

# Osby Kommun – Arbetsmarknadsenheten

Digitalisering av deltagarens resa till  
självförsörjning samt möjligheten med  
digitalisering av insatser.

## Innehåll

1	Om dokumentet .....	3
2	Syftet med förstudien .....	3
3	Problembeskrivning .....	3
4	Arbetsätt under förstudien .....	4
5	Bakgrund till resultatet av förstudien .....	4
6	Resultat av förstudien – Digitalisering av deltagarens resa mot självförsörjning.....	5
6.1	Insikt - Deltagarna .....	5
6.2	Insikt – Verksamheten.....	7
6.3	Identifierad nytta – Önskat läge .....	8
6.3.1	Nyttokalkyl och effekttrealiseringsplan .....	9
6.4	Förstå och lös – Förändring i verksamheten och möjliggörare .....	10
6.4.1	Skills .....	10
6.4.2	Skolplattformar .....	11
6.4.3	Språkverktyg .....	12
6.4.4	All-in-one 4 HER.....	13
6.4.5	ORIENT8 .....	13
6.5	Hinder .....	14
7	Resultat av förstudien – Digitalisering av insatser för att öka deltagarens förmåga att komma i självförsörjning. ....	14
7.1	Insikt – Deltagarna.....	14
7.2	Insikt – Verksamheten.....	15
7.3	Prioritering av insatser – en förutsättning .....	16
7.3.1	Stöd till prioritering av insatser .....	16
7.4	Identifierad nytta – Önskat läge .....	17
7.4.1	Nyttokalkyl och effekttrealiseringsplan .....	17
7.5	Förstå och lös - Förändring i verksamheten och möjliggörare.....	17
7.5.1	Basprogrammet .....	18
7.5.2	Studiebesök .....	18
7.5.3	Fysisk rörelse och rörelseglädje .....	18
7.6	Hinder .....	19
8	Omvärldsanalys .....	19
9	Sammanfattning.....	21
10	Bilagor .....	22

# 1 Om dokumentet

Detta dokument innehåller information rörande en förstudie initierad av Samordningsförbundet Skåne Nordost. Förstudien belyser möjligheterna med digitalisering inom arbetsmarknadsenheterna och underlaget för förstudien är framtaget i samarbete mellan AF, FK och kommunerna i Skåne nordost.

## 2 Syftet med förstudien

Syftet är att belysa behov av utveckling på verksamhetsnivå av befintliga insatser samt lämna förslag på ny innovativ lösning. Dessutom kommer förstudien belysa behoven hos de individer som är inskrivna på kommunernas arbetsmarknadsenheter vad gäller ökad digital kompetens.

## 3 Problembeskrivning

Världen förändras och välfärdssamhället står inför stora utmaningar. Vi går in i en digital tid som är mycket snabbföränderlig och det ställer krav på både strukturer och beteenden. Möjligheterna med digitaliseringen är stora. Om vi ska kunna ta tillvara digitaliseringens möjligheter behövs nyfikenhet, intresse och vilja. Det är inte längre en IT-fråga, utan en bred utvecklingsfråga för att stärka våra chanser att fortsätta erbjuda välfärdstjänster till våra invånare. Arbetsmarknadsenheterna i Skåne nordost erbjuder ett varierat utbud av insatser utifrån BIP-forskningens fyra områden; sociala, hälsorelaterad, jobbfokuserade och kompetenshöjande. Samverkansparterna i samordningsförbundet kan se att det med hjälp av digitalisering kan ske en utveckling av dessa välfärdstjänster.

Ny digital teknik ger oss möjligheter att lösa samhällets utmaningar på ett mer effektivt sätt, men den kan också försvåra för individen. För att kunna vara delaktig i dagens alltmer digitala samhälle så krävs det att man har en digital kompetens. Det förväntas även bli viktigt på allt fler arbetsplatser.

Sveriges digitala mognad är hög, det kan vi se i internationella jämförelser. Dock är det en stor grupp som står utanför på grund av bristande kunskaper. En stor andel av de inskrivna på kommunernas arbetsmarknadsenheter har en väldigt låg digital kompetens.

Digital kompetens innebär att vara förtrogen med digitala tjänster och att utifrån sina förutsättningar kunna använda olika verktyg. Det handlar om att använda mobil och dator för att göra saker vi brukar göra, men på ett digitalt sätt också helt nya saker. Det handlar också om att kunna hantera den förändring som digitaliseringen innebär i alla delar av livet utan alltför stor svårighet.

## 4 Arbetssätt under förstudien

När Atea fick förfrågan att driva detta uppdrag, offererades det med utgångspunkt i Ateas metod för innovation, kallad "innovationshubben". Denna metod har använts i flertalet kommuner för att säkra att innovation sker utifrån rätt insikt så att rätt behov adresseras eller rätt problem åtgärdas. Osby kommun valde att använda metoden för detta projekt. Trots att det kan innebära att den ursprungliga hypotesen eller problemet blir omkullkastad. Metoden bygger på vedertagen kunskap och används aktivt i all form av agil utveckling, vare sig det är mjukvaruutveckling, innovation eller verksamhetsutveckling.

Efter att ha identifierat behov och problem tittar man på vilken/vilka lösning/ar som kan skapa förutsättningar för att lösa problemet. I ett digitaliseringsperspektiv består lösningen av både förändrat arbetssätt och digital teknik. Nästa steg är att verifiera lösningen om ett sådant behov finns. Det görs genom att man testar tänkt lösning och säkerställer att man löser problemet. Om man känner sig säker hoppar man över det steget. Därefter implementerar man lösningen, förändringsleder verksamheten och etablerar tekniken. Det finns alltid möjligheter att avsluta efter respektive steg om man fått kunskaper som säger att man inte bör gå vidare med innovationen.

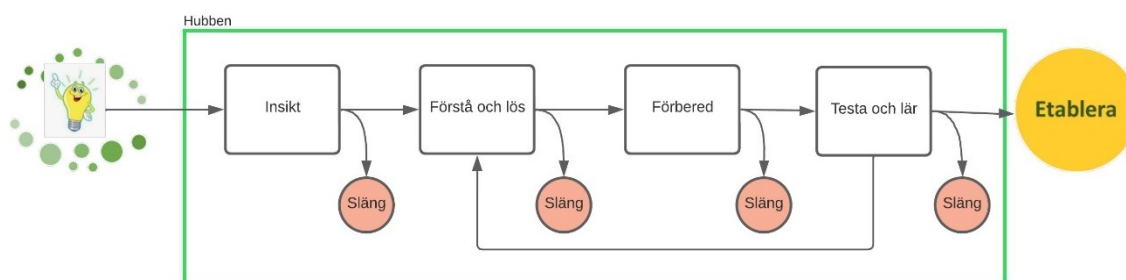


Bild 1: Innovationshubben

Förstudien har fokuserat på den del av Innovationshubben som kallas "insikt", med syfte att skapa insikt och förståelse för vilket problem man vill lösa. Detta arbete utfördes med deltagarna i gruppintervjuer (två stycken med 10-12 deltagare i respektive) samt i workshopform med medarbetarna från verksamheten inom Arbetsmarknadsenheten, Kompetensa.

