



Stein Mikkelsen, Vegard A. Schancke og Pål Domben:

Kunnskapsbase på nett – brukererfaringer og interaktivitet

→ Undersøkelse med fokus på storbrukere av den
IKT-baserte tjenesten forebygging.no



Nordnorsk
Kompetansesenter–Rus,
ved Nordlandsklinikken



Nasjonalbiblioteket
Depotbiblioteket

Abstract

Rapporten bygger på en internt organisert underveis-evaluering av forebygging.no, gjennomført av Nord-Norsk Kompetansesenter - Rus (NNK - Rus).

Fokus er satt på et utvalg aktive brukeres - hovedsaklig studenters - erfaringer med bruk av nett-tjenesten. Evalueringen er et ledd i videreutvikling av nettløsningen, og kan derfor klassifiseres til en formativ evalueringstradisjon. Hildegunn Otnes sitt klassifikasjonssystem for digitale tekster er delvis forsøkt anvendt som analytisk rammeverk. Evalueringen bygger på en rekke datakilder; semistrukturerte gruppeintervjuer av 2 studentkull, strukturerte evalueringsskjema, analyse av studentarbeider basert på bruk av nettstedet og rapportmateriale. Brukernes tilbakemeldinger vitner om et godt helhetsinntrykk av netjtjenesten. Omkring tre fjerdedeler av informantene mener av tjenesten både lykkes i å gjøre fagstoff forståelig for lekfolk, spre kunnskap om virksomme metoder og formidle relevant nyhetsstoff og informasjon. Flere av de identifiserte utviklingsområdene er forbedret. Dette gjelder spesielt endringer som skal forbedre brukervennligheten, som trolig er denne tjenestens største utfordring. Brukerveiledningen er styrket og redaksjonen har pakket materiale for spesifikke målgrupper etter ”guidet-tur-prinsippet”. Monitorering av bruksmønsteret viser at de brukerstyrte, interaktive delene av tjenesten har høy bruksfrekvens. Interaktivitet ser ut til å fremme motivasjon hos brukerne, samtidig som nettløsningen generelt åpner for ajourføring av informasjon. Et interessant funn - som bør følges opp av nye studier - er at over 6 av 10 storbrukere mener at tjenesten bidrar til nye og bedre læringsformer.

Hva er forebygging.no?

Siden Internett ble kommersielt tilgjengelig på begynnelsen av 1990-tallet, har mediet spredt seg nærmest eksplosivt. Norge skiller seg ut, sammen med de andre skandinaviske land og USA, med høy utbredelse. Hensikten med denne rapporten er å gi en kortfattet presentasjon av resultatene fra en intern evaluering av internett-tjenesten *forebygging.no*.

Forebygging.no er en statlig finansiert netjtjeneste som skal være en sentral interaktiv arena og portal for det forebyggende og helsefremmende arbeidet i Norge, med Statens institutt for rusmiddelforskning (SIRUS) og Sosial- og helsedirektoratet som oppdragsgivere. Tjenesten

skal etter intensjonen søke å være et ”lim” mellom forskning og praksis. NNN-Rus har drifts- og redaksjonsansvaret for nettsiden.

Forebygging.no består av to ressursområder; en kunnskapsbase og interaktive tjenester. De interaktive tjenestene innebærer konkret:

- Råd og veiledning via e-post, Internett og telefon
- Drift av spørsmålstjenesten
- Etablering og drift av diskusjonsgrupper
- Etablering og drift av egne passordstyrte ”områder” for brukere og brukergrupper. ”Områdene” etableres både som ”etasjer” og ”rom” innenfor forebygging.no og/eller som egne adresser/domener
- Prosjekt-/tiltakspublisering
- Bruk av nettbaserte forebyggingsprogram (for eksempel ”Unge og Rus”)
- Bruk av videokonferanser via nett og videobaserte forelesninger
- Nyhetssider
- Ordbok

Kunnskapsbasen inneholdt per desember 2004 mer enn 9000 fagemner, og 200 personer har siden oppstarten bidratt med tekst og informasjon til forebygging.no. Et fagpanel bestående av 24 forskere er knyttet til tjenesten, som har mer enn 1,3 mill. sidehenvisninger i året.

Målgruppene for denne tjenesten er praktikere innenfor rusforebyggende arbeid i norske skoler og kommuner, bl.a. lærere, helse- og sosialarbeidere og andre som er engasjert i forebyggende og helsefremmende arbeid.

Evalueringsfokusgruppen er ”storbrukere” av forebygging.no. Med ”storbrukere” forstår vi ulike identifiserte grupper (lærere, helse- og sosialarbeidere, politi) som benytter tjenesten hyppig i studiesammenheng. Alle storbrukere har fått spesiell opplæring i bruk av nettstedet. Vårt utvalg av informanter kommer fra hele landet, de bruker tjenesten som ledd i gjennomføring av Rusforebyggingsstudiet ved Høgskolen i Narvik (HiN). Dette er et desentralisert studietilbud (60 studiepoeng) med regionale satelitter. Studiet er interessant, i denne sammenheng, fordi det er nettbasert og derfor i stor grad benytter forebygging.no som kunnskapsbase (bl.a. deler av pensum) og kommunikasjonskanal mellom studenter og lærere.

Målgruppe for dette studiet er fagpersoner som arbeider med rusforebyggende arbeid i offentlig eller privat sektor. Vår informantgruppe omfatter flere faggrupper, de fleste er helse- og sosialarbeidere, kulturarbeidere og lærere.

Materialet er til ”innvortes bruk”, i den forstand at det underveis i evalueringen er foretatt justeringer og tilpasninger på forebygging.no. Ettersom nettstøttede utdanningstilbud er i stadig vekst, både i Norge og andre land, antar vi også at noen av erfaringene kan ha overførbarhet og relevans for en rekke digitale kunnskapsbaser, nettsteder og utdanningstilbud.

