

RAPORT Z REALIZACJI INNOWACJI

SOS HOMINI – APLIKACJA KOMUNIKACYJNA

Autor innowacji: Stowarzyszenie Na Rzecz Osób
Z Niepełnosprawnościami „HOMINI”
Nazwa Innowacji: SOS HOMINI

Inkubator: Samorząd Województwa Wielkopolskiego – Regionalny
Ośrodek Polityki Społecznej w Poznaniu – Lider, partnerzy: Miasto
Poznań, Poznańskie Centrum Superkomputerowo-Sieciowe.

**Innowacja społeczna powstała w ramach realizacji projektu
„Przepis na wielkopolską innowację społeczną -usługi opiekuńcze
dla osób zależnych” współfinansowanego ze środków
Europejskiego Funduszu Społecznego - Program Operacyjny
Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020.**





Przepis na wielkopolską innowację społeczną – usługi opiekuńcze dla osób zależnych

Stowarzyszenie na Rzecz Osób z Niepełnosprawnościami

„Homini” w Międzychodzie



Raport z projektu

„SOS Homini – Aplikacja komunikacyjna”

Grudzień 2018

1. Wprowadzenie.

Testowanie aplikacji „SOS homini” zostało przeprowadzone w dniach od 01.10.2018 do 30.11.2018 na terenie miasta Międzychód. W testowaniu wzięło udział 13 osób zależnych, oraz 22 wolontariuszy. Podczas testowania, z różnych powodów nie wszystkie osoby zależne skorzystały z wystania zgłoszenia. Ilość wystanych zgłoszeń, ich charakter i określony w nich czas realizacji, miały wpływ również na to, że nie wszyscy wolontariusze mieli okazję zrealizować pomoc, przy użyciu aplikacji. Odzwierciedla to jednak codzienną rzeczywistość, bo np. wolontariusz, który ma możliwość realizowania pomocy tylko w godzinach po południowych, został zwyczajnie uprzedzony w przejęciu zgłoszenia, przez innych wolontariuszy, dysponujących większą ilością czasu. Jednak samą gotowość do realizowania pomocy, należy postrzegać jako bardzo cenną, ponieważ generalnie zwiększa to znacznie szansę na większą ilość zrealizowanych zgłoszeń. Warto przypomnieć, że aplikacja nie gwarantuje tego, że każda zgłoszona potrzeba, spotka się z jej zaspokojeniem. Jednak zgłoszenie potrzeby za pośrednictwem aplikacji „SOS homini”, znacznie zwiększa szansę na otrzymanie pomocy, bo informacja o niej, trafia do większej ilości osób.

Jednym z ważnych założeń projektu, było przeprowadzenie testów aplikacji, przez pracowników Ośrodka Pomocy Społecznej w Międzychodzie, oraz przez Fundację Femina Project we Wronkach, przy współpracy Ośrodka Pomocy Społecznej we Wronkach. Niestety, z przyczyn niezależnych od Stowarzyszenia „Homini”, obu tym podmiotom nie udało się ostatecznie przeprowadzić testowania, mimo podjętych dużych starań. Przyczyny tej sytuacji przedstawiamy w „Sprawozdaniu końcowym” oraz w załączonym piśmie, które otrzymaliśmy od OPS w Międzychodzie. Z korespondencji od Fundacji Femina Project wynika również, że powody niepowodzenia były bardzo zbliżone do tych, w międzychodzkiem OPS-ie. Fundacja Femina Project zadeklarowała jednak, podjęcie ponownych prób wdrożenia aplikacji do swojej pracy, ponieważ dostrzegają dużą wartość użytkową aplikacji.

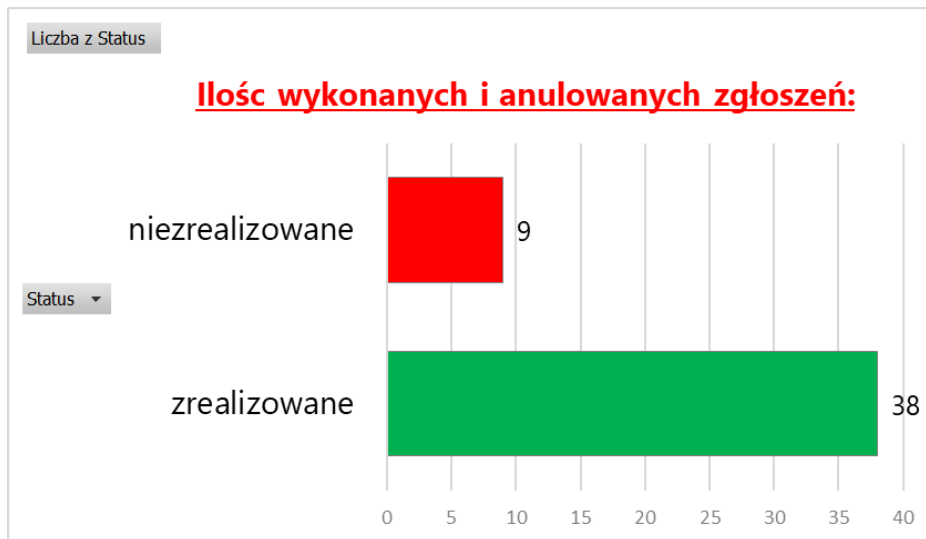
Mimo zaistniałej sytuacji, Ośrodek Pomocy Społecznej w Międzychodzie wyszedł z propozycją, przeprowadzenia testowania aplikacji, z osobą z niepełnosprawnością intelektualną, która jest uczestnikiem zajęć w międzychodzkiem Środowiskowym Domu Samopomocy. Wcześniejsze założenia nie przewidywały udziału w projekcie osób z niepełnosprawnością intelektualną, jednakże w zaistniałej sytuacji skorzystaliśmy z takiej możliwości. Testy z tą osobą zostały przeprowadzone w formie warsztatowej, przy współudziale trenera aktywności, który prowadził ćwiczenia z używania aplikacji, w których pełnił też rolę wolontariusza. Wyniki tej pracy podsumowała kierownik Środowiskowego Domu Samopomocy, w piśmie do Stowarzyszenia „Homini”, które załączamy do niniejszego raportu. Jest to dla nas dodatkowa cenna wiedza na przyszłość, przy wdrażaniu stosowania aplikacji w życie. W przedstawionych w dalszej części statystykach, zgłoszenia wypracowane podczas tych warsztatów, dotyczą użytkowników Alicja (wolontariusz) i Jolanta Stasiak (osoba zależna).