## 5 Bakgrund till resultatet av förstudien

Medarbetarna från verksamheten har som uppdrag att stötta deltagarna till självförsörjning. Det rådde ingen tvekan om att det är deras drivkraft i det dagliga arbetet. Däremot så är deltagarnas drivkraft i första hand att göra rätt för att säkra sin försörjning på kort sikt. Med andra ord blir strävan efter självförsörjning en sekundär drivkraft i deras vardag. Orsakerna till detta beskrivs i kap. 7 (Resultat av förstudien –

Digitalisering av deltagarens resa mot självförsörjning). Detta påverkar i sin tur medarbetarnas arbete, då de får spendera en stor del av tiden på att ge det stöd som efterfrågas från deltagarna, i stället för mer fokuserat arbete på aktiviteter som sannolikt skulle leda dem till självförsörjning på kortare tid.

Med detta som utgångspunkt så blev konklusionen att det primära problemet att lösa, utifrån det uppdrag verksamheten har, var att skapa bättre förutsättningar för både verksamheten och deltagarna att fokusera på målet, dvs. att deltagarna blir självförsörjande så snart som möjligt. Dessa förutsättningar betraktar vi även som förutsättningar för att man i nästa steg skall kunna utveckla och anamma digitala lösningar för insatserna.

Enligt metodiken så dementerades därmed hypotesen om att digitalisering av arbetsmarknadsinsatserna är rätt lösning för att åstadkomma förbättrade/effektiva insatser med de förutsättningar som finns idag.

## 6 Resultat av förstudien – Digitalisering av deltagarens resa mot självförsörjning

### 6.1 Insikt - Deltagarna

Arbetet inleddes med att träffa ca 20 deltagare för att höra vilka utmaningar de ser för att komma i självförsörjning. Den ena gruppen hade mycket låga kunskaper i svenska (befinner sig i etableringsfasen) och behövde en del tolkhjälp (arabiska), medan den andra gruppen lättare kunde kommunicera på svenska eller engelska på egen hand. I den andra gruppen fanns även 2 deltagare med svenskt ursprung. Det blev tydligt att det är väldigt varierade förutsättningar för de olika deltagarna att komma i självförsörjning pga. individuella utmaningar samt de svenskspråkiga förutsättningarna

Språket är en del som är viktig. Men även förmågan att kommunicera och förstå hur vårt samhälle fungerar, och vad som krävs i kontakten med de olika samhällstjänsterna man har behov att ha dialog med. Svenska språkkunskaper underlättar förstås, men tycks inte vara avgörande. De deltagare som varit med en längre tid, och på sätt lärt sig att förstå hur samhälle och samhällstjänsterna fungerar, kunde lättare uttrycka sina önskemål/behov och hindren för att komma i självförsörjning trots bristande språkkunskaper. Men dessa deltagare har även förstått vad konsekvenserna blir om man missar en aktivitet, registrering eller liknande som krävs för de ekonomiska utbetalningarna. De fokuserade därför mycket på just den typen av aktiviteter, i stället för på arbetsmarknadsinsatser. Arbetsmarknadsinsatsernas betydelse för dem tycks mest vara tillfällen för dem att möta andra och befinna sig i sociala sammanhang. Medan de med inga eller väldigt låga svensk kunskaper uttryckte mest generell osäkerhet omkring vad som förväntas av dem och hur deras kundresa ser ut. Gällande insatser, så

var denna grupp av naturliga skäl fokuserade på SFI. De uttryckte ett stort behov av att få öva på att tala svenska, vilket de upplever att de får göra alldeles för lite på SFI lektionerna. Därmed blir arbetsmarknadsinsatserna viktiga sociala tillfällen även för denna grupp, men då med fokus på att det är enda möjligheten för dem att öva på att tala svenska.

Det finns generellt en stor osäkerhet i hur resan mot självförsörjning ser ut och var deltagaren själv befinner sig på den. Man deltar i olika aktiviteter, men ser inte hur dessa skapar förutsättningar för att komma vidare mot självförsörjning. Fokus hamnar som sagt ofta på att göra rätt mot olika samhällstjänster för att säkerställa sin ekonomi och överlevnad. Dialogen med samhällstjänsterna är väldigt komplex eftersom regelverket är komplext. Språket som används är ofta ”myndighets svenska” och översättningar saknas ofta eller är undermåliga, vilket gör det ännu svårare. Detta gör att förmågan och engagemanget att fokusera på att ta sig själv till självförsörjning är ganska låg.

Oavsett vilket fokus, deltagarna har utifrån var de befinner sig på sin resa, är det tydligt att deltagarna vill komma i arbete, men man kan uppleva en uppgivenhet i att inte veta hur det skall gå till.

Den digitala förmågan hos deltagarna är med några undantag låg. Alla har mobiltelefon och använder då i huvudsak sociala medier. En del använder också banktjänster, Försäkringskassans och liknande appar. Det finns deltagare som använder dator (ca 5%) eller surfplatta (ca 10%), vilket är väldigt få. En deltagare är analfabet och använder mobil enbart för samtal. I takt med att de kommer i kontakt med fler digitala tjänster kommer en utveckling av förmågan över tid. Men digitala lösningar som erbjuds deltagarna måste vara enkla för att ge alla möjlighet att aktivt använda dem. Det är en viktig förutsättning för att lyckas skapa en mer aktiv digital dialog med deltagarna. Det är också viktigt att det är digitala lösningar som de använder ofta och under en längre period för att förmågan skall öka och inte stagnera samt för att de skall bli trygga i användandet. Det förutsätter att det är digitala lösningar som är relevanta i deltagarnas vardag, så att de förstår syftet och ser nyttan med det och framför allt hur deltagarna med dessa aktiviteter förflyttar sig närmare självförsörjning och ett arbete.