Evalueringsdesign

Evalueringen kan klassifiseres til en underveis- eller formativ evalueringstradisjon. En annen generell betegnelse er brukerorientert. Typisk for denne retningen er at målgruppens målsettinger, forventninger og behov utgjør evalueringens organiserende prinsipp. Ved å fokusere på brukernes forståelse og behov, kan en evaluering gi resultater som er nyttige for beslutningstakere eller oppdragsgivere. Langt på vei kan denne type tilnærming få karakter av aksjonsforskning: ”Forskning for endring” (Patton 1978, 1987, Sverdrup 2002). Dette gjelder i stor grad også vårt evalueringskasus: forebygging.no, der flere identifiserte forbedringsområder er endret underveis. Undersøkelsen bygger på en strukturert evaluering-enquete, som er utfylt av 31 storbrukere av tjenesten, og gjennomgang/innholdsanalyse av 12 studentarbeider (prosjektarbeid, høsten 2003) basert på bruk av tekster og annet materiale fra forebygging.no. Vi bygger også på årsrapporter, artikler og brukerregistreringer/monitorering av bruk. Den viktigste datakilden er innholdsanalyse av utskrift av intervjumateriale fra flere utvalg av storbrukere. Intervjupersonene kom fra tre ulike kull ved Rusforebyggingsstudiet ved Høgskolen i Narvik. Disse klassifiseres som ”storbrukere” av tjenesten siden studiet i betydelig grad anvender forebygging.no som kunnskapsbase (pensum). Det ble benyttet gruppeintervjuer som metode, der gruppene besto av de ulike studentkull, og der forskerne fungerte som ledere og ordstyrere. Gruppeintervjuene bidro til å utdype temaene som ble tatt opp og studentene hadde alle et felles grunnlag (erfaringer med bruk av kunnskapsbasen) å diskutere ut fra. Intervjuutvalget omfatter både ”nybegynnere” (2. semesterstudenter) og mer erfarne brukere av nettstedet (avgangsstudenter 4.semester). Det ble valgt en delvis strukturert framgangsmåte for gruppeintervjuene, som ble gjennomført i perioden november 2002 til mars 2004. Intervjuene var organisert rundt noen sentrale tema, bl.a.:

- Opplevelse av brukerterskler og kompetansekrav i forhold til bruk av tjenesten
- Hva kjennetegner studentenes aktuelle bruk av nettressursen – (brukerprofiler)?
- Hvordan opplever studentene samordning mellom Høgskolen i Narvik og Nordnorsk Kompetansesenter – Rus (NNK-Rus) mht tilrettelegging for bruk av tjenesten?
- Identifisering av sterke og svake sider ved nett-tjenesten.

Gruppeintervjumetoden åpner ikke for generalisering av resultater ut over utvalget, men det er likevel rimelig å anta at studentene - som hyppige brukere av tjenesten - formidler brukererfaringer med overførbarhet til andre liknende tilrettelagte løsninger. En del av erfaringene har likhetstrekk med generelle brukererfaringer og kompetansekrav til bruk av Internett. For en nærmere drøfting av distinksjoner, se for eksempel Ivar Frønes (2003).

Teoretisk rammeverk

Både praktikere, på jakt etter artikler og fagstoff som er relevante for egen arbeidssituasjon, og studenter, med både definerte og selvvalgte oppgaver, har ulike måter å nærme seg problemstillinger og faglige utfordringer på. Internett gir muligheter for brukeren til å samhandle med kunnskapsbasen på ulike måter ut fra egne behov. Det er det som ligger i betegnelsen interaktivitet, som har sitt utspring i begrepet sosial interaksjon (Berger og Luckmann 1966; Mead 1934). Betegnelsen er diffus fordi den er brukt svært ukritisk og utydelig i mange sammenhenger når det gjelder Internett, men noe av det som går igjen i forsøk på definisjoner er ”aktivitet, valg påvirkning/kontroll og tilbakemelding/dialog” (Otnes 2001).

For å få en mer presis forståelse av hvordan forebygging.no nyttes av brukerne, vil vi forsøke å analysere en del av funnene ut fra et klassifikasjonssystem for digitale tekster (Otnes 2001). Klassifikasjonssystemet er utarbeidet med utgangspunkt i kategoriene **dialogisitet** og **hypertekstualitet** (Jensens 2001). De to kategoriene er interessante fordi de peker på forhold som omhandler fleksibilitet og mulighet for å tilpasse bruken av nettstedet til ens egne behov og læringsstil (Dunn & Griggs 2004).

Valghyppighet (jfr. hypertekstualitet)

- Hvor ofte er det muligheter for brukeren å velge (stoff, leseforløp, etc) i løpet av teksten?
- Er det for mange/få valgsituasjoner? Blir brukeren aktivisert for mye/lite?
- Hvordan virker valghyppigheten inn på helhet, komposisjon, mening, konsentrasjon?

Valgmengde (jfr. hypertextualitet)

- Hvor mange valgalternativ er det ved hvert veivalg?
- Kan du bare velge mellom gitte valgmuligheter, eller kan du selv bidra med egne tekstelement?
- Er det en følelse av reelle valg?

Konsekvenser av valg (jfr. hypertextualitet)

- Hvor store konsekvenser har brukers valg på fremdriften av teksten?
- Gir det en følelse av å ha innflytelse på framdriften av testen/meningen i teksten?

Struktur og kompleksitet (jfr hypertextualitet)

- Er det trestruktur eller vevstruktur? Eller er det bare tilløp til hypertextuell struktur?
- Må man tilbake til en utgangsside for å gjøre nye valg?
- Har man følelsen av å kunne gå seg vill?
- Har man følelse av en "uendelig database"?
- Utgjør sidesporene en del av helheten, eller er de irrelevante/avsporende?

