

Fra papirbasert til digitalt verktøy

Hva er viktig ved design av et digitalt kartleggingsverktøy?

Martine Leine Rafteseth

Informatikk: Design, bruk, interaksjon

30 studiepoeng

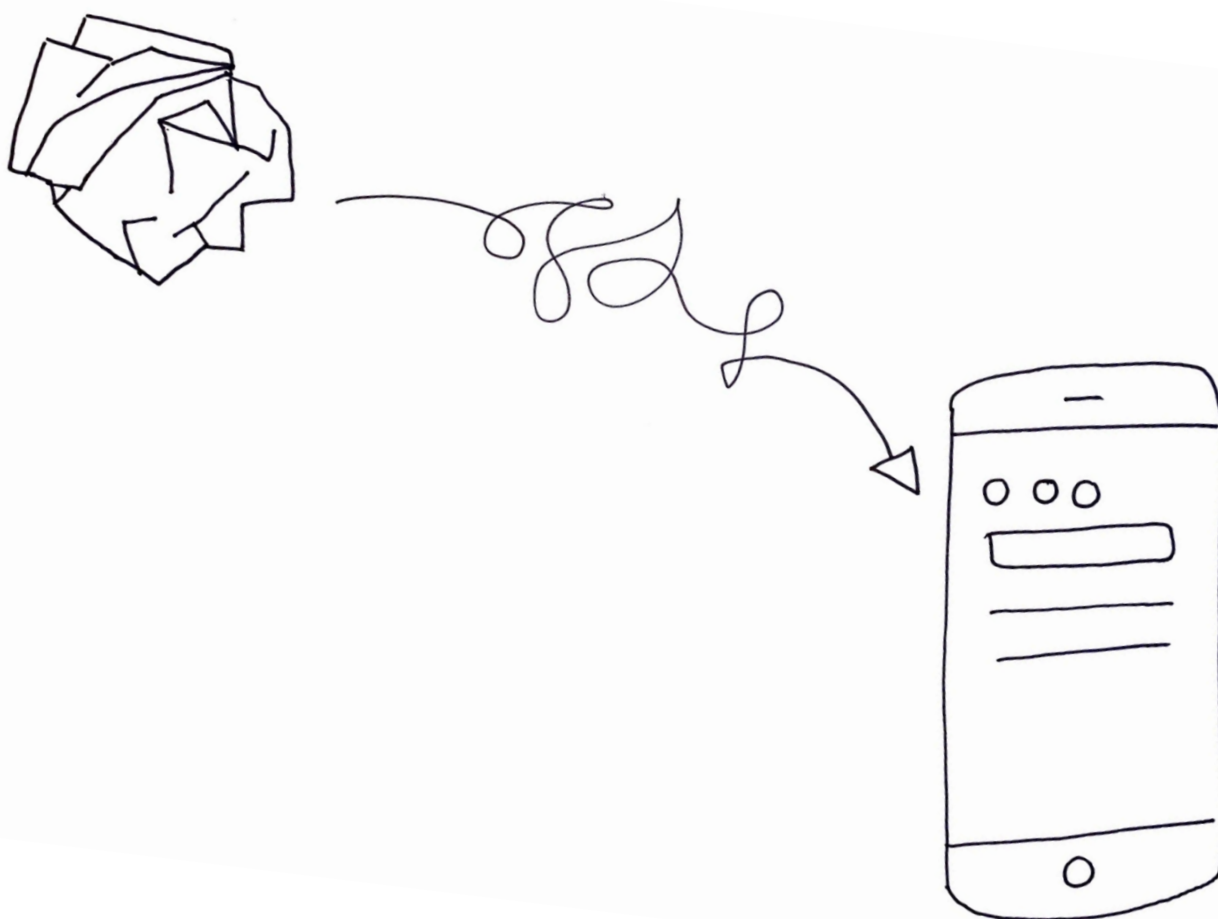
Institutt for Informatikk

Det matematiske-naturvitenskapelige fakultet



Fra papirbasert til digitalt verktøy

Hva er viktig ved design av et digitalt kartleggingsverktøy?



© Martine Leine Rafteseth

2023

Fra papirbasert til digitalt verktøy

Martine Leine Rafteseth

<http://www.duo.uio.no/>

Trykk: Reprosentralen, Universitetet i Oslo

Sammendrag

Dette er en kort masteroppgave (30 studiepoeng) skrevet ved Institutt for Informatikk ved Universitetet i Oslo. Gjennom en brukersentrert designprosess (UCD) undersøker masteroppgaven hva som er viktige faktorer ved utforming av et digitalt kartleggingsverktøy for målgruppen familier med barn med sammensatte behov. Bakgrunn for studien er et papirbasert kartleggingsverktøy utviklet i Stimulab-prosjektet tilknyttet livshendelsen Alvorlig sykt barn (ASB). ASB som livshendelse er forankret i digitaliseringsstrategien som utgangspunkt for utvikling av brukersentrerte og sammenhengende tjenester (Regjeringen, 2019).

Studiens teoretiske rammeverk inkluderer konsepter fra interaksjonsdesign, designprinsipper og teori tilknyttet design av spørreskjemaer, hvilket er lagt til grunn for utformingen av en digital prototype og videre benyttes i studiens analyse. For å tilnærme seg forskningsspørsmålet undersøker studien tjenesteyteres erfaringer med det papirbaserte verktøyet fra Stimulab-prosjektet ASB. Videre benyttes scenario og den digitale prototypen under intervju og brukertest med foreldre.

Gjennom datamaterialet presenteres en rekke interessante funn, som tanker om digitale verktøy, format, inkludering av barn, skalaer og informasjonsformidling. I diskusjonen ses funnene i lys av designteori og relatert forskning, hvor det avdekkes en rekke faktorer som påvirker om familier takker ja til digitale skjemaer og hvordan de fyller dette ut. Disse sammensatte faktorene møter individuelle brukerbehov og holdninger. Videre viser diskusjonen ulike faktorer som er viktige i valg av skalaer for egevaluering i digitale spørreskjema, hvor det viktigste viser seg å være om hensikten er å gjøre en summativ eller formativ evaluering. Etter refleksjon rundt utfordringer og begrensninger konkluderer oppgaven med en rekke faktorer som er viktige i design av et digitalt kartleggingsverktøy for målgruppen, videre presenterer den sitt bidrag og peker mot videre forskning.

Stikkord: Digitalisering, egevaluering, skjemadesign, brukersentrert design (UCD), prototyping, Alvorlig sykt barn, familiesentrerte tjenester (FCS)

Forord

Denne korte masteroppgaven har blitt gjennomført våren 2023, og markerer slutten på to lærerike og fine år på UiO. Jeg vil først takke min veileder Astrid Twenebowa Ansa-Quarshie Larssen for spennende forskningsoppgave og god veiledning i innledende arbeid og gjennom skriveprosessen. Du har alltid vært positiv, smilende og hjulpet meg i riktig retning når jeg har stått fast, noe jeg setter stor pris på. Videre ønsker jeg å takke informanter som har stilt opp til prosjektet og bistått med interessante og viktige innsikter.

Til mine kjære medstudenter og gode venner, takk for oppmuntrende kaffepauser, interessante diskusjoner og god støtte gjennom hele perioden. Gjennom vårt samhold har motivasjonen til å møtes i 7. etasje vært stor, og jeg vil helt klart se tilbake på masterskrivingen som en fin tid.

Til sist vil jeg takke familie for at dere har holdt ut alt mastersnakket mitt, oppmuntret meg når det har føltes overveldende og alltid heiet på meg.

Oslo, 14.05.2023. Martine Leine Rafteseth

Innholdsfortegnelse

1	Introduksjon.....	1
1.1	Motivasjon	2
1.2	Problemdefinisjon.....	2
1.3	Oppgavens struktur.....	3
2	Bakgrunn.....	5
2.1	Digitalisering I offentlig sektor	5
2.2	Stimulab-prosjektet Alvorlig sykt barn.....	6
2.2.1	Eksperimentrommet og kartleggingsverktøyet	7
2.3	Relatert forskning	11
2.3.1	Familiesentrerte tjenester	11
2.3.2	Egenevaluering	12
2.3.3	Bruk av emoji i digitale spørreskjemaer	14
2.4	Lignende verktøy	15
2.4.1	Norse Feedback.....	15
2.4.2	DAWBA	16
3	Teori	19
3.1	Interaksjonsdesign.....	19
3.1.1	Brukeropplevelsen	19
3.1.2	Brukervennlighet	21
3.1.3	Mentale og konseptuelle modeller	21
3.1.4	PACT i design av interaktive systemer.....	23
3.1.5	Designprinsipper	24
3.2	Design av spørreskjemaer	26
4	Metodologi, prosess og datainnsamling.....	30
4.1	Paradigme	30
4.2	Metodologisk tilnærming.....	31
4.2.1	Design research	31
4.3	Metoder	32
4.3.1	Intervju	32
4.3.2	Skissering og prototyping	33
4.3.3	Scenario	36
4.3.4	Brukertesting.....	36
4.4	Dataanalyse	37

4.5	Utvalg	39
4.6	Etiske vurderinger.....	40
5	Innsikt fra tjenesteytere	41
5.1	Informanter.....	41
5.2	Erfaringer fra bruk	42
5.3	Tanker om et digitalt verktøy.....	44
6	Prototyping	48
6.1	Gjennomgang av prototypen.....	48
6.2	Visuelle elementer og designprinsipper.....	52
6.2.1	Designprinsipper i prototypen.....	53
7	Innsikt fra foreldre.....	55
7.1	Informanter.....	55
7.2	Planlegging	55
7.2.1	Formål med intervju og brukertest	56
7.2.2	Prosess for bruk av et digitalt verktøy	56
7.3	Gjennomføring	57
7.4	Funn	59
8	Prototyping: Andre iterasjon	67
8.1	Skalaendringer.....	67
8.2	Utfylling for flere	68
9	Diskusjon	69
9.1	Hvilke faktorer kan påvirke hvorvidt familier tar i bruk et digitalt verktøy og hvordan de fyller det ut?.....	69
9.1.1	Omfang.....	69
9.1.2	Antatt verdi.....	70
9.1.3	Førsteintrykk	72
9.1.4	Forståelse for spørsmål og temaer.....	72
9.1.5	Format.....	73
9.2	F2: Hva er viktig i valg av skala for familiers egevaluering?.....	74
9.2.1	Hensikten: Summativ eller formative evaluering	74
9.2.2	Farger og tekst kan påvirke	76
9.2.3	Tilby alternativ for de som ikke ønsker å svare.....	77
9.2.4	Smilefjes er potensielt mer passende for barn enn voksne	77
9.3	Utfordringer og svakheter i studien	78
9.4	Refleksjon.....	79
	Litteraturliste.....	85

Liste over figurer:

FIGUR 1: DE SYV LIVSHENDELSENE I DIGITALISERINGSSTRATEGIEN "ÉN DIGITAL OFFENTLIG SEKTOR" (REGJERINGEN, 2019).	5
FIGUR 2: OVERSIKT OVER DE TRE DIAMANTENE MED FOKUS PÅ INNSIKT, INNOVASJON OG TILTAK (EGGS DESIGN ET AL., 2021B).	6
FIGUR 3: PROSJEKTETS HOVEDMODELL SOM AVDEKKET FEM OMRÅDER FOR DYP ENDRING (EGGS DESIGN ET AL., 2021B).	7
FIGUR 4: ET AV ARKENE I KARTLEGGINGSVERKTØYET SOM ER MENT FOR Å AVDEKKE FAMILIENS DRØMMER.	8
FIGUR 5: HER SKAL BARNET/UNGDOMMEN BESKRIVE HVORDAN HVERDAGEN SER UT INNENFOR OMRÅDENE I SIRKELEN.	9
FIGUR 6: FAMILIEN KRYSSER AV FOR HVILKE TJENESTER DE MOTTAR I DAG.	9
FIGUR 7: EMOJI AV SMILEFJES SOM DELTAKERNE I STUDIEN BLE VIST (ALISMAIL, S., & ZHANG, H., 2018).	14
FIGUR 8: TILBAKEMELDINGSVERKTØYET NORSE FEEDBACK FRA EN PASIENTS PERSPEKTIV. PÅ SKJERMEN SER MAN EN PÅSTAND OG EN SKALA FRA 1-7 SOM PASIENT KAN TRYKKE PÅ. ALTERNATIVT KAN PASIENTENE VELGE AT DE IKKE VIL SVARE ELLER AT PÅSTANDEN ER IRRELEVANT (NORSE FEEDBACK, U.Å.).	16
FIGUR 9: SKJERMBILDE SOM VISER ET UTDRAG FRA SKJEMAET TIL DAWBA PRESENTERT FOR FORELDRE. HER GIS DE PÅSTANDER OM BARNET/UNGDOMMEN SOM DE VURDERER UT FRA EN BESKRIVENDE SKALA (DAWBA, U.Å.).	17
FIGUR 10: EN ANNEN DEL AV DET DIGITALE SKJEMAET FOR FORELDRENE INNEBÆRER SPØRSMÅL OG TEKSTFELT SOM FORELDRENE FYLLER UT. HER VISES ET EKSEMPEL PÅ HVA FORELDRE HAR FYLT UT FOR ET FIKTIVT BARN (DAWBA, U.Å.).	18
FIGUR 11: VISER DEN DIGITALE VERSJONEN AV SCREENINGVERKTØYET AUDIT SOM OMHANDLER PROBLEMFYLT ALKOHOLBRUK (NHI, 2022).	18
FIGUR 12: ULIKE ASPEKTER SOM PÅVIRKER BRUKEROPPLEVELSEN (KUNIAVSKY, 2009).	19
FIGUR 13: EN ILLUSTRASJON AV FORHOLDET MELLOM KONSEPTUELLE OG MENTALE MODELLER (BRAJDIC, 2020).	22
FIGUR 14: ILLUSTRASJON SOM VISER ULIKE SKALATEKNIKKER (OZOK, 2009, s.265).	28
FIGUR 15: EN BRUKERSENTRERT PROSESS I INTERAKSJONSDESIGN (PREECE ET AL., 2015, s. 332). ..	32

FIGUR 16: IDÉMYLDING OG TANKEKART TIDLIG I PROSESSEN FOR UTFORSKNING AV BLANT ANNET SKALAER OG HVORDAN DET PAPIRBASERTE VERKTØYET KUNNE DELES INN I MINDRE BITER DIGITALT.	34
FIGUR 17: SKISSER I RETNING AV DIGITALT VERKTØY. SPESIELT FAMILIENS BEHOV FRA SIRKELEN I DET PAPIRBASERTE KARTLEGGINGSVERKTØYET OG SKILLET MELLOM "FAMILIEN" OG "BARNET" BLE UTFORSKET HER.	35
FIGUR 18: AFFINITY-DIAGRAMMET FOR ANALYSE AV INTERVJUENE MED TJENESTEYTERE.	38
FIGUR 19: AFFINITY-DIAGRAMMET FOR ANALYSE AV INTERVJUENE MED FORELDRENE.	38
FIGUR 20: EN TIDSLINJE SOM BLE VIST UNDER EKSPERTINTERVJUENE FOR Å DISKUTERE HVOR I PROSESSEN DET VAR MEST NYTTIG MED ET DIGITALT VERKTØY.	45
FIGUR 21: ET AV ARKENE I DET PAPIRBASERTE KARTLEGGINGSVERKTØYET HVOR FAMILIEN SKAL BESKRIVE HVERDAGEN.	49
FIGUR 22: OVERSIKTSBILDE AV PROTOTYPEN I FIGMA.	49
FIGUR 23: ONBOARDINGEN INTRODUSERTE FORMÅLET MED VERKTØYET OG HVORDAN DET KUNNE BENYTTES.	50
FIGUR 24: FORSIDEN SOM INFORMANTENE KOM TIL ETTER ONBOARDINGEN.	50
FIGUR 25: "HVERDAGEN" I FIGUR 24 LEDER TIL DE FIRE SIDENE "HJEMME", "SKOLE OG JOBB", "FRITID" OG "HELSE".	51
FIGUR 26: VISER ET UTVALG SKISSER FRA FIGMA HVOR ULIKE ELEMENTER SOM VISES TIL I TEKSTEN ER MARKERT MED TALL I EN ORANSJE SIRKEL.	53
FIGUR 27: MIN SKISSE AV KARTLEGGINGSPROSESSEN BASERT PÅ MØTEPUNKTER I EKSPERIMENTROMMET.	56
FIGUR 28: ENKLE SKISSER AV ALTERNATIVE SKALAER SOM BLE VIST TIL INFORMANTENE.	58
FIGUR 29: VISER GAMMEL SKISSE TIL VENSTRE OG NY SKISSE MED SMÅ ENDRINGER TIL HØYRE.	68

Liste over tabeller:

TABELL 1: OVERSIKT OVER INFORMANTER.	39
TABELL 2: OVERSIKT OVER TJENESTEYTERNE OG DERES YRKER/ROLLER.	41
TABELL 3: VISER EN OVERSIKT OVER DE NUMMERERTE VISUELLE ELEMENTENE I FIGUR 26, OG BEGRUNNELSE FOR AT DISSE BLE INKLUDERT I PROTOTYPEN.	52
TABELL 4: OVERSIKT OVER FORELDRENE OG DERES YRKER.	55

1 Introduksjon

I digitaliseringsstrategien "Én digital offentlig sektor" er det å sette brukeren i sentrum én av de fem hovedprioriteringene for en digital agenda for Norge. I utvikling av sammenhengende tjenester legger Regjeringen (2019) til grunn for at viktige situasjoner og livshendelser skal velges som utgangspunkt for å kunne oppnå dette. Blant disse livshendelsene finner vi "Alvorlig sykt barn" (Heretter kalt ASB), som er én av de syv definerte livshendelsene i digitaliseringsstrategien for offentlig sektor. I 2019 ble det igangsatt et omfattende Stimulab-prosjekt med mål om å kunne håndtere de overordnede utfordringene som familier med alvorlig syke barn opplever i møte med offentlige tjenester (Digdir, u.å.) Her ble målgruppen justert til å inkludere også barn og unge med sammensatte behov. Da brukermedvirkning og samhandling ble valgt som områder for videre utforskning høsten 2021, ledet eksperimentering frem til utvikling og testing av et papirbasert kartleggingsverktøy. Verktøyet ble tildelt familiene i eksperimentet i forkant av et møte mellom familiene og tjeneste for at de kunne vurdere og reflektere rundt egne ønsker og behov.

I prosjektets sluttrapport argumenteres det for at det papirbaserte kartleggingsverktøyet i seg selv har stor verdi og bør videreføres og videreutvikles, da det ble oppfattet som en viktig katalysator og første steg i en prosess med å tilby tjenester til familiene. Rapporten nevner også at tjenesteleverandørene har reflektert rundt en digital versjon av verktøyet og hvordan det kan eies og brukes i reelle situasjoner i fremtiden. Med dette som utgangspunkt har jeg valgt å gjennomføre en brukersentrert designprosess for å utforske mulighetene for digitalisering av det papirbaserte kartleggingsverktøyet for samme målgruppe som i Stimulab-prosjektet. Jeg har benytte meg av prinsipper innen interaksjonsdesign, hvor brukerbehov har ledet designprosessen. I tillegg har jeg inkludert scenario og prototyper for å evaluere designidéer og skape innsikt til en løsning som kan skape verdi og oppleves brukervennlig.

1.1 Motivasjon

Ved valg av overordnet tema for masteroppgaven min, visste jeg tidlig at jeg ønsket å studere noe innen helsesektoren. Etter min erfaring som sanitetspersonell i forsvaret, har jeg fått en dypere respekt for betydningen av gode kunnskaper og ferdigheter innen helse. Dette alene er imidlertid ikke nok for å skape gode behandlingsforløp, og jeg har gjennom årene blitt bevisst flere av de digitale utfordringene helsesektoren står overfor, blant annet med fragmenterte brukeropplevelser, lite sammenhengende og sømløse digitale tjenester, og utfordringer i utvikling av avanserte digitale tjenester (Regjeringen, 2019). Som interaksjonsdesigner mener jeg at ethvert design bør ta hensyn til brukerbehov. I tillegg har vi som designere et ansvar i å forstå og respektere hvordan våre design påvirker livene til folk. I møte med et presset helsesystem bør dermed ikke kvalitet begrenses av systemer; ei heller bør systemer designes for å lette presset og skape bedre løsninger.

Gitt det begrensede omfanget i en kort masteroppgave, ble jeg tildelt oppgaven med å undersøke digitalisering av det papirbaserte kartleggingsverktøyet. Der målet til Stimulab-prosjektet ASB var å gi familier med barn med sammensatte behov en enklere hverdag med gode tjenester, var jeg motivert til å videreføre en brukersentrert designprosess i møte med utfordringer og muligheter som er viktig for dem.

1.2 Problemdefinisjon

Målet med denne masteroppgaven er å undersøke hvilke utfordringer og muligheter foreldre med barn med sammensatte behov ser i møte med et digitalt kartleggingsverktøy. Med dette som hovedfokus har jeg forsøkt å tilnærme meg en forståelse for holdninger, tanker og følelser foreldre har til både et digitalt kartleggingsverktøy og en tilhørende prosess. Ut ifra studiens mål har jeg definert følgende problemdefinisjon:

Hva er viktige faktorer ved design av et digitalt kartleggingsverktøy for familier med barn med sammensatte behov?

For å undersøke dette problemområdet har jeg valgt å sette søkelys på faktorer som medvirker til at familier deltar i en digital kartleggingsprosess og hvordan et digitalt verktøy bør utformes for å gi familiene en god brukeropplevelse. Innenfor problemdefinisjonen vil oppgaven derfor forsøke å svare på følgende forskningsspørsmål:

F1: Hvilke faktorer kan påvirke hvorvidt familier tar i bruk et digitalt verktøy og hvordan de fyller det ut?

F2: Hva er viktig i valg av skala for familiers egnevaluering?

1.3 Oppgavens struktur

Kapittel 1: Introduksjon

I dette kapitlet introduseres studiens formål, hvor problemdefinisjon og forskningsspørsmål presenteres. I tillegg beskriver jeg min personlige motivasjon bak studien.

Kapittel 2: Bakgrunn

Her presenterer jeg relevant bakgrunn for studien, herunder Stimulab-prosjektet ASB og videre relatert forskning som vil være relevant for studien. Til sist gjennomgår jeg noen lignende verktøy som er inkludert til inspirasjon og sammenligning.

Kapittel 3: Teori

I dette kapitlet går jeg gjennom det teoretiske rammeverket for analyse og diskusjon av datamaterialet. Dette innebærer konsepter fra interaksjonsdesign, ulike designprinsipper og til sist teori tilknyttet design av spørreskjemaer.

Kapittel 4: Metodologi, prosess og datainnsamling

Her presenteres studiens metodologiske tilnærming, videre designprosessen og metoder for datainnsamling og analyse. Til sist går jeg gjennom studiens informantutvalg og etiske vurderinger.

Kapittel 5: Innsikt fra tjenesteytere

Kapittel 5 inkluderer empiriske funn fra intervju med tjenesteytere, herunder hvilke erfaringer de har med det eksisterende papirbaserte kartleggingsverktøyet og hvilke muligheter de ser i et digitalt verktøy.

Kapittel 6: Prototyping

I dette kapitlet vil jeg gjennomgå den digitale prototypen som ble brukertestet og brukt som supplement under intervjuene med foreldrene. Jeg vil også vise hvordan jeg har benyttet designprinsipper fra teorien i designet.

Kapittel 7: Innsikt fra foreldre

Her går jeg gjennom planlegging og gjennomføring av brukertest og intervju med foreldre. Til sist presenteres de empiriske funnene.

Kapittel 8: Prototyping: Andre iterasjon

Dette kapitlet innebærer en iterasjon av prototypen fra kapittel 6. Designendringene som presenteres er begrunnet i innledende innsikter fra tjenesteytere og foreldre og designteori.

Kapittel 9: Diskusjon

I dette kapitlet diskuteres forskningsspørsmålene fra innledningen ut ifra de empiriske funnene og det teoretiske rammeverket. Til sist vil det reflekteres rundt studiens begrensninger.

Kapittel 10: Konklusjon

Her oppsummerer jeg forskningen og gir et konkluderende svar på forskningsspørsmålene, før jeg posisjonerer oppgavens bidrag og avslutningsvis kommer med forslag til videre forskning.

2 Bakgrunn

Dette kapittelet vil innledningsvis presentere digitalisering i offentlig sektor kort, før det oppsummerer Stimulab-prosjektet "Alvorlig sykt barn" og går spesifikt inn på "eksperimentrommet" og det papirbaserte kartleggingsverktøyet fra prosjektet. Videre vil relevant forskning innen familiesentrerte tjenester, egenevaluering og spørreskjemaer presenteres. Avslutningsvis vil det vises til noen eksisterende digitale verktøy.

2.1 Digitalisering i offentlig sektor

Digitalisering i offentlig sektor innebærer bruk av teknologi for å forenkle, fornye og forbedre tjenester, slik at de oppleves mer effektive og pålitelige. Helt enkelt kan digitalisering sees som en samlebetegnelse for overgangen fra papirbaserte og analoge løsninger til digitale (Regjeringen, 2014). Digitaliseringsstrategien for offentlig sektor 2019-2025 hevder at Norges offentlige sektor har store utfordringer til tross for å være effektiv og veldrevet. I møte med dette trengs innovasjon og ny teknologi, hvor digitalisering skal bidra til å gjøre hverdagen enklere for folk flest. De syv livshendelsene (figur 1) skal i den anledning stå i sentrum for utvikling av sammenhengende og helhetlige tjenester (Regjeringen, 2019).



Figur 1: De syv livshendelsene i Digitaliseringsstrategien "Én digital offentlig sektor" (Regjeringen, 2019).

2.2 Stimulab-prosjektet Alvorlig sykt barn

Bakgrunn for min forskning er Stimulab-prosjektet som ble gjennomført for livshendelsen "Alvorlig sykt barn", en av syv livshendelser fra digitaliseringsstrategien "Én digital offentlig sektor" (Regjeringen, 2019). Prosjektet har hatt en brukerorientert tilnærming ved hjelp av tjeneste- og systemorientert design. Ifølge Eggs design et al. (2021b) innebærer tjenstedesign at brukerinnsikt inkluderes i utviklingsløp og at utvikling av tjenester svarer på reelle brukerbehov, samtidig er det viktig at tjenestene som utvikles er bærekraftig for tjenesteleverandørene. Systemorientert design innebærer metoder med bruk av visualisering og systemforståelse i møte med kompleksitet. Stimulab-prosessen ble delt inn i tre faser, også kalt diamanter, med hvert sitt fokus som vist i figur 2 (Eggs design et al., 2021b).



Figur 2: Oversikt over de tre diamanterne med fokus på innsikt, innovasjon og tiltak (Eggs design et al., 2021b).

I første diamanter ble det gjennomført et grundig innsiktsarbeid, hvor eksisterende kunnskapsgrunnlag ble sammenfattet, strukturert og organisert. Her ble det etablert smertepunkter og mulighetsrom, og en hovedmodell med fem områder som krever dype endringer ble etablert.

I neste diamant utforsket prosjektet mulighetsrommet i de etablerte problemstillingene fra hovedmodellen (figur 3). Her ble eksperimentering brukt som metode, hvilket innebar å anvende en prototype- og testorientert tilnærming, hvor ulike intervensjoner ble testet for å lære mer i virkelighetsnære settinger. Kartleggingsverktøyet ble utviklet og testet i denne diamanten som en del av eksperimentrommet.



Figur 3: Prosjektets hovedmodell som avdekket fem områder for dyp endring (Eggs design et al., 2021b).

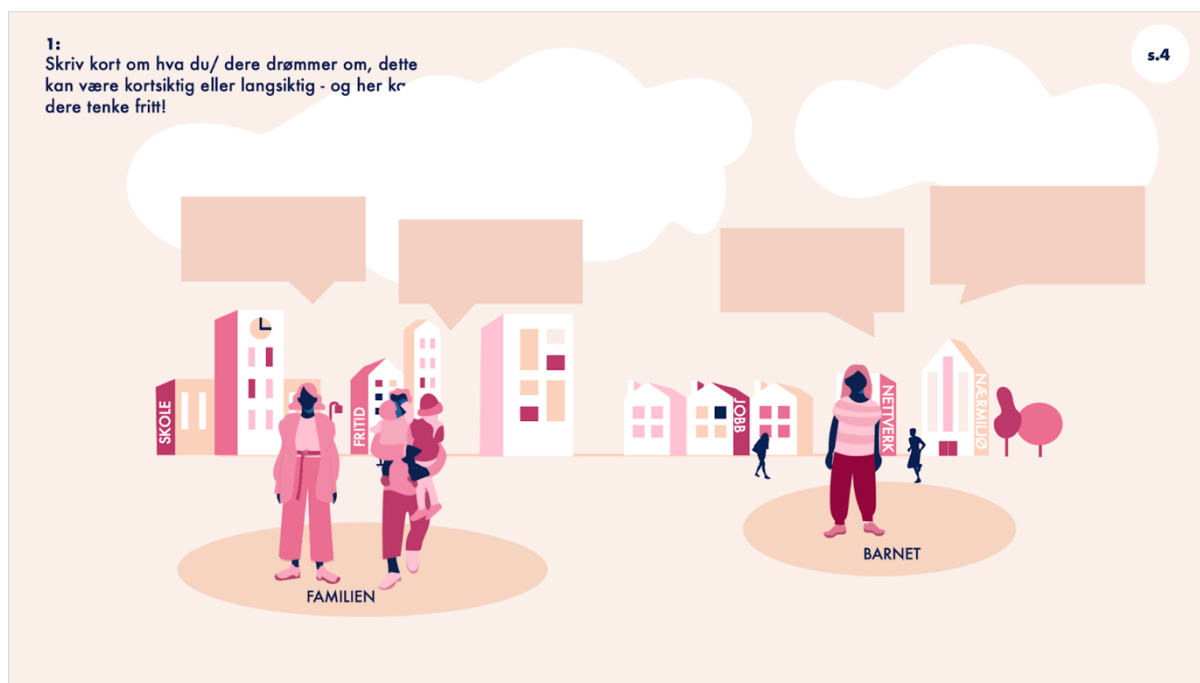
Tredje og siste diamant innebar i hovedsak ferdigstilling av prosjektarbeidet og sluttdokumentasjon, blant annet ble det utviklet prosjektmandat for fem prioriterte prosjekter for videre arbeid, og rapporten fra prosjektet ble ferdigstilt (Eggs design et al., 2021b).