I dialogen med deltagarna blir det tydligt att deras resa mot självförsörjning behöver förtydligas. De behöver förstå var i resan de befinner sig och vad som är nästa steg. De behöver förstå vad aktiviteterna de deltar i leder till. De behöver en återkoppling när de gjort framsteg för att få bekräftat att de är på rätt väg. Att förtydliga resan mot självförsörjning kommer att öka engagemanget, men också tydliggöra vilka krav som ställs på deltagaren och att målet är tydligt för alla att man skall nå självförsörjning.

Att digitalisera insatserna utan en förståelse för vad de skall leda till, kombinerat med den låga digitala mognaden, kommer sannolikt skapa en onödig komplexitet för deltagarna. Generellt behöver människan förstå syftet och se nyttan för att på ett bra

sätt anamma nya sätt, dvs. att åstadkomma förändring i beteende. I dagsläget ser deltagarna nyttan med insatserna på ett mer kortsiktigt perspektiv, dvs. ett sätt att möta människor och öva på språket. Dessutom kan digitaliseringen inte stödja och levererar de resultat som önskas. Den samlade erfarenheten inom IT-industrin är att digitalisering av befintlig aktivitet inte ger resultat utan nödvändig analys.



Bild 2: Kundresan – Se även bilaga 1 för mer detaljer (för den identifierade persona som möts upp på flygplats, fler personas definieras i bilagan)

## 6.2 Insikt – Verksamheten

Verksamheten inom arbetsmarknadsenheten har som drivkraft att få deltagarna i självförsörjning. En utmaning med att nå det målet är att mycket tid får läggas på att hjälpa deltagarna i dialogen med de olika samhällstjänsterna. Det är viktigt för verksamheten att inte sätta deltagarna i utmaningar på grund av att man inte hanterat dialogen med de olika samhällstjänsterna på rätt sätt.

Arbetet med deltagarnas handlingsplan samt det diverse stöd de ger i deltagarnas vardag och möte med samhällstjänsterna hanteras primärt analogt. En del kommunikation görs via SMS, men primärt är det under de fysiska mötena eller att deltagarna kommer på drop-in. Information från samhällstjänster, dokumentation så som t.ex. handlingsplan samt möteskallelser delas med deltagarna i pappersform, även om de skapas i verksamhetssystemet. Utöver att det gör arbetet mer ineffektivt för verksamheten, så ger det inte möjligheter för deltagarna att öka sin digitala förmåga. Här finns ett behov av att i första hand digitisera för att sedan ta nästa steg och digitalisera.

Dvs. informationen behöver göras digital för att i nästa steg nyttja digitala lösningars funktioner tillsammans med den digitala informationen, dvs. digitalisera.

Mycket av verksamhetens tid läggs, som nämnts, på att hjälpa deltagarna i dialog med de olika samhällstjänsterna, däribland är Ekonomiskt Bistånd och Arbetsförmedlingen parter som de ofta behöver koordinera med. Samverkan med Ekonomiskt Bistånd underlättas av att de har tillgång till samma verksamhetssystem och på sätt tillgång till relevant information omkring deltagaren. Däremot framgick det att det är desto mer utmanande i deras samverkan med Arbetsförmedlingen, som ofta tilldelar insatser till deltagarna som gör att den individuella handlingsplanen för deltagaren behöver pausas eller ändras. Det finns alltså ett behov även mellan dessa parter att ha en förståelse och samsyn omkring deltagarens kundresa och vilka insatser som är relevanta och när.

Verksamheten driver arbetsmarknadsinsatser med deltagarna. Men det finns en otydlighet i hur insatserna bidrar till att deltagarna kommer i självförsörjning.

Verksamheten saknar databaserad fakta och statistik som grund i val av aktivitet och utformning av den.

Under arbetet fick vi även information om pågående projekt med fokus på analys av arbetsmarknadsinsatser. Insikten på workshoparna var att ett sådant arbete är nödvändigt och vi rekommenderar också att göra det i den ordningen, dvs först utvärdera insatserna, målgrupp, tillämplighet mm innan inventering av digitala lösningar sker. Detta för att inte riskera att stå med digitala lösningar som inte ger effekt.

Hur resan för deltagarna ser ut för att man effektivt skall komma i självförsörjning behöver förtydligas. Detta behov har man gemensamt med deltagarna. Det behöver frigöras tid i verksamheten för att sätta fokus på deltagarens resa, och vilka insatser som varje deltagare måste delta i för att nå målet med självförsörjning. Som en del av detta behöver verksamheten också få frigöra tid för att arbeta mer strategiskt med insatserna samt när i resan och för vem de är relevanta.

### 6.3 Identifierad nytta – Önskat läge

(Se bilaga 2 Nytt beroende matris)

Verksamheten har identifierat att antal nyttor som man vill uppnå. Man kan benämna det som önskat läge. Ett läge där de ser att de skulle ha bättre förutsättningar att fokusera och bli bättre på att leverera sitt uppdrag. Nyttor är identifierade både för deltagarna och verksamheten.

Drivkraften för initiativet som denna förstudie hanterar är att deltagaren skall bli självförsörjande, och målet är att ledtiden till självförsörjning skall förkortas.



Nyttan för deltagaren är:

- Tillgänglig status & info för deltagaren i relation till kundresan
- Tillgång till info på olika språk
- Deltagaren får en bra förståelse för sin resa mot självförsörjning och involverade aktörer (Prioriterad)
- Deltagaren förstår aktiviteternas syfte i relation till processen och målet
- Tydliga roller inom kommunen i kontakt med deltagaren
- Belöning när man uppnått vissa del-mål (motivation)
- Tryggt för deltagaren att göra rätt
- Deltagaren tar ägarskap och känner sig delaktig i sin resa (Prioriterad)
- Enkel tillgänglighet vid frågor och tidsbokning

Nyttan för verksamheten är:

- Kompetensa äger deltagarens resa för att lägga grunden för att komma i arbete
- Ökad samsyn utifrån deltagarens behov (alla myndigheter) (**Prioriterad**)
- Rätt aktiviteter i rätt tid
- Frigöra tid från handläggarna för mer värdeskapande arbete med deltagarna

### 6.3.1 Nyttokalkyl och effektrealiseringsplan

(Se bilaga 3 Nyttokalkyl & effektrealiseringsplan)

De identifierade nyttorna har värderats för att kunna vägas mot kostnaden för utvecklingen av den digitala lösningen och förändringen i verksamheten. Nyttokalkylen är underlaget för beräkning av förväntad ledtid för ROI (return of invest).

Nyttovärderingen är kopplad till nyckeltal för uppföljning på effektmålen, d.v.s. de effekter som förväntas uppnås med en digital lösning kombinerat med förändringar i verksamhet, medarbetarnas och deltagarnas beteende.