2. Statystyki z testów oraz wnioski o użyteczności aplikacji.

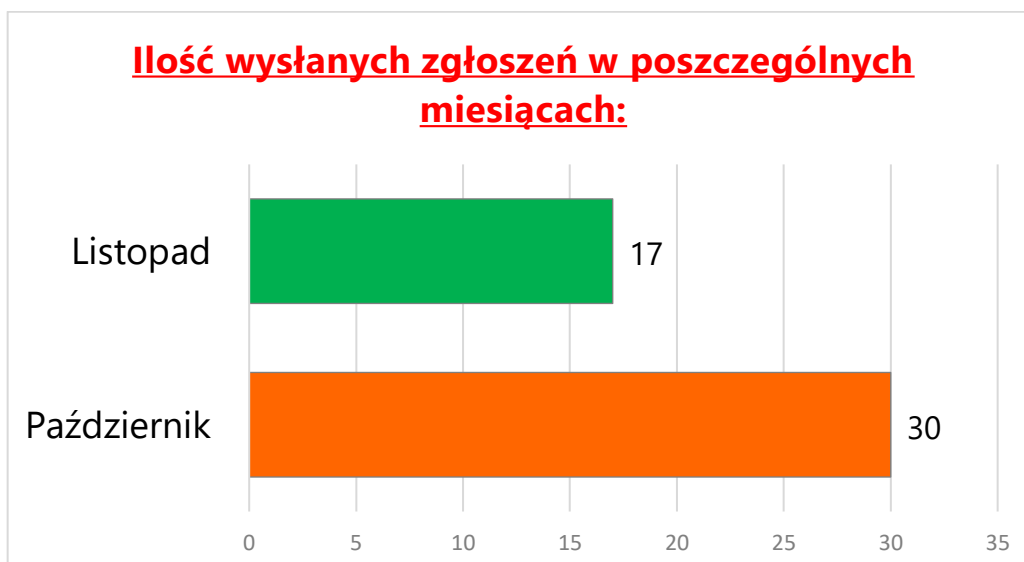
Panel webowy do zarządzania aplikacją przez administratora, zgodnie z założeniami projektu, pozwala na eksport danych, z aplikacji do programu Excel, co umożliwi tworzenie statystyk, na temat używania aplikacji. Dane statystyczne mogą służyć do lepszego zarządzania mocami kadrowymi (wolontariuszami lub pracownikami OPS-ów), aby skuteczniej kierować pomoc tam, gdzie jest ona najbardziej potrzebna.

Poniżej przedstawiamy najważniejsze statystyki, dotyczące testowania aplikacji.

➤ Ilość zleceń zrealizowanych, oraz nie przyjętych do realizacji:



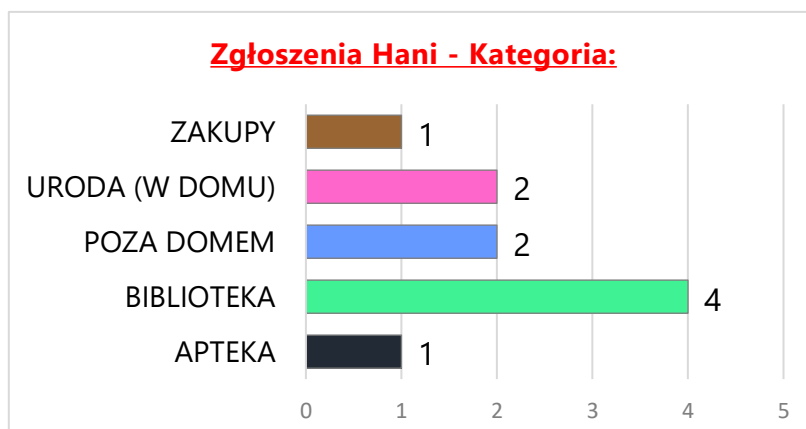
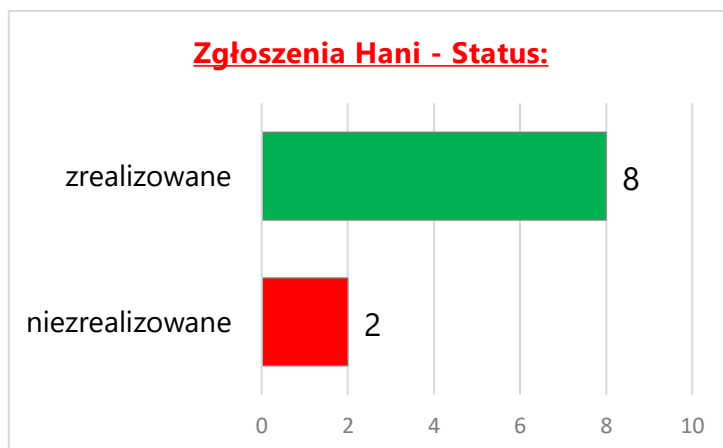
➤ Ilość wysłanych zgłoszeń z podziałem na miesiące:

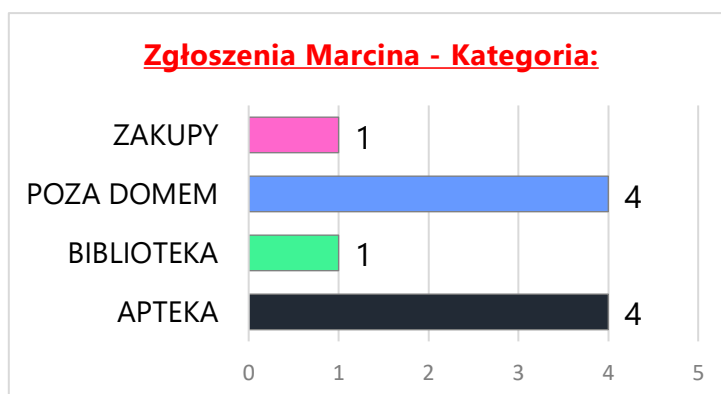
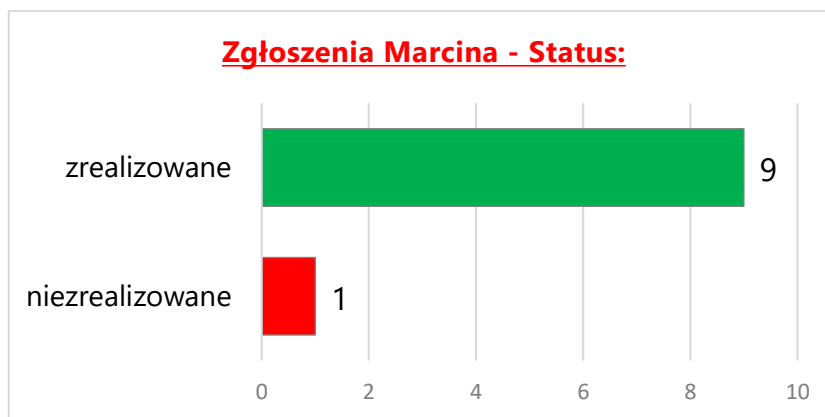


➤ Ilość wysłanych zgłoszeń z podziałem na osoby zależne:



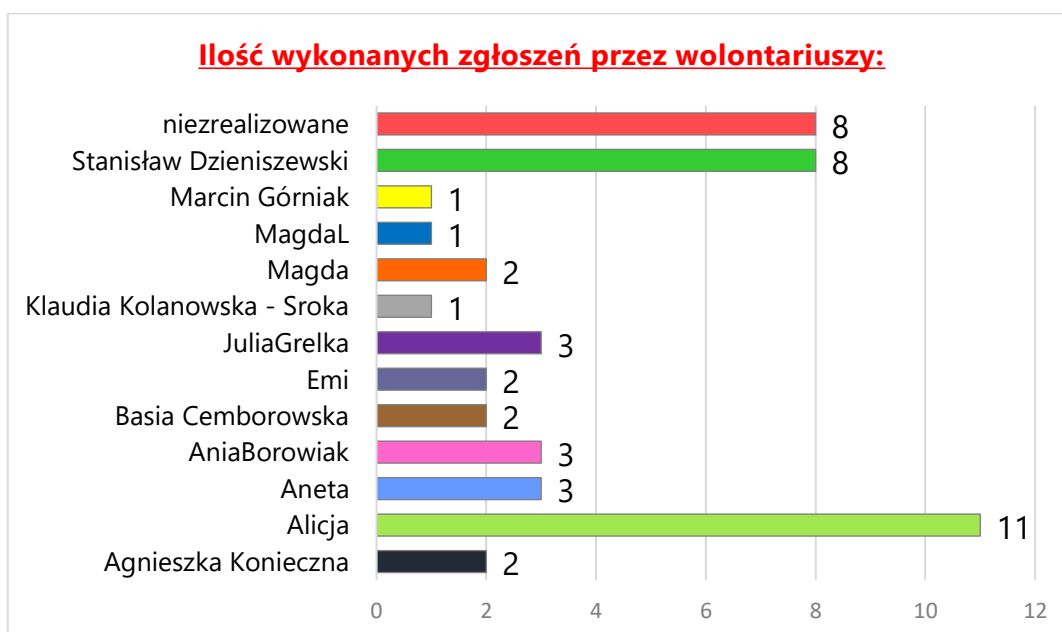
➤ Statystyki zgłoszeń, z podziałem na statusy i kategorie dla wybranych osób zależnych:





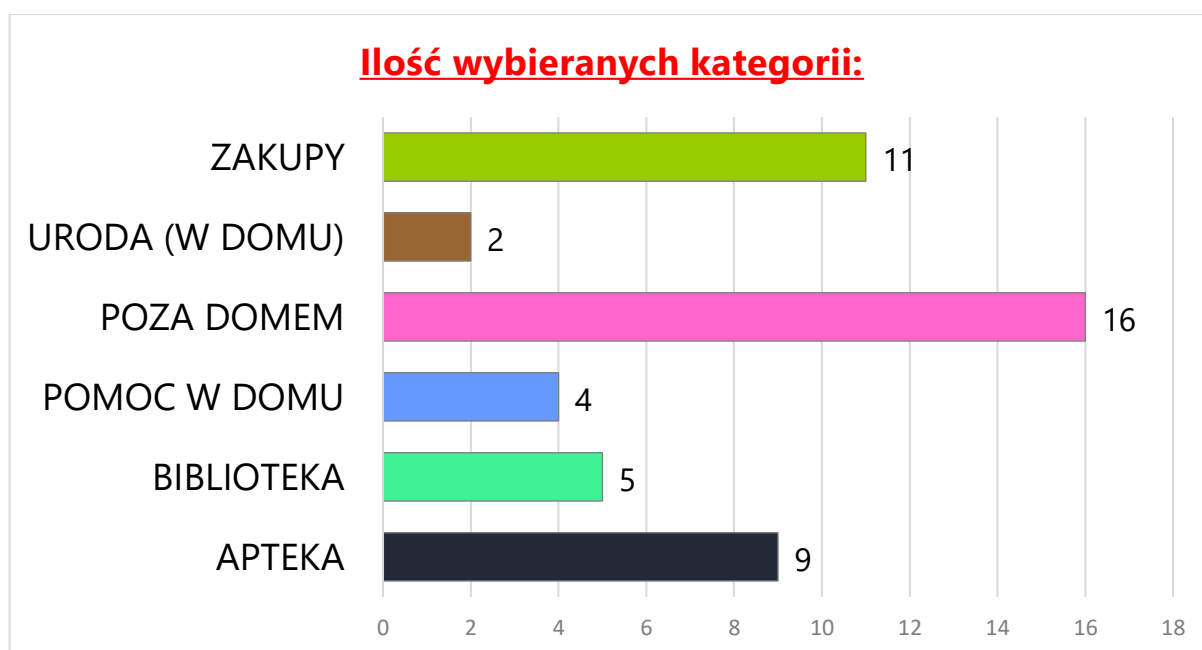
Mając statystyki (jak powyżej), dotyczące ilości wystanych zgłoszeń przez poszczególne osoby zależne, możemy bardzo szybko ustalić, jaka osoba zgłasza najwięcej próśb o pomoc. Idąc tym tropem możemy sprawdzić, jakie konkretnie kategorie potrzeb, najczęściej występują u wybranych osób. Tym samym, mając taką wiedzę, można lepiej zarządzać zespołem wolontariuszy lub kadra opiekunów społecznych (dotyczy OPS-ów) i skuteczniej optymalizować ich czas pracy.

➤ **Ilość zrealizowanych zgłoszeń, z podziałem na wolontariuszy oraz zgłoszenia niezrealizowane:**



Chcielibyśmy zwrócić uwagę na jeden ciekawy aspekt. Mianowicie wolontariuszem, który zrealizował największą ilość zgłoszeń, był ponad 70-letni Pan Stanisław (przypominamy, że Alicja, która ma więcej zrealizowanych zgłoszeń, testowała aplikację warsztatowo w ŚDS). Pan Stanisław spełniał dwa podstawowe warunki, które pozwoliły na tak świetny wynik, otóż od jakiegoś czasu, był już posiadaczem telefonu typu smartfon (z systemem Windows), więc nie stanowił on dla niego bariery, mimo, że na czas testów musieliśmy wypożyczyć urządzenie z systemem Android, którego wcześniej nie znał, ale poradził sobie. Poza tym, osoba ta cechuje się ogromną empatią na ludzkie potrzeby i dysponując obecnie dużą ilością czasu, chętnie pomaga innym. Jest to wzorcowy przykład, jak aplikacja „SOS homini” może zaktywizować właśnie seniorów, czyli grupę społeczną, która dysponuje sporą ilością czasu, z którym często nie za bardzo wie co zrobić.

➤ **Ilość wysłanych zgłoszeń z podziałem na kategorie:**



Z powyższej statystyki wynika, że zdecydowana większość zgłoszeń osób zależnych dotyczy potrzeb, których realizacja przebiega poza gospodarstwem domowym - kategorie: Poza domem, Zakupy, Apteka, Biblioteka. Pokazuje to pewien trend, z jakiego typu problemami, najczęściej borykają się osoby zależne - ograniczone możliwości wyjścia z domu, poruszania się etc. Możliwość skorzystania z aplikacji „SOS homini” spowodowała, że pojawił się alternatywny sposób poradzenia sobie z tymi ograniczeniami. W załatwieniu takich spraw jak realizacja recepty w aptece, odebranie wyników w przychodni, wizyta na poczcie, czy też wypożyczenie książki w miejscowej bibliotece, z powodzeniem mogą pomóc wolontariusze, w systemie „SOS homini”.

3. Badanie satysfakcji używania aplikacji.

W celu zbadania satysfakcji używania aplikacji, wśród uczestników projektu przeprowadzona została ankieta, która zawierała kilka najważniejszych kwestii, dotyczących funkcjonalności aplikacji.

Poniżej przedstawiamy wzór ankiety:

Ankieta anonimowa

Określ status użytkownika podczas testowania aplikacji (niewłaściwe skreśl):

Wolontariusz / Osoba zależna

Pytanie	Ocena				
	Zaznacz odpowiedni nr przyjmując, że: "1" – to najniższa ocena, a "5" – to najwyższa ocena.				
Jak oceniasz wygląd graficzny aplikacji?	1	2	3	4	5
Jak oceniasz łatwość rejestrowania się w aplikacji?	1	2	3	4	5
Czy nazwy i grafika kategorii były zrozumiałe?	1	2	3	4	5
Jak oceniasz prostotę obsługi aplikacji?	1	2	3	4	5
Oceń łatwość wysyłania zgłoszeń (dot. osób zależnych).	1	2	3	4	5
Oceń łatwość odbierania zgłoszeń i przyjmowania ich do realizacji (dot. wolontariuszy).	1	2	3	4	5
Oceń przydatność aplikacji w życiu codziennym.	1	2	3	4	5
Czy chciałabyś / chciałbyś korzystać z takiej aplikacji w życiu codziennym, wysyłając zgłoszenia o potrzebach lub w celu pomagania osobom zależnym?	TAK		X	NIE	

Uwagi własne:

.....