Menneske/maskin (jfr. dialogisitet)

- Er det menneske-maskin-kommunikasjon, eller menneske-menneske-kommunikasjon?

Tilbakemelding til brukeren (jfr. dialogisitet)

- Får brukeren tilbakemelding på sine utspill? Hva slags tilbakemeldinger (kommentarer, oppfølgingsspørsmål, reaksjoner)?
- Har tilbakemeldingene karakter av reell respons?
- Virker tilbakemeldingene motiverende og stimulerende på brukeren?

Symmetri eller asymmetri (jfr dialogisitet)

- Hvem styrer samtalen? Hvem bestemmer distribusjonen?
- Hvem eier informasjonen?
- Er det felles ansvar og mulighet for framdrift i tekstskapingen?
- Blir brukeren medskapende?

Samtidighet (jfr. dialogisitet)

- Foregår samhandlingen synkront eller asynkront?
- Er det mulig for brukeren å avbryte, - eller må han vente til initiativet fra "den andre" er avsluttet
- Er det fruktbart for brukeren at samhandlingen foregår synkront/asynkront (Infodesign.no.; Otnes, H. 2001)

Interaktivitet er en prioritert målsetting for forebygging.no. Her skiller forebygging.no seg trolig fra de fleste andre nett-tjenester ved at det er satset betydelig på å invitere til interaktivitet – brukere imellom og mellom brukere og redaksjonen/fag(ekspert)-panelet. Økningen i henvendelser til redaksjonen er markant gjennom de siste årene. Dette gjelder både telefon- og e-posthenvendelser fra hele landet.

Evaluerer vi forebygging.no ut fra Otnes sitt skjema, ser vi at tjenesten både kjennetegnes av en høy grad av **hypertekstualitet** og **dialogisitet**. En rekke av elementene under disse begrepene i Otnes' skjema berøres i beskrivelsen av funnene og i den påfølgende drøftingen.

Sentrale funn

I det følgende presenterer vi noen resultater fra den kvantitative og kvalitative delen av evalueringen.

TABELL 1

Storbrukeres vurdering av forebygging.no

(absolutte tall)

	Meget dårlig/dårlig	Middels	Meget godt/godt	Ubesvart	Sum
Helhetsinntrykk	0	9	22	0	31
Faglig innh, releva. for bruker	0	2	29	0	31
Faglig nivå	0	3	27	1	31
Språk og forståelighet	0	4	27	0	31
Brukervennlighet	5	14	12	0	31

Hovedtyngden av informantene har er positivt helhetsinntrykk av tjenesten. Så godt som samtlige mener at utvalget av fagstoff er relevant. Det faglige nivået oppfattes som meget godt eller godt. Dette bekreftes også av intervjuutsagn om at tjenesten blir oppfattet som en faglig kvalitetssikret nasjonal kunnskapsbase. Tabellen viser videre at storbrukerne mener at nettstedet lykkes kommunikativt ved godt ”språk og forståelighet”. Forebygging.no inneholder en omfattende informasjonsmengde og brukervennligheten oppfattes ikke uventet

som tjenestens største utfordring. Halvparten av storbrukerne av nettstedet synes brukervennligheten er middels og en sjettedel er direkte misfornøyd. De som mener brukervennligheten er dårlig/meget dårlig finner vi blant begge kjønn og de omfatter både datakyndige og nybegynnere. Det er altså både behov for økt brukerveiledning og strukturelle endringer av tjenesten.

Opplæringen til studentene i bruk av nettstedet ble gjort ut fra flere hensyn. De skulle blant annet bli i stand til å

- hente/finne frem til de delene av pensum som ligger på nettstedet
- finne annen relevant litteratur for å utdype temaer og problemstillinger i studiet og i egen praksis
- produsere egne fagtekster på nettstedet, i form av studentoppgaver
- delta i faglige diskusjonsgrupper på nett

De fleste studentene i det første kullet viste at de var i stand til benytte diskusjonsforumet. Det var imidlertid svært få som deltok i faglig diskusjon på nettet. Deltakelse i annen kontakt mellom studentene, av mer uforpliktende sosial karakter syntes enklere. Gruppen av studenter var vant til å diskutere faglige spørsmål med hverandre i klasseromssituasjon og i mindre grupper og var trent i å produsere tekster til nettstedet. De ble likevel ikke fortrolige med å involvere seg i faglige diskusjoner på nettet, selv om diskusjonsforumet var avgrenset til den kjente studentgruppen. Heller ikke senere kull har vært aktive på dette området, men for disse har også forutsetningen vært dårligere, fordi opplæringen til bruk av diskusjonsforumet har vært mindre vektlagt.

TABELL 2

Måloppnåelse. Prosentandel av informantene som er enig i at tjenesten når følgende målsetninger godt/meget godt:

Delmål	Antall
Gjøre fagstoff forståelig for lekfolk	22
Spre kunnskap om metoder som virker	24
Være en sentral faglig møteplass på nettet	17
Formidle nyhetsstoff og informasjon	21
	N=31

Tabellen gir et bilde av et utvalg storbrukeres mening om sentrale delmålsettinger for konseptet forebygging.no realiseres. I evalueringsmetodisk terminologi omtales denne strategien for måloppnåelsesanalyse. Helhetsinntrykket er at de 4 delmålene i stor grad realiseres. Omkring 7 av 10 storbrukere av tjenesten mener at forebygging.no lykkes i å popularisere fagstoff, spre kunnskap om virksomme forebyggingsmetoder og formidle nyhetsstoff og informasjon. Vi antar at forebygging.no i større grad ville være en sentral faglig møteplass på nettet hvis tjenesten ble tillagt flere oppgaver innen et utvidet forebyggingsfelt.