2.2.1 Eksperimentrommet og kartleggingsverktøyet

Høsten 2021 ble brukermedvirkning og samhandling, punkt 1a og 1b fra hovedmodellen i figur 3, valgt som områder for videre utforskning i prosjektets andre diamant. Det var allerede klart fra innsikten at brukermedvirkning og det å sette brukerne i sentrum var et virkemiddel og en nøkkel for å bedre samhandlingen mellom tjenestene. I tillegg viste innsikten at tjenestene ofte manglet en felles problemforståelse av familiens helhetlige behov. Eksperimentmål 2 innebar at prosjektet ville få svar på spørsmålet:

“Kan sterkere brukermedvirkning, endrede premisser for dialogen med familiene og en felles, mer helhetlig forståelse av familiens behov, kunne påvirke samhandling mellom tjenestene positivt, styrke brukermedvirkningen og føre til mer individuelt tilpassede tjenestetilbud?”

Eksperimenteringen foregikk i det som ble kalt “eksperimentrommet”, en fiktiv setting med reelle familier og representanter fra helse- og omsorgstjenester. Her ble det tidlig utviklet et papirbasert kartleggingsverktøy til å bruke i møte mellom familier og tjenester, som en del av prosessen med å utforme et individuelt tilpasset tjenestetilbud (Eggs design et al., 2021b). Det papirbaserte verktøyet for familiene består av tolv sider, hvor åtte av disse er ment for å fylle ut. Deler av det papirbaserte kartleggingsverktøyet vises her (figur 4, 5 & 6), hele kan sees i vedlegg 5.



Figur 4: Et av arkene i kartleggingsverktøyet som er ment for å avdekke familiens drømmer.

5 : Barnet/ ungdoms perspektiv Hvordan ser hverdagen din ut innenfor de områdene? Skriv 1-2 setninger generelt om situasjonen.

Sett ring rundt fargen som beskriver best din situasjon
 ● Det går bra ● Faresone/ forbedringspotensial ● Behov for endring

s.8

Figur 5: Her skal barnet/ungdommen beskrive hvordan hverdagen ser ut innenfor områdene i sirkelen.

7: Hvilke tjenester og tilbud har dere i dag? Kryss av.

s.10

<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Fastlege <input type="checkbox"/> Koordinator <input type="checkbox"/> Individuell plan <input type="checkbox"/> Hjemmesykepleie <input type="checkbox"/> Helsesykepleier <input type="checkbox"/> BPA <input type="checkbox"/> Avlastning, støttekontakt <input type="checkbox"/> Fysio- og ergoterapitjenesten <input type="checkbox"/> Spesialpedag <input type="checkbox"/> Logoped <input type="checkbox"/> Barnepsykolog <input type="checkbox"/> Assistent <input type="checkbox"/> Barnehage/skole/ SFO andre tjenester. <input type="checkbox"/> PPT <input type="checkbox"/> Statped <input type="checkbox"/> Transport t/r skole 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> NAV Hjelpetønad <input type="checkbox"/> NAV Grunnstønad <input type="checkbox"/> NAV Omsorgstønad <input type="checkbox"/> NAV hjelpemiddelsentralen/ hjelpemiddelformidling/ bolig <input type="checkbox"/> NAV hjelpemiddelsentralen - bilformidling / tilrettelagt bil <input type="checkbox"/> Velferdsteknologikordinator <input type="checkbox"/> Syn-/ hørsel kontakt <input type="checkbox"/> Sykehus <input type="checkbox"/> Spesialisthelsetjenesten- HABU <input type="checkbox"/> Spesialisthelsetjenesten- Spiseteam <input type="checkbox"/> Spesialisthelsetjenesten- ABUP <input type="checkbox"/> Spesialisthelsetjenesten- Frambu <input type="checkbox"/> Spesialisthelsetjenesten- Sunnaas <input type="checkbox"/> Spesialisthelsetjenesten- spesialsykehuset for epilepsi (SSE) <input type="checkbox"/> Familiesenter/ familierådgiver <input type="checkbox"/> Barnevern
---	--

Annet:

Figur 6: Familien krysser av for hvilke tjenester de mottar i dag.

Verktøyet ble tildelt familiene i prosjektet i forkant av første møte, slik at de kunne se gjennom det og reflektere rundt egne ønsker og behov. I det første møtet ble kartleggingsverktøyet gått gjennom med familiene, hvor formål var at tjenestene lyttet til dem for å forstå deres helhetlige situasjon og behov. Den videre prosessen innebar at

tjenestene gikk sammen for å utforme et mer skreddersydd tjenestetilbud, før de møtte familiene igjen for å samskape og reflektere rundt hvilke tjenester som var mest nyttig for familiene (Eggs design et al., 2021a).

Erfaringer fra eksperimentrommet

Da eksperimentrommet var ferdig rundt tre uker senere, satt prosjektet igjen med ny læring og kunnskap. Familiene opplevde å få individuelt tilpassede tjenestetilbud, samtidig som tjenestene opplevde det som en konstruktiv måte å møte familiene, hvor de ble satt i sentrum for felles innsats, noe som styrket dialogen mellom tjenestene.

Noe av de viktigste læringspunktene var at kartleggingsverktøyet hjalp til med å løfte aspekter som ellers ikke ble nevnt, samt at det bidro til å strukturere samtalen. Det ble også poengtert som viktig at verktøyet ble gitt familiene i forkant av kartleggingsmøtet slik at de kunne reflektere over hvordan de hadde det. Likevel ble det også trukket frem at materialet var litt for omfattende og burde justeres. Rapporten hevder at kartleggingsverktøyet i seg selv har en stor verdi som bør videreføres og videreutvikles.

“Det opplevdes som en viktig katalysator som første steg i en prosess av å tilby tjenester til familiene.”

- *Eggs design et al., (2021b)*

I tredje diamant ble det løftet frem noen prioriterte prosjekter for videre arbeid. Ett av disse innebar å se på et verktøy for kartlegging og formidling, basert på kartleggingsverktøyets verdi i å gi familien en stemme i kartleggingen. Det pekes videre på en digital versjon, da det ble hevdet at det enklere kunne samle tjenestene (Eggs design et al., 2021b).

2.3 Relatert forskning

2.3.1 Familiesentrerte tjenester

Innen utforming av familiesentrerte tjenester for familier og barn med sammensatte behov er forståelse av familiers behov sentralt, og hvor familier i stor grad inkluderes i beslutningsprosessene for behandling (Woodside et al., 2021) hevder i en større gjennomgang av feltet at det er lite empirisk forskning innen familiesentrerte tjenester.

Involvering av familier i beslutningsprosesser

Familiesentrerte tjenester (FCS) refererer til en måte å tilby omsorg hvor samarbeid mellom familier og tjenesteleverandører er sentralt for å for å bestemme innholdet i barnets tjenester. For fagpersoner som arbeider med barn med kroniske helse- eller utviklingsproblemer, betyr det i praksis å inkludere både barn og familie i beslutningsprosessene. Denne måten å tilby tjenester på har ikke bare vist seg å øke familiens tilslutning til barnets intervensjonsprogram, men også potensielt fremme forbedringer i barnets helse og utvikling (Woodside, J et al., 2001).

Familiesentrerte tjenester anses som en effektiv profesjonell tilnærming som karakteriseres av å legge til rette for involvering av familier i målsetting, oppfølging og resultat. Ifølge Dempsey, I., & Keen, D. (2008) innebærer implementering av familiesentrerte tjenester fire viktige sannheter:

- Familien, og ikke de profesjonelle, er konstanten i barnets liv.
- Familien selv er i beste posisjon til å avgjøre behov og velvære av barnet.
- Barnet blir best hjulpet ved at familien også får hjelp, herunder en forståelse av familiens nærmiljø og formidling av nødvendig og nyttig informasjon.
- I familiens beslutninger i tjenester vektlegges det å vise respekt og bekrefte familiens styrke, samt styrke familiens kontroll over tjenestene de mottar og det inngåtte samarbeidet.

Det er behov for mer forskning i feltet

I en studie av prosesser og effekter av familiesentrerte tjenester for barn med nedsatt funksjonsevne, hevdes det at det konseptuelle arbeidet med familiesentrert tilnærming er bredt adoptert, likevel med en begrenset empiri. I Dempsey, I., & Keen, D. (2008) sin gjennomgang av litteratur på prosesser og resultater av familiesenteret praksis viser de til at flere studier konsekvent taler for at bruk av hjelpende praksis er nært relatert til foreldrenes tilfredshet med støtten de mottar. Videre ble det rapportert en liten, men signifikant sammenheng mellom foreldres psykologiske velvære og hjelpen de fikk. Studien hevder likevel at det kreves mer forskning på prosesser og resultater av familiesenteret praksis. Hvor prosesser innebærer hvilken støtte og ressurser, opplevelser og muligheter som blir tilbudt (Dempsey, I., & Keen, D., 2008).

Egenevalueringstøytøy for tjenesteleverandører

I en annen studie innen familiesentrerte tjenester omtaler Woodside, J et al. (2001) utvikling og evaluering av et egenevalueringstøytøy for pediatriske tjenesteleverandører. Dette inkluderte et spørreskjema med 27 spørsmål som var designet for å måle tjenesteleverandørene sin rapporterte implementering av familiesentrerte tjenester (Woodside, J et al., 2001).

Utover dette har ikke litteratursøket resultert i funn av lignende forskning hvor familier med sammensatte behov selv er i senter for egenevaluering. I en større gjennomgang av litteraturen hevder Woodside et al. (2021) at det er lite empirisk forskning innen familiesentrerte tjenester.

2.3.2 Egenevaluering

Et egenevalueringstøytøy er per definisjon en måling av opplevde, ikke observerte, fenomener. Egenevaluering innebærer "observasjon av atferd, evaluering av den atferden og en reaksjon på evalueringen - mer enn bare å måle ens egen ytelse, den inkluderer også en tolkning av den ytelsen" (Woodside, J et al., 2001). Den vanligste måten å gjennomføre egenvurdering på er å la folk fylle ut et kort spørreskjema eller sjekklister på papir; andre metoder er et detaljert spørreskjema, journal- og dagbokoppføringer, eller gjennomgang av en videofilmet forestilling. Vurderinger mot

atferdskriterier er den vanligste formen for skriftlig vurdering, selv om fullstendige, skriftlige svar noen ganger brukes (Bose, S. et al., 2001).

Egenevaluering verktøy brukes mye for å identifisere behov, styrker og svakheter, hvor det trengs mer forståelse og motivasjon eller endret praksis. Egenevaluering vil også kunne endre deltakeres adferd ved å endre deltakernes oppfattelse av adferd. Det er også naturlig å skille mellom summativ og formativ evaluering, alt etter hva formålet er. En summativ evaluering innebærer at funn inngår i ekstern evaluering av en deltakers prestasjoner, for eksempel en karakter i en klasse. I en formativ evaluering er derimot evalueringen designet for å hjelpe deltakeren med å vurdere sine prestasjoner og identifisere områder som trenger forbedring, uten å bruke funnene som et siste mål på ens arbeid (Bose, S. et al., 2001).

Fordeler med egenevaluering

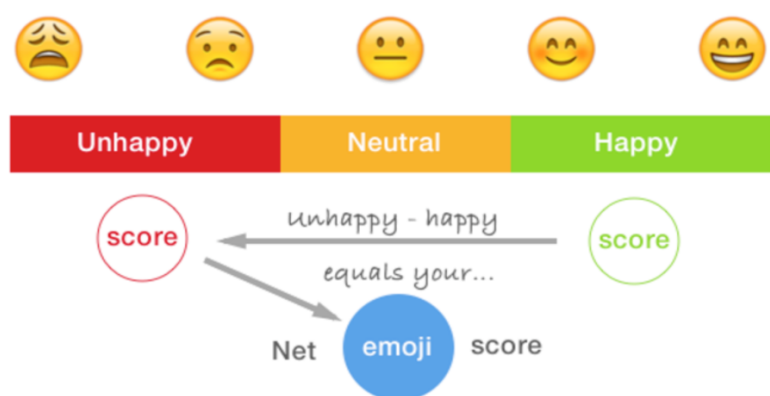
Egenevaluering kan fungere som et hjelpemiddel i faglig utvikling– klargjøring av områder for forbedring, identifisering av styrker og svakheter, styrking av selvtillit og utvikling av selvbevissthet (Best et al. 1990). Det gir deltakere større eierskap over evaluering prosessen og kan forbedre kommunikasjonen mellom veiledere og underordnede (Bose, S. et al., 2001).

Utfordringer med egenevaluering

Enkeltpersoner kan føle seg truet av selvevaluering, så det er avgjørende å etablere et åpent og tillitsfullt miljø for å lykkes. I studier av egenevalueringer har grad av validitet vært tvetydig, hvor det vanligste funnet er at egenevalueringer har lav til moderat validitet sammenlignet med eksterne mål på kapasitet og ytelse. Flere forfattere har studert om individer har en tendens til å undervurdere eller overvurdere sine egne evner og prestasjoner i forhold til ekstern evaluering. Den generelle konsensus er at flere har en tendens til å overvurdere seg selv. Publisert litteratur på egenevaluering antyder også at effektiv egenvurdering krever tilsyn og kontinuerlig støtte, og gir ingen eksempler på egenvurdering utført uten tilsyn. Videre anbefales mer forskning på hvordan ulike verktøy kan påvirke validiteten og hvilke skaleringsformer som er mest effektive (Bose, S. et al., 2001).

2.3.3 Bruk av emoji i digitale spørreskjemaer

Emoji har gjennom årene vokst i popularitet og bruk, og blitt et sentralt verktøy i kommunikasjon gjennom symbol (Alismail, S., & Zhang, H., 2018). I en studie av Alismail, S., & Zhang, H. (2018) om bruk av emoji i spørreskjemaer tilknyttet brukeropplevelser ble det avdekket fordeler og utfordringer ved dette. Det var 31 deltakere i alder 25-55 år hvor de ble først presentert en applikasjon og videre to ulike spørreskjemaer tilknyttet opplevelsen. Det første spørreskjemaet hadde en tekstbasert skala med fem alternativer, den andre brukte emoji med smilefjes som skala (se figur 7).



Figur 7: Emoji av smilefjes som deltakerne i studien ble vist (Alismail, S., & Zhang, H., 2018).

Av fordeler nevnes emoji som enkle å forstå, gøy og engasjerende, enklere for beslutningstaking, fordelaktig om morsmålet ikke var engelsk og dersom "tenkestilen" var visuell. På den annen side ble flere utfordringer fremhevet hvor emoji påvirket brukeropplevelsen negativt. Noen deltakere opplevde emoji som en uformell og uprofesjonell form for kommunikasjon med flere mulige tolkninger. Blant annet ble det påpekt at midterste smilefjeset i skalaen "nøytral" ikke ble tolket som det. Emoji opplevdes av flere som distraherende og mer krevende for kognitiv beslutningstaking.

Til sist påpeker studien at mennesker har ulike måter å ta beslutninger på, hvor dette vil påvirke hvorvidt adapteringen av emoji i spørreskjema er vellykket. Alder er ikke en signifikant faktor her, likevel nevnte flere av deltakerne at emoji kunne være mer hjelpsomt og relaterbart for yngre deltakere (Alismail, S., & Zhang, H., 2018).

2.4 Lignende verktøy

Det finnes mange verktøy og skjemaer i helsesektoren som er brukt på relevante eller lignende problemstillinger og grupper. Noen verktøy brukes av helsepersonell/sertifisert personell, mens andre er ment å brukes av dem kartleggingen gjelder. Flere av disse verktøyene og skjemaene er utilgjengelig for allmennheten, mens et visst antall ligger tilgjengelig. Oppgaven vil her presentere tre eksisterende verktøy som er ment for brukere innen psykisk helse og rus. Til tross for at de ikke har eksakt samme formål som kartleggingsverktøyet kan det likevel være nyttig å se på deres bruk av skalaer og tilnærming til ulike problemstillinger, deriblant kartlegging av behov fra flere involverte parter.

2.4.1 Norse Feedback

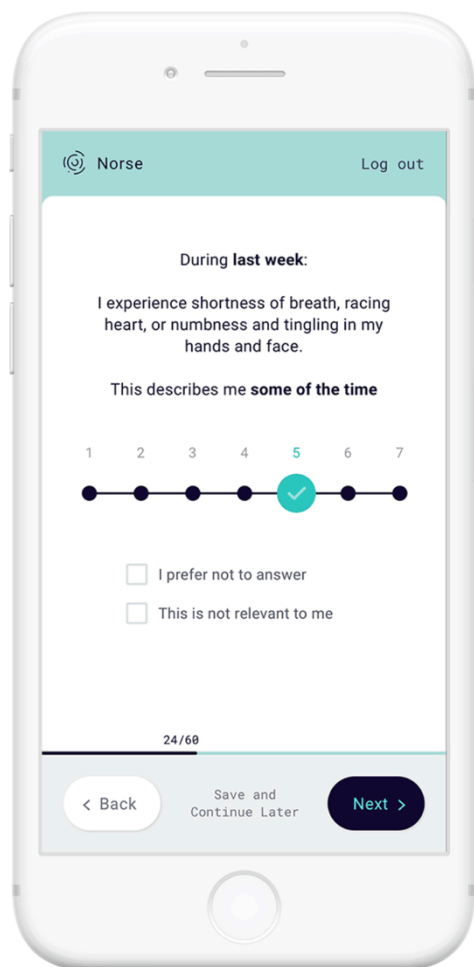
I søk etter kartleggings- og tilbakemeldingsverktøy kom jeg over NAPHA (nasjonalt kompetansesenter for psykisk helsearbeid) som omtalte "tilbakemeldingsverktøy", eller "feedback informed treatment" (FIT) innen psykisk helse og rus. Hensikten bak slike FIT verktøy er blant annet å se virkningen av behandlingen fra pasientenes perspektiv (Fjelnseth, 2019).

"Forskning fra Norge har vist at tilbakemeldingsverktøy kan være gode samtale- og kommunikasjonsverktøy. De kan bedre kommunikasjonen, bedre fokus og struktur og bidra til mer felles utforskning. De kan også gjøre det lettere å få frem historier, gi muligheter til å gå mer i dybden, synliggjøre utfordringer og umiddelbare behov for endring og gi mer tydelig retning."

- Napha, 2023

Et slikt tilbakemeldingsverktøy av relevans for denne oppgaven var Norse Feedback (figur 8), som kartlegger pasientens helhetlige livssituasjon, herunder ressurser, symptomer, ulike livsområder og opprettholdende faktorer (Napha, 2023).

Fakta om Norse Feedback (Norse Feedback, u.å.):



- Det ble utviklet i samarbeid mellom brukere og behandlere.
- Lenke til verktøyet er tilgjengelig for bruker 48 timer i forkant av timen
- Verktøyet er tilgjengelig for mobil, nettbrett eller PC.
- Det er persontilpasset og svar danner grunnlag for en dynamisk prosess.
- Etter utfylling gis en grafisk rapport som behandler og pasient kan bruke.
- Det hadde i februar 2019 blitt testet på 600 pasienter.

Figur 8: Tilbakemeldingsverktøyet Norse Feedback fra en pasients perspektiv. På skjermen ser man en påstand og en skala fra 1-7 som pasient kan trykke på. Alternativt kan pasientene velge at de ikke vil svare eller at påstanden er irrelevant (Norse Feedback, u.å.).

2.4.2 DAWBA

I en artikkel av NTNU ble det vist til PsykTestBARN, et elektronisk tidsskrift som evaluerer tester og kartleggingsverktøy for barn og ungdom. De omtalte også helsebiblioteket som hadde flere "skåringsverktøy" for barn og unges psykiske helse (NTNU, 2017). Her var DAWBA (Development and Well-Being Assessment) et verktøy som kan ses relevant for studien (figur 9 & 10). DAWBA er et diagnostisk verktøy utviklet for å fange opp barne- og ungdomsdiagnoser hvor foreldre, barn/ungdom og lærer selv fyller ut hvert sitt skjema (Brøndbo & Martinussen, 2013).

Fakta om DAWBA:

Fra PsykTestBARN sin gjennomgang og evaluering av Brøndbo & Martinussen (2013)

- Utformet som intervjuer over nett eller på papir
- Det gis ID-nummer og opptil tre forskjellige passord for ulike skjema til foreldre, barnet/ungdommen (mellom 11-17 år) og lærer.
- Tre forskjellige versjoner av DAWBA er tilgjengelige: 1) et detaljert psykiatrisk spørreskjema for foreldre som tar ca. 50 minutter å fylle ut, 2) et spørreskjema for ungdom som tar ca. 30 minutter å fylle ut og 3) et kortere spørreskjema for lærere som tar ca. 10 minutter å fylle ut.
- Kjønn, navn og alder på barn kan fylles inn for personifisering i intervjuet.
- Informasjonen fra alle informantene blir presentert for klinikerens i et eget program, der alle spørsmålene med faste svar- alternativer inngår i en dataalgoritme som genererer prediksjoner om sannsynligheten for en diagnose.
- Etter å ha samlet informasjon blir det trente kliniske skårere sin oppgave å gå gjennom og avgjøre om barnet/ungdommen har en psykisk lidelse.

I løpet av de siste 4 ukene, og sammenlignet med unge mennesker på samme alder ...	Ikke mer enn andre, eller ikke aktuelt	Litt mer enn andre	Mye mer enn andre
har Bjarte engstet seg for at det skal skje noe leit med tilknytningspersonene eller for å miste dem?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
har han bekymret seg urealistisk for at han skulle bli skilt fra tilknytningspersonene, f.eks ved å bli kidnappet, lagt inn på sykehus eller drept?	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
har han nektet å gå på skolen i frykt for at noe ubehagelig kunne skje med tilknytningspersonene mens han var på skolen? (Inkluderer ikke motvilje mot å gå på skolen av andre grunner slik som frykt for å bli plaget/mobbet.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
har han engstet seg for å sove alene?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
har han gått ut fra soverommet sitt om kvelden/natten for å se etter, eller for å sove i nærheten av tilknytningspersonene?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
har han engstet seg for å sove på fremmede steder?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
har han vært redd for å være alene hjemme hvis tilknytningspersonene skulle stikke ut et øyeblikk?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
har han gjentatte ganger hatt mareritt eller vonde drømmer om å bli skilt fra tilknytningspersonene?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
har han fått hodepine, vondt i magen eller følt seg kvalm hvis han skulle forlate tilknytningspersonene eller hvis han visste at dette var i ferd med å skje?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
har det å være borte fra tilknytningspersonene, eller tanken på å være borte fra dem ført til engstelse, gråt, raserianfall, klenging eller fortvilelse?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Figur 9: Skjerm bilde som viser et utdrag fra skjemaet til DAWBA presentert for foreldre. Her gis de påstander om barnet/ungdommen som de vurderer ut fra en beskrivende skala (DAWBA, u.å.).

Kan du beskrive Bjarte sin bekymring for separasjon så utførlig som mulig med dine egne ord?

For mer informasjon om hvordan du skal svare på disse viktige spørsmålene, [klikk her](#).

1) Kan du beskrive Bjarte sin nåværende bekymring for atskillelse? Hvordan kommer disse bekymringene til syne?

Han blir fra seg dersom han må være alene - så han følger etter meg fra rom til rom, han vil ikke la meg ha mitt eget liv. Han vil ikke bli med kameratene sine hjem, og heller ikke overnatte hos bestemoren sin slik alle søskenbarna hans gjør. Han vil ikke engang overnatte hos faren sin (vi er skilt og jeg har giftet på nytt). Det er ikke alltid lett å få han av gårde på skolen, og han ringer meg i lunsjpausen for å...

2) Hvor ofte fører disse bekymringene til problemer?

Det går nesten ikke en dag uten at han blir kjempfortvilet, tar til tårene eller roper og skriker. Hvis jeg nekter å være inne hele tiden eller blir irritert på klengingen hans, blir tingene bare verre - jeg må bruke evigheter på å forsikre han om at jeg ikke skal gå fra han.

3) Hvor alvorlige er problemene på det verste?

Han lager problemer av alt, han burde virkelig ikke være så klengete nå som han er så stor. Det er som å være bundet til en baby, bare at det har vart i 14 år.

4) Hvor lenge har han hatt disse bekymringene om atskillelse?

Alltid. Han har alltid vært en mammagutt - i begynnelsen likte jeg det i grunnen, men jeg har nå i flere år ønsket at han var mer selvstendig og ikke så avhengig av meg.

5) Påvirker disse bekymringene hans livskvalitet? I så fall, hvordan?

De påvirker i alle fall min livskvalitet. Men helt alvorlig tror jeg de påvirker hans livskvalitet også. Han går ikke på overnatningsbesøk slik andre barn gjør, og det er noe av det som gjør at han ikke kommer inn i noen kameratgjeng. Og det kan ikke være særlig hyggelig å ha alle disse helt unødvendige bekymringene, som f.eks. at jeg skal dø i en bilulykke, at han blir kidnappet eller at jeg skal stikke av og...

6) Hva tror du/dere disse bekymringene kommer av?

Han har egentlig ingen grunn til å være redd, men det gjorde det vel ikke bedre at han som liten opplevde mye krangling mellom meg og faren hans - mange av dem voldelige også. Vi bodde en stund på et krisesenter. Men mange av mine venninner gikk gjennom liknende ting uten at deres barn er blitt så klengete som Bjarte, så jeg tror egentlig det bare er sånn han er.

7) Har du/dere prøvd å gjøre noe med disse bekymringene? I så fall, beskriv hva du/dere har forsøkt å gjøre med det, hvilken hjelp dere har fått, og om dette har ført til noen forandring.

Lærerne på skolen var veldig hjelpsomme i den perioden han ikke ville gå på skolen - jeg vet ikke hva jeg hadde gjort hvis vi ikke hadde fått han tilbake på skolen. Jeg kan ikke forestille meg hvordan det ville være å passe han hele dagen uten en eneste pause.

Figur 10: En annen del av det digitale skjemaet for foreldrene innebærer spørsmål og tekstfelt som foreldrene fyller ut. Her vises et eksempel på hva foreldre har fylt ut for et fiktivt barn (DAWBA, u.å.).

Nasjonal kompetansetjeneste for samtidig rusmisbruk og psykisk lidelse (NKROP) presenterer også en liste med kartleggingsverktøy for rusmisbruk og psykiske lidelser, blant annet her AUDIT, et screeningverktøy for å identifisere problemfylt bruk av alkohol de siste 12 månedene (ROP, u.å.). Dette gjennomføres som en egenevaluering, hvor brukerne presenteres med diverse spørsmål og får mulighet til å velge mellom fem påstander som passer (figur 11). Hvert svaralternativ har en score mellom 0-4 som senere brukes til å sette en score, som vist på figur 11 (NHI, 2022).

Alkohol Audit

Alcohol Use Disorders Identification Test (AUDIT)

Hvor ofte drikker du alkohol?

- | | |
|--|---|
| <input type="radio"/> Aldri | 0 |
| <input type="radio"/> Månedlig eller sjeldnere | 1 |
| <input type="radio"/> To til fire ganger i måneden | 2 |
| <input type="radio"/> To til tre ganger i uken | 3 |
| <input type="radio"/> Fire ganger i uken eller mer | 4 |

Figur 11: Viser den digitale versjonen av screeningverktøyet AUDIT som omhandler problemfylt alkoholbruk (NHI, 2022).

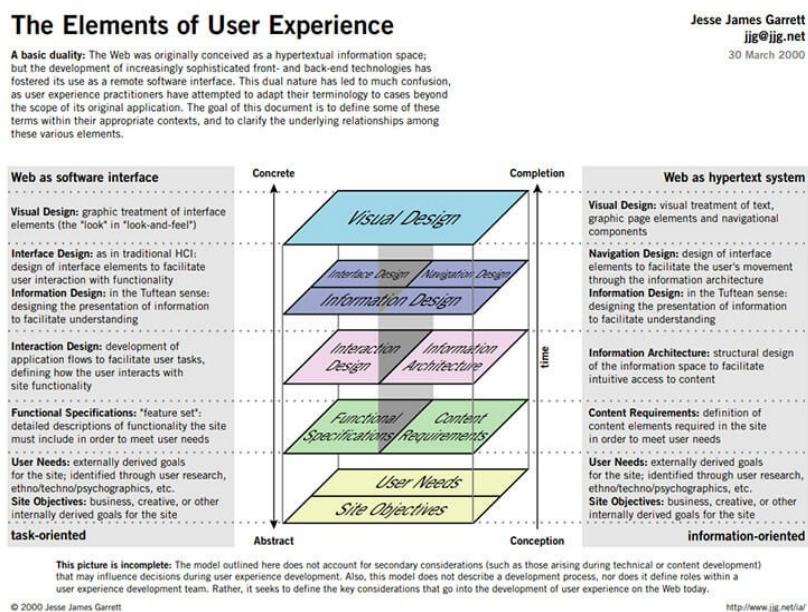
3 Teori

3.1 Interaksjonsdesign

Ifølge Löwgren & Stolterman (2004) er interaksjonsdesign prosessen med å skape, forme og bestemme brukerorienterte kvaliteter (innen eksisterende rammer) for et digitalt artefakt for en eller flere klienter. Med andre ord innebærer det å designe interaktive produkter som støtter måten mennesker kommuniserer og interagerer i jobb og hverdagsliv (Preece et al., 2015).

3.1.1 Brukeropplevelsen

Brukeropplevelsen er sentral innen interaksjonsdesign, og innebærer hvordan et produkt oppfører seg og blir brukt av folk i den virkelige verden (Preece et al., 2015). Ifølge Nielsen og Norman (2014, i Preece et al., 2015) inkluderer brukeropplevelsen alle aspekter av sluttbrukers interaksjon med selskapet, dets tjenester og produkter. Som interaksjonsdesigner er det viktig å forstå at man ikke kan designe en brukeropplevelse, bare designe *for* en brukeropplevelse, ved å utforme design som kan gi brukerne en positiv opplevelse gjennom ulike sensasjoner. Som vist i figur 12 påvirkes brukeropplevelser av et komplekst antall komponenter, fra det abstrakte brukerbehovet i bunnen til det visuelle og konkrete designet i toppen.



Figur 12: Ulike aspekter som påvirker brukeropplevelsen (Kuniavsky, 2009).