Det är identifierat tre nyckeltal för detta initiativ:

- Förkortad genomsnittlig inskrivningstid hos Kompetensa
- Kundnöjdhet (deltagarnas upplevelse)
- Minskad kostnad för tolktjänster

För att veta att man uppnått de önskade effektmålen behöver man mäta utgångsvärdet samt vid lämpliga tidpunkter mäta effekten. För att underlätta att denna uppföljning görs så gör man en mätplan för effektrealisering med utsedda nyttoansvariga. Denna färdigställs under implementeringsprojektet.

## 6.4 Förstå och lös – Förändring i verksamheten och möjliggörare

(Se bilaga 2 Nytt beroende matris)

För att förverkliga identifierade nyttor behöver förmågan i verksamheten både förbättras och förändras. Det finns ett antal förmågor som har stor påverkan på nyttorna och de är:

- Utökad förmåga att planera och att driva individuella planer och dela dessa med deltagarna
- Utökad förmåga att hantera språk rörande information och aktiviteter
- Utökad förmåga att kommunicera digitalt med deltagarna rörande dagliga frågeställningar

Digital teknik är möjliggörare för att kunna etablera förändrat arbetssätt inom verksamheten. Det finns ett antal digitala möjliggörare som kan skapa förutsättningar för att öka förmågan inom verksamhetens prioriterade förmågor:

- Digital kalenderfunktion för gemensam planering
- Tillgång till resurser för översättning av generell information, aktiviteter samt systemfunktioner
- Digital chattfunktion
- Visuell översiktsbild om aktuell status på aktiviteter och var deltagaren befinner sig i resan mot målet till självförsörjning

### 6.4.1 Skills

I samband med insikten av behovet för både deltagare och medarbetare för att skapa snabbare etablering på arbetsmarknaden, gjordes en tidigt scanning av om det finns lösningar som adresserar just det behovet. En systemlösning identifierades som skapar förutsättningar att skapa de nyttor som identifierats ovan. Systemet heter Skills och levereras från App Bolaget. Systemet är byggt som verksamhetsstöd unikt för just arbetsmarknadsenheter. Initiativet till systemlösningen kommer från början från Helsingborgs Stad, som identifierat samma behov som nu Osby Kommuns verksamhet och deltagare gjort. Flera kommuner i Sverige använder systemet för detta behov och den kommun som ligger närmast är Hörby Kommun som nyligen investerat i systemlösningen. Övriga kommuner i Skåne som nyttjar systemlösningen är t.ex. Landskrona, Örkelljunga, Bjuv, Båstad, Klippan, Höganäs och Svalöv.

Vår bedömning är att Skills är en digital lösning som har den funktionalitet som tillsammans med ett ändrat arbetssätt skulle skapa de nyttor som både verksamheten och deltagarna uttryckt behov för. Detta är dessutom en lösning som skulle bidra till att öka den digitala förmågan genom ett dagligt användande med enkla funktioner.

Skills har även möjlighet att koppla till externa system och resurser. Därmed finns det förutsättningar att inkludera digitala lösningar för insatserna och på så sätt ha allt samlat i en plattform för deltagarna. I första steget skulle något så enkelt som att samla information samt åtkomst/länk till dem i Skills underlätta avsevärt för deltagarna.

Med stöd av en digitisering och samling av data relaterat till det övriga arbetet i Skills skulle man även få möjligheten till statistik/analyser, t.ex. som stöd till arbete med val och lämplig utformning av insatserna. Här finns det då möjligheter att bygga på med AI som stöd i att utföra sådana analyser. Generativ AI används redan i plattformen för översättning (se även 7.4.3 språkverktyg).

Eftersom det finns flera kommuner som använder Skills är det dessutom kostnadseffektivt att vidareutveckla om man gör det i samverkan. Det finns därför mycket goda förutsättningar för en vidareutveckling i rask takt, där man bygger upp digitala funktioner samt den digitala förmågan utifrån en stabil grund.

Skills bygger dessutom på insikter från andra BIP-projekt. Eftersom man normalt i den här fasen inte söker lösning utan fokuserar på att identifiera behov och värdera nytta, samt att ett större antal kommuner redan valt lösningen, betraktades den som ett bra sätt att lösa behovet som framkommit. Se även kapitel 8 s 20.21.

(Se bilaga 4 och 5. Skills är redovisad med sina kostnader i nyttokalkylen).

## 6.4.2 Skolplattformar

Ett alternativ till Skills plattformen skulle kunna vara någon av de befintliga skolplattformarna. Här finns det flertalet att välja mellan, men funktionerna är likvärdiga i dem. Dessa plattformar är dock utformade för skolan och med elever och vårdnadshavare som användare. De skulle därför inte leva upp till deltagarnas och verksamhetens önskade nyttor i samma grad som Skills, som är utvecklad specifikt för arbetsmarknadsenheter och de behov och utmaningar de har. Men det finns möjlighet till att börja använda digitala medel i de mer vardagliga situationerna, så som t.ex. meddelanden och kalenderfunktion. De skulle därför ge en möjlighet att öka den digitala förmågan hos deltagarna och att känna sig trygga att samverka digitalt.

### Exempel på skolplattformar

- InfoMentor Hub – gränssnitt för elever och vårdnadshavare
- TYRA – Den kompletta förskoleappen!
- Skola – Edtechkartan
- Comvius – En plattform av lärare, för lärare!
- Teams for Education

### 6.4.3 Språkverktyg

Det framkom under förstudien, och var väl känt sedan tidigare, språkets betydelse för att komma in på arbetsmarknaden. SFI lever inte upp till deltagarnas behov och förväntningar och här skulle man sannolikt kunna komplettera med digitala lösningar. Det finns t.ex. online språkkurser som funnits på marknaden länge. Något mer innovativa lösningar finns idag också, däribland TalkPal.

TalkPal är en GPT-driven AI-språkhandledare där deltagaren kan tala eller skriva om ett obegränsat antal ämnen de är intresserade av och ta emot meddelanden med en realistisk röst. Gratis versionen ger dock bara möjlighet till chatfunktion 10 min/dag.