TABELL 3

Andel av "storbrukere" som er enig i følgende påstander om nett-tjenesten forebygging.no: (N=31)

	Antall
Erstatter tradisjonell trykket faglitteratur	14
Korte tekster er mest leservennlig på nett	19
Det er vanskelig å finne frem på nettstedet	8
Nettstedet bidrar til nye, bedre læringsformer	22
Viktig at redaksjonen kan gi svar på spørsmål	18
Er en nyttig tjeneste som fyller et behov	23
Innsatsen til lag og foreninger får for liten plass	11
Bør prioritere lyd- og videoopptak	4
Bør prioritere artikkel-/lærebokstoff	22
Den brukerstyrte, interaktive delen er viktigst	13
	N=31

Tre fjerdedeler av informantene synes forebygging.no er en nyttig tjeneste som fyller et behov. Dette er en meget positiv tilbakemelding. Men en fjerdedel av storbrukerne i vårt lille utvalg mener det er vanskelig å finne frem på nettstedet. Siden dette er personer som allerede har mottatt opplæring, er det gode grunner til å anta at tilfeldige besøkere opplever betydelige navigasjonsproblemer. På den annen side mener 7 av 10 at bruken av nettstedet fører til nye og bedre læringsformer. Vi mangler dessverre data som kan belyse om det er e-læring generelt eller dette konseptet spesielt som virker fremmede på læringsprosesser.

Om brukerterskler

Forebygging.no inneholder en omfattende informasjonsmengde som stiller krav til administrator og brukere. Det kan skilles mellom på den ene siden aktiv, faglig bruk av tjenesten og mer tilfeldig bruk (surfing innom enkeltsider). De fleste er enig om at en aktiv, faglig bruk av tjenesten forutsetter at brukeren overskrider en startterskel. Aktive databrukere med kjennskap til navigering på Internett har et fortrinn, men erfaringene viser at også denne gruppen vil ha behov for et innføringskurs og veiledning i avansert bruk.

Vi fikk grundig opplæring på den første studiesamlinga om hvordan vi skulle bruke det til vårt bruk (studier)... men jeg skjønner jo at de som ikke har gått igjennom dette blir forvirret når de kommer inn.

Hovedbudskapet er at brukerterskelen i forhold til forebygging.no bør senkes generelt og spesielt med tanke på nybegynnere, som kanskje har behov for en elementær innføring i bruk av IKT før det blir aktuelt å bruke denne nettressursen. Dette funnet peker i retning av behov for differensierte, brukertilpassede opplæringsprogrammer. Spredningen av brukerkompetanse skjer gjerne i minst to trinn, fra Rusforebyggingsstudiet/NNK-Rus til enkeltstudenter, som igjen fungerer som veiledere for medstudenter og andre brukere. IKT-opplæring på grunnleggende nivå bør gis av andre enn NNK-Rus og HiN, og dette behovet vil sakte men sikkert reduseres ettersom den generelle datakunnskapen i befolkningen øker. Vårt helhetsinntrykk er at studentene i vårt utvalg, var fornøyd med både innføringskurs og veiledning som ble gitt.

Bruk av forebygging.no til studieformål forutsetter koordinering mellom flere institusjoner og funksjoner, bl.a. høyskole, nettredaksjon, nasjonalt ekspertnettverk og ikke minst Web Master/IKT-tjeneste. Koordinering kan skje gjennom frivillige, byttebaserte strategier som samarbeid mellom selvstendige enheter, etter sammenslåing, også kalt samordning. Forebygging.no realiseres både gjennom et samarbeid mellom selvstendige enheter og samordning av stilling som deles mellom høyskolen og nettstedets redaksjon. En viktig kvalitetsdimensjon fra brukerståsted er at "ting henger sammen" og ideelt sett oppleves som en integrert helhet. Mye tyder på at storbrukerne i vårt utvalg er tilfredse og opplever en stor grad av koordinering:

Jeg får ett produkt og jeg merker ikke hvem som gjør hva, og da må det jo være bra. Jeg har ikke hatt klart for meg hvem som tilhører hvor, det er ei (i positiv betydning) "suppe" alt.

Endringer i bruken av tjenesten over to år: Fra tilfeldig til mer målrettet bruk?

”Jeg er mye mer målrettet etter hva jeg ser etter nå, enn i begynnelsen. Før surfa man jo rundt der og lurte på hva som dukket opp. Nå vet man jo hvor man skal og hva man vil der. Nå er det en effektiv måte å skaffe seg kunnskap på. Og det er kanskje litt hva man kjenner på når jeg anbefaler nettstedet brukt av andre eller noen spør om noe, så sier jeg: Dere må gå inn og se på forebygging.no, så får jeg noen ganger tilbakemelding, de ringer meg og sier; hjelp, jeg kommer inn her, men skjønner ingen ting.”(student).

Også andre utsagn kan tolkes i retning av at det skjer en rask læringsprosess og overgang fra en tilfeldig til en mer fokusert bruk av nettstedet. Flere respondenter rapporterer om at de den første tiden foretok utskrift av lange tekster uten mål og mening. Begrunnelsen for dette var både redsel for ikke å finne tilbake til dokumentet eller at dokumentet kunne bli redaksjonelt fjernet fra databasen. Et utsagn som betegner problemer i en tidlig fase som bruker var:

Vi plagdes litt med maskinene. Det vi gjorde var at vi skreiv ut, vi satt med store bunker med informasjon, som vi ikke hadde muligheter til å gå igjennom og forholde oss til. Vi bare skreiv ut i vår iver over hva vi fant. Kaotisk bruk? Ja uten tvil. Jeg har fortsatt to permer med ark jeg skrev ut fra forebygging.no. Men det er vel fortsatt slik at jeg tenker: dette er bra, jeg har ikke tid til å lese det nå, jeg printer det ut - print ut før det forsvinner”.

