativa erfarenheter av effektivisering som inneburit nedskärningar.

Många medarbetare har valt att arbeta inom vård och omsorg för att de vill arbeta nära människor, och inte med teknik. Det kan finnas rädsla för robotisering, att vården och omsorgen ska bli avpersonifierad och otillgänglig vid införande av digitala verktyg eller digitala arbetssätt. För att möta eventuell rädsla kring digitalisering tog projektet fram utbildningen ”Varför digitalisering?”. Projektet valde att forma utbildningen med mänskliga rättigheter som ansats, och visa på brukarnas olika rättigheter kopplat till digitalisering. Exempelvis rätten till meningsfull tillvaro, rätten till kulturliv, rätten till självbestämmande samt privatliv och integritet. Genom att lyfta dessa mänskliga rättigheter, som gäller oavsett ålder eller funktionsvariation, ramades digitalisering in till

den personcentrerade omsorgen som utgår från varje enskilds brukares behov, i stället för att verksamheterna måste digitaliseras för att effektiviseras. Att införa välfärdsteknik för att stärka brukarens rättigheter blir således inte ett hinder utan en möjlighet som stärker det brukarnära arbetet.

Uppföljning och utvärdering

Projektet har arbetat med intern och extern uppföljning och utvärdering. Intern uppföljning gjordes bland annat genom behovskartläggning, utvärderingar och uppföljningar med lokala utbildare och lokala projektledare. De externa utvärderarna, Sweco, har under hela projektperioden granskat, utvärderat och genomfört uppföljningar vilket har sammanställts i olika rapporter.

Uppföljning och utvärdering internt av projektet

Behovskartläggning tidigt

Uppföljning och utvärdering har varit centrala delar av projektet redan från starten för att säkerställa att allt projektet gör är i linje med projektmålen samt för att skapa största nytta för verksamheterna vi är till för. Först gjordes som nämnts tidigare en behovskartläggning, för att fånga upp verksamheternas behov och förutsättningar. Resultatet gav projektet vägledning kring riktning och utgjorde ett bra stöd för att motivera vilka utbildningar som verksamheterna kunde ta del av.

Utvärdering efter utbildning

I alla utbildningsmoduler fanns en länk till en utvärderingsenkät i verktyget Forms som deltagarna uppmuntrades att besvara.

Utvärderingsfrågor deltagare

- hur nöjd deltagaren var med utbildningen utifrån en femgradig skala
- om hen kommer ha nytta av utbildningen i sitt arbete
- om ja, i så fall på vilket sätt
- vad var bra med utbildningen
- vad kunde ha varit bättre
- övriga kommentarer till projektledningen.

Dessa enkätsvar följdes dagligen av projektet. En anledning att dagligen följa enkätsvaren var för att fånga upp de synpunkter som kommer från deltagarna. När deltagare tar sig tid att besvara en enkät, då är det också viktigt att mottagaren tar sig tid att läsa. Att ta del av deltagarnas åsikter visade

vilka delar som fungerade bra, till exempel att utbildningarna var på rätt nivå. Enkäterna visade också vad som behövde utvecklas eller bemötas. Exempel på feedback kunde vara att materialet behövde uppdateras för att Microsoft gjort en ny uppdatering av utseendet eller lagt till nya funktioner, vilket gjorde att projektet snabbt kunde återkoppla kring vilka uppdateringar som var planerade.

Enkätsvaren följdes dagligen också för att kunna fungera som återkoppling till de som höll utbildningen. Projektet identifierade tidigt vikten av återkoppling till utbildarna som en del i arbetet i att stärka IT-ambassadörerna och DigITsarna i deras roller. Att få

återkoppling och beröm för sin insats får människor att växa och skapar en positiv känsla, vilket var viktigt för projektet. Genom att skicka de inkomna svaren till den som höll utbildningen tillsammans med beröm från projektledningen för väl utfört arbete, skapades en närhet och tillgänglighet, trots avståndet från projektledning till IT-ambassadörerna och verksamheterna. Projektets ansats var att skapa en gemenskap så att DigITsar och IT-ambassadörer tydligt skulle kunna se sin viktiga roll i projektets mål och resultat.