Det finns en mer etablerad lösning som används för skolelever, Voki. Dock är den utformad för undervisning i skolan i engelska. Den är intressant på så sätt att man skapar sin avatar och med den deltar i diskussioner om olika ämnen. En lösning för de deltagare som ännu inte är bekväma att tala inför andra, även om plattformen kan användas för lärande hemifrån. Men som nämnts så är den idag utformad för undervisning i engelska. Deltagarna har förvisso ett behov av engelskkunskaper i många yrkeskategorier, även om den primära utmaningen ligger i svenskkunskaperna för de flesta av dem. Men återigen är det en plattform man också kan ta inspiration från. (Länk: [Voki | Speaking Characters For Education](#) )

För de utmaningar som deltagarna möter dagligen i att de inte förstår all information de får tillsänt sig pga. bristande svenskkunskaper, så finns det etablerade och även kostnadsfria lösningar för översättning som de skulle kunna använda. Liber använder verktyget Avancerad läsare direkt i sitt digitala läromedel. Den funktionen innehåller bildstöd och översätter texter till hundratals språk. Vingåkers Kommun använder sig utav Microsoft Translator, som är en lösning där man väljer om det är för personligt bruk, affärs bruk eller utbildning. Denna lösning skulle både hjälpa deltagarna med en del stöd i vardagen, avlasta verksamheten samt bidra till en ökad digital förmåga genom ett frekvent och enkelt användande.

(Länk: [Microsoft Translator](#) )

I Skills finns det integrerat ett språkstöd som heter Emely. Emely är ett AI baserat språkstöd som utvecklats på initiativ av Helsingborgs Stad.

(<https://innovation.helsingborg.se/initiativ/emely-trana-anstallningsintervju-med-en-robot/> )

Även i Skills så pågår en integration, utförs av App Bolaget, av tolkstödet DigitalTolk. Denna lösning skulle även ge möjligheten att uppnå nyttan med tolkbesparingar som är redovisat i nyttokalkylen.

(<https://www.digitaltolk.se/>)

#### 6.4.4 All-in-one 4 HER

Det finns en digital lösning som utvecklas med stöd av EU och flamländska regeringen som kallas för All-in-one 4 HER. Appen fungerar som en Välkomstapp, som hjälper deltagaren att planera vägen mot arbete tillsammans med en professionell karriärcoach. De får stöd på vägen av frivilliga mentorer samt tar in alla relevanta aktörer och initiativ samlat i plattformen för nätverkande.

Några av de utmaningar som nämndes både av deltagarna och verksamheten är svårigheten med att få relevanta praktikplatser och näringslivets bristande engagemang i denna grupp. Det skulle generellt behövas en bättre dialog och samarbete både med näringslivet och andra verksamheter i kommunen, som skulle kunna bistå i att skapa en bättre dialog. En digital lösning liknande All-in-one 4 HER skulle vara en bra möjliggörare. Dock ser vi inte att detta skulle vara rätt lösning att starta ut med, då den inte skulle lösa lika många problem, som Skills gör. Det är också en lösning som kräver en viss nivå som utgångspunkt i deltagarens arbete mot självförsörjning, t.ex. att nätverka, arbeta med mentorer, coacher o.dyl. Lösningen är också framtagen med fokus på högutbildade invandrare. Det är endast ett fåtal av deltagarna som ingått i denna studie som kvalificerar in sig på den nivån. Men med det sagt så kan man ta inspiration från denna lösning och t.ex. inkludera i Skills vid en vidareutveckling.

Lösningen är fortfarande i projekt/test fas och därmed inte något vi rekommenderar för kommunal verksamhet just nu.

(Länk: [All-in-one4HER](#))

#### 6.4.5 ORIENT8

ORIENT8 är en smart digital lösning för invandrare från tredje land som erbjuder socialt mentorprogram. Med AI teknik matchas deltagaren med lokala volontärer, som ger deltagaren stöd i dagliga utmaningar och under etableringsfasen. Lösningen innehåller också en Välkomstapp samt att de använder sig utav redan utvecklade lösningar för aktiviteter, så som stadsturer, kulturella event, informations föreläsningar.

Projektet stöds av EU och utvecklas och testas av tre städer; Mechelen/Belgien, Nikaia-Rentis/Grekland och Sala/Sverige.

Denna lösning skulle kunna förflytta en del av det arbete verksamheten stöttar deltagaren med i vardagen och i kontakt med samhällstjänsterna. Det förutsätter dock att man lyckas marknadsföra och inspirera medborgarna till att bli mentorer.

Orient8 är dock också en lösning som befinner sig i projekt/test stadie, men väl värd att följa dess utveckling. Eller som rekommenderat ovan kan man ta inspiration från lösningen för att bygga på för att skapa en helhetsplattform.

(Länk: [project-orient8 | Beyond the Horizon ISSG \(behorizon.org\)](#) )

## 6.5 Hinder

Vad finns det för hinder för att uppnå identifierade nyttor? Verksamheten har kommit fram till följande hinder:

- Att alla deltagare inte är så digitala
- Deltagarens rädsla att göra fel
- Att alla i personalgruppen inte är så digitala och bekväma i olika system. Detta skapar en risk att vi i personalgruppen gör olika.

Dessa hinder behöver hanteras i samband med beslut om ett fortsatt arbete. Är hindren möjliga att övervinna? Att investera i att övervinna dessa specifika hinder bör vara en god investering, baserat på att en ökad förmåga inom digitalisering är en viktig framgångsfaktor rent generellt. Även bristande digitisering är ett hinder, dvs att kommunikation sker mha papper.

## 7 Resultat av förstudien – Digitalisering av insatser för att öka deltagarens förmåga att komma i självförsörjning.

### 7.1 Insikt – Deltagarna

I intervjuerna med deltagarna uttrycktes mycket lite behov rörande innehållet i de insatser deltagarna deltar i. Om insatserna nämndes så var det utifrån att det ofta är enda eller få tillfällen där de har möjlighet att prata svenska. Insatserna uppskattas av deltagarna primärt utifrån det sociala perspektivet – att komma ut och träffa andra.

De har säkerligen synpunkter på detta område, men deltagarna var mer fokuserade på vad man måste engagera sig i för att säkra sin försörjning på kort sikt. Likaså framgick det att resan till självförsörjning var oklar för deltagarna, och de tycktes inte helt förstå hur insatserna passar in och vad de skall leda till. Några uttryckte tydligt att de saknar att få information om vad de skall göra och när för att komma i arbete eller i alla fall praktik. Det är förmodligen skälet till att man inte hade några direkta synpunkter på insatsernas innehåll.

Det som nämndes som en stor utmaning, vilket sannolikt gäller generellt, är förmågan med språket. Att förstå är viktigt för att få ut full effekt av en aktivitet och här har språket en stor påverkan, såväl som i andra delar där deltagaren är aktiv. Här upplevde majoriteten av de utlandsfödda att det är enklare att förstå i fysiska möten. Vid frågan

om de önskade mer videomöten var de överens om att fallet inte var så. En insikt som är bra att ha i åtanke vid digitalisering av insatser.