I fortolkningen av disse funnene er det viktig å erkjenne at vi ber en *utvalgt, atypisk gruppe* vurdere brukervennlighet. Denne gruppen skiller seg fra gjennomsnittsbrukeren av nettstedet på mange måter:

- Studentene har sannsynligvis høyere faglig- og IT-kompetanse enn andre brukere
- Studentene forventes å være spesielt motiverte til å bruke nettet siden de aktivt har søkt dette studiet som er markedsført som et nettbasert studium basert på forebygging.no
- Det ligger i tillegg økonomiske insentiver i å finne pensum på nett, i stedet for å kjøpe tradisjonell pensumlitteratur
- Studentene har mottatt spesiell opplæring og veiledning i aktiv bruk av nettstedet.

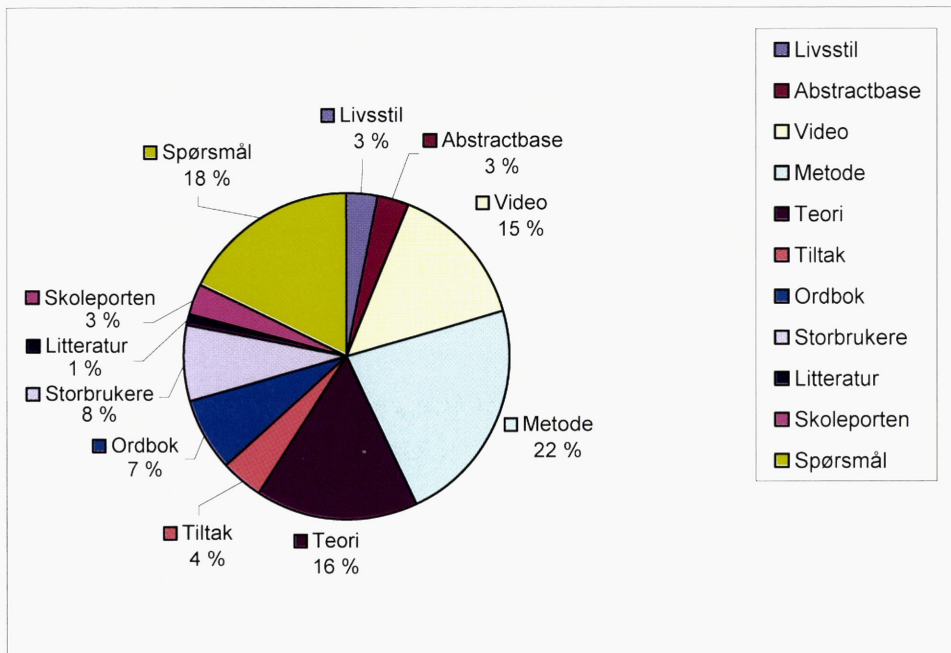
Dette gjør at denne gruppen sannsynligvis vil ha andre problemer enn mer tilfeldige brukere (”surfere”) ved at de for å gjennomføre studiet forventes å utforske større deler av den innholdsrike ”kinesiske eska” som nettstedet kan fremstå som. På den ene side er de forfordelt i forhold til øvrige brukere mht. opplæring og veiledning i bruk av nettstedet, på den annen side vil de måtte forholde seg til store datamengder og en komplisert struktur.

Hvilke interesser har så andre brukere?

Hva leter brukerne etter?

De hyppigst besøkte områdene av forebygging.no er: 1) ”Metode” (særlig mange besøk på ”vurdering av program og tiltak”), 2) ”Spørsmål”, 3) ”Teori” (særlig mange besøk på nye publikasjoner/artikler), 4) ”Video-/audio”, 5) ”Interaktive områder for storbrukere”, 6) ”Ordbok” og 7) ”Tiltak”. (Årsrapport for forebygging.no 2002, 2003, Kompetansesenteret , Nordlandsklinikken)

Fordeling av andel ”treff”/sidehenvisninger på de mest besøkte områdene 2002-2004¹



Monitorering av tjenesten viser at dette i hovedtrekk er et stabilt bruksmønster de siste 2 årene (Årsmeldinger for forebygging.no 2002 - 2003). De interaktive områdene – særlig spørsmålsområdet – besøkes imidlertid stadig hyppigere. Besøkstillene er en viktig indikator i forhold til videre utvikling av tjenesten. I 2002 ble det iverksatt en styrket innsats knyttet til tiltaksområdet og audio-/videopresentasjoner.

Audio-/videoproduksjoner har vist seg å være et område med meget stor respons målt i antall sidehenvisninger. Forebygging.no sine brukere etterspør denne tjenesten i stadig større

¹ Figuren referer til alle brukere, og ikke bare ”storbrukerne” som er kilde for de foranstående funnene.

omfang. Registrering av aktiviteten viser at nye produksjoner står for 60-70% av all aktivitet på forebygging.no ca 2 uker etter publisering.

"Den 13. januar holdt vi lærerkurs for alle lærerne i 7. klasse på Stord. Vi presenterte forebyggingsprogrammet "Ungdom og alkohol". Videoen fra forebygging.no ble presentert på storskjerm. Det ble gitt god tilbakemelding fra lærerne, vi fikk tid til spørsmål og engasjementet var stort" (Utekontakten, Stord).

Vi vet ikke om denne bruken av videoproduksjonene på forebygging.no er typisk. Redaksjonen mottar imidlertid jevnlig tilbakemelding på at videoene anvendes i forbindelse med kurs, opplæring og programgjennomføring. Denne bruken må betraktes å være interessant i forhold til faglig kvalitetssikring og kostnader for iverksettere av forebyggende innsats. Bruken åpner også nye muligheter for en mer samlet nasjonal innsats på det rusforebyggende området.