Uppföljning med IT-ambassadörer - lokala utbildare

IT-ambassadörernas åsikter har även varit ovärderliga i framtagandet av specifika utbildningar, såsom informationssäkerhetsutbildningen. Innan utbildningsmodulen påbörjades skickades en enkät ut till alla IT-ambassadörer där de ombads besvara vad de själva hade för frågor gällande GDPR och informationssäkerhet, vad de trodde att verksamheterna behövde få veta, vilka rädslor som var kopplade till att göra fel utifrån GDPR samt vad de ville att projektet skulle fråga en GDPR-expert. De inkomna svaren analyserades och var grunden till hela modulen, där utgångspunkten var verksamhetsfokus och att besvara det som verksamheterna undrade. Frågorna från IT-ambassadörerna ställdes till stadens GDPR-expert och svaren formade utbildningsmodulen. Utan inputen från IT-ambassadörerna hade projektet haft betydligt svårare att lyckas ringa in en relevant ansats i ett så komplicerat ämne som informationssäkerhet.

När projektet gick in i slutdelen av genomförandefasen fick alla IT-ambassadörer en utvärderingsenkät med följande frågor:

Utvärderingsfrågor IT-ambassadörer

- vilka utbildningar de själva gått
- vilka utbildningar de har hållit för sina kollegor
- vilken utbildning de mest har haft nytta av
- om de lärt sig något nytt
- om de lärt nytt - i så fall vad
- hur det har varit att utbilda sina kollegor
- vad de tyckte om nivån på utbildningsmodulerna
- om det har saknats någon utbildning
- om de upplever att den egna digitala kompetensen har ökat under projektets gång
- om kollegornas digitala kompetens har ökat
- sin upplevda trygghet att använda digitala verktyg innan projektstart och efter projektet,
- om det finns något som hindrar dem från att använda digitala verktyg i sitt arbete
- vad som krävs för att de skulle vilja fortsätta som IT-ambassadörer
- hur stödet från chef, DigIT och projektledning varit under deras tid som IT-ambassadör.

Projektet fick få svar, men alla visade att IT-ambassadörerna ansåg sig ha ökat sin digitala kompetens, att de kände en ökad trygghet att använda digitala verktyg och att även den digitala kompetensen hos kollegor hade höjts under projektiden. IT-ambassadörerna ansåg att utbildningarna varit heltäckande, på rätt nivå och att det har varit ett bra format för att utbilda sina kollegor. Det största hindret i deras arbete som IT-ambassadör har varit att få tid till att utföra sitt uppdrag. Flera IT-ambassadörer vittnar om att de inte har fått avsatt tid för att hålla eller planera för utbildningar, och att chefen inte har förstått uppdraget eller prioriterat det. IT-ambassadörernas analys var att det är viktigt att få med cheferna redan från början i den här typen av utvecklingsprojekt. Utan en övertygad chef är det svårt för IT-ambassadörerna att utföra sitt uppdrag.

Denna analys delas även av DigITsarna, som lyfte fram att det har varit svårt att nå ut till chefer, och att medarbetarnas möjlighet att ta del av utbildningar till stor del har berott på om chefen har sett nytta med utbildningarna eller inte. Detta har påverkat projektresultatet på så sätt att alla i målgruppen inte har fått chansen till kompetenshöjning inom området. Medarbetare som har behov av utbildning, för att stärka sin roll och för att bli mer trygga med att använda digital teknik och som inte får chans till utbildning – de riskerar att uppleva en otrygg arbetsvardag när fler och fler digitala verktyg införs.

Uppföljning med DigITs – de lokala projektledarna

Ytterligare en återkommande uppföljning var de täta avstämningsmötena med DigITsarna. Dels var det regelbundna ”DigITsmöten”, där DigITsarna och projektledningen träffades och bollade aktuella frågor. Förutom dessa träffar hade även projektet kvartalsvis individuella avstämningsmöten, för att följa upp frågor som uppstått, stötta DigITsen i dennes utmaningar samt för att fånga in behov och synpunkter från verksamheterna. Men framför allt för att stärka gemenskapen och skapa ett sammanhang där DigITsen blev sedd, hörd och uppmuntrad.

Projektet hade inte kunnat nå så fantastiskt bra resultat utan DigITsarna och det enorma arbete de utfört i sina stadsdelar och förvaltningar. Det har inte varit ett lätt uppdrag att vara DigIT, där arbetet stundtals varit ensamt och en roll som lätt kan hamna i kläm mellan olika verksamheters viljor. Det har även varit olika förutsättningar för DigITsarna, där vissa har haft lätt tillgång till ledningsgrupper och att nå beslutsfattarna, medan andra inte blivit lika lätt insläppta. Projektet tror att DigITsen befattning ibland haft betydelse vid kommunikation och spridning av projektet i respektive förvaltning. Därför har projektet prioriterat att vara närvarande för DigITsarna i både stora och små frågor.