Verdi for brukeren

Når man snakker om brukeropplevelser og sluttbrukers mål blir det også sentralt å nevne verdi, og hva som skaper dette. Ifølge Kuniavsky (2009) er verdi satt sammen av to elementer:

- Produktets antatte potensiale til å endre en brukers liv.
- Hvor godt produktet tilfredsstiller dette potensialet.

Antatt potensial innebærer tre elementer: Funksjonelle, økonomiske og psykologiske. Design for gode brukeropplevelser innebærer å lage et produkt som tilfredsstiller antatt verdi. Likevel vil folk ha ulike syn på verdi, og hva som gir endres med kontekst, sted og tid; noe som skaper verdi nå vil ikke nødvendigvis gjøre det frem i tid, gitt utvikling i markedet og samfunnet (Kuniavsky, 2009).

Ifølge Harley (2016) er det som avgjør hvorvidt brukere vil engasjere seg med et produkt eller en tjeneste den forventede nytteverdien, altså antatt verdi og antatt innsats det krever. Dersom brukere ikke tror at produktet er verdt deres tid og innsats vil de ha lite sannsynlighet for å nyttiggjøre seg av det. Brukeres førsteinntrykk av produktet er essensielt for antatt verdi, og dette vil påvirke hvordan de ser resten av produktet. Det er svært mye som påvirker antatt verdi og brukeres førsteinntrykk. På web er elementer som innhold, mengde av innhold, grafiske elementer, bilder og farger eksempler som påvirker det helhetlige synet på en side. Har websider rotete og uorganisert innhold uten detaljfokus eller destillert og meningsfylt informasjon vil dette sannsynligvis senke antatt nytteverdi, og folk vil anta at dette reflekterer selskapet/tjenesten bak websiden. På den annen side kan antatt verdi øke uavhengig av førsteinntrykk dersom venner og kjente har eller bruker et produkt. Antatt verdi er subjektivt og vil variere fra bruker til bruker og oppgave til oppgave (Harley, 2016). Innen verdiskapning er det sentralt å være brukersentrert. Det involverer å observere og snakke med brukere, lage og teste idéer og iterere, hvilket tar tid og koster penger. Likevel vil en slik tilnærming lønne seg i det lange løpet (Benyon, 2013).

3.1.2 Brukervennlighet

At et system eller produkt har god brukervennlighet er sentralt når det gjelder å lage løsninger som treffer brukeres mål og skaper verdi. Brukervennlighet handler om å sikre at de interaktive produktene som lages er enkle å lære og effektive og hyggelige å bruke fra brukere sitt perspektiv.

Preece et al., (2015) viser til seks mål for brukervennlighet:

Effectiveness - Hvor godt et produkt gjør aktiviteten det er ment å gjøre.

Efficiency - Hvor effektivt produktet tillater brukeren å utføre aktiviteten.

Utility - I hvilken grad produktet tilbyr nødvendig funksjonalitet for aktiviteten.

Learnability - Hvor enkelt produktet er å lære seg.

Memorability - Hvor enkelt det er å huske hvordan produktet brukes når dette først er lært.

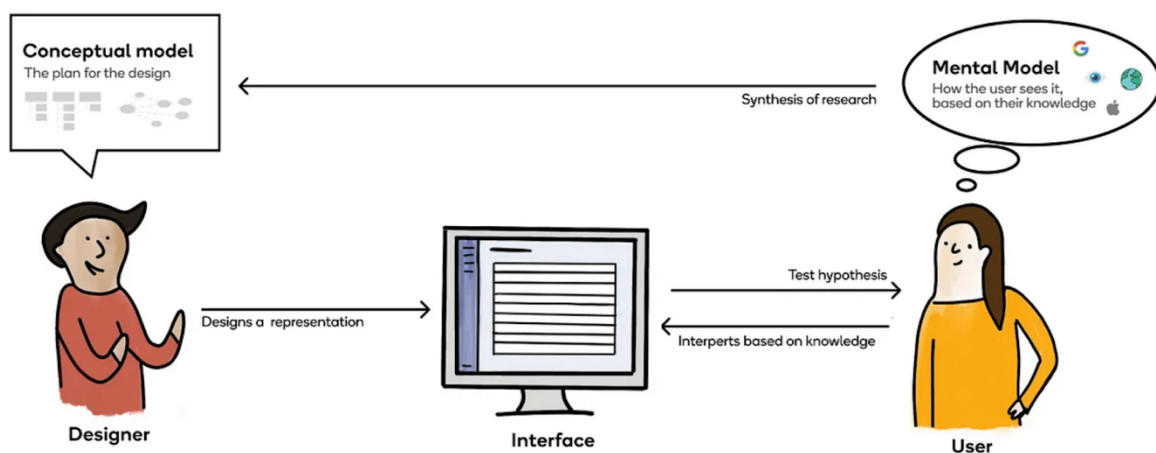
Prinsippene for brukervennlighet er typisk formet som spørsmål, og ved å søke svar på spørsmålene kan en designer tidlig i prosessen forstå potensielle problemer som ikke har blitt overveid og få overblikk over hvor brukbart systemet er. Det kan også gjøres målinger for å indikere hvor godt et system møter de ulike målene, eksempelvis ved å måle hvor lang tid det tar å gjennomføre en oppgave (efficiency) og hvor mange feil som blir gjort i en oppgave over tid (memorability)(Preece et al., 2015).

3.1.3 Mentale og konseptuelle modeller

En konseptuell modell er en overordnet beskrivelse av hvordan et system er organisert og opererer, med andre ord hva folk kan gjøre med produktet og hvilke konsepter som er nødvendig å forstå for å interagere med det (Preece et al., 2015). Ved å designe en god og tydelig konseptuell modell vil det være enklere å sikre at folk lager gode og presise mentale modeller av systemet (Benyon, 2013).

Mentale modeller er de konseptuelle modellene folk har i hodet som representerer deres forståelse av hvordan noe fungerer (Norman, 2013). Folk utvikler mentale modeller gjennom å interagere med systemer og observere relasjonen mellom handlingene og systemets respons. I tillegg vil det å lese manualer eller andre instruksjoner som kommer med systemet påvirke folks mentale modell (Benyon, 2013).

I følge Benyon (2013) har Norman (1983) gjort en del generelle observasjoner rundt mentale modeller og interaktive systemer. Han hevder at mentale modeller er ustabile og ufullstendige; mennesker glemmer detaljer og vil forstå en del av et system bedre enn en annen. Det er ingen tydelig grense: Lignende enheter og operasjoner blir forvekslet med hverandre. Mentale modeller er sparsommelige, og folk vil heller gjøre flere fysiske handlinger for å minimere mental innsats. Dette kan eksempelvis innebærer å skru av en enhet og starte på nytt, heller enn å prøve å rette på en feil.



Figur 13: En illustrasjon av forholdet mellom konseptuelle og mentale modeller (Brajdic, 2020).

Figur 13 tegner et fint bilde av hvordan dynamikken mellom designerens konseptuelle modell og brukeres mentale modeller er. Ved å ignorere folks mentale modeller vil de ha vanskeligere for å lære og huske systemet, og sannsynligheten for at de opplever frustrasjon eller avviser produktet vil øke. Et viktig aspekt av brukervennlighet ligger derfor i å skape en tydelig konseptuell modell av et system (Benyon, 2013).

3.1.4 PACT i design av interaktive systemer

Et mål for design av brukersentrerte interaktive systemer er å forstå elementene i PACT (People, Activities, Context, Technologies). Dette vil si å ha en forståelse for hvilke mennesker som skal utføre en aktivitet i en gitt kontekst, i tillegg teknologiene som er brukt (Benyon, 2013). Kort fortalt innebærer en PACT-analyse forståelse for:

Mennesker (people): Det er viktig å anerkjenne fysiske, psykologiske og sosiale forskjeller og hvordan disse kan differensiere i ulike omgivelser og over tid. Ergonomiske designprinsipper for eksempel innebærer å høyde for størrelse på fingrene sammenlignet med hvor små knapper kan være. Smått kan være bra, for smått kan være vanskelig å bruke. Psykologiske forskjeller innebærer blant annet forståelse for språkbarrierer, kulturelle forskjeller og ulike måter å tolke. Blant annet har folk ulike mentale modeller. Det vil også være stor forskjell i å designe for homogene (like) grupper og heterogene (ulike).

Aktiviteter (activities): Kompleksiteten i en aktivitet, hvordan og hvor ofte den blir gjennomført er viktig. Om en blir forstyrret midt i en aktivitet er det blant annet viktig å designe for å "finne veien tilbake" og etterstrebe et design som minsker risikoen for brukerfeil, men likevel designer for slike omstendigheter. Man må også ta høyde for om aktiviteten eksempelvis kan inkludere samarbeid.

Kontekst (context): Kontekst innebærer det fysiske, sosiale og organisatoriske i en setting rundt aktiviteten. Både tid, sted og omgivelser vil påvirke aktiviteten.

Teknologier (technologies): Teknologi omhandler hvilket medium som jobbes med, hvilke input og output som velges, kommunikasjonen og innholdet. Input kan inkludere en finger, et tastatur, en mus, en pen, en joystick, talefunksjoner og så videre. Output kan blant annet innebærer den fysiske dimensjonen på enheten, lyd, haptiske "sense of touch" tilbakemeldinger og lignende. Innen teknologi er også kommunikasjonen mellom mennesker og enheten viktig for at mennesker skal forstå hva som skjer - og at noe faktisk skjer. Innen teknologi nevnes også innhold, hvilken data som er med og hvilken form den har. For en webside for eksempel vil innholdet være svært viktig, mens for en

fjernkontroll vil funksjon være i hovedfokus. De fleste teknologier vil måtte fokusere på en balanse mellom funksjon og innhold.

Krav til produkt

Gjennom å forstå elementene i PACT, diskutere og interagere med menneskene som vil bruke og/eller bli påvirket av systemet vil en som designer skape en forståelse som kan sette krav (requirements) til produktet. Slike krav til et produkt er både funksjonelle og ikke-funksjonelle. For funksjonelle krav kan det innebære blant annet hva systemet skal gjøre, når elementer skal bli vist og hvilke valg som er tilgjengelig, alt innenfor tekniske muligheter og begrensninger (Benyon, 2013).

3.1.5 Designprinsipper

Designprinsipper er generaliserte retningslinjer for godt design, utviklet av teoribasert kunnskap, erfaring og sunn fornuft (Preece et al., 2015). Designprinsipper kan guide designere gjennom designprosessen og brukes til å evaluere og kritisere designideer gjennom prototyper (Benyon, 2013).

Benyon (2013) presenterer en sammensatt liste av designprinsipper hentet fra Nielsen, Norman og andre. De tar utgangspunkt i noen av prinsippene for brukervennlighet som ble presentert i kapittel 3.1.2.

“Helping people access, learn and remember the system” (Benyon, 2013, s. 86). Prinsipp 1-4 handler om *learnability* i form av tilgang og hvor enkelt det er å lære og huske systemet:

1. **Visibility.** Synliggjøring av tilgjengelige funksjoner og hva systemet gjør der og da.
2. **Consistency.** Å være konsistent i bruk av design, både konseptuelt og fysisk. Elementer med lik funksjon bør være like.

3. **Familiarity.** Bruk av språk og symboler som tiltenkt publikum kjenner til. Der dette er vanskelig kan det tilbys passende metaforer for å overføre relatert eller lik kunnskap fra et kjent domene.
4. **Affordance.** Dette refererer til egenskapene ting har eller er oppfattet å ha, og hvordan det relaterer til bruk. Elementer bør designes slik at det er tydelig hva de er for, eksempelvis bør en knapp se ut som noe du kan trykke på.

"Giving them the sense of being in control, knowing what to do and how to do it"
(Benyon, 2013, s. 86). Prinsipp 5-7 omhandler hvor enkelt systemet er å bruke, mens 8-9 tar for seg trygghet (effectiveness).

5. **Navigation.** Gi støtte som tillater folk å bevege seg i systemet. Retningstegn, kart og informasjonstegn.
6. **Control.** Gjør det tydelig hva som er under kontroll og tillate folk å ta kontroll. Lag en logisk mapping mellom kontrollene og effekten de har.
7. **Feedback.** Gi fortløpende tilbakemelding fra systemet til folk slik at de vet hvilken effekt handlingen har hatt. Konstant og konsistent tilbakemelding vil underbygge følelsen av kontroll.

"Safely and securely in a way that suits them" (Benyon, 2013, s. 86). Siste prinsipper 10-12 handler om å møte ulikheter i mennesker og respektere disse.

8. **Recovery.** Gjør det mulig å angre handlinger effektivt og enkelt, spesielt feil og uhell.
9. **Constraints.** Gi begrensninger slik at folk ikke prøver å gjøre ting som er upassende. Utform designet med begrensede handlinger og søk bekreftelse før det gjøres "farlige" handlinger.

10. **Flexibility.** Tillat flere måter å gjøre ting på slik at dette møter folk med ulike nivåer av erfaring. Å tillate brukeren å personalisere systemets utseende og oppførsel kan også inngå her.
11. **Conviviality.** Interaktive systemer bør være hyggelige og designet på en måte som er vennlig. Aggressive meldinger og plutselig forstyrrelse kan fort ødelegge brukeropplevelsen.

Det finnes en rekke prinsipper som kan være til hjelp i design av et grensesnitt, noen vage og andre mer spesifikke. Ved å bruke flere prinsipper samtidig vil det kunne oppstå dilemmaer hvor disse står i kontrast til hverandre, hvilket gjør at prinsippene ikke bør benyttes som sannheter og standarder, men heller som oppfordring og inspirasjon (Preece et al., 2015).

I anledning designet av den digitale prototypen har jeg benyttet meg av flere av disse prinsippene, deriblant *constraint*, *feedback* og *visibility*, *affordance* og *navigation*. Dette beskrives mer utfyllende i kapittel 6.

3.2 Design av spørreskjemaer

Spørreskjemaer kan defineres som en samling av spørsmål som implementeres enten digitalt via datamaskin eller manuelt ved hjelp av papir og penn. I "Survey design and implementation in HCI" av Ozok (2009) blir ulike designprinsipper og retningslinjer for utforming av digitale og analoge spørreskjemaer for evaluering av grensesnitt diskutert. Selv om fokus i denne oppgaven ikke er evaluering av grensesnitt, men heller egevaluering, kan likevel teorien og retningslinjene for design, skala-bruk og generell utforming i stor grad overføres.

Format

Elektroniske spørreskjemaer bør ifølge Ozok (2009) følge grunnleggende retningslinjer for menneskelige faktorer som spiller inn i det elektroniske grensesnittet. Mennesker vil tilnærme seg skjemaet fra en variasjon av ulike maskiner, og det er derfor viktig at tekst og bilde er synlige og tilpasset til skjerm. Hovedreglene er at visuelle elementer

som radioknapper, knapper og bokser er lik størrelse som tekstlinjer for å tilstrebe *consistency* og *visibility* slik at brukere enkelt kan klikke på dem. Det bør blant annet tas i betraktning at databrukere ikke liker å skrolle generelt, og skjemaer med mer enn to skjermengder med skrolling er derfor ikke anbefalt. Her bør spørsmål heller fordeles på flere skjermer, hvor brukere kommer videre ved å trykke på en lenke eller knapp. Som hovedregel kan grunnleggende retningslinjer for webdesign adopteres i design av webbaserte spørreskjemaer.

Størrelse og respondenter

Et annet problem i design av spørreskjemaer er antallet respondenter. Ettersom undersøkelser viser at under 20% av respondenter fullfører uten kompensasjon, er dette anbefalt. I de fleste tilfeller er deltaker ikke interessert i å bruke mer enn 15 minutter på å fylle ut et skjema de ikke får kompensasjon for. Der vil derfor alltid være en "trade-off" mellom størrelse på spørreundersøkelsen og evnen til å samle all data og mulighetene til å rekruttere deltakere. Her vil det også være viktig å forhindre at deltakere blir bekymret for lengden på skjemaet, ettersom for lange skjemaer kan resultere i en signifikant reduksjon i antall som fullfører responsen (Ozok, 2009).

Design av innhold

I hjertet av forskning på design av spørreskjemaer ligger problemet tilknyttet å produsere hvilke spørsmål som skal stilles og hvordan de stilles. Avgjørelsen om hvilke spørsmål som skal stilles bør baseres på av ressurser som eksperters meninger, de som skal fylle ut skjemaet og litteratur. En typisk feil er å miste viktige spørsmål, eller ha en dårlig eller uklar formulering, og dermed ikke adressere problemstillingen. Ozok (2009) hevder derfor at en varsom og repetitiv gjennomgang, hvor spørsmål og formuleringer testes og revideres, er nødvendig før en siste implementering.

Skalaer og åpne spørsmål

For de spørsmålene som har skalaer vil også skalaen ha stor betydning. Dette vil spesielt være essensielt for validiteten til resultatene, der det er et spørreskjema som skal produsere resultater. Dersom et spørsmål har en stor bredde av potensielle svar vil det være lurt med en åpen responsstil, her vil deltakerne ofte gis mulighet til å skrive så

mye de ønsker. Det finnes en stor variasjon av skalateknikker, alt fra "ja/nei" til mer vanlige skalaer med fem til syv alternative punkter som er vanlig. Å ha en skala med oddetall vil være fordelaktig da det tilbyr deltakere en nøytral mening i midten. Dersom det brukes en større skala er det viktig å være konsistent i at meningen er linet opp samme vei, som at positiv og negativ gjennomgående holdes til samme ende av skalaen. Der det eksempelvis stilles spørsmål som er inverterte bør skalaen tilpasses for å ikke forvirre brukeren. I mange tilfeller vil det også tillegges et alternativ med "ikke aktuelt", hvilket eliminerer spørsmålet fra deltakeren.

Skalaer kan indikere en rekke problemstillinger, fra brukeres meninger til hyppigheten av en hendelse. Mest vanlig er målinger mellom "veldig enig" og "veldig uenig", "ikke i det hele tatt" og "veldig ofte", "veldig bra" og "veldig dårlig" osv. Eksempel på ulike responser tilknyttet skalaer vises i figur 14. I valg av skala vil designer av spørreskjemaet selv måtte tilpasse utformingen etter hva som er ønskelig å måle. Designer av spørreskjemaet har selv mye frihet i å navngi og utforme skalaen ut ifra hva som skal måles (Ozok, 2009).

TABLE 13.3. Possible Survey Responses and Their Numerical Equivalences

<i>Strongly Disagree</i>	1	Never	1
<i>Disagree</i>	2	Very Seldom	2
<i>Moderately Disagree</i>	3	Seldom	3
<i>Neutral</i>	4	Neither Seldom Nor Often	4
<i>Moderately Agree</i>	5	Somewhat Often	5
<i>Agree</i>	6	Often	6
<i>Strongly Agree</i>	7	Very Often	7
Excellent	5	<i>None</i>	0
Good	4	<i>Very Few</i>	1
Fair	3	<i>Few</i>	2
Poor	2	<i>A Fair Amount</i>	3
Very Poor	1	<i>Quite a Bit</i>	4
Not Applicable	—	<i>A Lot</i>	5
<i>Not Convenient at All</i>	1	Very Difficult	1
<i>Highly Inconvenient</i>	2	Difficult	2
<i>Inconvenient</i>	3	Not Difficult	3
<i>Neutral</i>	4	Easy	4
<i>Somewhat Convenient</i>	5	Very Easy	5
<i>Convenient</i>	6	<i>Yes</i>	1
<i>Highly Convenient</i>	7	<i>No</i>	0

Figur 14: Illustrasjon som viser ulike skalateknikker (Ozok, 2009, s.265).

I tidsskriftet *“Measuring health: a guide to rating scales and questionnaires”* hevder McDowell, I., (2006) at selv om det er ønskelig å gi anbefalinger om hva som er “best”, vil dette være avhengig av det som skal måles. I deres gjennomgang av skalaer gis flere fordeler med de ulike, likevel vil de ha ulike styrker og alt vil til sist være avhengig av hva som er hensikten å måle og eksempelvis hvor detaljert informasjonen behøver å være.

Design, redesign og revisjon

I elektroniske undersøkelser bør grensesnittet være veldig enkelt, og deltakere med lite kompetanse innen data burde ikke ha vanskeligheter med å bruke det. Design, redesign og revisjon av spørreskjemaer har mange likheter med prosedyrer i iterative designprosesser. Redesign og revisjon er avhengig av å implementere spørreskjema på en gruppe eller subgruppe av deltakere. Etter en pilottest vil det oftest trenge en revisjon som innebærer endring av spørsmål, skalaer eller instruksjoner som gjør dem tydeligere og mer forståelige for deltakerne (Ozok, 2009).

4 Metodologi, prosess og datainnsamling

Dette kapittelet vil innledningsvis presentere min metodologiske tilnærming, prosessen tilknyttet brukersentrert design og hvilke metoder jeg har benyttet for datainnsamlingen og analysen. Videre vil jeg introdusere studiens informantutvalg, før jeg avslutningsvis drøfter etiske vurderinger.

4.1 Paradigme

Uavhengig om en studie er kvalitativ eller kvantitativ vil det ligge noen filosofiske antagelser til grunn som avslører forskerens tanke om hva valid forskning innebærer. *Epistemologi* er læren om kunnskap og hvordan den kan skaffes, hvilket ligger til grunn for de filosofiske antagelsene, også kalt *paradigmer*. Myers (1997) omtaler tre paradigmer, herunder positivistisk, fortolkende og kritisk. Bratteteig & Verne (2018) beskriver disse slik:

Positivistisk: Det positivistiske paradigmet innebærer tro på en objektiv virkelighet som kan beskrives uavhengig av forskernes påvirkning.

Fortolkende: Det fortolkende paradigmet holder antagelsen om at et fenomen kan beskrives gjennom de sosiale rammene den har og meningene som menneskene i virkeligheten gir den.

Kritisk: Det kritiske paradigmet er sett som en mer sosial kritikk, og fronter meningen om at virkeligheten er historisk konstruert gjennom produksjon og reproduksjon av mennesker. På denne måten er mennesker tilbakeholdt av samfunnets sosiale, politiske og kulturelle rammer.

Ettersom jeg i denne studien ønsker å forstå hva som er viktig i design av et digitalt kartleggingsverktøy gjennom å forstå brukerbehov, vil studien derfor ligge i det fortolkende paradigmet.

4.2 Metodologisk tilnærming

I tillegg til ulike filosofiske perspektiver finnes det ulike kvalitative forskningsmetodologier. Valg av forskningsmetodologi vil påvirke utførelsen av studiet så vel som datainnsamlingen.

4.2.1 Design research

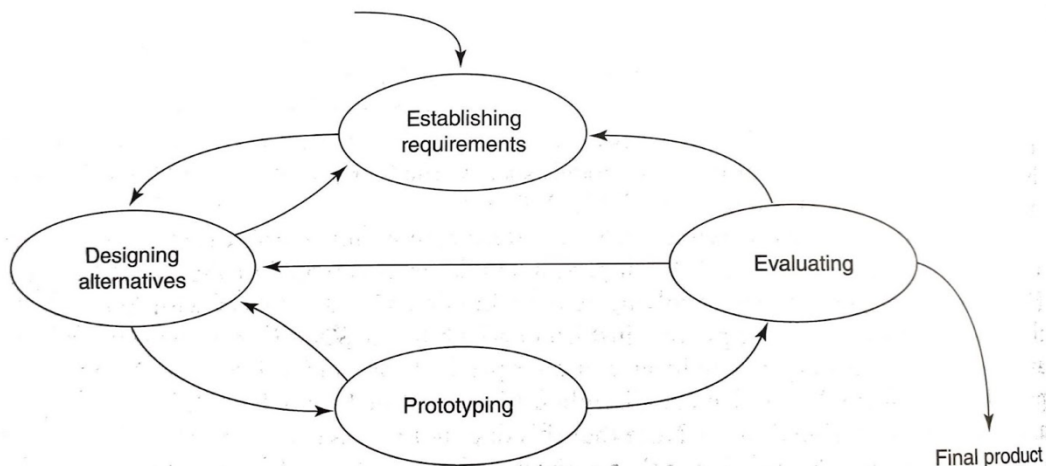
I denne studien er *Design Research* valgt metodologi. "Design research" innebærer forskning som fokuserer på å utvide realiteten med nye og bedre artefakter. Bratteteig og Verne (2018) skiller mellom tre hovedområder innen bruksorientert *design research*: Brukersentrert design (UCD), deltakende design og "research through design". De ulike hovedområdene har noen like og noen ulike metoder og prinsipper for design. Denne oppgaven har valgt en tilnærming til brukersentrert design.

Brukersentrert design (UCD)

I en brukersentrert tilnærming er brukere involvert gjennom prosessen, hvor deres behov rettleider denne. Felles for designfeltene er tre aktiviteter: *Å forstå kravene, å lage et artefakt som tilfredsstillende kravene og videre å evaluere designet*. Innen interaksjonsdesign er fokuset veldig tydelig på brukere og deres mål og behov, de inkluderes derfor i designprosessen hvor det også inkluderes en prototype de kan interagere med. I 1985 etablerte Gould og Lewis tre prinsipper som grunnlag for "useful and easy to use computer systems", som i dag er sett på som basisen for brukersentrert tilnærming: *Tidlig fokus på brukere og oppgaver, empiriske undersøkelser og iterativt design* (Preece et al., 2015).

Enhver designprosess er påvirket av de menneskene som gjennomfører prosessen innenfor rammene av tilgjengelig verktøy, tid og ressurser. Prosessen er en konsekvens av tre elementer; designeren, ressursene og situasjonen, og ettersom de er unike, vil enhver prosess være noe eget. Enhver designprosess er en kombinasjon av handlinger, valg og avgjørelser som påvirker folks liv og handlingsrom (Löwgren & Stolterman, 2007).

Det finnes flere variasjoner av brukersentrerte designprosesser. I Preece et al. (2015) presenteres en modell som starter med å etablere krav, gjerne basert på innsikt og analysearbeid (figur 15). Videre er det naturlig å skisse og skape designidéer før prototyping og evaluering. Basert på tilbakemelding fra evalueringen vil designeren(e) kanskje måtte gå tilbake og justere kravene til produktene eller direkte videreutvikle/endre designet. Slike iterative prosesser er vanlige og nyttige innen interaksjonsdesign, hvor hver iterasjon er et lite prosjekt som inneholder et sett aktiviteter. Målet er ofte å levere et stabilt, integrert og delvis testet komplett system i hver iterasjon (Kuniavsky, 2009). Gjennom iterasjonene vil designeren lære mer om situasjonen, og nye idéer og visjoner naturlig fremkomme (Löwgren & Stolterman, 2007).



Figur 15: En brukersentrert prosess i interaksjonsdesign (Preece et al., 2015, s. 332).

4.3 Metoder

4.3.1 Intervju

Det finnes flere typer intervjuer, hvor avgjørelsen om hvilken type bør baseres på informasjonen man ønsker å innhente. Strukturerte intervjuer har forhåndsdefinerte spørsmål som kan minne om spørreskjemaer, hvor målet ofte er å avdekke kvalitative data som kan fremstilles statistisk i diagram eller lignende. I andre enden av skalaen finner vi ustrukturerte intervjuer, hvor intervjuet ikke har et fokus som er forhåndsdefinert,

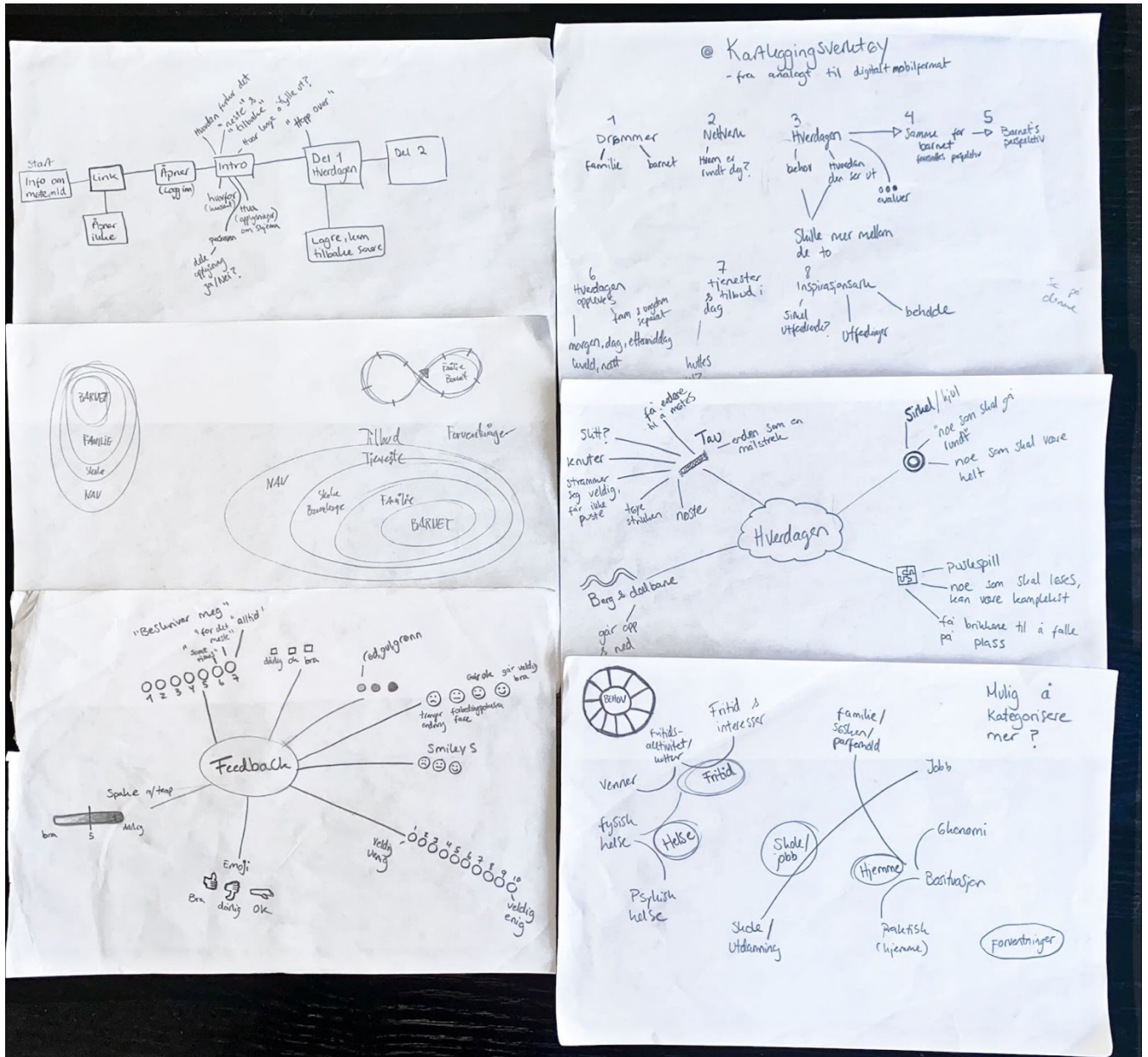
men heller ligner en samtale. En annen forskjell mellom de to typene intervjuer er antallet informanter, hvor det typisk involveres mange flere i strukturert og kvantitativ innsamling enn i kvalitativ datainnsamling. Jeg har valgt å gjennomføre semi-strukturerte intervjuer, en mellomting av de ovennevnte, hvilket innebærer at jeg hadde et tydelig fokusområde og noen forhåndsdefinerte spørsmål, men likevel la opp til oppfølgingsspørsmål (Crang & Cook, 2007). Etersom jeg hadde sett det papirbaserte kartleggingsverktøyet og lest sluttrapporten fra Stimulab-prosjektet ASB hadde jeg noen konkrete ting jeg kjente til og søkte informasjon om. Det var imidlertid behov for å lære mer om det som ikke var nevnt og gå i dybden, hvilket gjorde bruk av semi-strukturerte intervjuer svært passende for prosjektet. Intervjuene med både ekspertene og foreldrene ble gjennomført digitalt og varte i 25-35 minutter. Etter samtykke var mottatt (nevnes mer i kapittel 4.6) ble det igangsatt lydopptak for å enklere transkribere og analysere dataene i etterkant. Dette gjorde at jeg kunne lytte og fokusere på intervjuobjektet og unngå at notater ble en stor distraksjon.