Drøfting

Interaktivitet og brukervennlighet.

Forebygging.no skal, ved siden av å være kunnskapsbase, være en "interaktiv" nettjeneste. Som vi inne på innledningsvis, dreier interaktivitet seg om samspill mellom brukeren og mediet. Men hvor skal vi forstå interaktivitet teoretisk, og hvordan skal vi måle grad av interaktivitet empirisk? Den danske medieforskeren Jens. F. Jensen lanserer følgende vide definisjon av interaktive tekster:

....som et mål for mediets potensielle muligheter for å lade brukeren øve innflytelse på den medieformidlens kommunikations innhold og/eller form." (Jensen 1998:66).

Andre medieforskere legger mer vekt på leseres mulighet til å endre diskursen fysisk (Peter Bøgh Andersen), eller å skille mellom interaktivitet på diskursplanet (presentasjonsform) og historieplan (hva som blir presentert) (Juul); Ref. Infodesign.no).

Med referanse til Otnes' (2001) skjema, har grad av **hypertekstualitet** sammenheng med **grad av valghyppighet**. De fleste større og relaterte tekstelementer er inndelt i og viser til i en rekke underordnede emner. Det er også en stor **valgmengde** ved over 9000 fagemner.

Det er også lenker til andre relevante nettsteder på en stor del av områdene. Nettstedet kan både sies å ha en **tre-** og en **vevstruktur**. Ved de enkelte større emner følger man temaet til mer detaljerte områder i en trestruktur, under en anvisning av underordnede emner, enten som kapitler i bok eller avsnitt i artikler. I tillegg gis det anvisning om relaterte emner, der man beveger seg på tvers av denne trestrukturen. Utvalget av relaterte emner er redaksjonelt vurdert og nær knyttet til gjeldende emne. Våre intervjudata tilsier at den **høye kompleksiteten** både representerer et stort potensial for avanserte brukere, men også synes å kan skape barrierer for nye og uerfarne brukere.

Når det gjelder **dialogisitet** ser vi at:

- Brukeren opplever både menneske – maskin- og menneske – menneske-kommunikasjon.
- Brukeren får både maskinrespons og menneskerespons (redaksjon, ekspertnettverk).
- Kommunikasjonen skjer både brukerstyrt (symmetrisk) og systemstyrt (asymmetrisk).
- Brukeren kan være medskapende ved å publisere spørsmål og prosjekt/tiltak på forebygging
- Tjenesten inneholder både muligheter for samtidighet (synkront), eksempelvis dialog med redaksjonen, og asynkront, gjennom dialog med systemet, for eksempel ved å se en konferansevideo på et selvvalgt tidspunkt.

Brukervennlighet i forhold til denne tjenesten bestemmes av mange dimensjoner. Sentrale strukturelle elementer med betydning for brukervennlighet vil være for eksempel **informasjonsmengde, kompleksitet og organisering**, jfr. hypertekstualitet. Hvor lett er det å finne frem til det jeg leter etter? Når det gjelder innhold, vil de publiserte tekstenes og forelesningenes abstraksjonsnivå være viktig. Forstår leseren informasjonen som gis? Ideelt sett bør tjenesten værte selvforklarende, men det spesielle med forebygging.no er at det også er en tjeneste med fagfolk (redaksjon, ekspertnettverk) i den andre enden. Systemets **responstid** er et annet aspekt ved brukervennlighet: Hvor lang tid tar det før jeg får avspilt konferansevideoen på min datamaskin; eller hvor lang må jeg vente på mitt svar fra ekspertnettverket?

Tar vi utgangspunkt i evalueringsmaterialet, kan vi si at hovedutfordringen mht. brukervennlighet er å senke førstebruker-terskelen til nettstedet. En av studentene uttrykte dette slik:

Brukervennligheten og søkemuligheten er godt under middels, synes jeg, mens det å forholde seg til så fantastisk mye stoff... Det er kanskje det beste nettstedet jeg har vært på når det gjelder omfanget. Det er jo et univers som en kan dykke inn i. Plutselig har du en boksamling som er verd en million kroner, en juvel som er litt vanskelig å bruke. (student).

Redaksjonen har senket startbrukerteskelen, jfr.hypertekstualitet, både gjennom en endret åpningsside og organisering av stoffet for ulike målgrupper , etter ”guidet-tur-prinsippet”. De ulike brukergruppene kan ved å klikke seg inn på f.eks ”Skoleporten”, osv. finne relevante tekster ”pakket” for ulike målgruppene, lærere, elever og foreldre.

Brukertyper og brukerprofiler

Vi lærte gjennom intervjuene at brukerne har ulike subjektive bruker-nivå, i betydning normer eller ambisjoner for hva de synes er ”tilstrekkelig avansert bruk for eget formål”. For enkelte går grensen ved å lese tekst og se videoer, men ikke skrive inn ved bruk av hypertekst.

Jeg er ikke så fortrolig med data, men jeg har valgt ut hva jeg synes er lurt at jeg kan. Jeg bruker ikke å legge inn noe tekst, men jeg kan finne fram hvor jeg vil . Det er greit, men jeg orker ikke å lære meg alt.

Dette er en interessant tendens som bør utforskes nærmere. Forutsetningen er mer solid empiri og brukertilnæringer og -forestillinger. Hvis det er slik at mange databrukere ”blir fornøyd” eller ”gir opp” lenge før de utnytter sitt mestringspotensiale og besejler dette med subjektive ideologier, er det kanskje viktigere å styrke veiledningen enn raffinering av nettstedets arkitektur.

Studentens bruk av tjenesten var naturlig nok knyttet opp til ulike faser i egne studier. Alle bruker tjenesten som alternativ eller supplement til tradisjonelle lærebøker. Dette innebærer at de må forholde seg til både lange og korte tekster på nett.