En av följderna av att vara närvarande och lyhörda för DigITsarnas önskemål var att möta behovet av egen kompetensutveckling, speciellt inom förändringsledning. Projektet konstaterade tidigt att även om det är ett kompetenshöjningsprojekt, så är det egentligen ett förändringsledningsprojekt eftersom det innebär att stötta verksamheterna i ett förändrat arbetssätt. Flera DigITsar önskade att få stöttning i arbetet med att leda andra i förändring, vilket gjorde att projektet tog in managementföretaget Preera för att hålla workshops kring ämnet. Detta var mycket uppskattat, och bidrog med flera verktyg i hur det går att tänka och påverka i förändringsarbetet.

Statistik kring användning

Projektet har haft tillgång till statistisk över användandet av de olika Office 365-programmen. Dessa har använts för att bekräfta läget att användningen av de olika programmen inom vård och omsorgssektorn varit låg jämfört med användandet i andra sektorer.

Uppföljning och utvärdering av extern utvärderare

De externa utvärderarna, Sweco, har konkret bidragit till projektets arbete på flera sätt.

Det är vanligt förekommande att de externa utvärderarna bidrar till analysarbete gällande de horisontella principerna, men eftersom projektet hade en anställd med examen inom mänskliga rättigheter och som ansvarade för arbetet med de horisontella principerna, så var inte det projektets främsta behov. Däremot behövde projektet stöttning i, som tidigare

nämnts, förändringsledning samt arbetet med projektlogiken. Sweco höll i början av genomförandefasen en workshop för projektledningen och DigITsar gällande effektmål och hur det går att arbeta effektivt med hjälp av effektkartläggning.

Sweco har även under hela projektperioden granskat, utvärderat, haft uppföljningar samt intervjuat deltagare, IT-ambassadörer, projektets styrgrupp, DigITsar samt projektledningen, vilket har sammanställts i rapporter. Dessa rapporter har varit en bra grund och bekräftelse på att projektet har rört sig framåt i rätt riktning.

När pandemin slog till och det blev ett faktum att det skulle få en stor påverkan på projektet, anordnade Sweco en bidragsanalys och genomlysning av projektlogiken. Detta för att se vilka effekter, både på kort som lång sikt, pandemin skulle kunna få på projektmålen. Sweco bidrog till att analysera de nya förutsättningarna pandemin innebar, om det fanns risk för målläckage, målgap samt att försöka hitta nya kreativa vägar för att lösa de uppkomna problemen men som ändå var inom ramen för projektets projektlogik.

Sweco skulle under projekttiden genomföra fysiska observationer på plats av verksamheterna och utbildningstillfällena, vilket försvårades av covid-19 pandemin. Eftersom utbildningarna gick från att hållas fysiskt till att hållas digitalt över teams, var det svårt för utvärderarna att vara på plats och observera samt intervjua deltagarna om sina upplevelser. Det gick att genomföra några enstaka på plats-studier, tillsammans med några lärarledda lektioner som DigITsar höll, men det var inte i den utsträckning som det egentligen var planerat för.

Uppföljning och de horisontella principerna

Som tidigare nämnt har projektet arbetat aktivt med de horisontella principerna, och så även när det gäller uppföljning och utvärdering. Att vård och omsorg är en könssegregerad sektor är en extern påverkansfaktor som ligger utom projektets möjlighet att påverka. Däremot har ansatsen i projektet varit att skapa en struktur som möjliggör delaktighet, oavsett kön, funktionsvariation, ålder, teknikvana eller språkkunskaper. Projektet har sedan start kartlagt och utvärderat verksamheternas olika behov, för att kunna skapa skraddarsydda lösningar för varje verksamhet. En vanlig fördom är att alla unga kan hantera teknik, och därför behöver de inte gå utbildningar. Men bara för att en medarbetare kan hantera en användarvänlig app på sin privata mobil innebär det inte per automatik att personen kan hantera digitala arbetsystem eller har ett digitalt arbetssätt. Likaså finns det fördomar att äldre inte kan eller inte är intresserade av teknik. För att motverka strukturella stereotyper har projektet varit noga med att erbjuda utbildningar till alla i målgruppen. Projektet har även arbetat aktivt för att samla in deltagarnas åsikter, som en hjälp i arbetet att styra projektet rätt utifrån verksamheternas behov. Som nämnts tidigare har till exempel alla IT-ambassadörer fått enkäter och utvärderingsunderlag. Likaså har alla deltagare fått möjlighet att besvara en utvärdering efter fullföljd utbildning, där de kunnat uttrycka sina tankar, åsikter och komma med förbättringsförslag.