4.3.2 Skissering og prototyping

I starten av designprosessen vil en designer naturlig lage skisser for å utforske og kommunisere idéer (Buxton, 2007). Enkle skisser kan sees som "rapid prototypes", hvilket er viktige i de tidlige fasene av design. Målet med slike prototyper er å raskt utforske en stor variasjon av ulike typer interaksjoner, derfor må de være billige, raske og enkle å produsere (Beaudouin-Lafon & Mackay, 2009). Enkelte skisser fra dette prosjektet vises i figur 16 og 17.

Innen feltet for menneske-maskin-interaksjon (HCI) inkluderer den tradisjonelle designprosessen, etter å ha etablert krav til produktet å utvikle, å teste og evaluere prototyper. Prototyper er en essensiell del av design av interaktive systemer og kan defineres som et artefakt innen design. Prototyper tvinger designeren til å være kreative og artikulere designvalg. Man skiller gjerne mellom høy- og lavoppløselige prototyper, hvor lavoppløselige ofte er på papir og ikke tillater interaksjon, men likevel kan gi et bilde av designet sine muligheter. Høyoppløselige prototyper er digitale prototyper som oftest tillater mer realistisk interaksjon (Beaudouin-Lafon & Mackay,

2009). I denne studiens utforskning av hva som er viktig i digitalisering av skjemaer som kartleggingsverktøyet ble det utviklet en digital prototype med enkle funksjoner som tillot interaksjon. Disse ble laget ved hjelp av verktøyet Figma (kapittel 6).



Figur 16: Idémylding og tankekart tidlig i prosessen for utforskning av blant annet skalaer og hvordan det papirbaserte verktøyet kunne deles inn i mindre biter digitalt.



Figur 17: Skisser i retning av digitalt verktøy. Spesielt familiens behov fra sirkelen i det papirbaserte kartleggingsverktøyet og skillet mellom "familien" og "barnet" ble utforsket her.

Iterasjoner

En prototype kan sees som en konkret representasjon av en del av eller et helt interaktivt system. Prototyping er en iterativ prosess som vil gi informasjon om noen aspekter av systemet og ignorere andre. Det er derfor viktig at designeren finner ut hensikten med prototypen og velger å prototype en representasjon som er best egnet for spørsmålet som vil utforskes. Ved å korte ned syklusene og tiden det tar med prototyping og evaluering får man evaluert og iterert flere ganger. På denne måten reduseres sjansen for å bruke mye tid og innsats på et design som rett og slett ikke fungerer eller treffer brukernes behov. En brukertest vil være en form for evaluering som kan avsløre problemer og utfordringer fra brukernes perspektiv, med hensikt å videreutvikle problemområdet og prototypen deretter (Beaudouin-Lafon & Mackay, 2009).

4.3.3 Scenario

Scenarier er "uformelle narrative beskrivelser". De beskriver menneskelig aktivitet eller oppgaver som en fortelling som tillater utforskning og diskusjon av kontekst, behov og krav. Å fortelle historier er en naturlig måte for folk å forklare hva de gjør eller hvordan de skal oppnå noe, hvilket gjør det til noe som er enkelt å relatere til (Preece et al., 2015). Historier kan tillate brukere å få empati for mennesker i andre situasjoner, hvilket videre leder til spørsmål om motivasjon, reaksjon, intensjon og tilfredshet (Rosson & Carroll, 2009). Scenario kan hjelpe designere å reflektere rundt idéer i konteksten av designet, samt forstå nåværende oppførsel og utforske begrensninger, kontekst, irritasjon og lignende. Nivået av detaljer i scenarioet er avhengig av hvor i utviklingsfasen det blir benyttet. I stadiet for å sette krav til et produkt er det viktigst at scenarioet vektlegger konteksten, brukerens mål og hvilke oppgaver brukerne skal gjennomføre. Scenarioer er ofte generert gjennom workshops, intervjuer eller brainstorming for å forklare visse aspekter av målet for brukeropplevelsen. De kan også lages for å beskrive en tiltenkt situasjon i fremtiden (Preece et al., 2015). Scenario brukt i gjennomføring av dette prosjektets brukertester finnes i kapittel 7.5.

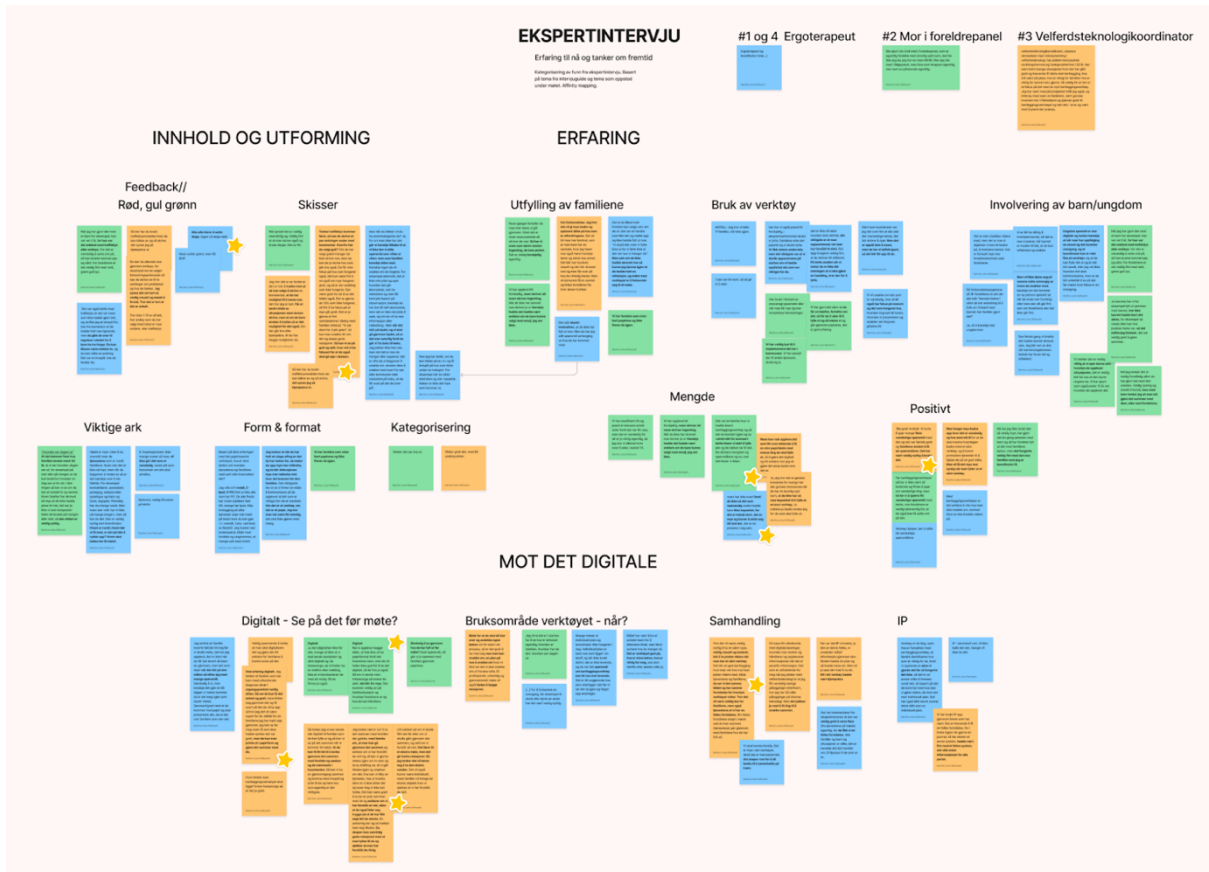
4.3.4 Brukertesting

Brukertesten som ble inkludert i intervjuene med foreldrene var en enkel og utforskende test, som ofte er inkludert tidlig i prosessen for å få en forståelse for det store bildet. Kvalitative heller enn kvantitative data var i fokus, og brukernes tanker og holdninger ble avdekket gjennom "think out loud"-metoden sammen med spørsmål. Her var målet å avdekke problemer med brukervennlighet og innvendinger i designet for å få tilbakemelding på det som kunne forbedres (Dumas & Fox, 2009). Brukertesten ble gjennomført på fire personer, vanligvis er fem personer antatt å gi data som avdekker de største og viktigste problemene (Dumas & Fox, 2009). Ettersom dette ble gjennomført med lydopptak ble hovedsakelig stikkord som inkluderte observasjoner og ikke-verbale hendelser ble notert.

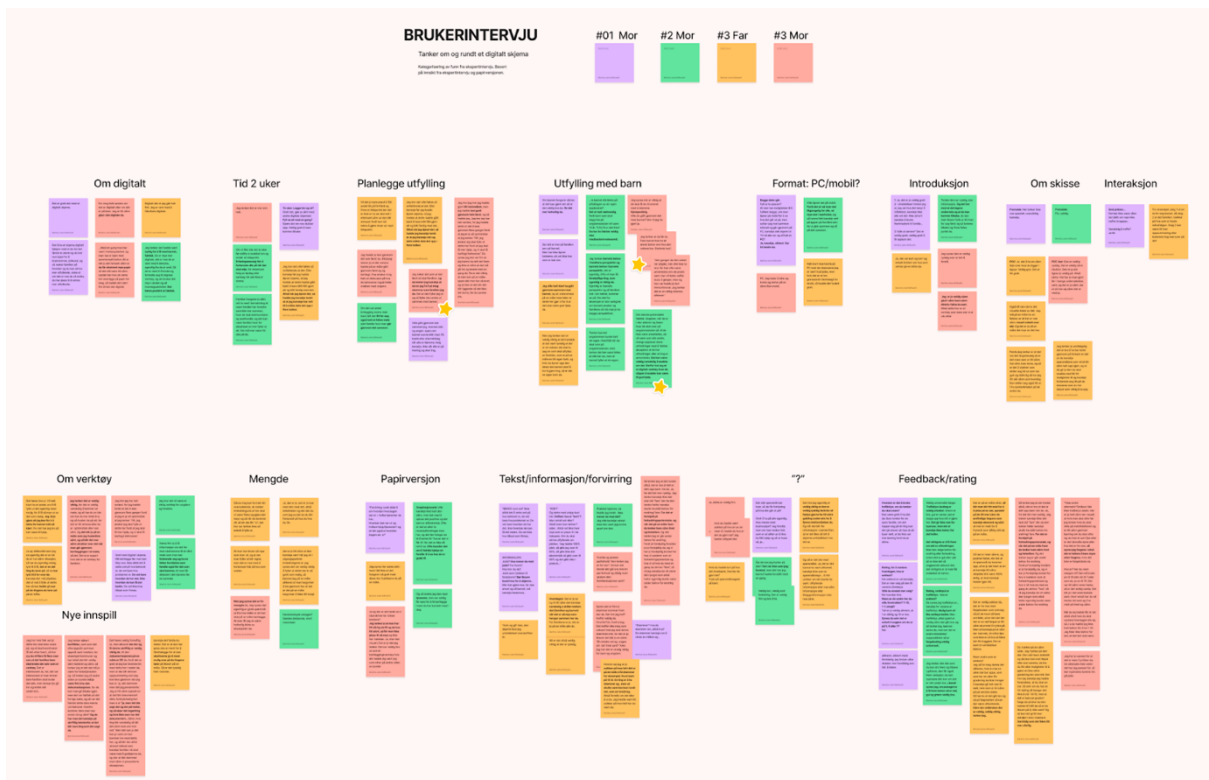
4.4 Dataanalyse

Analyse av den kvalitative dataen ble gjort etter alle intervjuer og brukertester var gjennomført. Like etter intervjuene oppsummerte jeg hovedpunkter og observasjoner, før transkribering. Dette er anbefalt å gjøre like etter intervju når det enda er ferskt i minnet, for å huske detaljer og kontekst til dataen for den senere analysen (Lazar, 2017). I forkant av analysen satt jeg med mye data, og det var hensiktsmessig å gå gjennom oppsummeringene og materialet på nytt for å bli minnet på kontekst og tanker som fant sted på dette stadiet, før koding startet (Crang & Cook, 2007). Det finnes flere fremgangsmåter og tilnærminger for å analysere dataene, dette vil være avhengig av forskningsspørsmål, paradigme, metoder og dataen man har (Verne & Bratteteig, 2018).

For denne studien ligger det til grunn en tematisk analyse, hvilket innebærer å identifisere temaer i dataen (Preece et al., 2015). Om temaene er påvirket av forhåndsdefinerte kategorier eller ikke kommer an på om man har en induktiv eller deduktiv tilnærming. En deduktiv analyse vil ha forhåndsdefinerte kategorier og være "testende", hvor hensikt er å bekrefte eller avkrefte antagelser hvor det allerede er kunnskap (Jacobsen, 2005). En induktiv tilnærming vil på den annen side ikke basere seg på forhåndsdefinerte kategorier, men at temaene kommer etter hvert som dataen gjennomgås. Jeg har benyttet meg av "affinity diagram" for analysen, hvilket er bygget på en induktiv prosess. Her blir notater gruppert sammen fordi de er like eller omhandler samme tematikk (Preece et al., 2015). Det ble gjennomført flere iterasjoner med kategorisering hvor jeg laget nye kategorier og endret temaene etter hvert som jeg fikk mer oversikt (Se figur 18 og 19).



Figur 18: Affinity-diagrammet for analyse av intervjuene med tjenesteytere.



Figur 19: Affinity-diagrammet for analyse av intervjuene med foreldrene.

4.5 Utvalg

Informantene i prosjektet består av tre tjenesteytere og fire foreldre. Tjenesteytere har erfaring med det papirbaserte verktøyet både fra Stimulab-prosjektet ASB og i etterkant, de ble rekruttert gjennom kontakter prosjektet. Tjenesteyterne har roller som ergoterapeut, fysioterapeut og velferdsteknologikoordinator (se tabell 1).

For intervjuene med foreldre ble informantene rekruttert gjennom eget nettverk. Hvordan utvalget og relasjon kan påvirke forskningen diskuteres under refleksjon i kapittel 8. Her har én av informantene et sykt barn og to av informantene en ungdom med milde utfordringer og involvering av helsevesenet i form av medisiner. Den fjerde informanten jobber innen helsesektoren, men har ikke selv et sykt barn. Tre av fire informanter jobber innen helsesektoren, hvilket gjør at ulike sykdommer og utfordringer er nærmere deres forståelse. Dette kan styrke evnen til å reflektere, til tross for at ikke alle har barn med sammensatte behov.

Informant nr.	Type informant	Type involvering	Yrke/rolle
Informant 1	Tjenesteyter	Intervju	Ergoterapeut
Informant 2	Tjenesteyter	Intervju	Fysioterapeut
Informant 3	Tjenesteyter	Intervju	Velferdsteknologikoordinator
Informant 4	Forelder	Intervju & brukertest	Ambulansearbeider
Informant 5	Forelder	Intervju & brukertest	Sykepleier
Informant 6	Forelder	Intervju & brukertest	Industridesigner
Informant 7	Forelder	Intervju & brukertest	Lærer / sykepleier

Tabell 1: Oversikt over informanter.

4.6 Etiske vurderinger

NSD og behandling av personvernopplysninger

Sikt (tidligere NSD) bistår utdannings- og forskningsinstitusjoner med å etterleve personvernlovverket (Sikt, u.å.). Som en retningslinje for forskningsprosjektet ble det nødvendig å søke om tillatelse for å samle inn personopplysninger av SIKT.

Personvernopplysninger er opplysninger som kan knyttes til enkeltpersoner, typisk navn, fødselsnummer, adresse, e-post og telefonnummer (Datatilsynet, 2019). I dette prosjektet samlet jeg inn lydopptak, navn, e-postadresse og bakgrunnsopplysninger (stilling/arbeidssted).

Samtykke

Spesielt innen kvalitativ forskning vil interessen rettes mot personlige synspunkter og omgivelser, hvor det da er viktig å ha retningslinjer som ivaretar de involverte (Stake, 2005). Dette innebærer blant annet at informanter og involverte informeres om forskningens formål, metoder, hvordan forskningen skal benyttes, hva deltakelse innebærer og eventuelle risikoer (Crang & Cook, 2007). Samtlige informanter fikk i den anledning presentert et informasjons- og samtykkeskjema i forkant av datainnsamlingen (vedlegg 1 & 2). Skjemaet ble laget i forbindelse med søknad til Sikt og inneholdt blant annet informasjon om studien, hvordan dataene ville bli lagret og behandlet, kontaktinformasjon og lignende. Det ble også nevnt i skjema og intervju at man som deltaker kunne velge å trekke seg fra prosjektet (Preece et al., 2015). Samtykket ble gjort muntlig i forkant av intervjuet, mens informantene sendte digital signatur enten i etterkant eller forkant.

Anonymisering av data

Innsamlet datamateriale med personvernopplysninger, som lydopptak og navn, har utelukkende vært tilgjengelig for meg gjennom universitetets server. I masteroppgaven har jeg tilstrebet anonymisering ved å bare nevne informantenes stilling, og omtale dem som foreldre og tjenesteytere.

5 Innsikt fra tjenesteytere

Innledningsvis i prosjektet ble det ansett som hensiktsmessig å intervjuere tjenesteytere som hadde erfaring med det eksisterende papirbaserte verktøyet. Selv om eksperimentrommet hadde generert kunnskap og erfaring som nevnt i sluttrapporten, var det likevel verdifullt å få innsikt i tjenesteytere sine etterfølgende erfaringer med verktøyet, hvor det har blitt brukt av 11 familier i virkeligheten. Tjenesteyternes erfaringer og kunnskaper fra dette påvirket utformingen av den digitale prototypen (kapittel 6) og ble brukt til å moderere og spisse intervjuene med foreldrene (kapittel 7).

Formålet med intervjuene var å undersøke ulike erfaringer og perspektiver relatert til bruk av verktøyet og møte med familier i målgruppen, samt utforske de digitale fremtidsutsiktene. En mer detaljert beskrivelse av hvordan intervjuene ble gjennomført er beskrevet i kapittel 4.3.1.

5.1 Informanter

Gjennom min kontakt fra prosjektet ble jeg satt i kontakt med ytterligere to andre som hadde brukt det papirbaserte kartleggingsverktøyet. Utvalget for intervjuene bestod av en ergoterapeut (også koordinator), en fysioterapeut og en velferdsteknologikoordinator (se tabell 2).

Informant nr.	Kjønn	Yrke/rolle
Informant 1	Kvinne	Ergoterapeut og koordinator
Informant 2	Kvinne	Fysioterapeut
Informant 3	Kvinne	Velferdsteknologikoordinator

Tabell 2: Oversikt over tjenesteyterne og deres yrker/roller.

5.2 Erfaringer fra bruk

En uke ble for lite, familiene gis derfor to uker

For familier som enten er i systemet eller i en overgangsfase, har det papirbaserte kartleggingsverktøyet blitt tilbudt som noe de kan fylle ut for å reflektere rundt egne behov i forkant av et kartleggingsmøte. I utgangspunktet ble verktøyet gitt til familiene én uke før møtet, men denne tidsperioden opplevdes som knapp og derfor ble det utvidet til to uker.

Tjenestene skal lytte i møte med familiene

Ifølge informant 1 var det viktigste for tjenestene å møte familiene med fokus på å lytte. Familiene skulle eie verktøyet og snakke, mens tjenestenes hovedoppgave var å lytte og notere underveis. Notatene ble registrert i ulike formater, dette inkluderte både på et tomme kartleggingsverktøy i papirformat og stikkord på gule lapper. *“Det viktigste var at vi skulle oppsummere på slutten om vi hadde oppfattet det som var viktigst for dem”,* forklarte informant 1.

Det er individuelle forskjeller på familiene

De tre ekspertene kunne dele flere erfaringer fra bruken av kartleggingsverktøyet, hvor flere var sammenfallende. En fellesnevner blant erfaringene var at de var svært avhengig av familiene, hvor noen ble beskrevet som ressurssterke, og andre ikke. Der noen familier ikke så behovet for å fylle ut kartleggingsverktøyet, eller uttrykte at det var for stort og krevende, etterspurte én av familier å bruke det verktøyet flere ganger på grunn av dets nytteverdi. Informant 1 kunne rapportere om variasjoner også i graden kartleggingsverktøyet ble fylt ut. Noen familier fylte ut mye og grundig, mens andre nesten ingenting. *“Så hadde vi noen som skrev nesten ingenting, de bare pratet, det er veldig forskjellig egentlig”,* beskrev informant 2. I situasjoner hvor familier hadde skrevet og eller forberedt seg lite, ble det ofte nødvendig for tjenestene å stille oppfølgingsspørsmål for å avdekke behovet. Til tross for dette påpekte informant 1 at et lite utfylt kartleggingsverktøy ikke nødvendigvis var ensbetydende med at familiene var dårlig forberedt, og fortalte videre om en familie som møtte opp til kartleggingsmøte uten å ha fylt ut noe, ettersom de ikke opplevde at de hadde behov for det: *“Selv om de*

ikke hadde skrevet noe så kunne jeg kjenne igjen at de hadde hatt en refleksjon, og målet med verktøyet er jo å forberede seg til et møte”.

Involvering av barn og unge kan være utfordrende

Når det kom til involvering av barn og unge var dette noe som blant annet informant 1 uttrykte som utfordrende til tider: *“Barn vil åpne seg på ulike måter avhengig av hvem de snakker med. Kanskje spesielt dersom det kommer en ny person så blir de enda mer forsiktig, eller bare sier alt går fint, selv om foreldrene sier det ikke går fint.”*

Informant 2 uttrykte viktigheten av å spørre barna selv hvordan de opplever situasjonen de står i, dette for å unngå at situasjonen rundt dem kun ble styrt av voksne. Etter informantens erfaring var det enklest å bruke trafikklysmodellen eller smilefjes i møte med barn og ungdom. *“For det er vanskelig å sette ord på, så han (barnet) brukte tommel opp og sånt.”* Det ble også påpekt at barna ikke nødvendigvis alltid forstod hva alle temaene og spørsmålene i verktøyet innebar, hvor det var essensielt å gi forklaringer: *“Tror ikke barnet hadde klart det alene, for eksempel så visste ikke han hva psykisk helse var”.*

Trafikklysmodellen som skala har positive og negative sider

Når det gjelder erfaringene med trafikklysmodellen som skala, hadde én av informantene opplevd at det til tider ble valgt en mildere farge på skalaen enn det behovet egentlig tilsa. Det ble også antatt at den røde knappen kunne være skummel for noen å velge. På den annen side var Informant 3 overbevist om at trafikklysmodellen, eller smilefjes, tilbydde en enkel og grei måte å evaluere behov på, men hun derimot ikke hadde troen på at en skala fra 1-10 ville gjøre det samme. Også informant 2 delte positive erfaring med bruk av trafikklysmodellen i møte med foreldre. Helt til sist nevnte informant 1 et innspill de hadde fått i dialog med barnevernet, hvor noe lignende skala hadde blitt brukt: *“De gikk over til regnbue i stedet for å bare ha tre farger. Du kan liksom være mellom to, og du kan måle en endring. Det var et innspill, noe de bruker.”*

Verktøyet har stor nytteverdi og hjelper å stille de vanskelige spørsmålene

Totalt sett var tjenestene enig i at det papirbaserte kartleggingsverktøyet hadde vist seg som veldig nyttig i en kartleggingsprosess. Deriblant hjalp tjenestene med å kartlegge hva familien brukte mest tid på, og skapte mer rom for tjenestene til å samarbeide på tvers. Informant 1 understreket spesielt hvor nyttig det var å være flere fra ulike tjenester til stede i møte med familiene, da for å få en felles forståelse og se hele familien. Ikke minst påpekte alle tre informantene fra tjenestene at verktøyet hadde vært nyttig for å stille vanskelige spørsmål om ting som ikke helt var i deres "rett" å få svar på, her ble blant annet økonomi nevnt.

"Før kartleggingsverktøyet så har vi ikke vært så konkrete og flinke å spør om vanskelige ting, men nå tør vi å spørre litt vanskelige spørsmål med dette, noe foreldrene er veldig takknemlig for, at de også kan få sette ord på det."

- Informant 2

5.3 Tanker om et digitalt verktøy

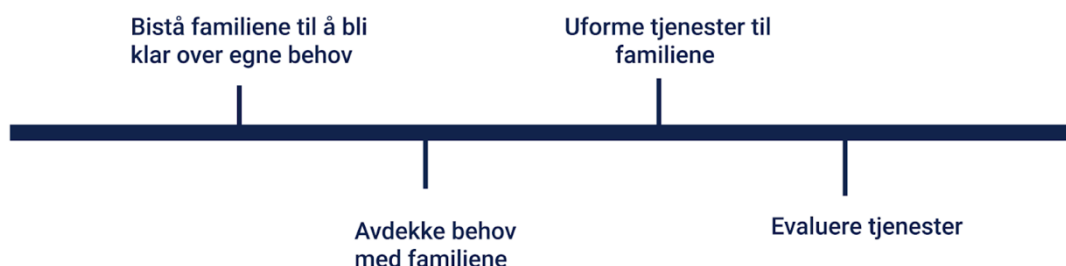
Når i prosessen og for hvem er verktøyet viktigst?

Under intervjuet ble tjenestene presentert for en tidslinje som viste ulike situasjoner hvor et digitalt verktøy kunne blitt benyttet (se figur 20). Deretter ble de spurt om hvor i prosessen deres erfaringer og vurderinger tilsa at et digitalt verktøy ville ha størst nytteverdi. Hensikten var å finne ut om tjenestene eksempelvis opplevde at et digitalt verktøy hadde størst potensial og kunne være mest nyttig for tjenestene selv å fylle ut under et møte med familiene, ettersom dette ville påvirket hvilken retning dette prosjektet tok videre. Informantene gav alle uttrykk for at verktøyets viktigste funksjon hittil hadde vist seg å være for familien.

"Både for at de skal bli klar over og avdekke egne behov. En fin start i en prosess, så er det godt å ha med seg noe man kan snakke om, en plan på noe å snakke om, hvor vi ikke tar det vi skal snakke om ut fra løse lufta".

- Informant 3

I prosessen med å gi tjenester til familier, hvor ser du at et kartleggingsverktøy kan best benyttes i digital form?



Figur 20: En tidslinje som ble vist under ekspertintervjuene for å diskutere hvor i prosessen det var mest nyttig med et digitalt verktøy.

Videre i intervjuet ble det diskutert muligheter som fulgte med et digitalt verktøy, som for eksempel at tjenestene kunne få innsikt i hva familiene hadde fylt ut digitalt i forkant av kartleggingsmøte. Her uttryktes det skepsis fra samtlige informanter i hvorvidt det var hensiktsmessig. Informant 1 fortalte at hun hadde fått et utfylt kartleggingsverktøy (i papirformat) levert til seg av en familie i forkant, og da opplevd å sitte med mange spørsmål. I frykt for å ta styringen over møtet og stille mange spørsmål, heller enn å lytte til familien, var samtlige informanter ganske enige i at det antagelig var best å møte familiene uten å være forutinntatt. Informant 3 la til at det da ikke ville føre til at man kuttet ned på fysiske møter, men at et ekstra møte til gjengjeld gav gode relasjoner som ville lønne seg i det lange løp.

“Jeg tenker det er lurt å ta det sammen med familien det gjelder, med blanke ark, at man kan gå gjennom det sammen og avklare om vi har forstått dem rett, og så kan vi gjerne møtes igjen om to uker og ta ny drøfting da [...] Da skaper man samtidig gode relasjoner med at man lytter til dem og sjekker at man har forstått dem riktig.”

- Informant 3

Hvilket format er mest passende?

Informant 1, som hadde mest erfaring med det papirbaserte kartleggingsverktøyet, ble også spurt om hvilket format av mobil, iPad eller PC som vedkommende antok at var mest ønskelig for familiene å benytte. Her svarte informanten:

“Jeg ville si 1-mobil, 2-iPad, 3-PC! Det er ikke alle som har PC. De aller fleste har mobil (sjelden fasttelefon), mange har iPad. Med tanke på innlogging på ulike tjenester skjer nok mest på mobil som du kan gjøre +/- overalt, f.eks. ved bruk av BankID. Jeg husker ved brukerpanel, både med foreldre og ungdommer, at mange satt med mobil.”

Er et digitalt verktøy bedre enn det papirbaserte kartleggingsverktøyet?

Da det ble drøftet å benytte et digitalt verktøy istedenfor det papirbaserte kartleggingsverktøyet ble det fremlagt flere overveininger. Individuelle forskjeller som ressurstilgang, kapasitet og hvilken situasjon barnet/ungdommen med utfordringer sto i ble dratt frem.