För de deltagare som har deltagit eller deltagar i SFIs utbildning låg deras fokus på denna insats. De upplevde dock att de inte fick möjlighet att prata mycket svenska på SFI. Men hänsyn till förmågan att förstå och språkets betydelse för den fortsatta resan mot självförsörjning, och möjligheten till att komma in på arbetsmarknaden, så skulle kommunen få stor vinning i att förbättra SFI undervisningen. Det skulle ge bättre förutsättningar för deltagarna att ta till sig information och insatser under resterande av resan. Här finns det säkerligen digitala språkverktyg som man hade kunnat nyttja för en mer effektiv undervisning.

## 7.2 Insikt – Verksamheten

I workshoparna med verksamheten var inte insatserna i fokus utifrån drivkraften, dvs. att få deltagarna i självförsörjning. En stor del av deras arbetsdag går till det vardagliga arbetet med att stötta deltagarna i vardagen, arbeta med deras individuella planer samt koordinera med andra aktörer. En hel del arbete uppstår när Arbetsförmedlingen skickar deltagare till insatser, som då inte är i enlighet med den individuella plan som tagits fram. Detta exempel belyser behovet för en gemensam bild över deltagarens kundresa för samtliga involverade.

Verksamheten hade inte fokus på innehållet i insatserna utan precis som deltagarna på det mer kortsiktiga målet att säkra försörjningen. En naturlig prioritering då deltagarnas fokus ligger där och det är det stöd de söker på kontinuerlig basis. Däremot framgick det att man inte arbetar särskilt strategiskt eller målinriktat med insatserna. Det framgick inte heller om man arbetar med uppföljning/utvärdering av insatsernas resultat med syfte att bidra till deltagarens resa mot självförsörjning.

Efter de första workshoparna blev det även tydligare vad det pågående arbetet med insatserna där man tittar på den danska BIP modellen. Projektet har bl.a. som syfte att etablera BIP modellen som metod för att strukturera och utföra insatser. Ett arbete vi rekommenderar slutförs innan man ser på att digitalisera några insatser. Detta för att säkra att man investerar i insatser som är högt prioriterade samt riktar sig till deltagare som kan tillgodogöra sig dem via digitala lösningar och har störst sannolikhet att då ge effekt.

Med målet att titta på möjligheten att digitalisera hela eller delar av en insats behöver det som sagt göras en prioritering. Detta främst för att verksamheten förmedlat att man har väldigt lite utrymme tidsmässigt för att arbeta med utvecklingsarbete, men också för att säkra att man investerar ekonomiska resurser på rätt insatser. Att först frigöra tid för verksamheten är därmed en förutsättning, då ett aktivt deltagande från verksamheten är viktigt för förståelse och engagemang i att förändra hur insatser utförs.

Det finns i dagsläget tre listor med insatser;

- Aktuella insatser och aktiviteter

Detta var första listan vi fick ta del av och innehåller pågående insatser som Osby kommun har.

- BIP Osby kommun

Efter information om det pågående BIP projektet, fick vi även denna lista över insatser som man använder inom projektet.

- BIP generellt

En lista som vi har skapat baserat på publik information vi inhämtat omkring BIP

Listorna finns som bilaga 6-8.

## 7.3 Prioritering av insatser – en förutsättning

För ett arbete med insatserna rekommenderar vi att man skapar en lista, och som nämnts gör en prioritering inför en digitalisering av insatser. Man kan ta stöd i BIP när det gäller prioritering med de slutsatser som finns inom ramarna för den metoden.

### *Jobbfokuserande insatser i kombination med annat ger mest effekt*

Aktiviteter med störst effekt på att komma i självförsörjning är jobbfokuserade insatser. Drivkraften vi har identifierat är just att komma i självförsörjning. Insatser inom den rubriken bör prioriteras, då de har störst påverkan inom Osby Kommun. Verksamheten har prioriterat 3 insatser inom området;

- jobbcoaching
- studiebesök
- fysisk rörelse och rörelseglädje

### *Handledaren har avgörande betydelse*

- Samma handledare har avgörande betydelse
- Handledare med jobbfokus och positiv tilltro har avgörande betydelse

Denna fråga har stort fokus i den del av förstudien som rör digitalisering av deltagarens resa. Genom en gemensam bild av den individuella planen ökar man engagemanget både hos deltagaren och handledaren. Kontakten med en handledare förenklas om man kan hitta digitala sätt att mötas. En digital tillgänglighet skulle både förenkla och effektivisera all mötes- och dialogplaneringstid.

### 7.3.1 Stöd till prioritering av insatser

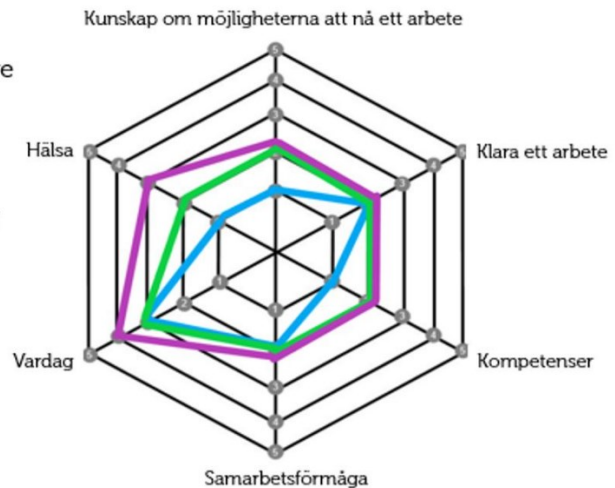
Skills har en uppföljningsmetod som bygger på självskattning av deltagarens förmåga inom olika områden. Genom att låta samtliga deltagare göra en självskattning skulle man kunna hitta prioriterade insatser som har påverkan på dessa områden. Och på det



sättet kunna öka effektiviteten genom utveckling av de insatser som kan påverka resultatet positivt. Här skulle man kunna ta in data i Skills och dra nytta av BIPs förmågekartläggning, som är baserad på forskning, och matcha mot deltagarens självskattning för att få stöd i att göra rätt urval av insatser för den enskilde deltagaren.