Digitalisering handlar inte bara om hårdvara. Att köpa en dator eller surfplatta innebär inte digitalisering. Digitalisering innebär ett förändrat arbetssätt, och därför behöver all personal vara trygg med att hantera digital teknik. Att det är fler kvinnor än män som gått utbildningarna faller sig naturligt, när den stora majoriteten av de som arbetar inom vård och omsorgssektorn är kvinnor. Forskning visar att vård och omsorgssektorn ligger efter

övriga sektorer i samhället när det gäller digitalisering. Det innebär stora samhällskonsekvenser, där invånare riskerar att hamna i ett digitalt utanförskap eller riskerar att ha svårt att söka nya jobb. Därför är det viktigt att stärka denna sektor och göra så att tryggheten att använda digitala verktyg ökar, just för att vård och omsorgssektorn ska kunna göra en förflyttning inom digitalisering och stärka sin position på arbetsmarknaden. Den centrala utgångspunkten i projektet har därför varit att öka tryggheten. På så sätt har projektet bidragit till jämställdhetsarbetet och de horisontella principerna i ett större samhällsperspektiv.

Användande av resultat

GO-DigIT som ESF projekt avslutades i augusti 2021 men Göteborgs Stad kommer fortsatt erbjuda kompetenshöjande insatser för dess medarbetare i GO-DigIT 2.0. Tillsammans med äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen, funktionsstödsförvaltningen och socialförvaltningarna kommer GO-DigIT 2.0 att arbeta med bevarandet av nätverket med IT-ambassadörer.

Utöver IT-ambassadörernas lärarledda utbildningstillfällen kommer även utbildningsmaterial att erbjudas via kunskapsportalen för alla medarbetare i Göteborgs Stad. Materialet är självinstruerande och kräver inte medverkan av lärare.

Fem webbutbildningar på temat digitalisering, välfärdsteknik och informationssäkerhet finns att ta del av via stadens utbildningsplattform.

Fortsättningen av GO-DigIT 2.0 har möjliggjorts genom medel från Omställningsfonden och en plan för fortsättningen har tagits fram i samråd med Stadsledningskontoret (SLK).

Kommentarer och tips

GO-DigIT har sammanställt kommentarer och tips utifrån lärdomar som gjorts under projektperioden och som framkommit genom intern eller extern uppföljning av statistik, enkäter, utvärderingar eller från intervjuer med involverade personer i projektet.

Utgå från behov och arbeta agilt

Den strukturerade och noggranna behovsinventeringen i projektets uppstartsfas har med stor sannolikhet varit en viktig pusselbit till att utbildningsinsatserna fallit så väl ut. Behovsinventeringen har utgått från ett lösningsorienterat angreppssätt och visade också att projektet inte bör utgå från att alla kan, att kunskap behöver ökas inom olika yrkesgrupper, på olika nivåer, för att stärka tryggheten i digitala arbetssätt. Projektet hade på egen hand kunnat ta fram ett utbildningspaket och presenterat för verksamheterna, men genom att lägga tiden på att fånga upp deras behov blev det även lättare att motivera till användandet av utbildningsmodulerna då det var ett direkt svar på det målgruppen efterfrågade. Behovsinventeringen visade med andra ord vägen för hur utbildningarna skulle utformas avseende nivå och innehåll.

Behovsinventeringen följdes av ett agilt arbetssätt med en kontinuerlig struktur för återkoppling och input så att nya kunskaper har kunnat delas. Detta har resulterat i att ändringar och justeringar har kunnat göras efter hand i utbildningsmaterial och arbetssätt. En gedigen behovsinventering, ett agilt arbetssätt och möjlighet till påverkan och medskapande bland involverade personer är att rekommendera till andra projekt.