“Det kommer veldig an på familiesituasjon, hvordan foreldrene er og hva de kan håndtere [...] Det var en familie hvor vi hadde levert kartleggingsverktøy og så tok de kontakt igjen og sa ‘dette blir for avansert, dette klarer vi aldri å fylle ut’ og de takket nei til det. De så bare mengden og spørsmålene og sa ‘nei det klarer vi ikke’.”

- Informant 2

Videre kunne informant 3 trekke frem at noen opplevde det papirbaserte kartleggingsverktøyet som overveldende med alle arkene. Informantene hadde dog gode erfaringer fra andre digitale løsninger i møte med brukere, og hadde i denne sammenheng en antagelse om at et svært enkelt og digitalt kartleggingsverktøy kunne være enklere: *“Noen kan nok oppleve det som litt overveldende å få en stor papirblokk med masse ting de skal fylle ut, så å gjøre det digitalt og litt enklere tror jeg vil gjøre det enda bedre enn det er.”* Det ble også påpekt av informant 2 at flere på generell basis ikke svarte om de fikk noe tilsendt digitalt, mens informant 1 bemerket at noen familier hadde rotet bort arkene i det papirbaserte kartleggingsverktøyet. Tjenestene var likevel enige i at det viktigste hensynet var at familiene fikk tilpasning etter behov, og at dersom noen foretrakk en papirbasert utgave skulle det være mulig å imøtekomme

ønsket. Kartleggingsverktøyet, enten i papirformat eller digitalt, var dessuten frivillig og ikke skulle påtvinges noen, forklarte informant 1.

Da tjenestene ble vist enkle digitale skisser av et digitalt verktøy var de ganske positive. De påpekte at det viktigste for en digital versjon helt klart var å holde det enkelt for familiene. *“Tror det vil være veldig nyttig å ha en sånn type, veldig visuelt og konkret, lett å ta praten videre når man har et sånt verktøy. Det blir en god kartlegging hvor man vet hva man kan jobbe videre med, både tjenestene og familiene.”*

- Informant 3

Muligheter i et digitalt verktøy

Tjenestene snakket også noe videre om diverse utfordringer med samhandling, ulike systemer og ting som ikke snakket sammen. For en digital versjon ble det også nevnt at det hadde blitt snakket om individuell plan og muligheter for verktøyet til å videreutvikles i den retning. I tillegg til dette ble andre utvidede funksjoner, som at det digitale verktøyet kunne gi informasjon og diverse svar til brukerne, også nevnt som interessante. Ved å ha verktøyet digitalt ville det dessuten bli mer levende og videre bringe med seg flere muligheter.

6 Prototyping

Gjennom innsikt fra intervjuene med tjenesteyterne fikk jeg en bedre forståelse av deres sine erfaringer med det papirbaserte kartleggingsverktøyet: Hva fungerte bra, hva hadde de ikke fått utforsket nok, hvilke utfordringer hadde de møtt på og hvordan så de at disse erfaringene kunne videreføres til en digital versjon. Med utgangspunkt i det papirbaserte kartleggingsverktøyet, designprinsipper og med innspill fra intervju med tjenesteyterne, ble det utviklet en digital prototype ved hjelp av verktøyet Figma. Prototypen ble tillagt enkle funksjoner som tillot brukerne å interagere med de aller fleste visuelle elementene i grensesnittet.

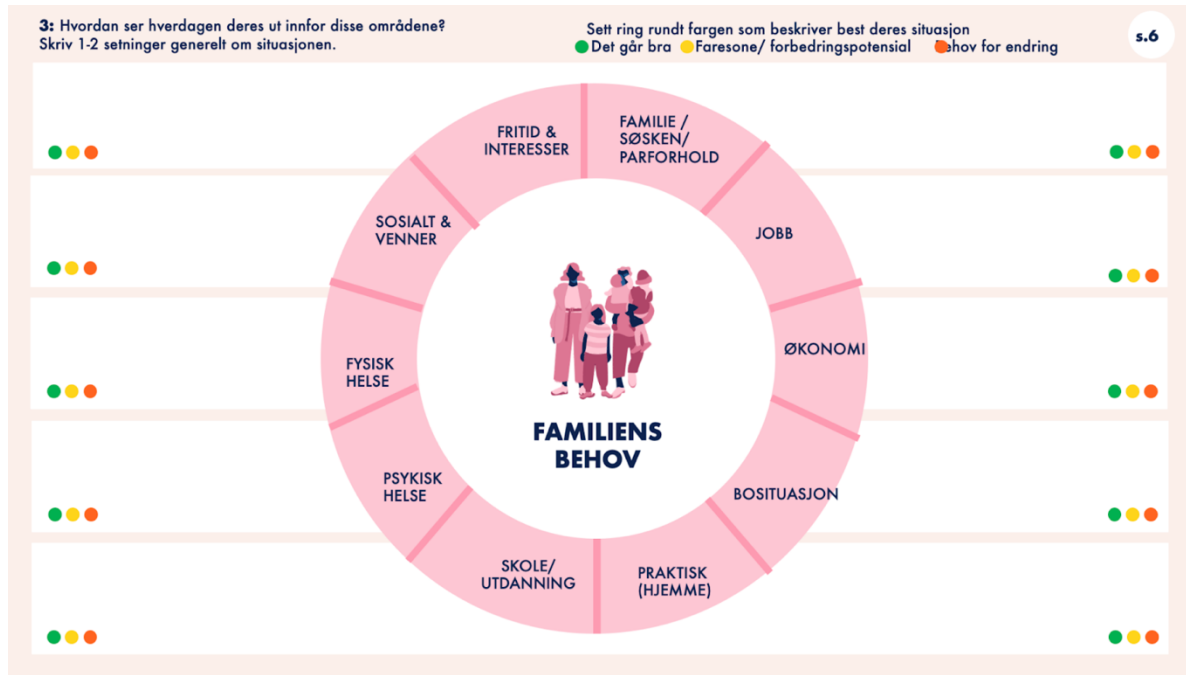
Hensikten bak prototypen var å bruke den som supplement under intervjuene med foreldrene. Her ønsket jeg å se om foreldrenes mentale modell var sammenfallende med den konseptuelle modellen jeg hadde laget. Dette innebar at jeg ville observere og spørre hvordan de opplevde å navigere, avdekke deres forståelse for diverse visuelle elementer og få innspill rundt problemer, utfordringer og positiviteter de så i den digitale skissen.

Viktige valg basert på innsikt fra tjenesteyterne

Funn fra intervju med tjenestene innebar at kartleggingsverktøyetets viktigste funksjon var at familiene skulle bruke det som forberedelse til kartleggings, heller enn at tjenesteyterne selv skulle fylle det ut sammen med familiene; i kartleggingsmøtet var det viktigst at tjenestene lyttet. Den digitale prototypen ble videre utformet i mobilformat, da en av tjenesteyterne argumenterte for at det trolig var mest passende.

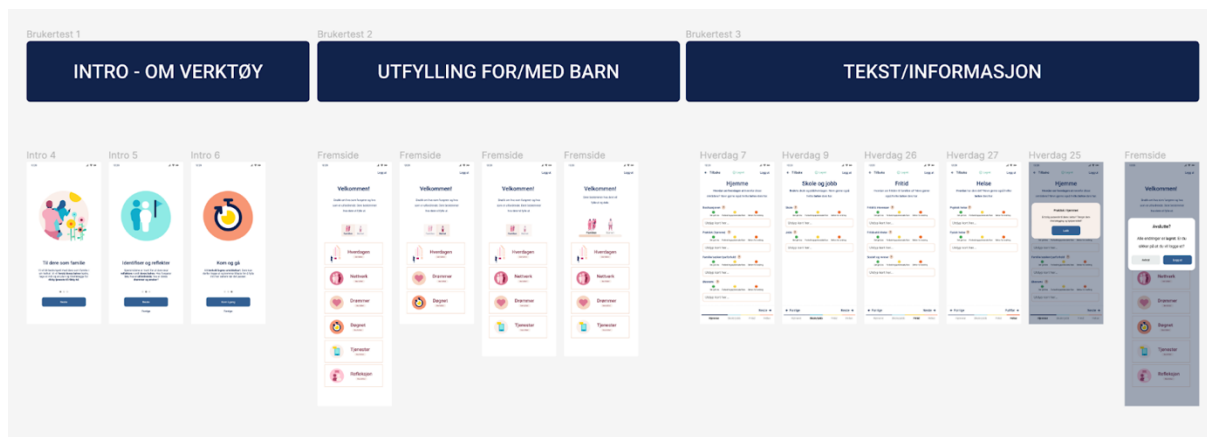
6.1 Gjennomgang av prototypen

Designet ble utformet med samme fargepalett og visuelle elementer fra det papirbaserte kartleggingsverktøyet og Stimulab-prosjektet. Jeg valgte her å fokusere på det tredje arket fra det papirbaserte kartleggingsverktøyet (figur 21) som omhandlet familienes opplevelse, behov og utfordringer i hverdagen.

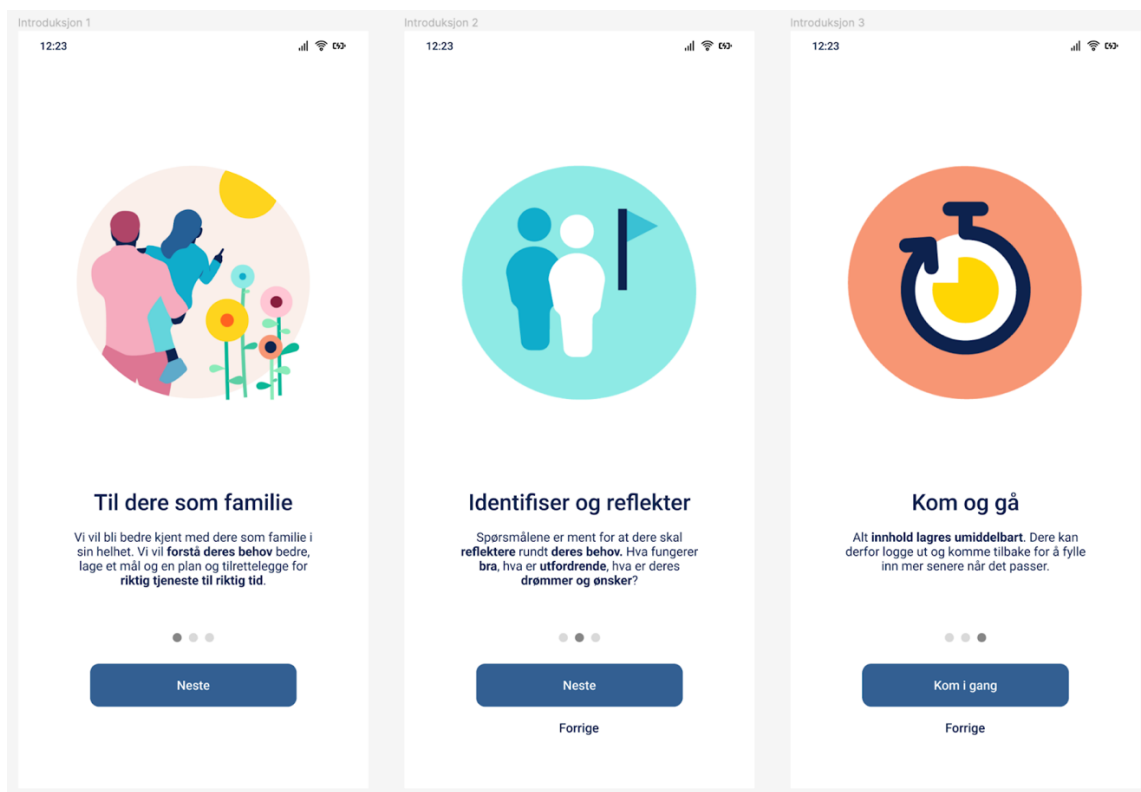


Figur 21: Et av arkene i det papirbaserte kartleggingsverktøyet hvor familien skal beskrive hverdagen.

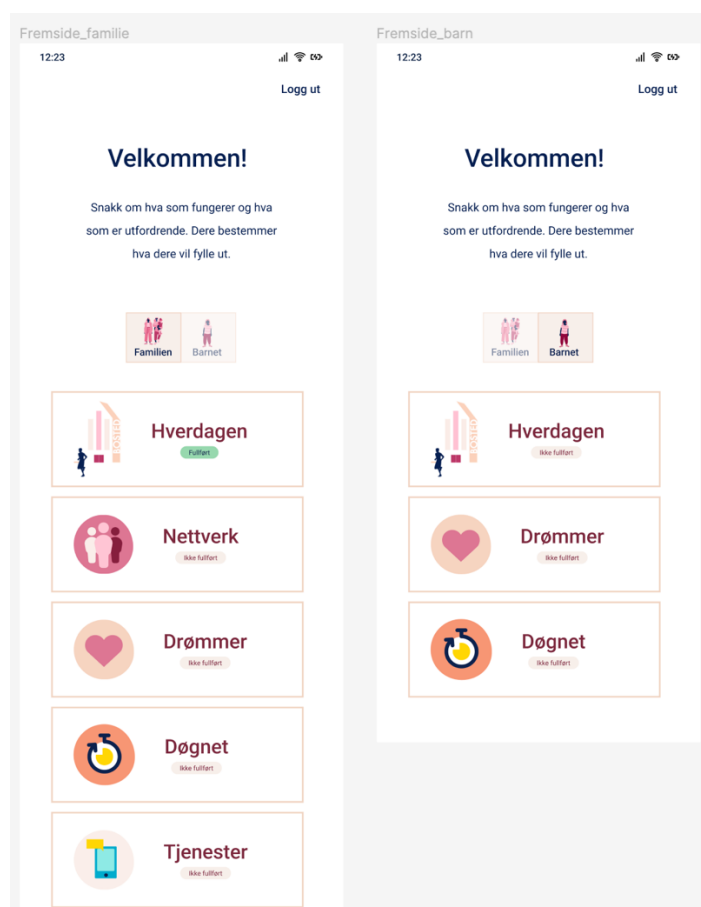
Den digitale prototypen ble delt inn i ulike seksjoner (figur 22-25), hvor jeg ønsket å gjennomgå en *onboarding* med introduksjon til verktøyet, avdekke tanker om utfylling med barn og til sist la foreldrene interagere med en digitalisert versjon av arket fra det papirbaserte verktøyet.



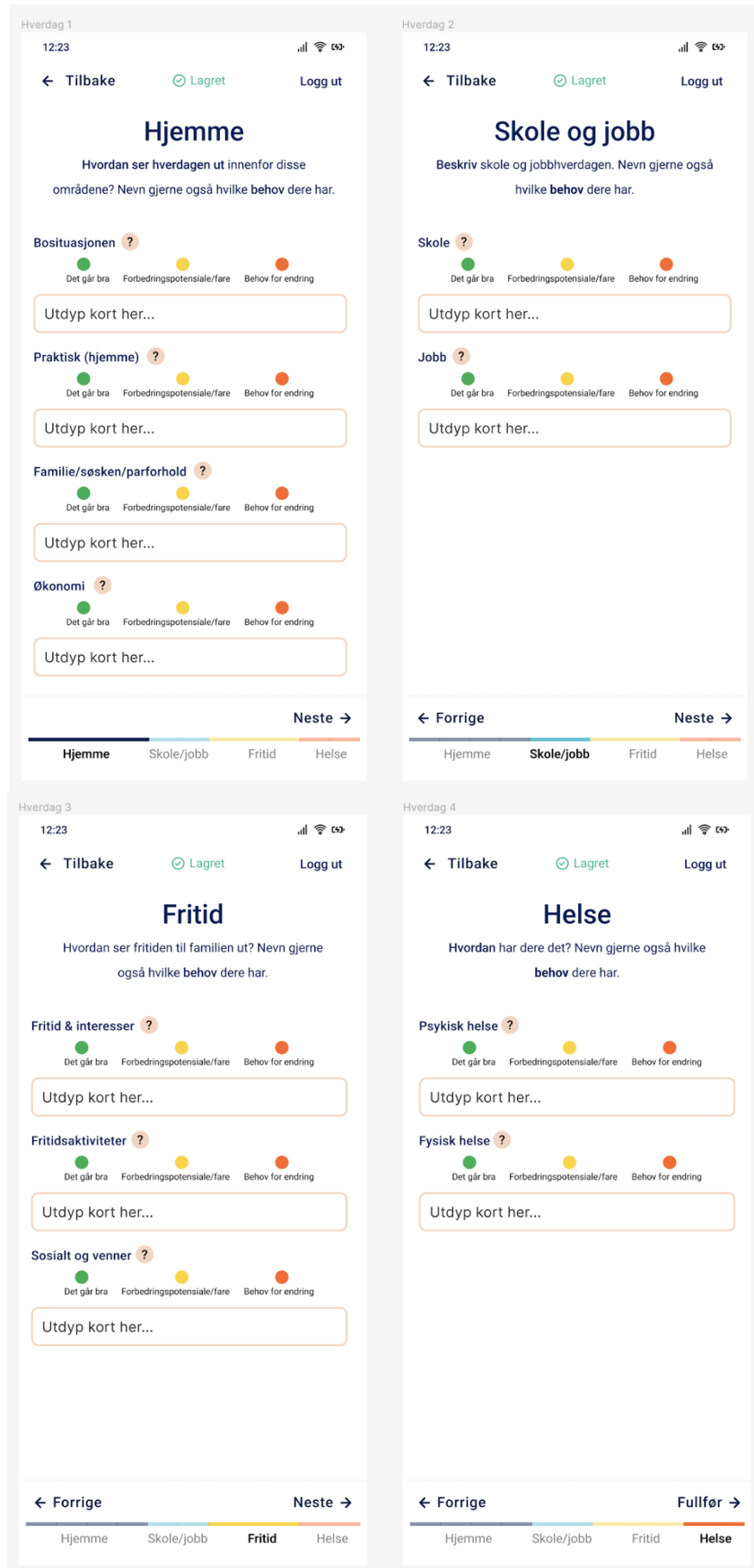
Figur 22: Oversiktsbilde av prototypen i Figma.



Figur 23: Onboardingen introduserte formålet med verktøyet og hvordan det kunne benyttes.



Figur 24: Forsiden som informantene kom til etter onboardingen.



Figur 25: "Hverdagen" i figur 24 leder til de fire sidene "hjemme", "skole og jobb", "fritid" og "helse".

6.2 Visuelle elementer og designprinsipper

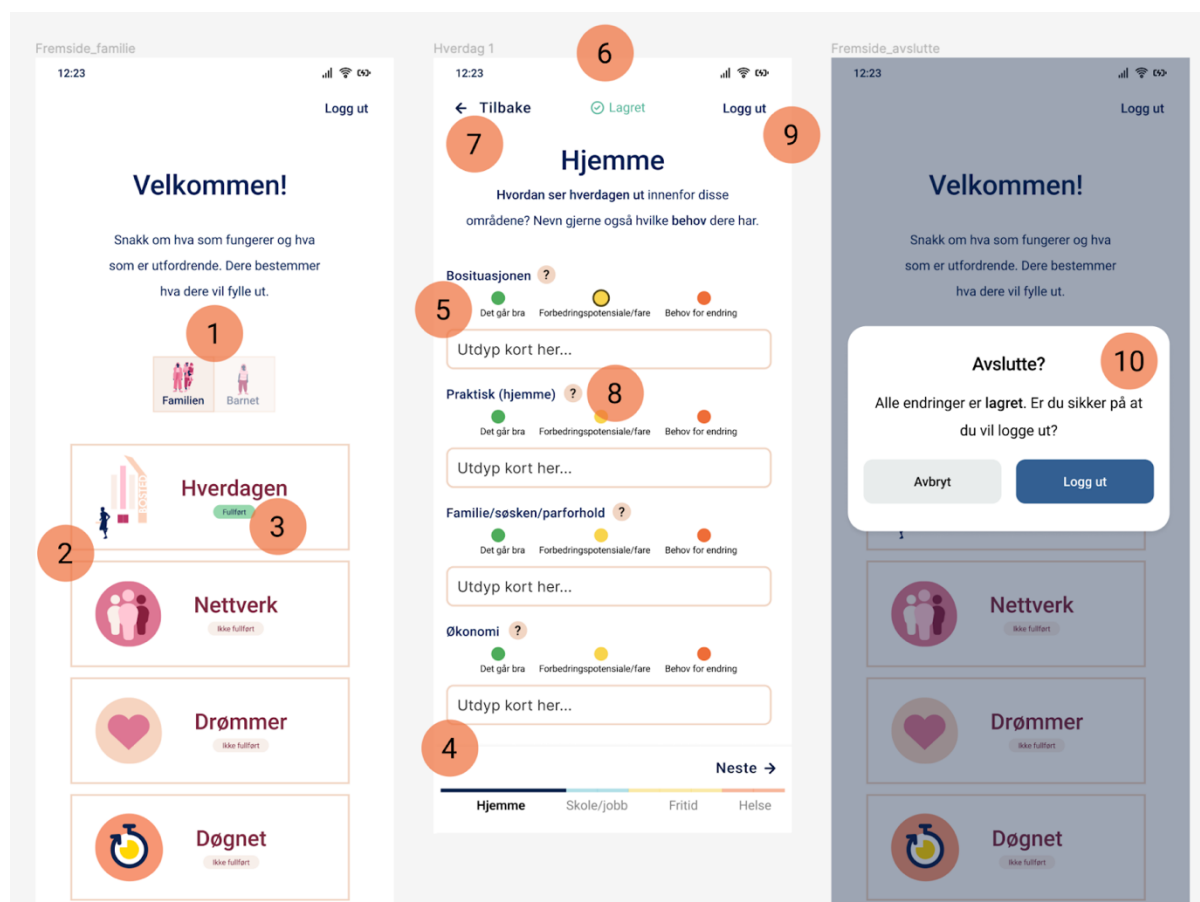
Designprinsipper er som nevnt tidligere hjelpsomme i utvikling og evaluering av designideer. Jeg vil først presentere en oversikt over en rekke visuelle elementer i prototypen (tabell 3) som er representert som tall i oransje sirkler i figur 26. Videre viser jeg kort hvordan jeg har integrert designprinsippene fra kapittel 3.2 for å tilstrebe god brukervennlighet i prototypen.

1	Knapp for familie/barn. Tjenestene mente at barnets perspektiv var viktig å inkludere.
2	Temasider basert på temaer i arkene i det papirbaserte kartleggingsverktøyet.
3	Knapp som viser hvilke temaer som er fullført eller ikke.
4	Navigasjonsbar.
5	Skala. Trafikklysmodellen ble beholdt, da tjenesteyternes erfaring med denne hovedsakelig var god.
6	“Lagret”. Viser at skjemaet lagres automatisk.
7	Knapp “tilbake”.
8	Knapp med symbol “?”. Her gis familiene utdypet informasjon om hva spørsmål om tema innebærer, ettersom tjenesteyterne uttrykte at dette spesielt kunne være utfordrende for barn.
9	Knapp “Logg ut”. Tjenesteyterne påpekte at familiene skulle få to uker på å forberede seg. Dette innebærer at de enkelt skal kunne logge inn og ut av verktøyet.
10	Boks som dukker opp dersom familiene trykker på “Logg ut”. Her gis de mulighet til å bekrefte om de ønsker dette.

Tabell 3: Viser en oversikt over de nummererte visuelle elementene i figur 26, og begrunnelse for at disse ble inkludert i prototypen.

6.2.1 Designprinsipper i prototypen

Tall i de oransje sirklene i figur 26 refererer de visuelle elementene.



Figur 26: Viser et utvalg skisser fra Figma hvor ulike elementer som vises til i teksten er markert med tall i en oransje sirkel.

På fremsiden blir brukerne møtt med en knapp (1) som skiller det som angår hele familien og det som angår barnet. Prinsippet *constraint* er brukt ved at knappen for "barnet" er grået ut for å synliggjøre at den ikke er valgt. Rekken av "temasider" i firkantede bokser på fremsiden (2) fungerer som en "meny", hvilket tillater brukerne navigasjon gjennom verktøyet. Etter å ha valgt en temaside vil en navigasjonsbar nederst på skjermen (4) tillate videre kontroll over navigasjonen. Navigasjonsbaren (4) gir samtidig brukeren *feedback* om hvor vedkommende er innen valgt temaside og hva som gjenstår, ved å synliggjøre gjeldende overskrift og gjøre de inaktive grået ut. *Feedback* er også benyttet for å gi tilbakemelding og oversikt til brukere gjennom merket "ikke fullført" og "fullført" (3), "lagret" (6), samt under valg av skala (5) ved at den

valgte fargen endrer utseende. "Lagret" (6) synliggjør også at systemet har lagret informasjonen som brukeren har lagt inn, hvilket er ment å gi dem en trygghet i at informasjon og arbeid ikke vil forsvinne dersom noe skulle oppstå. *Affordance* er benyttet ved at eksempelvis knapper og tekstbokser tillater at brukere trykker på dem, fordi de som er kjent med denne form for standard vil forvente det.

Det meste av teksten som er brukt i den digitale prototypen er tatt fra det papirbaserte kartleggingsverktøyet. Teksten er derfor på sett og vis utformet av tjenesteleverandører og designere som kjenner til målgruppen til ASB, og som antagelig har tilpasset språket deretter. Utover dette er det tillagt symboler som piler (7) spørsmålstegn (8), samt fargekoding i skalaen (5) som er allment kjent og derfor bør være gjenkjennelige for brukerne gjennom prinsippet *familiarity*.

Knappen for å logge ut (9) er en synlig del av navigasjonen gjennom hele den digitale prototypen. Basert på innsikt fra intervjuene med tjenestene, hvor familier fikk en tidsramme på to uker til å fylle ut det papirbaserte kartleggingsverktøyet, ønsket jeg å gjøre handlingen enkel og tilgjengelig i prototypen. Etersom denne knappen er svært tilgjengelig må brukeren bekrefte utlogging eller angre valget i en boks (10) som dukker opp. Dette vil basert på prinsipper gi brukerne en sikkerhet i at de effektivt kan angre uønsket eller feilaktig handlinger. I teksten i boksen (10) gis også *feedback* om at alt vedkommende har fylt ut er lagret. En gjennomgående tilnærming til *consistency* er benyttet ved å gi like elementer lik funksjon. Ved å skape en viss grad av uniformitet i designet vil designet få et mer profesjonelt utseende og i tillegg oppleves mer brukervennlig.

7 Innsikt fra foreldre

I dette kapittelet introduserer jeg innledningsvis foreldrene som var informanter. Videre presenteres planleggingen og gjennomføring av intervjuene, før jeg avslutningsvis går gjennom funn fra analysen. Hvordan analysen er gjennomført kan sees i dataanalysen i kapittel 4.4.

7.1 Informanter

Gruppen av informanter bestod av fire foreldre med barn. Tre kvinner og én mann.

Informant nr.	Kjønn	Yrke
Informant 4	Kvinne	Ambulansearbeider
Informant 5	Kvinne	Sykepleier
Informant 6	Mann	Industridesigner
Informant 7	Kvinne	Lærer / sykepleier

Tabell 4: Oversikt over foreldrene og deres yrker.

7.2 Planlegging

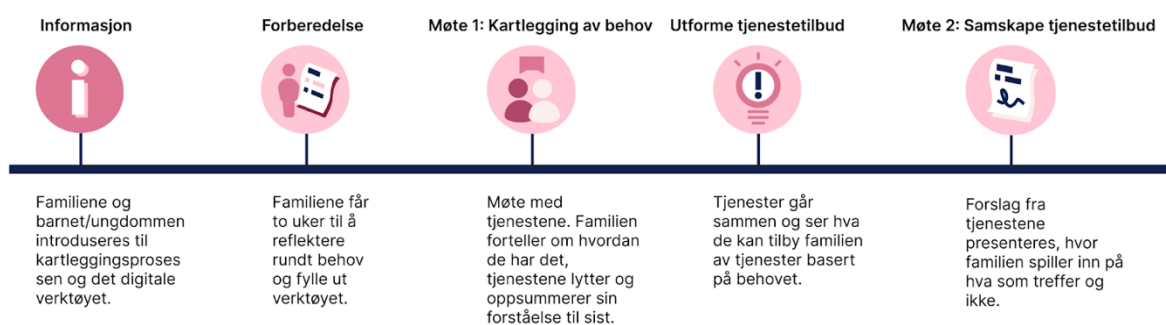
Spørsmålene til intervjuguiden (vedlegg 4) ble gjennomgått og revidert etter ny innsikt fra ekspertintervjuene. Under rekruttering ble foreldrene introdusert for prosjektet, hvor de som ville delta fikk tilsendt et informasjons- og samtykkeskjema med informasjon om prosjektet, og mulighet til å signere innsamlingen av opplysninger dersom etter vilkårene (vedlegg 2). Intervjuene varte mellom 25–35 minutter og ble holdt over teams videosamtale, på denne måten kunne jeg se deltakerne når vi snakket og vice versa, samtidig som jeg kunne dele skjerm for brukertesten som inngikk i intervjuet.

7.2.1 Formål med intervju og brukertest

Hensikten med intervjuene var flerfoldig. Her ønsket jeg ikke bare å intervju, men også teste en liten prototype underveis for å sjekke forståelighet og brukervennlighet, som inkluderer om de forstod den konseptuelle modellen. På denne måten var målet å lære mer om foreldrenes holdninger, atferd og tanker tilknyttet et digitalt skjema, inkludering av barn/ungdom i utfylling og tanker og preferanser til skalaer. Videre ville jeg vise skisser av kartleggingsverktøyet i papirformat fra Stimulab-prosjektet ASB for å gi foreldrene en utvidet oppfattelse av omfang og innhold i det som er utgangspunktet for digitalisering.

7.2.2 Prosess for bruk av et digitalt verktøy

Jeg var interessert i å bygge intervju og brukertest opp på en måte som inkluderte store deler av prosessen med å bruke et digitalt kartleggingsverktøy til en familie som skal gjennomgå en kartleggingsprosess. Jeg utformet derfor en skisse av en slik prosess (figur 27) basert på møtepunkter fra eksperimentrommet. Dersom et smertepunkt skulle oppstå tidlig vil det kunne påvirke brukernes holdninger til et digitalt verktøy, hvilket gjorde det ønskelig å stille spørsmål som avdekket et sammensatt bilde av foreldrenes holdninger og tanker fra start til slutt. For å oppnå bedre refleksjon og dypere innsikt ble prototype og scenario brukt som supplement (beskrevet i kapittel 4.3.3 og 4.3.4).