Zwrotnie otrzymaliśmy 19 ankiet, głównie od osób, którym udało się aktywnie uczestniczyć w testach, a więc mogły ocenić aplikację na podstawie własnych doświadczeń.

Poniżej przedstawiamy tabelę z wynikami ankiety. Punkty przyznane każdemu pytaniu, zostały zsumowane ze wszystkich ankiet. Wszystkie pytania otrzymały liczbę punktów, zbliżoną do maksymalnej, to świadczy o bardzo wysokiej ocenie aplikacji przez osoby testujące. Jest to bardzo pozytywne, jak na pierwszą wersję aplikacji.

Pytanie	Suma ocen					Ilość pkt.
	1	2	3	4	5	
Jak oceniasz wygląd graficzny aplikacji?			2	1	16	90
Jak oceniasz łatwość rejestrowania się w aplikacji?			1	3	15	90
Czy nazwy i grafika kategorii były zrozumiałe?			1	2	16	91
Jak oceniasz prostotę obsługi aplikacji?			1	3	15	90
Oceń łatwość wysyłania zgłoszeń (dot. osób zależnych).				1	7	88
Oceń łatwość odbierania zgłoszeń i przyjmowania ich do realizacji (dot. wolontariuszy).			2	2	7	
Oceń przydatność aplikacji w życiu codziennym.				1	18	94
Czy chciałabyś / chciałbyś korzystać z takiej aplikacji w życiu codziennym, wysyłając zgłoszenia o potrzebach lub w celu pomagania osobom zależnym?	TAK	19	X	NIE	0	19 x TAK

Ważne, budujące i motywujące jest również to, że wszystkie osoby wyraziły chęć korzystania z tego typu rozwiązania w przyszłości.

W naszym przekonaniu, wyniki ankiety pokrywają się z doświadczeniami, zdobytymi podczas testowania. Do obszarów, które należy poprawić w pierwszej kolejności należą poniższe dwa:

- o Aktualizowanie się treści w aplikacji – zgłoszenia, które zostały przyjęte do realizacji, powinny błyskawicznie znikać z aplikacji w module wolontariusza; zdarzało się, że wolontariusz próbował przyjąć do realizacji zgłoszenie, które było już zajęte, wówczas pojawiał się błąd, który niewiele mówił; Podobna sprawa dotyczy samego pojawienia się nowego zgłoszenia w aplikacji u wolontariusza – czasami, wymagało to wylogowania i ponownego zalogowania w aplikacji.
- o Wprowadzenie zmian w określaniu czasu zrealizowania zgłoszenia, w module osoby zależnej; chodzi o dodanie opcji zrezygnowania z określenia tego czasu, a także możliwości przypisania jednego czasu (zakresu godzin) do wszystkich zgłoszeń danej osoby zależnej; natomiast w module wolontariusza, czas określony w zgłoszeniu, powinien być widoczny przy opisie zgłoszenia, a nie w następnym kroku, dopiero po zatwierdzeniu zgłoszenia;

W trakcie testowania, zgłaszane problemy z aktualizacją treści, były przypadkami jednostkowymi, niemniej były na tyle „dotkliwe”, że zostały dodatkowo wskazane w ankietach w „uwagach własnych”, w związku z tym, należy omówić je z programistami i rozwiązać problem.

4. Zarys rozwoju / biznesplanu dla aplikacji „SOS homini”.

Po przeprowadzonych testach aplikacji „SOS homini”, biorąc pod uwagę jej prostą funkcjonalność, użyteczność społeczną oraz bardzo wysoką ocenę, uzyskaną w badaniu satysfakcji jej używania, jest duża motywacja do tego, aby dalej ją rozwijać.

4.1. Rozwój funkcjonalności aplikacji „SOS homini”.

Oprócz poprawienia niektórych obecnych funkcji, wskazanych w poprzednim rozdziale, są też pomysły na stworzenie nowych rozwiązań, które sprawią, że aplikacja „SOS homini” będzie jeszcze bardziej przyjazna i funkcjonalna. Niektóre z tych propozycji to:

- o Wprowadzenie krótkich opisów wolontariuszy, widocznych dla osób zależnych; chodzi o to, aby osoba zależna, otrzymując informację o tym, kto zrealizuje ich zgłoszenie, mogły (nie musiały) odczytać również krótką informację na temat tej osoby, np. wiek i czym się zajmuje na co dzień;
- o Dodanie funkcji typu „Pomoc” / instrukcji obsługi zawartej w aplikacji; wskazane jest, aby była możliwość skorzystania z mobilnej pomocy, w trakcie korzystania z aplikacji, bez konieczności wsparcia drugiej osoby;

Mając na uwadze fakt, że najwięcej pomysłów powstaje podczas działania, Stowarzyszenie „Homini”, po zakończeniu projektu i uzyskaniu zgody właściwych instytucji, planuje wdrożenie i dalsze korzystanie z aplikacji na terenie Międzyczodu. Pozwoli to na jeszcze lepsze poznanie możliwości rozwojowych aplikacji i kreatywny jej rozwój.