Digital kompetensutveckling och verksamhetsutveckling går hand i hand

Digital kompetensutveckling innebär i förlängningen verksamhetsutveckling. Digital kompetens är nödvändig för att öka digitaliseringen inom vård och omsorg. Under projektets gång har vi märkt att förutsättningarna för att lyckas med att öka den digitala kompetensen varierar stort inom Göteborgs Stad. Det är olika förutsättningar mellan de olika förvaltningarna men även inom förvaltningarna. Vi vill betona vikten av likvärdiga förutsättningar för att vi ska kunna lyckas med digitaliseringen i staden. Det handlar dels om infrastruktur, att det saknas datorer i tillräcklig omfattning eller till och med wifi. Det handlar också om ledningsfrågor och hur chefer prioriterar och möjliggör personalens kompetensutveckling.

Kompetensutvecklingsprojekt med riktade satsningar är bra men digital kompetensutveckling behöver ingå i det kontinuerliga arbetet med kompetensutveckling för medarbetare. Det kostar pengar, tid och resurser att höja den digitala kompetensen och det är viktigt att börja i rätt ände. Att inte höja den digitala kompetensen riskerar att orsaka en otrygg personal som inte kan möta brukarnas krav på välfärdsnivån. Fler tekniska lösningar och digitala verktyg kommer med framtiden och därför behöver medarbetarna känna sig trygga i sin arbetsvardag redan idag. Kompetens inom digitala tekniker är en färskvara som behöver både utvecklas och förnyas. Digital kompetenshöjning är inte en engångssatsning utan något som måste prioriteras och fortsättas med.

Involvera chefer tidigt

En tydlig förankring redan från start på chefsnivå och att erbjuda utbildningar riktade till chefer får effekt på kunskapshöjande insatser hos medarbetare och ger skjuts åt verksamhetsutveckling. När det finns en tydlig förankring, kännedom om utmaningar samt en förståelse för nyttan med ökad kunskap inom digitalisering hos chefer – då kan satsningar göras. När detta funnits har DigITs och IT-ambassadörer i projektet fått förutsättningar att utföra sitt uppdrag och medarbetare har kunnat ta del av utbildningarna.

Effektiv och skalbar utbildningsmodell

Som ett led i att göra utbildningsmaterialet tillgängligt och nära verksamheten valde projektet att använda sig av metoden train- the-trainer och kollegialt lärande för att sprida kunskap och utbildningar inom organisationen. DigITsar och IT-ambassadörer utbildades i utbildningsmaterialet och förde sen vidare kunskapen till sina verksamheter. Tack vare train-the-trainermetoden erbjuds en struktur som gör att kunskap stannar i verksamheten. GO-DigITs utbildningsmodell med utbildningsledare, DigITsar och IT-ambassadörer bedöms av Sweco, projektets utvärderare, vara en kostnadseffektiv utbildningsstruktur som är skalbar och dessutom verksamhetsnära vilket fångar in behov på ett bra sätt. Sammantaget utgör detta goda förutsättningar för implementation.

Arbeta verksamhetsnära

DigITsar och IT-ambassadörer utbildades i utbildningsmaterialet och förde sen vidare kunskapen till sina verksamheter. Det finns många fördelar med att en kollega håller utbildningar för sina kollegor istället för att någon extern kommer och håller utbildningen. Till exempel kan det vara lättare att våga ställa en fråga till kollega. Kunskapen och kompetensen som IT-ambassadören har finns kvar i verksamheten även i fortsättningen. I framtagandet av utbildningsmaterialet togs det också hänsyn till att vi lär oss lättare av att undervisningen är varierad. Att det finns text att läsa, en fråga att diskutera, en övning att testa och så vidare.

Uppmuntra till prestigelöst lärande – alla behöver en hjälpande hand!

Genom utbildningsstrukturen, train-the-trainer, har projektet skapat goda förutsättningar för prestigelöst lärande. Det kollegiala lärandet skapar ett bra klimat för diskussion med fokus på problemlösning och sänker trösklarna för att ställa frågor. Detta minskar risk för digital skam som i sin tur ökar förutsättningarna att våga delta och utvecklas på arbetsplatsen och i sin profession. Utgå inte från att alla kan – alla behöver en hjälpande hand. Det behövs en lärande organisation och en möjlighet att få ställa olika frågor - även för chefer.

Ta inte kunskapsnivå för given

Det är långt ifrån alla medarbetare som är trygga med att hantera digitala verktyg i arbetet – oavsett ålder, tjänst eller utbildningsbakgrund. Att ofta använda exempelvis sociala medier eller appar betyder inte automatiskt att det upplevs som enkelt att hantera digitala system i arbetet eller arbeta med dokumentation.