Figur 27: Min skisse av kartleggingsprosessen basert på møtepunkter i eksperimentrommet.

1. **Informasjon.** Familiene og barnet/ungdommen introduseres til kartleggingsprosessen og det digitale verktøyet.
2. **Egenevaluering/kartlegging.** Familiene får to uker til å reflektere rundt behov og fylle ut verktøyet.
3. **Møte 1: Kartlegge behov med tjenester.** Møte med tjenestene. Familien forteller om hvordan de har det, tjenestene lytter og oppsummerer sin forståelse til sist.
4. **Utforme tjenestetilbud.** Tjenester går sammen og ser hva de kan tilby familien av tjenester basert på behovet.
5. **Møte 2: Samskape tjenestetilbud.** Forslag fra tjenestene presenteres, hvor familien spiller inn på hva som treffer og ikke.

7.3 Gjennomføring

Innledningsvis i intervjuet ble informantene takket for at de kunne stille opp og formålet med prosjektet ble presentert. Videre forklarte jeg hvordan intervju og brukertest ville foregå før jeg introduserte scenarioet.

Scenario

Du har et barn med sammensatt behov, som står i en overgangsfase fra barneskole til ungdomsskole. Hverdagen er travel, du er bekymret for overgangen og vet ikke helt hva dere kan forvente å få av hjelp. Det er planlagt et møte om to uker med flere instanser for å planlegge overgangen. Koordinatoren du snakker med ønsker at du og resten av familien skal stille forberedt, og du blir derfor bedt om å fylle ut et digitalt skjema for å kartlegge hverdagen din, hvordan du har det og hva som er viktig for deg og familien. Koordinator sier det er helt frivillig, dere velger hva dere fyller ut, men vil hjelpe dere som familie i å kunne styre samtalene og formidle deres behov.

Informantene ble videre stilt spørsmål om tanker og holdninger til blant annet det med å bruke digitale verktøy, hvordan de ville planlagt å fylle ut dette med familien og ikke minst inkludering av barnet. Jeg forsøkte å stille ikke-ledende spørsmål for å ikke påvirke informantenes svar. I neste steg ble informantene bedt om å ta opp

7.4 Funn

Informantene var positive til en digital løsning

Som nevnt ble scenario presentert tidlig, dette for å hjelpe informantene med å sette spørsmål i intervjuet samt prototypen i kontekst. Her kom det frem at alle informantene var ganske vant til å fylle ut skjemaer digitalt, og generelt var positive til det. Informant 7 kunne fortelle at erfaring fra å være i helsevesenet med sykt barn tilsa at man fikk ekstremt mye papir: *“Så det må være litt sånn ryddet her hvis alt dette her skal ligge på papir for meg, så hadde det vært fint å ha det digitalt.”* Andre positive sider som ble løftet frem med det digitale var at man fikk bedre muligheter til å skrive stikkord, gjøre endringer og brainstorme før familien samlet seg og skrev mer utfyllende. Informant 5 løftet også frem et digitalt verktøy som positivt og nyttig for å få med barnet/ungdommen, ettersom de ofte er mer digitale enn voksne og vant til å benytte det digitale både på skolen og under hverdagsaktivitet.

Verktøyet burde kunne åpnes på både PC og mobil

Informantene fikk videre spørsmål om foretrukket plattform for utfylling (PC/mobiltelefon) og hvordan de ville planlagt å gå gjennom et digitalt verktøy, gitt at de fikk to uker. Informant 7 påpekte at PC her var en klar favoritt, da hun opplevde det som *“knotete å skrive på en liten mobil”*. En annen informant ville derimot åpnet det på mobiltelefonen: *“[...] fordi den er så mye mer tilgjengelig for alle, så mye mer i nærheten”*. En tredje informant uttrykte positiv holdning til begge formater, og synes det var fint å kunne åpne et digitalt skjema på mobil for å se hva det går ut på, for så å senere fylle det ut på PC. Siste informant, nummer 6, påpekte at dette kom helt an på utforming, og at om det var enkelt laget og tilpasset for mobilformatet så ville ikke det formatet være noe problem sammenlignet med PC.

Familiene ønsket oversikt over verktøyet tidlig

Det ble raskt klart at informantene var ganske like i hvordan de ville planlagt utfyllingen. Flere av informantene uttalte at de selv ville gå gjennom det digitale verktøyet først for å få oversikt, eventuelt skrive stikkord i verktøyet, og åpne det felles senere. De understreket viktigheten av å forberede resten av familien og avtale tidspunkt for felles

gjennomgang, en tid det ikke var mye stress eller andre aktiviteter som foregikk. Dette kunne for eksempel være en ettermiddag, kveld eller helg. Informant 7 ville først lest gjennom det digitale verktøyet selv før hun snakket med barnet: *“Da tenker jeg kanskje at da tar jeg fort på meg stemmer som familien jeg da. Den delen for familien fyller jeg ut og så fyller jeg den andre ut sammen med barnet.”* En informantene påpekte her at fordi skjemaet ville være noe vedkommende tok seriøst og ville opplevd som viktig for å få hjelp, så ville det være fint å ha muligheten til å se på det flere ganger og ikke levere med en gang. Informant 6 uttrykte at det ville vært fint å fylle ut alt i det digitale skjemaet med en gang når familien først ble samlet, men etter å ha åpnet det tenkte informanten at utfyllingen måtte deles opp i bolker. Her beskrev informanten et behov for å bli forberedt på omfanget i verktøyet: *“Altså enkelheten og det det som jeg sa om å bli forberedt på hva du hva du får.”*

Delte meninger om omfang

Informant 7, samme som nevnt like over, uttrykte videre en viss grad av skepsis til mengden etter å ha fått et overblikk over innholdet i det eksisterende papirbaserte verktøyet, spesielt dersom et digitalt verktøy skulle være like omfattende.

“Du tenker innledningsvis at her skal vi være flinke og gjøre det nøye og så når du kommer dit så blir det litt ‘oi’, det her var faktisk ikke så enkelt å fylle ut [...] jeg synes det var veldig viktig å fylle ut dette her er så godt som mulig, så kjenner jeg på en måte allikevel at man begynner å bla gjennom her at det på en måte begynner å føles litt tungt.”

- Informant 7

En tredje informant påpekte også at materialet var stort og dekkende, dog uten innvendinger om at det ble “for mye”. I motsetning til informant 7 mente en annen informant at det eksisterende papirbaserte kartleggingsverktøyet hadde en adekvat mengde, og påpekte at flere av spørsmålene og temaene var gode og viktige dersom målet var å kartlegge et helhetlig bilde av familiers situasjon.

Barnets/ungdommens stemme opplevdes som utrolig viktig

Foreldrene ble videre spurt om hva de tenkte om å inkludere barnet i utfyllingen, hvor flere tanker rundt dette ble løftet. Flere synspunkter ble løftet frem, og dersom barnets tilstand tillot det, var samtlige positive til dette:

“Om barnet fungerer så bra at det kan gjøre det så er det veldig bra da, får det mer helhetlig da”

- Informant 4

“Jeg synes det er viktig at de får lov å komme med sin stemme. Kjempeviktig”

- Informant 7

“Jeg ville helt klart ha gått gjennom sammen med barnet, og så understreke på en måte hele tiden at dette her gjør vi for at det skal være god hjelp da.”

- Informant 6

“Det er helt nødvendig, fordi barn som skal begynne på ungdomsskolen vil være 12 år. 11,12,13 er det ikke? Da har de faktisk veldig stor medbestemmelsesrett.”

- Informant 5

Det ble videre løftet frem at det kan være ulikheter i barnets behov sett fra barnets perspektiv og foreldrenes perspektiv. Informant 5 sa her at *“Ofte vil man få forskjellige ting, som egentlig er viktig da [...] Om det for eksempel er stor uenighet om barnets ønsker og familiens så må man jo ha begge perspektiver.”* Informanten uttrykte også at barn og unge i sårbare situasjoner kunne oppleve det som vanskelig å være annerledes, og la vekt på positiviteten i et digitalt verktøy:

“Ungdom, når de er i den alderen og fasen hvor de skal over på ungdomsskolen så vil de ikke være annerledes, de vil være som alle andre, mange opplever store utfordringer med å faktisk akseptere at de har utfordringer eller at ting er annerledes. Det kan være veldig

vanskelig å snakke om det. Derfor tror jeg at et digitalt verktøy hvor de slipper å snakke kan være til god hjelp.”

- Informant 7

Frykten blant barn og unge for å være annerledes ble støttet av informant 7, som i tillegg la ved en historie fra den gang det syke barnet i familien så et annet behov enn foreldrene:

“Den gangen da den saken pågikk ville han ikke ta taxi, for han ville ikke være annerledes enn de andre, sant. Han ville heller skifte buss 3 ganger, men han hadde jo lavt immunforsvar. Jeg tenker det er en viktig stemme allikevel.”

- Informant 7

Skalaen burde være enkel, ikke behov for store nyanser

Etter å ha presentert prototypen og ulike skisser av skalaer for å “vurdere” hverdagen, ble informantene bedt om å dele deres tanker om “trafikklysmodellen” med rød, gul og grønn, samt hvordan de opplevde å skulle vurdere med andre skalaer. Tre av informantene var positive til trafikklysmodellen og mente denne var enkel og forståelig. Informant 5 nevnte at den dog ikke gir rom for stor grad av nyanser som en del andre skalaer, og la til: *“Men det er kanskje ikke behov for det heller, om det viktigste er å få frem om det er utfordringer, at man får avdekket et behov”*. Informantene la videre frem at fargekoding er allment kjent og universelt, hvilket også er positivt for andre etnisiteter og nasjonaliteter. Siste av informantene var på den annen side litt skeptisk til trafikklysmodellen i noen sammenhenger:

“Man blir litt redd for å trykke på en rød, spesielt på de litt mer sånn de ømfintlige tingene og sånt at man er redd for å fremstå som dårlig stilt da på en måte. [...] så der det er en rødfarge er det litt sånn skummel å trykke på. Men så kanskje på et sånt der halvveis, litt sånn fjes som ikke er så bra så føles det litt tryggere. Det er bare en umiddelbar følelse.”

- Informant 6

I denne sammenheng påpekte informant 7, som var positiv til trafikklysmodellen, at hun mente språkbruken i teksten tilhørende skalaen burde endres.

“Jeg tenker kanskje ikke det skal stå ‘fare/forbedringspotensiale’ der da, der tenker heller det kanskje skulle ha stått behov for endring/fare. For det er forskjell på forbedringspotensiale, og når det på en måte er ‘fare’ da tenker jeg bare sånn livet og helsefare.”

- Informant 7

Da de andre skissene av skalaene ble fremvist var majoriteten enig i at noen skalaer ville gi flere nyanser, som 1-10. Likevel var det enighet om at det ikke var behov for en så stor skala, da det også kunne gjøre vurderinger vanskeligere. Informant 7, som uttrykte skepsis til trafikklysmodellen, var mer positiv til en annen form for skala som hadde litt mer gradering enn trafikklysmodellen, hvor han argumenterte for at det potensielt kunne ufarliggjøre vurderingen mer. Bruk av smiljefjes ble videre fremhevet som en skala som kunne passe bedre for barn, uten at noen av de voksne påpekte å foretrekke det:

“Hvis du skal sitte på mobiltelefonen og er litt sånn gammel kjerring om du skal sitte og se med et surt fjes eller er det tårevåte øyne eller hva det er for noe, så synes jeg fargene i altså det er lettere å bare styre etter fargene. Hvis de ikke er fargeblinde da.”

- Informant 7

Samtlige var positive til verktøyets forberedende funksjon

Samlet sett uttrykte alle informantene en positiv holdning til et digitalt verktøy sin funksjon for familier med barn med sammensatte behov. Blant annet uttalte informant 6: *“Jeg vil jo gjøre alt jeg kan for å bidra for barnet mitt så klart, for jeg har troen på at det kan være til hjelp.”* Informant 4 nevnte videre at det kan være enkelt for familier å vite hvordan man har det og hva problemet er, dog er det ikke alltid lett å sette ord på hva *“behovet”* er, eller si selv hva som kan hjelpe familien med å få det bedre; spesielt

dersom man heller ikke vet hvilke tilbud som finnes. Informanten påpekte derfor viktigheten av god kartlegging før tjenester ble tilbudt familiene. I situasjoner hvor familier ikke vet hvilke tilbud og tjenester som finnes, eller hvor man lurer på en del ting, la informant 6 til at det vil være essensielt å understreke for familiene at ved å forberede seg og fylle ut verktøyet så vil de kunne få bedre svar på det de lurer på. Verktøyet ble også løftet fram som positivt for å holde kontroll på det familien ville formidle under et møte.

“Jeg tenker det er veldig viktig, for det er veldig vanskelig å komme i et møte, og så har du en idé om hva du har tenkt å si, og så husker du på alt, for det er litt stressa eller du er optimistisk eller noe sånt. Og det blir jo på en måte som en huskeliste sant, og så blir det mer sånn struktur over det når man går gjennom kartleggingen i et møte.”

Da det ble nevnt at et digitalt verktøy mulig bare var ment for familiene å benytte, uttrykte en av informantene noe skepsis til hvorvidt dette kunne gå utover antallet som faktisk ville fylte det ut. Videre ble samme informanten presentert en tiltenkt kartleggingsprosess (som vist i figur 27) for å gi et helhetsinntrykk. Til siste del av steg 3 og videre inn i steg 4 og 5 ble det avdekket et behov fra informanten i å motta skriftlig dokumentasjon fra tjenestenes “oppsummering av forståelse” etter et kartleggingsmøte. Dette ble begrunnet i erfaring fra tidligere konflikt og en frykt for at tjenestene gir lovord som ikke blir holdt.

“Akkurat det der og få det skriftlig er veldig viktig da. At den dokumentasjonen på en måte er ok da, fordi at det er greit at jeg kan komme inn med dette her i møtet da, men at det blir skrevet oppsummering som jeg kan lese gjennom der jeg kan si at det stemte med det jeg presenterte”.

- Informant 7

Det var fint å få en kort introduksjon til verktøyet

Da brukerne innledningsvis ble introdusert for det tiltenkte digitale verktøyets funksjon og formål i *onboarding* (figur 23, kapittel 6) var samtlige positive til denne, og hevdet den gav en kort og enkel forklaring av verktøyet. Spesielt siste side av de tre, som tok for seg lagring av informasjon, ble trukket frem av flere som svært hensiktsmessig å få informasjon om: *“Tenker det var ryddig, klar informasjon. Og det her med at det lagres underveis og at du kan komme tilbake, da kan man liksom fylle ut litt hver for seg først og så komme tilbake og finne felles punkt da.”*

- Informant 5

Gjennom observasjon i Figma så jeg dog at den ene informantene trykte seg svært rask gjennom fanene, hvilket kan indikere at informasjonen i *onboarding* ble lest kjapt, og ikke svært sakte og nøye.

Tekst og informasjon burde bearbejdes og tydeliggjøres

I løpet av gjennomgangen av prototypen av det digitale verktøyet, samt det eksisterende papirbaserte kartleggingsverktøyet kom informantene med flere kommentarer rundt informasjonen, tekst og forståelse, ting som er viktig for en stor del av brukeropplevelsen. Noen av utsagnene var følgende:

“Praktisk hjemme, da hadde jeg tenkt ‘hva mener de med det?’”

- Informant 5

“Og dette med ‘utdyp kort’ her. Definer hva er ‘kort’, med antall ord eller? Altså noen kan skrive 7 sider. Altså vet ikke hvor mye som er plass til i de boksene.”

- Informant 4

“Bolken ‘familie og søsken parforhold’ tenker jeg er for stor”. Det kan hende det går bra med et parforhold og dårlig med søsken eller familierelasjonen sant?”

- Informant 7

Det kom også frem noen ulike syn på temaer, da spesielt var "drømmer" noe flere brukere bet seg merke i og hadde ulike syn på. "Hva de drømmer om, altså hva? De drømmer kanskje om å vinne en million og ..." uttalte informant 4. Videre uttrykte informant 6: "Hmmm nei jeg er jo usikker på hvor lett det er på en måte å få drømmer for eksempel, fra et barn på 12 år. En ting er å ha drømmer og.. men så skulle være bevisst rundt det, som en tolvåring." Informant 7 kom dog med et helt annet syn på dette.

"Det er fint at drømmer kommer fram der da. Det tror jeg traff treffer veldig da [...] Det treffer ikke meg som voksen hvis jeg skal skrive drømmen min, for det er jo liksom det blir jo en sånn 'åh mindre rot og ungen din blir frisk sant', men jeg tror det er utrolig viktig for barn og ungdom. "

- Informant 7

Navigasjon og visuelle elementer opplevdes intuitive

Da informantene gikk gjennom prototypen ble det også gjort observasjoner av interaksjon og stilt spørsmål til informantenes forståelse av diverse visuelle elementer i grensesnittet. En viktig observasjon var at størrelsen på skalaen med trafikklys var for liten, hvor samtlige opplevde problemer med å treffe på første forsøk, og den ene informanten uttrykte også at størrelsen gjorde vedkommende usikker på om de var ment å trykke på. Ellers ble fremsiden beskrevet som "oversiktlig", "fin" og "ryddig", og navigasjonsbaren nederst på skjermen (se figur 25, kapittel 6) som intuitiv og enkel å forstå, hvor samtlige også navigerte med denne uten problemer. Tre av fire brukere forstod også umiddelbart at de fikk utdypet informasjon ved å trykke på knappen med symbolet "?" (se figur 26, kapittel 6), og påpekte at det var fint og veldig greit å ha.

"Det tror jeg egentlig er veldig viktig at den er veldig tydelig fordi du vil hjelpe gjerne ha litt sånn guiding underveis for å fjerne misforståelser. Og når det blir lite informasjon i overskriften så er det ikke så lett å skjønne umiddelbart hva det er."

- Informant 6

8 Prototyping: Andre iterasjon

Iterasjon er som nevnt sentralt i brukersentrerte designprosesser (Preece et al., 2015). Innen design av spørreskjemaer er dette også vanlig, i form av redesign og revidering av innhold basert på funn fra evaluering (Ozok, 2009). Jeg ønsket derfor å iterere på prototypen, hvor et utvalg funn fra brukertest og intervjuer sammen med designprinsipper og teori lå til grunn.

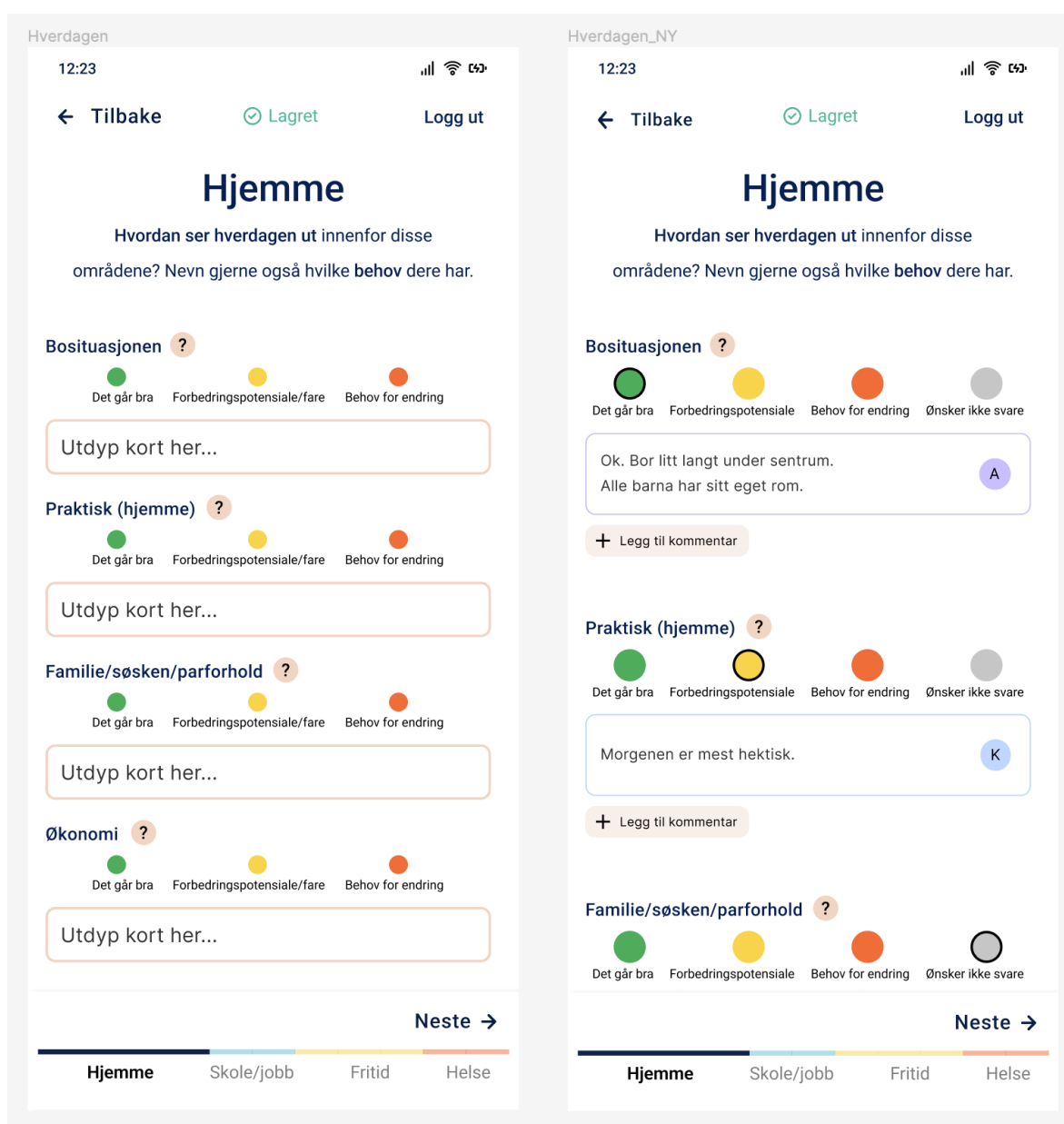
Hensikten var å visualisere idéer til løsninger, til tross for at disse ikke ble testet. Hovedsakelig har skalaen i den digitale prototypen vært i fokus, ettersom denne er relevant for forskningsspørsmålene. Videre ønsket jeg samtidig å skisse et forslag tilknyttet samarbeid mellom familiemedlemmer i utfylling av et digitalt verktøy, da spesielt med tanke på inkludering av barnet/ungdommen, som er relevant for videre forskning. Jeg har ikke fokusert på å bearbeide spørsmål, da jeg opplever at dette står utenfor mitt kompetansefelt, her vil helhetlig revidering av innhold være nødvendig av tjenesteytere i samarbeid med familier fra målgruppen.

8.1 Skalaendringer

Sirklene i trafikklensmodellen er gjort større, basert på observasjon av at samtlige foreldre under brukertest ikke traff disse på første forsøk, samt at en av de uttalte at størrelsen gjorde vedkommende usikker på om de var ment å trykke på. På denne måten synliggjøres også at sirklene har en *affordance* som tillater at de trykkes på. Videre er det inkludert et fjerde alternativ i skalaen som tillater familiene å "hoppe over" spørsmålet. Ettersom funn fra intervju med foreldrene viste at noen temaer kunne oppleves ømfintlige å åpne opp om, samt at tjenesteyterne uttalte at familiene skal få svare på det de ønsker, vil dette valget gjøre det enklere for familier å avgjøre om de vil svare. En av foreldrene påpekte også at ordet "fare", som tidligere stod ved "forbedringspotensiale" i gul sirkel, ble assosiert med "fare for liv og helse", og "fare" er derfor fjernet.

8.2 Utfylling for flere

Funn fra intervju med foreldrene viste også at barnets stemme opplevdes som utrolig viktig, og at det var nødvendig å få med deres perspektiv. Samtidig nevnte en av dem at familiemedlemmene kunne gå gjennom individuelt og skrive stikkord individuelt før en felles gjennomgang. Basert på dette ble det laget en enkel idéskisse, hvor tekstboksen ble erstattet av individuelle kommentarer. Som vist i figur 29 har hvert familiemedlem da hvert sitt ikon med forbokstav og farge som separerer dem fra hverandre.



Figur 29: Viser gammel skisse til venstre og ny skisse med små endringer til høyre.

9 Diskusjon

Dette kapittelet adresserer forskningsspørsmålene fra seksjon 1.2 og diskuterer resultatene fra intervju med tjenesteytere og foreldre med teori og forskning fra tidligere kapitler.

Oppsummering av problemdefinisjon og forskningsspørsmål:

Hva er viktige faktorer ved design av et digitalt kartleggingsverktøy for familier med barn med sammensatte behov?

F1: Hvilke faktorer kan påvirke hvorvidt familier tar i bruk et digitalt verktøy og hvordan de fyller det ut?

F2: Hva er viktig i valg av skala for familiers egnevaluering?

9.1 Hvilke faktorer kan påvirke hvorvidt familier tar i bruk et digitalt verktøy og hvordan de fyller det ut?

I sluttrapporten til Stimulab-prosjektet ASB, ble det understreket som svært viktig at verktøyet ble gitt til familier i forkant av et kartleggingsmøte, for at de skulle kunne reflektere og forberede seg. I tråd med mitt forskningsspørsmål har funn fra datamaterialet avdekket flere potensielle faktorer som vil kunne påvirke familier med barn og unge med sammensatte behov sin velvillighet til å fylle ut et digitalt kartleggingsskjema. Ettersom erfaringer fra eksperimentrommet tilsa at det papirbaserte kartleggingsverktøyet var "litt for omfattende og burde justeres" (Eggs design et al., 2021b) vil jeg innledningsvis diskutere størrelse som faktor, videre antatt verdi og førsteinntrykk, før jeg går inn på forståelse for spørsmål og temaer og format.

9.1.1 Omfang

Som nevnt innledningsvis understreket erfaringer fra eksperimentrommet at det papirbaserte kartleggingsverktøyet var "litt for omfattende og burde justeres" (Eggs

design et al., 2021b), hvilket tilsvarer erfaringene som ble delt under intervjuene med tjenesteyterne. Her ble det uttalt at flere familier hadde takket nei til det papirbaserte kartleggingsverktøyet da det opplevdes for omfattende, eller at de ikke så hensikten med å fylle det ut. Under intervjuene med foreldrene ble hele det papirbaserte kartleggingsverktøyet gjennomgått for å gi dem en følelse av omfanget, hvor noen opplevde det som stort, mens andre som helt passelig. Dette er utelukkende basert på foreldrenes inntrykk, uten at de selv fylte ut det papirbaserte kartleggingsverktøyet.

Uavhengig av mengde avdekket datamaterialet et behov fra foreldrene i å tidlig få en forståelse av hva et hvilket som helst kartleggingsverktøy ville kreve og innebære, før planlegging med familien kom i gang. For eksempel gir "DAWBA", et verktøy for å fange opp barne- og ungdomsdiagnoser, opplysning om hvor lang tid kartleggings skjemaene for foreldre, barn og lærer vil ta å fylle ut (Brøndbo & Martinussen, 2013). I henhold til teorien presentert i kapittel 3.3, vil det være en "trade-off" mellom størrelsen på et spørreskjema og muligheten til å rekruttere deltakere, samt evnen til å samle nødvendig data. I motsetning til teorien har ikke hensikten bak dette digitale kartleggingsverktøyet vært å samle nødvendig data for noen andre enn familiene, da for forberedelse. Altså vil en "trade-off" mellom størrelse og rekruttering her påvirke hvor mange familier som kan bedre reflektere og forberede seg til kartleggingsmøte. Teorien til Ozok (2009) hevdet også at majoriteten av deltakere i de fleste tilfeller ikke vil bruke mer enn 15 minutter på et spørreskjema de ikke får kompensasjon for. I denne sammenheng vil jeg argumentere for at konseptet om kompensasjon, kan overføres til "verdien" en familie ser i et digitalt kartleggingsverktøy for seg selv og for barnet/ungdommen.

9.1.2 Antatt verdi

Som beskrevet i kapittel 3 innebærer design for gode brukeropplevelser å lage et produkt som tilfredsstillter brukeres antatte verdi, hvilket blant annet er påvirket av innsatsen det krever å gjennomføre (Kuniavsky, 2009). Funn fra datamaterialet viser at foreldrene ikke opplevde at verdien verktøyet kunne gi dem ble tilstrekkelig kommunisert i onboarding til den digitale prototypen (figur 23). En utfordring i verdien et kartleggingsverktøy kan gi familiene er blant annet at verdi vil oppleves ulikt, og vil i denne sammenheng heller ikke vises ordentlig før frem i tid, da i form av at

familien opplever å bli bedre forberedt til møte og mer likestilt med tjenestene, samt at de får et bedre tilpasset tjenestetilbud. Dessuten kan familiens antatte verdi være annerledes enn den verdien de til sist opplever. Ettersom familier og foreldre vil ha subjektive syn på "antatt verdi" i et digitalt kartleggingsverktøy, vil ikke størrelsen på det eller tiden det tar å gjennomføre *alene* være avgjørende faktorer i hvorvidt familier ønsker å benytte et det eller hvor nøye de gjennomgår det. Disse faktorene vil likevel ha en innvirkning, og siden datamaterialet avdekket et behov hos foreldrene i å planlegge med familien når en felles digital utfylling ville foregå, vil det være hensiktsmessig å gi en indikator på hvor omfattende eller tidkrevende det vil være for å bistå dem i planleggingen.

Til tross for at *onboardingen* trolig ikke kommuniserte et digitalt verktøy sin viktige verdi godt nok, viser funn fra intervju med både tjenesteytere og foreldre at de så en stor verdi i et digitalt kartleggingsverktøy for både barn/ungdom og foreldre i en familie. Dette var dog etter gjennomgang av prototypen og dialog. Gjennom foreldrenes beskrivelser, ble et digitalt kartleggingsverktøy påpekt som nyttig å gå gjennom i forkant av et kartleggingsmøte, for å avdekke et mulig informasjonsbehov og dermed tilrettelegge for å få svar på viktige spørsmål. Videre nevnte en av foreldrene at et slikt verktøy kunne fungere som "huskeliste" for møtets agenda. I tillegg ble det understreket at en refleksjon rundt egen hverdag kunne identifisere og gjøre familien klar over dens styrker og svakheter. Nettopp denne tematikken ble også løftet frem i intervju med tjenesteyterne, hvor deres erfaring tilsa at kartlegging med familier som hadde forberedt seg og reflektert hjalp tjenestene med å se hele familiens behov bedre, løfte frem styrker og tørre å stille vanskelige spørsmål.