## Dialog- och skattningsverktyg

- Används som ett verktyg för deltagare, handledare och verksamhet
- Uppföljning var 3:e månad
- Skapar en visuell bild över deltagarens utveckling
- Ökar professionaliteten i samtalet
- Involverar deltagaren i sin egen handlingsplan



### 7.4 Identifierad nytta – Önskat läge

Önskat läge är att kunna utveckla prioriterade insatser med digital teknik – digitalt först i utvecklingsarbetet. Eftersom insatserna inte nämndes nämnvärt varken av deltagare eller verksamhet, så har inte några verksamhets- eller kundnyttor identifierats. Däremot kan konstateras baserat på deltagarnas tillgång till digitala verktyg, att önskat läge måste innefatta sk mobile first strategi, dvs digitala lösningar måste vara anpassad efter förutsättningarna en mobiltelefons/ smartphones skärm och operativsystem kan hantera.

#### 7.4.1 Nyttokalkyl och effekttrealiseringsplan

Eftersom det inte identifierades några nyttor i relation till digitalisering av insatser, så är det inte framtaget någon nyttokalkyl och effekttrealiseringsplan specifikt för detta utan för det problem som identifierades (se kapitel 6.3.1, bilaga 3).

### 7.5 Förstå och lös - Förändring i verksamheten och möjliggörare

Ett antal insatser blev prioriterade för som potentiella kandidater för digital utveckling under de enskilda dialogerna efter workshoparna. Dessa är;

- Basprogrammet
- Studiebesök
- Fysisk rörelse och rörelseglädje

### 7.5.1 Basprogrammet

När det gäller basprogrammet saknar vi kunskap om hur det fungerar i nuläget.

Del 1 Samhällsinformation: Kurs som ger dig kunskap om det svenska samhället

Del 2 Arbetsmarknad: Kurs som ger dig kunskap om den svenska arbetsmarknaden

Del 3 På Jobbet: Kurs som ger dig kunskap om vad som är viktigt på jobbet och vilka regler som gäller på arbetsplatsen

Kurserna inom basprogrammet är generella, så det är sannolikt att det finns effektiva hjälpmedel på den svenska marknaden för att hantera den typen av utbildningar.

Eftersom de just är generella rekommenderar vi att man tittar på etablerade lösningar.

### 7.5.2 Studiebesök

Det finns många exempel på digitala studiebesök på nätet. Det offentliga har digitala studiebesök som man skulle kunna identifiera och tillföra deltagarna.

Osby Kommun skulle kunna utveckla sina egna digitala studiebesök med fokus på de företag i Osby med omnejd, som skulle kunna bidra med arbetstillfällen. Inte minst inom kommunen kommer det att komma arbetstillfällen på grund av de demografiska förändringarna, som deltagarna skulle kunna förbereda sig på via digitala studiebesök.

Vill man skapa egna studiebesök kan man vända sig till en studio som håller på med storytelling t.ex. <https://www.symbal.com/> i Malmö.

### 7.5.3 Fysisk rörelse och rörelseglädje

På Atea jobbar vi aktivt med hälsan hos våra medarbetare. Vi har också aktiviteter där vi är aktiva tillsammans med våra kunder. Vi kör ett koncept vi kallar Sverige Stafetten. Det är ett upplägg där man motiverar varandra via en app. Man kan se det som en liten tävling där man samlar poäng beroende på hur mycket tid man lägger på sina aktiviteter. Det hade varit en fin idé att verksamheten deltar tillsammans med deltagarna för ökad gemenskap och motivation.

På Atea har vi de senaste två åren använt Challengize - <https://www.go.challengize.com/>

Men det finns ytterligare ett antal varav nedan lista bara är ett exempel som även kombinerar fysisk hälsa med mental hälsa och anpassade för svenska marknaden. Även

eHälsomyndigheten har gjort en utvärdering av hälsoappar på den svenska marknaden, Diariennr 2021/01963.

Turf (<https://sv.wikipedia.org/wiki/Turf>)

Wellstep ([www.wellstep.se](http://www.wellstep.se))

Vardags workout (<https://cancerfonden-vardagsworkout.appstor.io/>)

IMR – hållbara medarbetare ([www.imr.se](http://www.imr.se))

paceUP ([www.Paceup.net](http://www.Paceup.net))

Wellr ([www.wellr.se](http://www.wellr.se))

RachingApp ([www.reachingapp.com](http://www.reachingapp.com))

## 7.6 Hinder

Vad finns det för hinder för att uppnå dessa förändringar? Verksamheten har kommit fram till följande hinder:

- Att alla deltagare inte är så digitala
- Brist på tid i verksamheten kan innebära att man har svårt att hinna engagera sig hälsomässigt tillsammans med deltagarna
- Att alla i personalgruppen inte är så digitala och bekväma i olika system. Detta skapar en risk att vi inom personalgruppen gör olika.

Dessa hinder behöver hanteras i samband med beslut om fortsatt arbete. Är hindren möjliga att övervinna? Att investera i att övervinna dessa specifika hinder bör vara en god investering, baserat på en ökad förmåga både inom digitalisering och hälsa. Det är även en förutsättning för att digitalisering av insatserna skall ge önskad effekt.

## 8 Omvärldsanalys

Eftersom de flesta av deltagarna som deltog på intervjun är immigranter och denna grupp har störst utmaningar att ta sig in på den svenska arbetsmarknaden, så låg en stor del av vårt fokus på att förstå vilka digitala lösningar som finns för den målgruppen. Efter flyktingvågen 2015-2016 så har det i Europa och Nordamerika utvecklats en hel del digitala lösningar. Dock så är de ofta dåligt kopplade till de befintliga mer traditionella, analoga tjänsterna och policys som offentlig sektor har. Samarbetet mellan tech-leverantörerna och den offentliga sektorn har inte heller varit optimal och man har inte

lyckats lära sig tillräckligt av varandra. I några av fallen har resultatet blivit att man utvecklat lösningar passande för högutbildade migranter, som trots allt har lite bättre förutsättningar att komma i arbete. Det är också en utmaning för dessa tech-bolag att utveckla lösningar som är tillräckligt kompletta för att en offentlig organisation skall kunna ta dem i bruk, då det krävs en finansiering som sällan erbjuds. Det är också ofta svårt för dessa bolag, som oftast är start-ups, att klara LOU och säkerhetskraven som ställs. Även om en tech-leverantör skulle lyckas utveckla en lösning som lever upp till offentliga sektorns krav, så är det ett problem att låta denna sårbara grupp bli beroende av lösningar som kanske från ena dagen till den andra försvinner. Vilket t är en stor risk med den fluktuerande start-up världen och hur den finansieras. Med utgångspunkten att 75 % av immigranterna har en smartphone, så är det i allra högsta grad lämpligt att nyttja digital teknik för att stötta deras integration och insteg på arbetsmarknaden.