Behov bland medarbetare i Göteborgs Stad att kunna hantera och dokumentera sitt arbete finns oavsett ålder, språknivåer eller antal år i tjänst. GO-DigIT valde trots det att redan i samband med behovsinventeringen inte ta fram en utbildning i social dokumentation, då Göteborgs Stad redan erbjuder utbildningar inom detta.

Under behovsinventeringen förekom argument från chefer att medarbetare med examen från högre utbildning inte skulle ha samma behov av kompetensutveckling pga sin utbildningsnivå. Samtal med medarbetare visade dock en annan bild. Medarbetarna önskade tvärtom få ta del av utbildningar och såg stora behov av digital kompetenshöjning inom sina verksamheter.

Under projektets gång har både IT-ambassadörer, DigITsar och chefer hört av sig gällande chefers behov av ökad kompetensutveckling i att hantera stadens arbetsverktyg. Det har efterfrågats allt från lathundar med snabba tips och trix såsom användbara kortkommandon till utbildningar inom teams, outlook och hur möten bokas. Det är inte självklart att chefer är trygga med att hantera stadens olika system bara för att de har en cheftjänst och tillgång till tjänstedator.

Att automatiskt utgå från att alla kan, eller fördomar kring medarbetarnas kunskapsnivåer, kan skapa en osäker atmosfär inom organisationen. Det kan byggas förväntningar och krav som kan vara svåra att överkomma, något som projektets utvärderare Sweco kallar för digitaliseringsskam. Att tro att ”alla andra kan - men inte jag” kan skapa skamkänslor och rädslor för att göra fel vilket kan leda till undvikande av digitala verktyg. Train-the-trainer skapar goda förutsättningar för prestigelöst lärande som skapar ett bra klimat för

diskussion med fokus på problemlösning. Det kollegiala lärandet sänker trösklarna för att våga ställa frågor, minskar risk för digitaliseringsskam vilket i sin tur ökar förutsättningarna att våga delta och utvecklas på arbetsplatsen och i sin profession.

Digitalisering utifrån brukarnas rättigheter

I utbildningsmaterialet har GO-DigIT kontinuerligt lyft digitalisering som en fråga utifrån brukarnas rättigheter för att skapa engagemang och en ökad förståelse för digitaliseringens möjligheter. Att välja en inramning av digitalisering som knyter an till uppdraget och brukarnas rättigheter har varit ett viktigt angreppssätt.

Rekrytera i rätt ordning

I början av ett stort projekt likt GO-DigIT behöver rekryteringen ske i olika stadier. Till en början behöver styrgrupp och projektledning formas innan övriga funktioner i projektet kopplas på. I GO-DigITs fall kom delar av projektledningen på plats långt efter att de lokala projektledarna (DigIT) var på plats vilket medförde att det uppstod ett vakuum för DigITsarna innan de fick tillgång till utbildningsmaterial att föra vidare ut i verksamheterna.

Arbeta aktivt med marknadsföring

Att informera och förankra projektet är en utmaning i en stor organisation. Trots omfattande informationsinsatser av styrgrupp, projektledning och DigITsar både innan och under projektets genomförandefas så har det funnits verksamheter inom målgruppen som inte känt till projektet. Att fortsätta att arbeta aktivt med marknadsföring löpande under projektets gång är viktigt. Kanske kan en viss förklaring till att projektet inte var känt vara att omorganisationen och pandemin utkonkurrerade andra aktiviteter.

Obligatoriskt - eller inte?

Flera IT-ambassadörer har konstaterat att en del utbildningarna borde vara obligatoriska för alla medarbetare att gå. Projektet har haft som ansats att vara tillmötesgående för verksamheternas behov, speciellt under pandemin, när läget har varit mycket ansträngt och begränsat för de olika verksamheterna. Att ta bort valbarheten att genomföra utbildningstillfällen hade kunnat bidra till ännu fler deltagare i projektet å ena sidan, samtidigt som det hade gjort en ansträngd situation än mer ansträngd för verksamheterna å andra sidan. Innan pandemin hade flera av stadsdelarna tagit beslut att några av utbildningarna skulle vara obligatoriska för alla att gå. När pandemin kom var det dock många som fick prioritera om för att fokusera på sitt kärnuppdrag. Dock har sektor funktionsstöd i några av stadsdelarna hållit fast vid sitt beslut att några av utbildningarna skulle vara obligatoriska, och därav har de också utbildat majoriteten av medarbetarna.