Aktuelle spørsmål vil være: Hvilken orientering har storbrukerne til bruk av tjenesten? Hva er kvalitet for brukerne? Hva søker de etter? Hvordan fungerer lange tekster på nett, sammenlignet med å lese tradisjonelle lærebøker?

Typisk for storbrukernes tilnærming til bruk av tjenesten er **problemorientering**, der man trenger langt inn i informasjonen og leter etter alternative tekster og forståelser, og **fakta-/nyhetsorientering**, der brukeren ønsker mest mulig entydige og gjerne kjappe svar.

Brukerne forventer å få ajourførte svar på aktuelle spørsmål. Bruken av netjtjenesten er naturlig nok styrt av de utfordringer som studentene møter: litteratur- og prosjekt-/tiltakssøk, kommunikasjon med Forebyggingsstudiet, osv. En viktig kvalitetsdimensjon som nevnes av mange brukere, er at kjente fagfolk står bak tekstene. Nettstedet oppfattes som en nasjonal kvalitetssikret kunnskapsbase. Flere av brukerne ser ut til å ha en nyhetsorientert relasjon til nettstedet. Dette gjør nyhetssidene og kronikkene populære.

Kronikkformen er grei å lese direkte på skjermen. De er jo ofte dagsaktuell, eller i alle fall månedsaktuell. Det har med å gjøre at de er aktuell, både for oss selv og i forhold til de vi jobber med. Viktig både at det er nytt og at det er aktuelt. Og kanskje til en vis grad at det er folk med litt tyngde i faget som har skrevet mye av det. (.....) Det er blitt slik etter hvert at når jeg leser svarene, så kjenner jeg igjen de som svarer, og det er morsomt å se etter hvert som vi har lært litt mer hva folk skriver og hva de mener i fagområdet, og det er litt artig.

At mange bruker forebygging.no som ”ferskvare” bekreftes også av andre data. Redaksjonelle besøksregistreringer (målt i antall sidehenvisninger) på nypublikasjoner av kronikker, rapporter og konferanseoptak, bekrefter dette nyhetsfokuset. Det er på dette området at teknologien gir oss et fortrinn, forutsatt tilstrekkelig kapasitet til å implementere nyhetene. Nyhetsorienteringen bekreftes videre av storbrukernes ønsker om en form for ”indeksing” eller eget ”nyhetsområde” som gjør det lettere å identifisere nyere publikasjoner. Dette er langt på vei fulgt opp av redaksjonen.

Få studenter leser lange tekster direkte på skjerm. De fleste synes det er visuelt slitsomt å lese lange tekster på denne måten. Grensen går for mange ved to til tre sider. Det er et uttalt ønske om mer utskriftsvennlige dokumenter, med større grad av styring av bestillingene, rekkefølge, kapitler, skrifttype osv. Hovedtilnæringsen til håndtering av lange tekster på nett er å ta utskrift. Med gode resymeer og innholdsbeskrivelser blir det lettere å vurdere om dokumentet fortjener utskrift, eller ikke.

Fleksibiliteten oppleves fra brukerhold både som god og dårlig. God i betydning av publiserings-hurtighet og muligheter for ajourføring - og dårlig i betydning av tilrettelegging for lesing eller utskrift av tekster. Leseren av tekst på skjerm bindes opp til maskinen. Den som foretrekker å ta utskrift, opplever manglende kontroll.

”Det er lettere å ta med seg boka, enn datamaskinen i sofaen”.

Vi ser videre at diskusjonsmulighetene, som er et element av dialogisitet, i liten grad benyttes av studentene. Tilsvarende erfaringer er høstet ved andre høyskoler som benytter IKT-verktøy, for eksempel ClassFronter.

Innholdsanslysen av prosjektarbeidene basert på bruk av forebygging, viste en allsidig bruk av fagstoffet til belysning av selvvalgte problemstillinger. Majoriteten av studentene anvender forebygging.no som hovedkilde til litteratur. De fleste ser ut til å "velge bredt", i betydningen - finne frem til flere relevante tekster/statistikk, men noen ser ut til å ha problemer med å finne frem, og bruker kun et fåtall populære referanser, gjerne knyttet opp til søkeord. Det er i noen tilfeller problematisk å anvende forebygging.no som **referanse** i skriftlige arbeider, pga. at flere kortere tekster skrives i regi av "Redaksjonen". Dette gjør at forfatternavn kamoufleres og det blir vanskelig å følge vanlige vitenskapelige normer for sitering. Alt artikkelstoff har imidlertid forfatternavn.

Mot nye læringsformer?

Omskiftninger i samfunnet generelt påvirker arbeidsmarkedets forventninger om fleksible arbeidstakere, som både trenger ny kunnskap og ikke minst kompetanse til å håndtere verktøy som er relevante i jobbsammenheng. Vi har spesielt sett på hvordan forebygging.no kan fungere som læringsarena for brukere som vil fordype seg på området. Forventningen til studentene er at de også nyttiggjør seg forebygging.no som verktøy i sin arbeidspraksis. Det interessante avslutningsspørsmålet blir da om denne type nett-tjeneste åpner nye læringsformer og om det skaper den fleksibilitet som er ønskelig for å imøtekomme studenter og fagfolk med ulike læringsstilpreferanser, arbeidssituasjon, alder m.m. Dunn og Dunns læringsstilmodell bygger på at elever lærer best når de får tilpasset lærings situasjonen til sine individuelle forutsetninger (Dunn og Griggs 2004). Det finnes ulike måter og modeller for å forstå læringspreferanser som synes relevant for videre studier og utviklingsarbeid. Slike studier vil være svært interessante for å få frem mer hensiktsmessige læringsverktøy.