Når erfaringer og funn avdekket i datamaterialet ses mot teoretiske beskrivelser av egenvurdering, ser man at disse er svært sammenfallende. I litteraturen løfter Woodside, J et al. (2001) frem fordeler ved egenvurdering, som å gi deltakere større eierskap over evalueringsprosessen og forbedret kommunikasjon med tjenestetilbydere.

9.1.3 Førsteintrykk

I anledning antatt verdi vil denne også påvirkes av førsteinntrykk, hvilket er essensielt for den videre opplevelsen og hvordan brukere ser resten av produktet.

Førsteintrykket kan påvirkes av en rekke faktorer, inkludert organisering, innhold, bilder, farger og andre grafiske elementer (Harley, 2016).

Basert på gjennomgangen av den digitale prototypen talte observasjon og funn fra intervjuene for at informantene opplevde prototypen som intuitiv å navigere i og med et visuelt ryddig grensesnitt. Dette kan indikere at designets konseptuelle modell samsvarer med brukernes mentale modell. Likevel er det viktig å merke seg at innholdet i den digitale prototypen var begrenset.

I kapittel 3 argumenterer teorien tilknyttet PACT-rammeverket for at hyppighet i en aktivitet, hvordan den blir gjennomført og om den eksempelvis vil kreve samarbeid vil påvirke hvordan et interaktivt system burde utvikles. Ettersom tjenestenes erfaringer fra det papirbaserte kartleggingsverktøyet påpekte at to uker var en nødvendig tidsramme, vil dette stille større krav til *navigasjon* og *feedback* i et fremtidig digitalt design. Dette vil også kreve at samarbeid om utfylling tas hensyn til, da ved inkludering av barn og unge. Kapittel 8 viser enkle skisser av hvordan samarbeid om utfylling mulig kunne sett ut (figur 29), uten at prototypen har blitt testet. På dette grunnlag vil det være nødvendig å inkludere representanter fra målgruppen tett på prosessen og gjennomføre flere tester for å sikre en god brukeropplevelse.

9.1.4 Forståelse for spørsmål og temaer

Funn fra datamaterialet indikerer at foreldrene opplevde noen av spørsmålene i den digitale prototypen som kortfattet. Innholdet var her identisk med det eksisterende papirbaserte kartleggingsverktøyet, dog med et ekstra ikon med spørsmålstegn (se figur 26, kapittel 8), hvilket tilbød flere mer konkrete spørsmål tilknyttet temaet.

Dette ikonet og mer utfyllende spørsmål var noe foreldrene uttrykte som nødvendig for forståelsen. Utfordringer i forståelse av innhold ble også støttet av tjenesteyterne sine erfaringer, hvor de opplevde å ofte stilte oppfølgingsspørsmål til familiene under et

kartleggingsmøte. Her var likevel de største utfordringene tilknyttet delen av verktøyet som var ment for barnet/ungdommen, hvor tjenestene uttrykte at noen begreper trengte mer forklaring. Funnene viser til at familiers forståelse for hva spørsmålene innebærer eller betyr, vil være en viktig faktor i hvor godt eller nøye et digitalt verktøy fylles ut. Dette støttes også av teorien i kapittel 3.3 tilknyttet design av spørreskjemaer, hvor det belyses hvor viktig valg av spørsmål og formulering vil være for resultatene (Ozok, 2009). Ifølge Bose, S. et al. (2001) antyder den publiserte litteraturen at effektiv egenvurdering krever tilsyn og kontinuerlig støtte. I denne studien utforskes det derimot en utfylling uten tilsyn og støtte, hvilket man ser at bør sette høyere krav til utformingen. Dette i form av utfyllende informasjon og forklaringer for å bistå familier som sitter hjemme med et digitalt verktøy uten hjelp.

9.1.5 Format

Datamaterialet viser at det var individuelle forskjeller og preferanser når det kom til digitale eller papirbaserte verktøy, samt tanker om format. Tjenesteytternes erfaringer med digitale løsninger innen helsesektoren var delt, hvor enkelte familier hadde fremvist negative holdninger til det, mens andre var positive. Foreldrene var derimot entydig positive til et digitalt kartleggingsverktøy. Her hadde alle grei kjennskap til digitale systemer, og påpekte det som gunstig med en digital kartlegging, tatt i betraktning alle andre papir som ellers kunne samlet seg opp og forsvinne. Dette funnet støttes av tjenesteytternes erfaringer med at enkelte familier hadde rotet bort arkene til det eksisterende papirbaserte kartleggingsverktøyet.

I intervju med foreldrene ble foretrukket format av mobil og PC diskutert, hvor flere av dem ønsket muligheten til å åpne et digitalt verktøy i begge formater. Litteraturen på utforming av digitale interaktive systemer argumenterer for viktigheten av å anerkjenne folks fysiske, psykologiske og sosiale forskjeller, hvor det å designe for en heterogen gruppe vil kreve ekstra tilpasninger og hensyn (Benyon, 2013). I dette tilfellet vil det derfor være hensiktsmessig å tenke at et fremtidig digitalt kartleggingsverktøy burde støtte utfylling fra ulike formater. Samtidig vil folk ha ulike holdninger til det digitale, så gitt at en familie ikke ønsker eller har anledning til å fylle ut et digitalt

kartleggingsverktøy vil det å tilby kartleggingsverktøyet i papirformat være bedre enn ingenting.

9.2 F2: Hva er viktig i valg av skala for familiers egnevaluering?

Ifølge Bose, S. et al. (2001) innebærer oftest egnevaluering utfylling av spørreskjemaer eller sjekklister på papir. Litteraturen som omhandler utforming av digitale spørreskjemaer vektlegger utfordringen i å velge hvilke spørsmål som skal stilles, samt hvilken skala som presenteres, da dette vil påvirke resultatene og validiteten (Ozak, 2009). I forbindelse med oppgavens andre forskningsspørsmål har jeg undersøkt hvilke tanker foreldre har til å vurdere ulike temaer ved bruk av ulike skalaer, samt sett på tjenesteytere sin erfaring med skalaen fra det papirbaserte kartleggingsverktøyet. Funn fra intervjuene vil her diskuteres sammen med teori for utforming av spørreskjemaer, prinsipper fra interaksjonsdesign og bruk av skala i lignende løsninger. Innledningsvis diskuterer jeg hensikten bak evalueringen, som noe av det klart viktigste i valg av skala, videre går jeg innom farge og tekst, et tilleggsvalg til skalaer som omhandler det å gi familie mulighet til å hoppe over spørsmål, og til sist bruk av smilefjes.

9.2.1 Hensikten: Summativ eller formative evaluering

Litteraturen fremmer flere eksempler på hvordan skalaer og spørsmål brukes i ulike sammenhenger, men hevder likevel at det ikke finnes en "beste praksis", da dette vil være avhengig av hva som skal måles og grad av detaljer en ønsker i datamaterialet (McDowell, I., 2006). Under intervjuene ble foreldrene vist ulike skalaer i tillegg til trafikklysmodellen (se figur 28, kapittel 7.5). Her viste det seg at majoriteten av foreldrene i møte med flere skisser foretrakk enklere skalaer med færre valgalternativer, og at det ikke opplevdes som nødvendig å ha eksempelvis en skala fra 1-10 i vurdering av hverdagen. Tjenesteyterne fortalte dessuten at utfyllingen var for familiens del, og at hensikten dermed ikke var å sette en "score" eller få et resultat. Funn fra datamaterialet viser også til erfaringer fra tjenesteytere som tilsa at det

papirbaserte kartleggingsverktøyet hadde skapt gode refleksjoner hos enkelte familier, til tross for dårlig utfylling av verktøyet.

Den digitale prototypen er blant annet utformet med et "tema" og tilhørende skala og tekstboks. I teorien argumenteres det som hensiktsmessig med tekstboks og åpen responsstil der det vil være en stor bredde av potensielle svar (Ozok, 2009). Dette benyttes også i DAWBA, et diagnostisk verktøy utviklet for å fange opp barne- og ungdomsdiagnoser. DAWBA har også skalaer med lukket responsstil, hvor en skala for hyppighet blir brukt opp mot påstander om barnet (Brøndbo & Martinussen, 2013). I tilbakemeldingsverktøyet Norse Feedback presenteres derimot brukerne med påstander relaterte til deres opplevelser og en tilhørende skala med syv punkter (Norse Feedback, u.å.). I AUDIT, et screeningverktøy for å kartlegge problemfylt bruk av alkohol, stilles brukeren diverse spørsmål som skal vurderes basert på en skala med fem punkter. Teorien støtter bruk av skalaer med oddetall, ettersom det tillater brukerne å ha en nøytral mening (Ozok, 2009).

Ettersom både Norse Feedback, DAWBA og AUDIT innebærer evaluering av sårbare tema, har de klare likheter med det papirbaserte kartleggingsverktøyet og den digitale prototypen. I Norse Feedback brukes skalaene til å gi et resultat i form av å vise utvikling hos pasienten og gi tilbakemelding på behandling direkte til behandler (Norse Feedback, u.å.). DAWBA benytter skalaene for at klinikere skal kunne evaluere om barnet/ungdommen har en psykisk lidelse (Brøndbo & Martinussen, 2013). I AUDIT benyttes skalaen til å gi et resultat som kan identifisere problemfylt bruk av alkohol, eventuelt endringer fra tidligere (ROP, u.å.).

Det som tydelig skiller det papirbaserte kartleggingsverktøyet og den digitale prototypen fra Norse Feedback og DAWBA er hva evalueringen har til formål. Her skiller litteraturen mellom summativ og formativ evaluering (Bose, S. et al., 2001). Der både Norse Feedback og DAWBA har skalaer som bidrar til en summativ evaluering, hvor funn inngår i ekstern evaluering, har det papirbaserte kartleggingsverktøyet blitt brukt for en formativ egenevaluering, hvor hensikten har vært å hjelpe familiene med å identifisere blant annet styrker, utfordringer og områder for forbedring, uten at resultater settes i

etterkant. AUDIT kan sees som en mellomting; det skal hjelpe å identifisere, men funn bidrar også eksternt i å måle endringer og lignende.

9.2.2 Farger og tekst kan påvirke

Datamaterialet har videre funn som viser at tre av fire foreldre opplevde trafikklysmodellen som enkel og intuitiv, hvilket i stor grad støttes av tjenesteytneres erfaringer fra det papirbaserte kartleggingsverktøyet. Tjenestene hadde likevel noen ganger opplevd at foreldre hadde valgt en farge i trafikklysmodellen som ikke helt tilsa det de fortalte om situasjonen sin, hvor deres tolkning så dette som en potensiell skepsis til å velge rødfargen. Dette kan ses i sammenheng med litteraturen rundt egevaluering, hvor individer har en tendens til å overvurdere eller undervurdere egne evner sammenlignet med eksterne vurderinger (Bose, S. et al., 2001). Det ble avdekket i intervju med foreldrene at den ene informant var litt skeptisk til bruk av trafikklysmodellen som skala, da spesielt under evaluering av ømfintlige temaer. Dette ble begrunnet i at rødfargen kunne oppleves skummel, og at man kunne ha en frykt for å fremstå som dårligere enn ønskelig. Også denne uttalelsen stemmer godt overens med Bose, S. et al. (2001) sin beskrivelse av hvordan enkelte individer kan føle seg truet av selvevaluering. For å unngå dette hevdes det at et åpent og tillitsfullt miljø vil være nødvendig å etablere (Bose, S. et al., 2001). Dette kan også ses som en interessekonflikt for foreldre; ved å være helt ærlige er de mer sårbare, men kan samtidig få bedre hjelp og støtte fordi tjenesteyterne ser behovet bedre.

I forbindelse med trafikklysmodellen peker også funn fra dataanalysen på viktigheten av ordvalg. Her påpekte en av foreldrene at "fare" (som ble brukt sammen med "forbedringspotensiale" for å beskrive midterste gule punkt i skalaen), ble assosiert med fare for liv og helse. Ordlyd tilhørende skalabruk kan på denne måten ses som noe som kan bistå i å forsterke eller redusere hvorvidt deltakere opplever fargene i trafikklysmodellen som ubehagelige å velge. Dette ble brukt som grunnlag for å fjerne "fare" i den reviderte prototypen i kapittel 8.

Utover dette ble det påpekt som viktig at tema eller spørsmål ikke innebar vurdering av for store kategorier ("søsken/parforhold" ble nevnt), ettersom det kunne by på utfordringer å vurdere en stor kategori bestående av ulike og mulig motstridende aspekter av hverdagen.

9.2.3 Tilby alternativ for de som ikke ønsker å svare

Basert på det ovennevnte om følelsen av utlevering som kan oppstå under egenevaluering, er det av relevans å diskutere hvorvidt et alternativ som "hopper over" spørsmålene burde tillegges en skala i et digitalt kartleggingsverktøy. I intervju med tjenesteyterne kom det nemlig frem at det var helt opp til familiene hva de ville fylle ut og dele i det papirbaserte verktøyet. Gitt et digitalt verktøys omfang, vil grensesnittet behøve flere grupperinger for å minimere skrolling (Ozok, 2009). For å tilstrebe gode brukeropplevelser vil dette også stille krav til å gi brukere *feedback* på hvor de er i skjemaet og hva som er fylt ut eller ikke. Dersom et digitalt skjema formes helt "flytende" ved å ikke kreve markering fra brukerne vil dette kunne skape tekniske utfordringer i å skille mellom hva som "ikke er sett /fylt ut" og hva som "ikke ønskes å svare på". Det å skape en oversiktlig og god navigasjon vil være spesielt viktig for brukeropplevelsen dersom familiene i løpet av en periode på to uker skal kunne gå inn og ut av verktøyet når de ønsker, som tjenestene av erfaring uttalte som nødvendig. Dersom foreldre i møte med et digitalt verktøy skal kunne velge hva de vil svare på og ikke, vil jeg derfor argumentere for at det er nødvendig å implementere et valg som tillater dem å hoppe over spørsmål. Potensielt vil dette også kunne gjøre at de som ikke ønsker å svare på ømfintlige temaer kan kjenne seg mer komfortable i avgjørelsen. Dette ble også tillagt den reviderte prototypen i kapittel 8, videre utforskning ville naturlig inkludert å teste dette.

9.2.4 Smilefjes er potensielt mer passende for barn enn voksne

Funn fra datamaterialet viste at tjenesteyterne opplevde det som gunstig å bruke smilefjes i kartlegging sammen med barn. Da foreldrene så skisser av smilefjes som skala (se figur 27, kapittel 7) var de derimot ikke like positive til dette, hvor flere påpekte at det ikke appellerte like mye til voksne som barn. Dette er sammenfallende med

studien til Alismail, S., & Zhang, H. (2018) om bruk av emoji i spørreskjemaer, hvor emoji ble pekt på som mer relaterbart for yngre. Utover at enkelte i studien opplevde smilefjes som blant annet uformelle og med ulike tolkninger, ble flere andre fordeler nevnt. I videre forskning tilknyttet et digitalt kartleggingsverktøy ville det vært interessant å utforske skalaer med barn.

9.3 utfordringer og svakheter i studien

Som beskrevet i faktorene i kapittel 9.1 vil familier ha individuelle oppfatninger, preferanser og behov. En av studiens svakheter er utvalget av informanter av foreldre, hvor bare én av dem hadde et sykt barn. Dette betyr at perspektivet til de mest sårbare og minst ressurssterke familiene med barn og unge med sammensatte behov, som kanskje har mest behov for en god kartlegging, ikke er representert i denne studien. I videre og fremtidig utvikling av et digitalt kartleggingsverktøy vil det i tillegg til faktorene i kapittel 9.1 være viktig å ta hensyn til et større utvalg i målgruppen, hvor også familier med større utfordringer inkluderes. Det kan i den sammenheng være nødvendig å overveie hva som er viktigst at familiene reflekterer rundt alene gjennom et digitalt kartleggingsverktøy, og hva som kan "spares" til et fysisk kartleggingsmøte med tjenestene. På denne måten kan omfanget i et digitalt kartleggingsverktøy tilpasses og skaleres for at en større del av målgruppen potensielt vil takke ja, hvilket vil gi et digitalt kartleggingsverktøy en viktigere rolle for flere.

Vedrørende familiers refleksjon rundt egne behov og utfylling av et verktøy, så er dette noe som er ment at de skal formidle til tjenestene i et kartleggingsmøte, som tredje steg i prosessen av å bruke et digitalt verktøy (beskrevet i kapittel 7.2.2). Denne studien har sett på et utvalg foreldres preferanser, men ikke undersøkt hvordan bruk av skala, påstander, spørsmål og lignende kan *best* hjelpe familier å reflektere; *det er ikke nødvendigvis sånn at enklest mulig responsstil tilsvarer en god refleksjon og forberedelse.* I forbindelse med forberedelse og refleksjon vil også tidsaspektet spille inn. Der eksempelvis tilbakemeldingsverktøyet Norse Feedback gis til brukere 48 timer før et møte (Norse Feedback, u.å.), taler erfaring fra tjenestene for at et kartleggingsverktøy

bør gis to uker før et kartleggingsmøte. En utfordring tilknyttet dette kan være at familier reflekterer og fyller ut et verktøy tidlig, og dermed i løpet av en periode på to uker kan glemme deler av refleksjonene. I den anledning vil det også være essensielt å se på hvordan et fremtidig digitalt verktøy kan presentere resultatene på en måte som bistår familiene i å huske refleksjoner og enkelt presentere dem på et kartleggingsmøte. Dette har ikke denne studien sett på, men det vil være viktige spørsmål for videre forskning.

Videre er det en svakhet at flere av funnene er basert på foreldres tanker om utfylling, ettersom de selv ikke gjorde det. Det er da viktig å ta høyde for at hva informanter sier at de ville gjort ikke nødvendigvis samsvarer med det de faktisk ville gjort. For å skaffe mer valide data er det i den anledning interessant for videre utforskning å gjennomføre et mer virkelighetsnært eksperiment som i Stimulab-prosjektet, da dette kan gi enda rikere data basert på faktiske opplevelser.

9.4 Refleksjon

En brukersentrert designprosess har vist seg som en svært nyttig metodologisk tilnærming til problemstillingen, ettersom det har vært essensielt å skape en dypere forståelse for målgruppens behov, ønsker og utfordringer for å designe for dem. Den digitale prototypen, til tross for at den var "enkel", hadde likevel mange detaljer og tillot interaksjon, noe som hadde stor verdi i at det skapte dypere refleksjoner hos informantene og videre et mer beriket datamateriale.

Begrensninger

Jeg var tidlig i dialog med kontakter fra Stimulab-prosjektet om å skaffe familier fra målgruppen, noe som beklageligvis ikke ble realisert. Til tross for at en av foreldrene hadde sykt barn, og at alle ble gitt scenario for å tilnærme seg ukjente situasjoner og problemstillinger, er dette likevel en viktig begrensning i forskningen.

Videre, på grunn av utfordringer med å rekruttere familier i målgruppen, ble det nødvendig å rekruttere informanter gjennom eget nettverk. Til tross for at det var et gjensidig bekjentskap til informantene var jeg veldig bevisst på å opptre profesjonelt og tilstrebe en mest mulig nøytral rolle i intervjusetting og under analyse av datamaterialet.

Et annet aspekt som kan påvirke datamaterialet er *intervjueffekten*, hvilket innebærer at intervjuer kan påvirke informantene i større eller mindre grad, som videre svekker reliabiliteten til dataene. Dette kan innebære at informanter svarer slik de tror intervjueren ønsker, eller at informanter opplever det er ubehagelig å bli tatt lydopptak av, som gjør de mer reservert i svarene sine (Østbye et al., 2013). Her ser jeg dog en styrke i at informantene visste hvem jeg var, da det kan ha vært med på å etablere et tillitsfullt miljø for dem å åpne seg i.

Et annet aspekt er størrelsen på utvalget, hvor henholdsvis tre representanter fra tjenestene og fire foreldre var inkludert. I relasjon til brukertesting er det noe omdiskutert hvor mange informanter som er nødvendig for å avdekke majoriteten av problemer tilknyttet brukervennligheten. Noen studier hevder at fem brukere er tilstrekkelig for å avdekke de fleste problemer, mens andre argumenterer for at dette vil være avhengig av prosjektet, hvor syv er optimalt i små prosjekter og 15 er optimalt i mellomstore til store prosjekter (Lazar, 2017).

10 Konklusjon

I dette kapittelet oppsummerer jeg diskusjonens mest fremtredende innsikter. Videre presenterer jeg studiens bidrag og begrensninger, før jeg avslutningsvis peker i retning av videre forskning.

Denne studien har gjennom en brukersentrert tilnærming hatt som mål å undersøke hva som er viktige faktorer ved design av digitale kartleggingsverktøy for familier med barn med sammensatte behov. Dette formålet ble i kapittel 1 presentert som todelt, og jeg vil nå forsøke å svare på oppgavens to forskningsspørsmål.

Hvilke faktorer kan påvirke hvorvidt familier tar i bruk et digitalt verktøy og hvordan de fyller det ut?

Gjennom funn fra datamaterialet og litteraturen er det blitt avdekket flere faktorer som kan påvirke dette. Helt innledningsvis er omfanget i et fremtidig digitalt kartleggingsverktøy en faktor, og her er det viktig for familiers planlegging at de gis en indikasjon på hva utfyllingen vil innebære for dem. Omfang vil imidlertid ikke være avgjørende, her er den antatte verdien familier ser i verktøyet helt essensiell. Et kartleggingsverktøy har som nevnt stor verdi i å forberede familier, ved å la de reflektere rundt hvordan de har det og identifisere utfordringer, ikke minst at dette gjør de mer likestilt med tjenestene i et kartleggingsmøte, og tilrettelegger for at de får bedre tilpasset tjenestetilbud. Det kan også være nyttig for å avdekke et informasjonsbehov og for å strukturere samtalen i kartleggingsmøte og huske viktige temaer. Denne verdien er imidlertid ikke nødvendigvis noe familier ser selv, og den bør derfor tydelig formidles til dem. Hvilken verdi familier antar at et digitalt verktøy har vil også påvirkes av førsteinntrykk, hvor blant annet grensesnittets design og opplevde brukervennlighet vil være en ytterst viktig faktor.

Vedrørende hvordan et digitalt verktøy fylles ut, kan dette påvirkes av en rekke faktorer. Datamaterialet viser at det er behov for gode spørsmål med familiære uttrykk og utfyllende hjelpespørsmål og forklaringer rettet mot målgruppen. Det vil også være viktig å anerkjenne at familier har svært individuelle forskjeller og preferanser, hvor et verktøy bør tilbys i flere formater.

Hva er viktig i valg av skala for familiers egnevaluering?

Gitt funn fra datamaterialet er det hensiktsmessig å operere med en liten skala, ettersom det ikke er behov for store nyanser. Her er det også viktig for evalueringen med skala at kategorier og spørsmål ikke er for store, slik at man unngår å vurdere tematikker som har motstridende opplevelser. Smilefjes er trolig mer appellerende for barn enn voksne, mens trafikklysmodellen, som benyttes i det papirbaserte kartleggingsverktøyet, har blitt godt mottatt blant de fleste. Her viser det seg likevel at valg av ord og farge kan gjøre at evalueringen oppleves som skummel og utleverende, spesielt i anledning ømfintlige temaer. Det vil i den anledning være nyttig for tjenestene å tilstrebe et tillitsfullt miljø, ettersom familier ved å være ærlige og sårbare til fordel kan få bedre hjelp og tilpasset tjenestetilbud. Videre er det hensiktsmessig å legge til et alternativ som tillater familier å ikke svare på spørsmål, både for å møte tjenestenes krav om frivillighet i utfyllingen og enkelte familiers frykt for uønsket "utlevering".

Til sist finnes det ikke en beste praksis, og det viktigste i valg av skala er om hensikten er å gjennomføre en summativ eller formativ evaluering. I dette tilfellet er hensikten med et digitalt kartleggingsverktøy å gjennomføre en formativ evaluering, hvilket innebærer at dets mål er å forberede familier til et kartleggingsmøte. Dette gjøres ved å hjelpe dem med å reflektere rundt hvordan de har det og identifisere utfordringer og styrker.

10.1 Bidrag

Gjennom empiriske undersøkelser og teori presenterer denne oppgaven flere viktige faktorer for design av digitale kartleggingsverktøy for familier med barn med sammensatte behov. Videre diskuterer den hvordan enkelte av disse faktorene kan håndteres. Dette, sammen med andre empiriske funn fra datamaterialet, kan benyttes for fremtidig utvikling av et digitalt kartleggingsverktøy for livshendelsen ASB.

For forskning innen digitalisering og innovasjon i offentlig sektor retter digitaliseringsstrategien, som nevnt innledningsvis, et fokus på å sette brukeres behov i sentrum. Gjennom denne studien belyses det hvordan et forberedende kartleggingsverktøy i større grad kan inkludere familier med ASB i beslutningsprosesser, bistå dem i å formidle sine behov og tilrettelegge for at tjenesteytere i større grad ser et helhetlig bilde. Dette skaper også nyttige innsikter for forskningsområdet tilknyttet "Familiesentrerte tjenester" (FCS), hvor inkludering av familier (brukere) også er sentralt, men empirien har vist seg begrenset. Studien fremmer i den forbindelse egnevaluering før kartlegging, for å bedre inkludere familier i viktige prosesser.

10.2 Videre forskning

I første forskningsspørsmål diskuteres blant annet viktigheten av at familiene ser en høy antatt verdi i å gjennomføre utfylling av et digitalt skjema. Denne verdien er ikke noe de ser umiddelbart, men heller noe de opplever senere, i mottak av et tilpasset og godt tjenestetilbud. Det å formidle fremtidig verdi på en god og overbevisende måte er utfordrende og noe som må sees videre på. Til tross for at antatt verdi er det viktigste her, diskuteres det også at mengde, informasjon og grensesnitt vil påvirke brukeropplevelsen. I videreutvikling av et digitalt kartleggingsverktøy for målgruppen vil det være hensiktsmessig å også inkludere mer "sårbare" familier i design og evalueringsprosesser, slik at løsningen ikke bare tar hensyn til de ressurssterke i målgruppen.

I andre forskningsspørsmål diskuteres viktige faktorer i valg av skala for et digitalt kartleggingsverktøy. Ved å i videre forskning inkludere flere temaer for kartlegging, vil det blant annet være hensiktsmessig å teste ulike responsstiler og skalaer, som muligens også er mer lukket, der hvor det ikke er et bredt spekter av svar. Ettersom et kartleggingsverktøys viktigste funksjon i dette tilfellet er formativ evaluering og refleksjon, vil det imidlertid være essensielt å undersøke hvordan spørsmål, skalaer og responsstil hjelper familier til å bli best mulig forberedt. Her er ikke det enkle nødvendigvis det beste, og det kan også vise seg at et papirbasert kartleggingsverktøy er mer hensiktsmessig for å reflektere, samarbeide om utfylling og videre presentere hvordan man har det, sammenlignet med et digitalt verktøy.

Videre er det nødvendig å undersøke hvordan et verktøy kan designes for å presentere resultater og hjelpe familier til å formidle hvordan de har det i et kartleggingsmøte med tjenestene. I tillegg bør videre forskning også teste skalaer og tekst på barn/ungdom for å avdekke deres behov og opplevelse.

Utover anbefalinger direkte relatert til forskningsspørsmålene, har datamaterialet flere funn og uttalelser som viser til interessante områder for utforskning. Herunder inkludering av barn i refleksjon og kartlegging, og hvordan et skjema kan designes for at flere samarbeider om å fylle det ut, som skissert i den reviderte prototypen (kapittel 8). Samtidig stilles det interessante spørsmål tilknyttet eierskap i Stimulab-prosjektets sluttrapport og i intervju med tjenesteyterne, hvor det er nødvendig å utforske videre hvilken tilknytning og rådighet tjenestene selv skal ha til et digitalt kartleggingsverktøy.

Videre er det interessant å utforske hvordan informasjon relatert til temaer i et digitalt kartleggingsverktøy kan tilgjengeliggjøres i verktøyet, noe som ble nevnt i intervju med tjenesteyterne. Lettere tilgjengeliggjøring av informasjon kan gi merverdi og dekke et informasjonsbehov hos familiene. Til sist er det nødvendig å se nærmere på tekniske og praktiske aspekter, som hvor og hvordan et slikt verktøy skal implementeres, da denne studien ikke har tilnærmet seg dette.