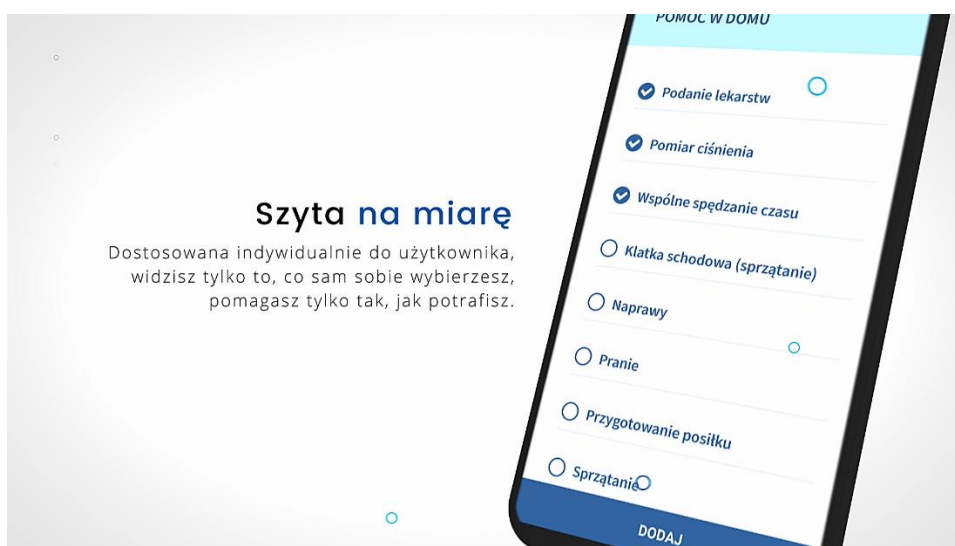
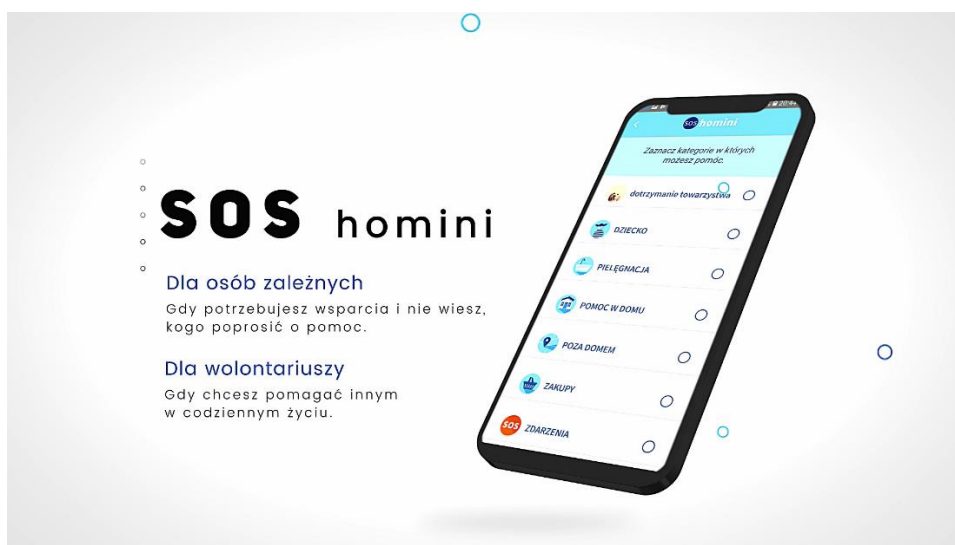
4.2. Marketing i promocja aplikacji „SOS homini”.