Men det finns gott om digitala lösningar som utvecklats och testats, varav en del är listade i en rapport som framtagits av Migration Policy Institute (MPI) ([www.migrationpolicy.org](http://www.migrationpolicy.org)). Rapporten är förvisso framtagen 2016, men vi ser inte att det har skett så radikala förändringar sedan dess. Rapporten finns som bilaga 9.

I relation till frågeställningar omkring språkverktyg, som kom upp under workshoparna med verksamheten, så undersökte vi hur Malmö stad generellt hanterar utmaningen med medborgare som är svaga i svenska språket. De har tidigare haft flertalet olika språk tillgängliga på sin hemsida, men har gjort slutsatsen efter en del analyser att det översättningsarbetet inte ger tillräckligt mycket nytta. Inom Utbildningsförvaltningen (Malmö stads största förvaltning) har de därför fr.o.m. i år (2024) valt att endast ha all information på hemsida, e-tjänster o.dyl. på svenska. Det kvarstår att utvärdera hur det kommer att fungera. Men med tanke på att målgruppen är vårdnadshavare till skolelever, så är de i en åldersgrupp som sannolikt är mer digitalt mogna och kan nyttja tillgängliga språkverktyg, som t.ex. google translate, vid behov eller få hjälp av sina barn.

När det gäller information i digitala medier så finns idag krav på tillgänglighet. Men det bör inte vara något större hinder när man digitaliserar, då de flesta internetbrowsers och mobiler har funktioner som löser dessa, t.ex. uppläsning av text.

Generellt så behöver man fundera över vad är en ”innovativ” lösning. För tillfället sker största delen av innovationen inte i Västvärlden, utan i Asien. Men dessa lösningar, som betraktas som innovativa, är oftast alldeles för avancerade för den svenska marknaden och särskilt offentlig sektor. Gapet är för stort mellan arbetssätt och teknik samt användarnas digitala mognad. SKR ´s definition av Innovation är;

*Innovation är nya lösningar som svarar mot behov och efterfrågan i vardagen och omvärlden. Värdet uppstår då en idé omsätts i praktiken och nyttiggörs. Värdet som skapas kan anta många former – ekonomiska, sociala eller miljömässiga. Innovation kan ske stegvis eller i stora språng.*

Utifrån denna definition av "Innovation" gör vi bedömningen att plattformen Skills är en väldigt bra innovation på rätt nivå utifrån var verksamheten och deltagarna befinner sig samt de behov/nyttor som önskas med fokus på målet att deltagaren skall bli självförsörjande.

## 9 Sammanfattning

Att digitalisera deltagarens resa till självförsörjning har väldigt stor potential. Möjligheten med ett verksamhetssystem utvecklat just för marknadsenheter skapar än bättre förutsättningar att fokusera och förstå resan till självförsörjning. Digitala verktyg för dialog och möten underlättas i samband med ökad tillgänglighet för både deltagare och verksamheten.

I insiktsarbetet med verksamheten har man kommit fram till en effektivitetshöjning i det dagliga arbetet som skulle kunna frigöra ca 4000 timmar per år, om man kan digitalisera moment i den dagliga verksamheten. Med ett antagande på att en medarbetare kostar 500 sek/tim är det ett resursvärde på ca 2 msek/år. Om man kan utnyttja detta resursvärde för att sänka den genomsnittliga biståndstiden från 11,4 månader till 8 månader har det en besparingspotential på ca 2,5 msek/år (baserat på antal inskrivna deltagare i december 2023 – 180 pers). Då är bara bidragsdelen estimerad. Andra nyttor kommer indirekt:

- Från bidrag till skatteintäkter
- Reducerade kostnader för biståndshandläggare
- Reducerade kostnader för Arbetsförmedlingen
- Reducerade kostnader för Försäkringskassan
- Reducerade kostnader för Kronofogden

4000 timmar per år som frigjorda resurser kan användas till att utveckla insatser, så att de får en direkt påverkan på deltagarens förmåga att komma i självförsörjning och därmed korta biståndstiden. En del av tiden skulle också kunna användas för att arbeta med kommunens företagare, för att skapa bättre förutsättningar för företagen att förstå vilken potential det finns hos deltagarna och vad som krävs för att företagen skall visa intresse.

BIP projektet stödjer utvecklingen av insatser och metoden skapar också kunskap om vilka förmågor hos respektive deltagare man behöver fokusera på. Det verksamhetssystem vi har tittat på har stöd för BIP, vilket innebär att man får ett digitalt stöd i hur man kan hantera insatserna. Genom den funktion som finns i verksamhetssystemet som stödjer självskattning från deltagaren kan man få statistik om vilka insatser som är framgångsrika och vilka som behöver utvecklas. Detta säkerställer att investering i utveckling av insatser får de effekter man förväntar sig.

Enligt den prioritering på insatser som verksamheten förmedlat kan man se att det finns digitala möjligheter som direkt adresserar de insatserna. Det finns stora förutsättningar att jobba ”digitalt först” med prioriterade insatser. Det är viktigt att skapa utrymme för utvecklings- och förändringsarbete. En digitalisering av deltagarens resa till självförsörjning skulle kunna skapa den möjligheten.

Generellt rekommenderar vi att man löser de grundläggande förutsättningarna först innan man digitaliserar insatserna. Dvs. säkrar en gemensam syn på deltagarens resa och att arbeta effektivt med det grundläggande planeringsarbetet (de nyttor som identifierades i avsnittet omkring kundresan) med stöd i en digital lösning som är enkel och nyttjas ofta för att öka den digitala förmågan både hos deltagare och verksamhet, innan man tar nästa steg. Risken är annars att man asfalterar ko-stigar, vilket inte ger någon positiv effekt.

## 10 Bilagor

Bilaga 1 – Osby Kommun – Arbetsmarknadsenheten – Kundresa 1.1.pdf

Bilaga 2 – Osby Kommun – Arbetsmarknadsenheten – Nytt Beroende Matris.pdf

Bilaga 3 – Osby Kommun – Arbetsmarknadsenheten – Nyttokalkyl.xlsx

Bilaga 4 – Presentationsblad Skills.pdf

Bilaga 5 – Skills presentation november23.pdf

Bilaga 6 – Osby Kommun – Arbetsmarknadsenheten – Aktuella Insatser och aktiviteter.pdf

Bilaga 7 - Osby Kommun – Arbetsmarknadsenheten – BIP Osby Kommun.pdf

Bilaga 8 - Osby Kommun – Arbetsmarknadsenheten – BIP Generellt.pdf

Bilaga 9 – TCM-Asylum-Benton-FINAL.pdf