Litteraturliste

- Alismail, S., & Zhang, H. (2018). *The use of emoji in electronic user experience questionnaire: An exploratory case study*.
- Benyon, D. (2013). *Designing interactive systems: A comprehensive guide to HCI and interaction design* (Third edition). Pearson.
- Bose, S., Oliveras, E., & Edson, W. N. (2001). How can self-assessment improve the quality of healthcare. *Operations research issue paper*, 2(4), 1-27.
- Beaudouin-Lafon, M., & Mackay, W. E. (2009) Prototyping tools and techniques. I Andrew Sears, & Julie A. Jacko (Red), *Human-Computer Interaction: Development Process* (s. 121-144). Taylor & Francis Group.
- Brajdic, A. (2019, 12. juni). *Understanding mental and conceptual models in product design*. UX Collective. Hentet 20. april, 2023, fra <https://uxdesign.cc/understanding-mental-and-conceptual-models-in-product-design-7d69de3cae26>
- Brøndbo, P. H., & Martinussen, M. (2013). *Måleegenskaper ved den norske versjonen av Development and Well-being Assessment (DAWBA)*. <https://psyktestbarn.r-bup.no/cms/files/732>
- Buxton, W. (2007). *Sketching user experiences: Getting the design right and the right design*. Elsevier/Morgan Kaufmann.
- Crang, M., & Cook, I. (2007). *Doing Ethnographies*. London: SAGE Publications Ltd.
- Datatilsynet. (2019). *Personopplysninger*. Datatilsynet. <https://www.datatilsynet.no/rettigheter-og-plikter/personopplysninger/>
- DAWBA. (u.å.). Hentet 7. mai 2023, fra <https://dawba.website/py/Forms/demo.py?scenario=1031>

- Dempsey, I., & Keen, D. (2008). A review of processes and outcomes in family-centered services for children with a disability. *Topics in early childhood special education, 28(1)*, 42-52.
- Digdir. (u.å.). *Alvorlig sykt barn*. Digdir. Hentet 23. April 2023, fra <https://www.digdir.no/handlingsplanen/alvorlig-sykt-barn/2585>
- Dumas, J. S., Fox, J. E. (2009) Usability testing: Current practice and future directions. I Andrew Sears, & Julie A. Jacko (Red), *Human-Computer Interaction: Development Process* (s. 231-254). Taylor & Francis Group.
- Eggs design, Agenda Kaupang, Proba Samfunnsanalyse, & Prosjektdeltakere i ASB. (2021a). *Eksperimentrommet som metode*. Livshendelsen - Alvorlig sykt barn. <https://alvorligsyktbarn.no/hva-skjer-i-prosjektet/eksperimentrommet-som-metode>
- Eggs design, Agenda Kaupang, Proba Samfunnsanalyse, & Prosjektdeltakere i ASB. (2021b). *Sluttrapport StimuLab 2021–Livshendelsen–Alvorlig sykt barn*. <https://alvorligsyktbarn.no/hva-skjer-i-prosjektet/sluttrapport-stimulab-2021>
- Fjelnseth, Anne B. G. (2019, mars 7). *Nytt tilbakemeldingsverktøy styrker behandling og bedrer relasjoner*. <http://napha.no/content.ap?thisId=23109>
- Harley, A. (2016, april 17). *Perceived Value in User Interfaces*. Nielsen Norman Group. <https://www.nngroup.com/articles/perceived-value/>
- Jacobsen, D. I. (2005). *Undersøkellesdesign: Induktiv og deduktiv, kvalitativt og kvantitativt*. UiO. Hentet 6. april, 2022, fra <https://www.uio.no/studier/emner/jus/afin/FINF4002/v14/metode1.pdf>
- Kuniavsky, Mike. (2009) User experience and HCI. I Andrew Sears, & Julie A. Jacko (Red), *Human-Computer Interaction: Development Process* (s. 3-22). Taylor & Francis Group.

- Lazar, J. (2017). *Research methods in human computer interaction* (2nd edition). Elsevier.
- Löwgren, J., & Stolterman, E. (2007). *Thoughtful Interaction Design: A Design Perspective on Information Technology*. The MIT Press.
<https://doi.org/10.7551/mitpress/6814.001.0001>
- McDowell, I. (2006). *Measuring health: a guide to rating scales and questionnaires*. Oxford University Press, USA.
- Myers, M. D. (1997). Qualitative Research in Information Systems. *MIS Quarterly*, 21(2), 241. <https://doi.org/10.2307/249422>
- Napha. (2023, februar 20). *Tilbakemeldingsverktøy*.
<http://napha.no/content.ap?thisId=20929>
- NHI. (2022, februar 15). *Alkohol-audit*. NHI.no. <https://nhi.no/skjema-og-kalkulatorer/skjema/diverse/alkohol-audit/>
- Norman, D. A. (2013). *The Design of Everyday Things*. MIT Press Ltd.
- Norse Feedback. (u.å.). Norse. Norse. Hentet 26. april 2023, fra <https://www.norsefeedback.no/>
- NTNU. (2017, februar 6). *Kartleggingsverktøy–RKBU Midt-Norge–NTNU*.
<https://www.ntnu.no/rkbu/kartlegging>
- Ozok, A. A. (2009) Survey design and implementation in HCI. I Andrew Sears, & Julie A. Jacko (Red), *Human-Computer Interaction: Development Process* (s. 253-272). Taylor & Francis Group.
- Preece, J., Sharp, H., & Rogers, Y. (2015). *Interaction Design Beyond Human-Computer Interaction* (4. utg.). John Wiley & Sons Inc.
- Regjeringen. (2019, 11. Juni). *Én digital offentlig sektor - regjeringen.no*. Én digital offentlig sektor - regjeringen.no. Hentet 23.2023, fra

<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/en-digital-offentlig-sektor/id2653874/?ch=1>

Regjeringen. (2014, 6. Desember). *Digitalisering i offentlig sektor - regjeringen.no*. Regjeringen.no. Retrieved May 9, 2023, from <https://www.regjeringen.no/no/tema/statlig-forvaltning/ikt-politikk/digitaliseringen-i-offentlig-sektor/id2340245/>

ROP. (u.å.). *AUDIT*. ROP. Hentet 26. april 2023, fra <https://rop.no/kartleggingsverktøey/audit/>

Rosson, M., & Carroll, J. M. (2009) Scenario-based design. I Andrew Sears, & Julie A. Jacko (Red), *Human-Computer Interaction: Development Process* (s. 145-164). Taylor & Francis Group.

Sikt. (u.å.). *Personverntjenester for forskning*. Sikt. Hentet 12. Mai, 2023, fra <https://sikt.no/tjenester/personverntjenester-forskning>

Stake, R. E. (2005): *Qualitative Case Studies*, I Denzin, N. & Lincoln, Y. (red)(2005): *The Sage Handbook of Qualitative Research*. Sage Publications. Kap. 17, s. 443-466.

Verne, G., & Bratteteig, T. (2018). Inquiry when doing research and design: Wearing two hats. *IxD&A*, 38, 89-106.

Woodside, J. M., Rosenbaum, P. L., King, S. M., & King, G. A. (2001). Family-centered service: developing and validating a self-assessment tool for pediatric service providers. *Children's health care*, 30(3), 237-252.

Østbye, H., Helland, K., Knapskog, K., Larsen, L. O., & Moe, H. (2013). *Metodebok for mediefag* (4. utg.).

Vedlegg 1: Samtykkeskjema tjenesteytere

Vil du delta i forskningsprosjektet «Digitalt kartleggingsverktøy»?

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å undersøke hvordan digital kartlegging kan påvirke samhandling i og på tvers av tjenester. I dette skrevet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Jeg er masterstudent ved Institutt for Informatikk ved Universitetet i Oslo. Bakgrunn for min forskning er Simulab-prosjektet rundt livshendelsen "Alvorlig sykt barn", én av syv livshendelser fra digitaliseringsstrategien "Én digital offentlig sektor". Som et resultat av prosjektets innsikt ble det utviklet et papirbasert kartleggingsverktøy for barn og familier med sammensatte behov, med mål om å styrke brukermedvirkning og samhandling mellom tjenester for å få til bedre individuelt tilpasset tjenesteutforming.

I min masteroppgave ønsker jeg å se nærmere på digitalisering av deler av «kartleggingsverktøyet», med mål om å lære mer om hvordan et digitalt kartleggingskjema kan designes enkelt og forståelig for brukere (familier). Jeg ønsker også å undersøke om og hvordan en slik kartlegging/forberedelse kan påvirke møtet mellom familier og enkelte tjenester samt påvirke samarbeid på tvers av tjenester. I forbindelse med dette ønsker jeg å intervju deg for å lære mer om dine erfaringer og tanker rundt dette.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Veileder for prosjektet er Astrid Twenebowa Ansa-Quarshie Larssen, førsteamanuensis ved Institutt for informatikk hos Universitetet i Oslo. Martine Leine Rafteseth, masterstudent ved Universitetet i Oslo, vil gjennomføre prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Du har fått spørsmål om å delta fordi du jobber i en tjeneste som er involvert i/relevant for prosjektet tilknyttet livshendelsen «Alvorlig sykt barn». Det vil være totalt tre-fem informanter totalt for intervju.

Hva innebærer det for deg å delta?

Å delta i forskningsprosjektet innebærer at du deltar i ett eller flere semi-strukturerte intervjuer. Dette vil ta maksimalt 45 minutter. Under intervjuene vil jeg ta notater og gjøre lydopptak, for å kunne strukturere tilbakemeldinger i etterkant. I intervjuet vil du bli spurt om dine tanker og erfaringer, men ikke om navn eller andre personopplysninger. Hverken ansiktet ditt eller andre identifiserende elementer vil bli tatt bilde av under intervjuet.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake

uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Bare jeg og min veileder vil ha tilgang til dine personopplysninger, hvilket vil bli erstattet med en kode og lagrer på en navneliste som er adskilt fra øvrige data. Oppgaven vil ikke bli skrevet på en måte som inkluderer eller identifiserer deg, og du vil være anonym i notater og den ferdigstilte oppgaven. Innsamlet datamateriale, som lydfiler og informasjon om deltakere vil være lagret på serverne til Universitetet i Oslo, beskyttet av brukernavn og passord. Det kan være aktuelt med direkte sitater i åpne publikasjoner, heller ikke disse vil være fremstillet på en måte som gjør det mulig å knytte de til en bestemt person.

Hva skjer med personopplysningene dine når forskningsprosjektet avsluttes?

Prosjektet vil etter planen avsluttes juni 2023, etter at sensur har falt for masteroppgaven. Innsamlet data vil være anonymisert ved prosjektslutt.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra Universitetet i Oslo har Sikt – Kunnskapssektorens tjenesteleverandør vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Dine rettigheter

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene
- å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende
- å få slettet personopplysninger om deg
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å vite mer om eller benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- Martine Leine Rafteseth, mastergradstudent ved Universitetet i Oslo (xxxxxx@xxx.xx)
- Astrid Twenebowa Ansa-Quarshie Larssen, førsteamanuensis ved Institutt for informatikk hos Universitetet i Oslo (xxxxxx@xxx.xx)
- Vårt personvernombud: Roger Markgraf-Bye, på e-post (personvernombudet@uio.no)

Hvis du har spørsmål knyttet til vurderingen som er gjort av personverntjenestene fra Sikt, kan du ta kontakt via:

- Epost: personverntjenester@sikt.no eller telefon: 73 98 40 40.

Med vennlig hilsen

Astrid Twenebowa Ansa-Quarshie Larssen
(Forsker/veileder)

Martine Leine Rafteseth
(Masterstudent)

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet Digitalt kartleggingsverktøy, og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i intervju og observasjon
- å bli invitert til et oppfølgingsintervju som jeg fritt kan velge å avslå eller akseptere.
- at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet, senest juli 2023.

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 2: Samtykkeskjema foreldre

Vil du delta i forskningsprosjektet «Digitalt kartleggingsverktøy»?

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å undersøke hvordan digital kartlegging kan påvirke samhandling i og på tvers av tjenester. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Jeg er masterstudent ved Institutt for Informatikk ved Universitetet i Oslo. Bakgrunn for min forskning er Simulab-prosjektet rundt livshendelsen "Alvorlig sykt barn", én av syv livshendelser fra digitaliseringsstrategien "Én digital offentlig sektor". Som et resultat av prosjektets innsikt ble det utviklet et papirbasert kartleggingsverktøy for barn og familier med sammensatte behov, med mål om å styrke brukermedvirkning og samhandling mellom tjenester for å få til bedre individuelt tilpasset tjenesteutforming.

I min masteroppgave ønsker jeg å se nærmere på digitalisering av deler av «kartleggingsverktøyet», med mål om å lære mer om hvordan et digitalt kartleggingskjema kan designes enkelt og forståelig for brukere (familier). Jeg ønsker også å undersøke om og hvordan en slik kartlegging/forberedelse kan påvirke møtet mellom familier og enkelte tjenester samt påvirke samarbeid på tvers av tjenester. I forbindelse med dette ønsker jeg å intervju deg for å lære mer om dine erfaringer og tanker rundt dette.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Veileder for prosjektet er Astrid Twenebowa Ansa-Quarshie Larssen, førsteamanuensis ved Institutt for informatikk hos Universitetet i Oslo. Martine Leine Rafteseth, masterstudent ved Universitetet i Oslo, vil gjennomføre prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Du har fått spørsmål om å delta fordi du jobber i en tjeneste som er involvert i/relevant for prosjektet tilknyttet livshendelsen «Alvorlig sykt barn». Det vil være totalt tre-fem informanter totalt for intervju.

Hva innebærer det for deg å delta?

Å delta i forskningsprosjektet innebærer at du deltar i ett eller flere semi-strukturerte intervjuer. Dette vil ta maksimalt 45 minutter. Under intervjuene vil jeg ta notater og gjøre lydopptak, for å kunne strukturere tilbakemeldinger i etterkant. I intervjuet vil du bli spurt om dine tanker og erfaringer, men ikke om navn eller andre personopplysninger. Hverken ansiktet ditt eller andre identifiserende elementer vil bli tatt bilde av under intervjuet.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Bare jeg og min veileder vil ha tilgang til dine personopplysninger, hvilket vil bli erstattet med en kode og lagrer på en navneliste som er adskilt fra øvrige data. Oppgaven vil ikke bli skrevet på en måte som inkluderer eller identifiserer deg, og du vil være anonym i notater og den ferdigstilte oppgaven. Innsamlet datamateriale, som lydfiler og informasjon om deltakere vil være lagret på serverne til Universitetet i Oslo, beskyttet av brukernavn og passord. Det kan være aktuelt med direkte sitater i åpne publikasjoner, heller ikke disse vil være fremstillet på en måte som gjør det mulig å knytte de til en bestemt person.

Hva skjer med personopplysningene dine når forskningsprosjektet avsluttes?

Prosjektet vil etter planen avsluttes juni 2023, etter at sensur har falt for masteroppgaven. Innsamlet data vil være anonymisert ved prosjektslutt.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra Universitetet i Oslo har Sikt – Kunnskapssektorens tjenesteleverandør vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Dine rettigheter

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke opplysninger vi behandler om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene
- å få rettet opplysninger om deg som er feil eller misvisende
- å få slettet personopplysninger om deg
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å vite mer om eller benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:

- Martine Leine Rafteseth, mastergradstudent ved Universitetet i Oslo (xxxxxx@xxx.xx)
- Astrid Twenebowa Ansa-Quarshie Larssen, førsteamanuensis ved Institutt for informatikk hos Universitetet i Oslo (xxxxxx@xxx.xx)
- Vårt personvernombud: Roger Markgraf-Bye, på e-post (personvernombudet@uio.no)

Hvis du har spørsmål knyttet til vurderingen som er gjort av personverntjenestene fra Sikt, kan du ta kontakt via:

- Epost: personverntjenester@sikt.no eller telefon: 73 98 40 40.

Med vennlig hilsen

Astrid Twenebowa Ansa-Quarshie Larssen
(Forsker/veileder)

Martine Leine Rafteseth
(Masterstudent)

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet Digitalt kartleggingsverktøy, og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

- å delta i intervju og observasjon
- å bli invitert til et oppfølgingsintervju som jeg fritt kan velge å avslå eller akseptere.
- at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet, senest juli 2023.

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 3: Intervjuguide tjenesteytere

Intervjuguide tjenesteytere

Digitalt kartleggingsverktøy

Formål med intervjuet er hovedsakelig å lære om hvordan tjenesteytere opplever kartleggingen i dag, hvordan den kunne fungert med et digitalt verktøy og hvordan kartlegging påvirker tjenesten og samarbeid med andre tjenester.

Innledning

Takke for deltagelse og introdusere formål med intervjuet og bakgrunn for prosjektet. Gjennomgå informasjonsskriv med samtykke.

Scenario

Brukes ila intervjuet for å sette kontekst til problemområde og sette prototype i kontekst.

«Du er en del av et team som skal møte med en familie med barn/ungdom med sammensatte behov. Se for deg at familien har fått forberede seg til møtet gjennom digital kartlegging. De har blant annet fylt ut skjemaet du kan se her på forhånd (*vise prototype*). Skjemaet er laget for å kartlegge hverdagen og for at familiene skal kunne få frem hva som er viktig for dem og barnet.»

Spørsmål:

(Intervjuet vil være semi-strukturert og spørsmålene justeres/oppfølges etter situasjonen)

- Om kartlegging
I korte trekk, hvordan foregår kartlegging for familier med barn/ungdom med sammensatte behov?
- Hvordan forbereder familier seg på møter? (kartlegging?)
 - Evt. hvordan blir de *oppfordret* til å forberede seg?
- Dersom en familie er forberedt, hvordan kan det påvirke:
 - Det din tjeneste kan bidra med?
 - Samarbeid mellom ulike tjenester?
 - Arbeidet med familien?

Tilgang på informasjonen/kartleggingen

- Gitt at en digital kartlegging ble gjennomført for å forberede familiene på et møte. Vil det være hensiktsmessig eller ikke at tjenesteytere (som deg) ser dette på forhånd?
 - Hvorfor?

Kartleggingsverktøy (inkludere scenario og visning av prototype)

- Hva er dine umiddelbare tanker om et slikt verktøy?
- Hva tror du vil være det mest utfordrende med et slikt verktøy?
- Hva tror du vil være det mest positive med et slikt verktøy?

Avslutning

Når det gjelder ulike temaer som oppfølging av familier/kartlegging/samhandling mellom tjenester

- Dersom du kunne sagt én enkelt ting du ville forandret her og nå, hva ville det vært?

Takke for deltakelse! Minne på informasjonsskriv, anonymisering og rett til å trekke seg.

Vedlegg 4: Intervjuguide foreldre

Intervjuguide / Guide for brukertesting #1

Digitalt kartleggingsverktøy

Innledning

Takke for deltagelse og introdusere formål. Gjennomgå informasjonsskriv med samtykke. Gå gjennom prototype (ikke ferdigutviklet alle funksjoner). Si at prototypen ikke vil teste informant, men funksjoner i prototype. Be informant om å tenke høyt.

Bakgrunn for min forskning er Simulab-prosjektet rundt livshendelsen "Alvorlig sykt barn", én av syv livshendelser fra digitaliseringsstrategien "Én digital offentlig sektor". Som et resultat av prosjektets innsikt ble det utviklet et papirbasert kartleggingsverktøy for barn og familier med sammensatte behov, med mål om å styrke brukermedvirkning og samhandling mellom tjenester for å få til bedre individuelt tilpasset tjenesteutforming.

Scenario

For å sette prototype i kontekst. Du har et barn med sammensatt behov, som står i en overgangsfase fra barneskole til ungdomsskole. Hverdagen er travel, du er bekymret for overgangen og vet ikke helt hva dere kan forvente å få av hjelp. Det er planlagt et møte om to uker med flere instanser for å planlegge overgangen. Koordinatoren du snakker med ønsker at du og resten av familien skal stille forberedt, og du blir derfor bedt om å fylle ut et digitalt skjema for å kartlegge hverdagen din, hvordan du har det og hva som er viktig for deg og familien. Koordinator sier det er helt frivillig, dere velger hva dere fyller ut, men vil hjelpe dere som familie i å kunne styre samtalene og formidle deres behov.

Spørsmål: *(intervjuet vil være semi-strukturert og spørsmålene tilpasses situasjonen)*

Om digitalt verktøy

Forklare scenario. Vise infoskrivet.

- Hva tenker du umiddelbart? Og om det å fylle ut et digitalt skjema?
- Når og hvor ville du fylt ut? Hvordan tenker du og at familien burde gå gjennom det?
- Ville du da åpnet skjemaet på mobil eller PC?

Utfylling for flere

Du logger inn med gjennom en trygg portal og kommer hit. Si ja når jeg skal trykke videre.

- Hva tenkte du om innledningen?

Vi er nå her (fremside)

- Hva tenker du om der det står barn/familien, hva skjer?
- Hva tenker du om det med å la barnet ditt bidra på utfyllingen av sin egen opplevelse? En 12-åring. Mindre?

Tekst/informasjon

Nå skal vi se litt på prototypen. [Klikke gjennom «Hverdagen»]

«Think out loud» Fint om du vil snakke høyt om det du tenker.

- Førsteintrykk av fremsiden?
- Hva tenker du når du ser spørsmålene/temaene?
- Hva tror du skjer når jeg trykker på «?» ved siden av spørsmålet? Hva tenker du om funksjonen?
- Savner du noe?
- Var det noe du ikke forstod?

Feedback/rating i andre former

- Hva tenker du om bruken av trafikklys rød, gul, grønn for å vurdere hverdagen?
- Hva er dine tanker om disse to, hvilken er enklest å forholde seg til?
- Vil du velge den du synes er enklest for å definere din opplevelse av noe, og så nr 2 og 3?

Mengde

Dette skjemaet vi har sett på er digitalisering av litt av en allerede eksisterende papirversjon, nå skal vi bla gjennom skjema for å se om du har noen tanker når du ser resten av innholdet. «Think out loud»

- Det vi har gått gjennom nå er denne «hverdagen-slide», her er resten (bla gjennom). Hva tenker du?
- Du er gitt 2 uker, hva tenker du om det?
- Hva tenker du om digitalt skjema, ville du fylt ut alt eller komme tilbake for å fylle ut mer senere?

Mapping: Sirkel – mappe elementene sammen (figma)

Vedlegg 5: Kartleggingsverktøyet fra Stimulab-prosjektet ASB

TIL FAMILIEN

Mitt liv Hva er viktig for meg? Hva er viktig for oss?

Kartleggingsverktøy, Revidert 30. Januar 2023
Flekkefjord kommune



Til dere som familie

s.2

HVA VIL VI?

Bli bedre kjent med dere som familie i sin helhet.

Høre om både det som fungerer bra og det som oppleves utfordrende.

Sette ord på dine/ deres drømmer og det du/ dere ønsker å gjøre og mestre.

Når du/ dere vil ha identifisert og prioritert dine/ deres behov, vil vi gjerne se på muligheter med deg/ dere. Det for at du/ dere kan få riktige tjenester til riktig tid.

Om du/ dere ønsker det, kan vi lage en plan sammen om veien videre for å komme i mål med det som er viktig for deg/ dere.

Det er du/ dere som bestemmer det du/ dere ønsker å dele av informasjon med hvem. Si gjerne ifra om det er en person du har spesielt tillit i og ønsker skal være med på det første møtet.

Møtetidspunkt

s.3

FORBEREDELSE



FAMILIEN FORBEREDER SEG

MÅL: Familien reflekterer over spørsmålene som er i heftet slik at de kommer forberedt til møtet.

MØTE 1

Dato:
Tidspunkt:
Sted:



1. HVA ER FAMILIENS BEHOV?

MÅL: Første møte med familien. Familien forteller om sine hvellelige behov i hverdagen. 2-3 nøkkel personer fra ulike tjenester som familien har tillit i.

Respektere familiens ønsker om hva de vil fortelle til hvem.

MØTE 2

Dato:
Tidspunkt:
Sted:



2. SAMSKAPE TJENESTILBUD

MÅL: Familien presenterer sine behov og prioriteringer til tverrfagligteamet.

Avklare veien videre: plan for at familien kan nå sine mål, utforming av tjenester i samarbeide med tverrfagligteamet.

1: Skriv kort om hva du/ dere drømmer om, dette kan være kortsiktig eller langsiktig - og her kan dere tenke fritt!

s.4



2 : Nettverk
Hvem har du rundt deg/ dere?
Skriv navnet til personer som er viktig for deg og deres rolle.

s.5

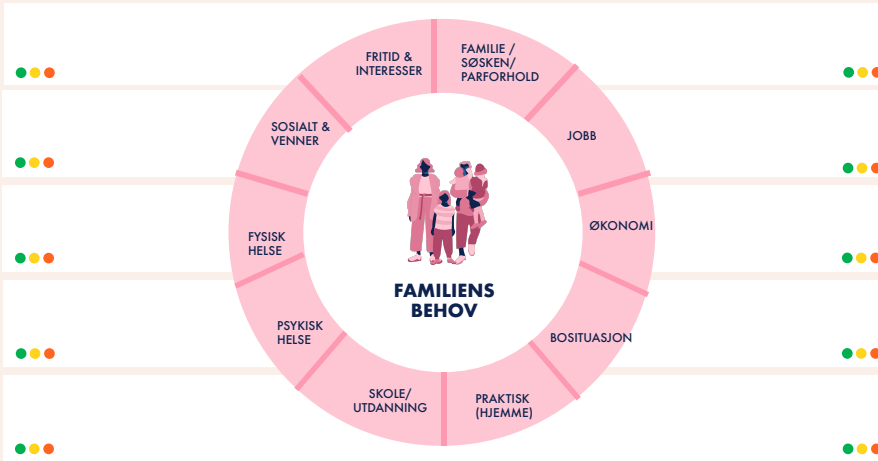
Følg familie, venner, nabo, fritidsaktivitetsdeltaker...
Hvem liker du å treffe/ være sammen med?
Hvor møter du andre?
Hvem gjør hverdagen din enklere?
Hvem kan du ringe om du trenger hjelp?



3: Hvordan ser hverdagen deres ut innfor disse områdene?
Skriv 1-2 setninger generelt om situasjonen.

Sett ring rundt fargen som beskriver best deres situasjon
● Det går bra ● Faresone/ forbedringspotensial ● Behov for endring

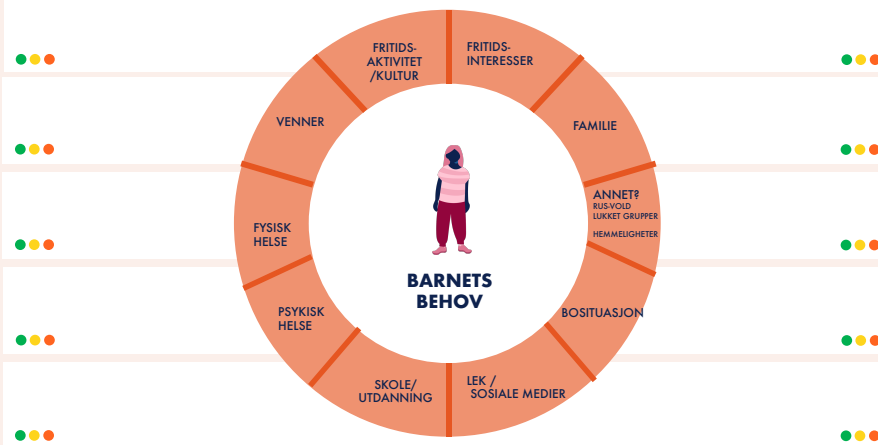
s.6



4 : Foresattes perspektiv: Hvordan ser hverdagen til barnet deres ut innenfor de områdene? Skriv 1-2 setninger generelt om situasjonen.

Sett ring rundt fargen som beskriver best deres situasjon
 ● Det går bra ● Faresone/ forbedringspotensial ● Behov for endring

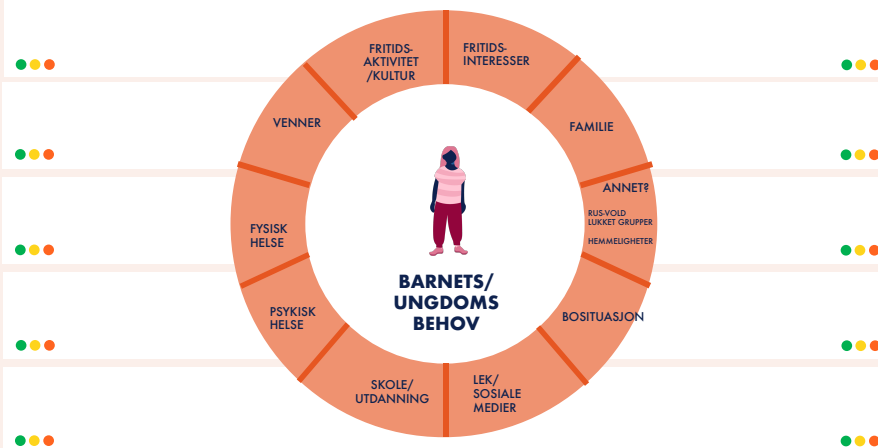
s.7



5 : Barnets/ ungdoms perspektiv Hvordan ser hverdagen din ut innenfor de områdene? Skriv 1-2 setninger generelt om situasjonen.

Sett ring rundt fargen som beskriver best din situasjon
 ● Det går bra ● Faresone/ forbedringspotensial ● Behov for endring

s.8



6: Vi ønsker å forstå bedre hvordan dere opplever at en hverdag ser ut og hvilke hjelp/ tjenester dere har i dag. Beskriv kort og med noen setninger på hvert punkt.

s.9

Hvordan ser barnets/ ungdommens dagligliv?	Hvordan ser familiens dagligliv?
Morgen	Morgen
Dag	Dag
Ettermiddag	Ettermiddag
Kveld	Kveld
Natt	Natt

7: Hvilke tjenester og tilbud har dere i dag? Kryss av.

s.10



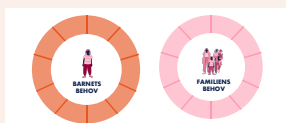
- Fastlege
- Koordinator
- Individuell plan
- Hjemmesykepleie
- Helseesykepleier
- BPA
- Avlastning, støttekontakt
- Fysio- og ergoterapitjenesten
- Spesialpedag
- Logoped
- Barnepsykolog
- Assistent
- Barnehage/skole/ SFO andre tjenester.
- PPT
- Statped
- Transport t/r skole

- NAV Hjelpestønad
- NAV Grunnstønad
- NAV Omsorgstønad
- NAV hjelpemiddelsentralen/ hjelpemiddelformidling/ bolig
- NAV hjelpemiddelsentralen – bilformidling / tilrettelagt bil
- Velferdsteknologi koordinator
- Syn-/ hørsel kontakt
- Sykehus
- Spesialisthelsetjenesten- HABU
- Spesialisthelsetjenesten- Spiseteam
- Spesialisthelsetjenesten- ABUP
- Spesialisthelsetjenesten- Frambu
- Spesialisthelsetjenesten- Sunnaas
- Spesialisthelsetjenesten- spesialsykehuset for epilepsi (SSE)
- Familiesenter/ familierådgiver
- Barnevern

Annet:

8: Inspirasjons ark

Er det vanskelig å fylle ut barnets og familiens behov (de to sirkelene)?
Skriv kort om hva dere opplever er det mest utfordrende i hverdagen, og hva som er positive opplevelser dere ønsker å beholde.



s.11

Refleksjonsspørsmål – Ufordringer for barnet og familien?



Hva er vanskelig i hverdagen og hva er de «tunge løftene» og prosessene?

Hva oppleves som tidssluk?

Hva nedprioriteres i dag?

Refleksjonsspørsmål – Positive erfaringer for barnet og familien?

Hva ønsker dere å beholde i hverdagen?

Hva ønsker dere mer av?

Hva fungerer godt i hverdagen?

Takk for at dere tok tid til å reflektere om deres behov

Er det noe dere lurer på?

Ta gjerne kontakt:

Navn: _____

Tlf nr: _____