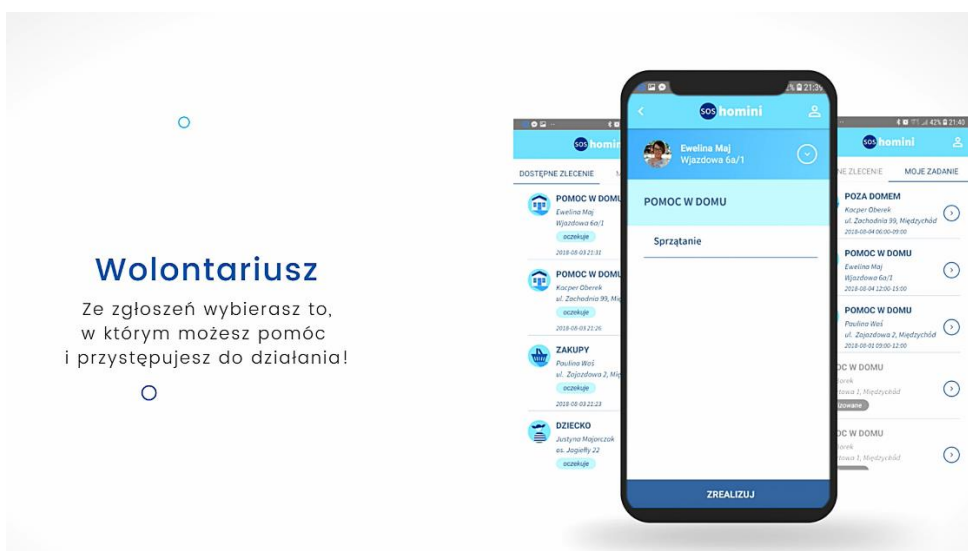
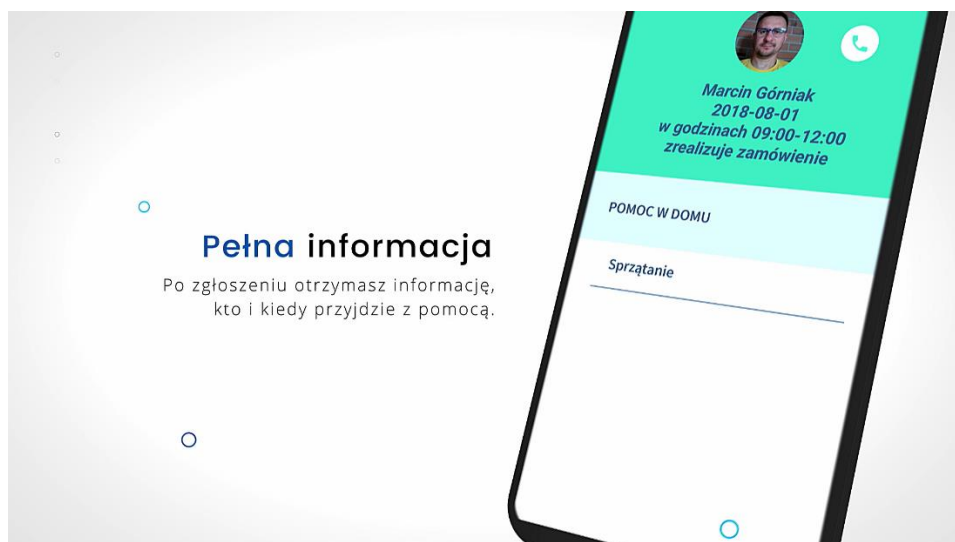
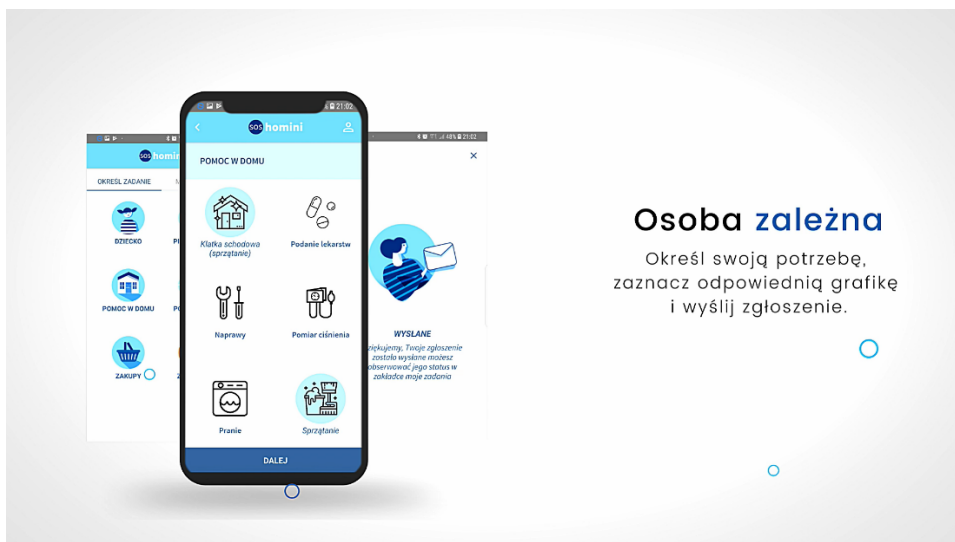
Mając na uwadze fakt, że w dzisiejszych czasach zalewani jesteśmy różnymi nowymi technologiami, zdajemy sobie sprawę z tego, jak ważną rolę odgrywa promocja każdego nowego produktu, który ma realnie zaistnieć na rynku. Aplikacja „SOS homini” jest jednak produktem dość niszowym, adresowanym do obszaru szeroko pojętej pomocy społecznej, w którym jest jeszcze bardzo dużo do zrobienia, jeśli chodzi o zastosowanie nowych technologii. I w tym upatrujemy innowacyjność aplikacji oraz szansę, na jej powodzenie.

Jeszcze w trakcie trwania projektu, zrobiliśmy pierwszy krok w kierunku budowania pozytywnego wizerunku aplikacji „SOS homini”, i stworzony został krótki film promocyjny, przedstawiający jej zastosowanie. Film miał już swoją premierę na 8-ym Poznańskim Dniu Organizacji Pozarządowych, gdzie spotkał się z dużym uznaniem. Osoby odwiedzające stoisko Stowarzyszenia „Homini” i oglądające film, podkreślały wysoki poziom technologiczny aplikacji, a także chwaliły pomysł i innowacyjność tego rozwiązania.

Film został dołączony do dokumentacji projektowej, na płycie DVD, wraz z Kodem do aplikacji.

Poniżej przedstawiamy kilka wybranych screenów z filmu o aplikacji „SOS homini”:





Kolejnym planowanym działaniem, jest stworzenie strony internetowej, poświęconej stricte aplikacji, na której zamieszczane będą wszystkie wyczerpujące informacje, dotyczące jej przeznaczenia, dostępności, obsługi i rozwoju, a także wydarzeń związanych z promocją. Wskazane będzie, aby wraz z takim serwisem internetowym, powiązany był również profil facebookowy aplikacji. Zapewni to szeroki dostęp do różnych odbiorców, a przez to budowanie świadomości, o obecności takiego rozwiązania na rynku.

Oprócz filmu promocyjnego oraz strony internetowej, konieczne będzie opracowanie i wydanie drukowanych folderów informacyjnych, które w przystępny sposób będą prezentować ideę aplikacji oraz zachęcać inne podmioty, do jej wdrażania we własnej działalności. Oprócz prezentowania takich folderów na różnego rodzaju spotkaniach, mogą być one też rozsyłane drogą pocztową, a także udostępnione w sieci do pobrania, w formie plików PDF.

Inną formą promocji aplikacji „SOS homini” będzie udział we wszelkiego rodzaju targach, warsztatach i obchodach organizacji pozarządowych, gdzie można spotkać się bezpośrednio z przedstawicielami różnych organizacji pomocowych i zachęcać do korzystania z aplikacji, przedstawiając przy tym własne doświadczenia. Przykładem takiego wydarzenia, mogą być największe targi senioralne w Polsce „Viva Seniorzy” w Poznaniu.

Ważnym elementem promocji, może być również informowanie szerokiej społeczności o dostępie do aplikacji „SOS homini” za pośrednictwem czasopism takich jak np. „Integracja”, „Opiekun” czy „Filantrop” oraz serwisów internetowych takich jak niepełnosprawni.pl.

4.3. Pozyskiwanie środków finansowych na rozwój aplikacji „SOS homini”.

Stowarzyszenie „Homini” jest organizacją, która nie prowadzi działalności gospodarczej, a wszyscy jej członkowie, działają na zasadzie wolontariatu, pracując na co dzień w różnych przedsiębiorstwach i instytucjach. Wszystkie realizowane przez „Homini” projekty i działania, finansowane są ze składek własnych i darowizn osób trzecich, ale przede wszystkim z grantów gminnych, wojewódzkich lub europejskich, udzielanych na konkretne, ogłaszane przez różne instytucje projekty. W 2019 roku, nasze stowarzyszenie będzie ubiegało się o przyznanie statusu organizacji pożytku publicznego, jeśli tak się stanie, to kolejnym źródłem finansowania będzie pozyskiwanie tzw. 1%.

Aby utrzymać i w dalszym ciągu realizować projekt aplikacji „SOS homini”, konieczne jest pozyskiwanie środków finansowych z różnych źródeł. Zamierzamy skorzystać z kilku, nie wykluczających się źródeł:

- o W pierwszej kolejności, na dalsze kontynuowanie stosowania aplikacji na terenie Międzychodu, w celu pomagania osobom zależnym, zamierzamy pozyskać środki z ogłaszanego corocznie przez Burmistrza Międzychodu, otwartego konkursu ofert, na realizację zadań publicznych, będących zadaniami własnymi gminy; środki z tego źródła, mogą być przeznaczone na opłacenie bezpiecznego miejsca na serwerze, oraz na koszty dostępu do internetu u osób zależnych, które nim nie dysponują;

- Pozyskanie partnera strategicznego – to koncepcja, która świetnie sprawdza się przy innym projekcie prowadzonym przez Stowarzyszenie „Homini” (chodzi o projekt „Tacy sami”, realizowany przy współpracy z firmą „ABC Czepczyński”), która daje poczucie bezpieczeństwa finansowego, i pozwala na systematyczny i postępujący rozwój projektu. Partnerstwo w realizowaniu projektu z przedsiębiorstwem, które stawia na społeczną odpowiedzialność biznesu (CSR), jest coraz częściej spotykanym sposobem współpracy między biznesem a organizacjami pozarządowymi. Projekt „Tacy sami” jest dowodem na to, że potrafimy takie partnerstwa zawierać;
- Crowdfunding (finansowanie społecznościowe) – to wielokrotnie skuteczna i bardzo ciekawa dla naszego stowarzyszenia forma pozyskiwania środków. Uważamy, że aplikacja „SOS homini” jest idealnym projektem, który wpisuje się w idee finansowania społecznościowego, i bardzo skłaniamy się do tej formy pozyskania funduszy na rzecz rozwoju aplikacji. Cennym narzędziem w tym zakresie, mogą okazać się wyspecjalizowane i sprawdzone serwisy, które w większości przypadków zapewniają ochronę zarówno autorów projektów, jak i osoby wspierające (np. wspólnyprojekt.pl, polakpotrafi.pl, wspieram.to, beesfund.com, i kilka innych); na pewno warto też skorzystać ze wsparcia fundacji Centrum Gospodarki Społecznościowej, która specjalizuje się, w finansowaniu alternatywnym;
- Open Source (otwarte oprogramowanie) – jest to nie tyle forma pozyskiwania funduszy, co sposób na rozwój projektu informatycznego, który nie wymaga rzeczywistych środków finansowych. Kosztem w tym przypadku jest udostępnienie kodu źródłowego aplikacji, po to, aby określona społeczność programistów, bez wynagrodzenia, mogła programować dany produkt zgodnie z wcześniejszymi założeniami, rozwijając przy tym swoje umiejętności i doświadczenia. Biorąc pod uwagę, że obecnie programowanie aplikacji jest bardzo drogie, jest to ciekawy sposób na uniknięcie dużych kosztów;
- Fundusze gminne, wojewódzkie, centralne, unijne – to najczęściej wykorzystywane przez organizacje pozarządowe, źródła finansowania projektów. Wśród nich, jest stosunkowo dużo projektów grantowych, ogłaszanych na rozwój obszarów związanych z pomocą społeczną. Dlatego też jest szansa na to, aby pozyskać środki finansowe i zrealizować projekt, dotyczący zastosowania aplikacji „SOS homini” w codziennej pracy w Ośrodku Pomocy Społecznej;

5. Zamiast zakończenia – po co to wszystko?

Stowarzyszenie na Rzecz Osób z Niepełnosprawnościami „Homini” w Międzychodzie, przystąpiło do projektu Wielkopolskich Innowacji Społecznych, w pierwszych miesiącach swojej działalności. Pomysł na stworzenie aplikacji komunikacyjnej, powstał dość spontanicznie, tym bardziej jesteśmy bardzo dumni z efektu, jaki udało się stworzyć. Cel został osiągnięty, innowacyjna aplikacja powstała i może z powodzeniem służyć osobom zależnym w życiu codziennym. To było ogromnie kreatywne i pouczające doświadczenie, dające przekonanie, że warto realizować śmiałe wizje, a tym samym zmieniać na lepsze, otaczającą nas rzeczywistość 😊.