I undersøkelser fra norsk grunn- og videregående skole viser ITU Monitor at

"elever som bruker mye tid ved datamaskin, både på skolen og hjemme, bruker flere anvendelsesområder hyppigere enn elever som bruker lite tid ved datamaskin, de vurderer sine ferdigheter som bedre og de bruker datamaskiner mer i fag. TID ved

datamaskin er en kritisk faktor for å motvirke utviklingen av digitale skiller og for å bidra til utviklingen av digital kompetanse hos både elever og lærere”.

I evalueringen av tiltaksprogrammet ”Unge og rus”, som er et forebyggingstiltak tilrettelagt på nett på forebygging.no, fant Trondsen (2005) at ”nettløsningen fungerer dessuten som en viktig motivasjonsfaktor i arbeidet” og at ”både lærere og elever gir tilbakemelding om at opplæring i både tiltaksprogrammet generelt og i bruk av selve nettløsningen, er vesentlige elementer for en vellykket bruk av det nettbaserte konseptet” (2005:32).

Vi ser flere interessante veier til videre studier av hvordan denne type nett-tjeneste kan fungere som læringsverktøy. En tilnærming vil være å se på ulike forutsetninger hos forskjellige kategorier av brukergrupper. Spesielt kan man tenke seg at motivasjon og trygghet påvirkes av brukerens alder eller andre bakgrunnskjennetegn. Det kan bety at tilrettelegging og opplæring spesielt må ta hensyn til slike variasjoner. Videre kan det være interessant å se på bruk av denne type tjeneste i forhold til skolens læreplanverk. Det fordres større IKT-kunnskaper generelt og elevene skal jobbe med ulike opplegg som bidrar til en styrking av deres sosiale kompetanse. Forebygging.no og tilsvarende tjenester vil kunne kombinere disse utfordringene gjennom funksjonell tilrettelegging.

Avslutning

Hovedkonklusjonen som kan trekkes ut av evalueringen er at dette konseptet oppfattes om en nyttig ressurs for vårt utvalg av storbrukere av tjenesten. 7 av 10 mener at forebygging.no lykkes i å nå viktige delmål, som å gjøre fagstoff forståelig for lekfolk, spre kunnskap om virksomme metoder og formidle relevant nyhetsstoff og informasjon.

De interaktive, brukerstyrte delene av forebygging.no er blant de mest sentrale delene av denne ressursen generelt og for storbrukere spesielt. Vi finner forskjellige forestillinger om hva interaktivitet er. De fleste storbrukerne legger vekt på respons-aspektet, ”at det er mennesker i den andre enden.” For disse er spørsmål-svar-tjenesten et klart eksempel på interaktivitet. For andre er det tilstrekkelig at de til enhver tid har full kontroll over hvilke deler av tjenesten de vil bruke. Uansett forståelse, åpner denne tjenesten for nye, lovende muligheter for e-læring som kan anvendes fritt i større grad og av langt flere brukergrupper.

Det er enighet om at avansert bruk av tjenesten, for eksempel til studieformål i de fleste tilfeller forutsetter innføringskurs og veiledning. Erfarne nettbrukere vil naturlig nok ha mest utbytte av tjenesten, samtidig som ”de utålmodige” og ”de som ikke vet hva de leter etter”, vil møte problemer. Vi mangler data om hvordan tilfeldige, perifere brukere forholder seg til tjenesten. Mange følger nok prinsippet som ble uttrykt slik av en av våre informanter:

Finner jeg ikke hva jeg leter etter innen 20 sekunder, er det ”Game Over”.

Organisering av stoffet i ulike pakker (guidete turer) etter hvem brukeren er, vil trolig gjøre bruken lettere for nybegynneren. En ulempe vil være at man fragmenterer verden, lager ulike stier for forskeren, læreren, eleven eller foreldrene uten viktige møtepunkter som kan gi dialog og vekst. Når vi ser bort fra studiesamlingene, skjer dialogen mellom hhv. studenter og redaksjon/høgskole på tvers av fysiske avstander. De nye måtene man kommuniserer på gjennom e-post/SMS kan samtidig skape en ny form for nærhet mellom bruker og tilrettelegger, med egne kulturelle koder, dialekter og økt tilgjengelighet. Vårt utvalg av storbrukere har et problem- og nyhetsfokus i sin bruk av nettstedet. De forventer å få svar på konkrete spørsmål de skal løse i studiesituasjonen, samtidig som mange ser på nettstedet som faglig ”ferskvare”. Vi identifiserte to ulike hovedbrukerprofiler: De som bruker forebygging.no som hhv. fakta-/nyhetsorientering (”leksikon”) og problemorientering (”bibliotek”). Leksikonbrukerne ønsker kjappe svar, har ofte dårlig tid og bruker ofte søkefunksjon og ekspert svar som passer problemet. De bruker nettressursen som et oppslagsverk. Den andre brukergruppen bruker forebygging.no som et ”bibliotek”, de bruker mye tid, trenger langt inn i forebygging.no, stiller spørsmål og leter etter flere alternative tekster og forelesninger som dekker samme emne.

Vi mangler et representativt materiale som kan danne grunnlag for å generalisere om hvordan flere brukergrupper oppfatter og bruker tjenesten. Dette bør følges opp av større breddestudier, eventuelt basert på brukeradministrerte evalueringer over Internett. Prosessevalueringen har avdekket noen utfordringer, og her peker brukervennligheten seg ut som et viktig utviklingsområde. Tjenesten har - i tråd med god formativ evalueringstradisjon - blitt videreutviklet i brukerorientert retning gjennom pakking av informasjon (”forbedret hypertextualitet og dialogisitet”) rettet mot ulike målgrupper. Ett interessant funn – som fortjener å følges opp av andre studier – er at 6 av 10 storbrukere mener at tjenesten fører til nye og bedre læringsformer. Dette reiser en rekke spørsmål: Er det noe med e-læring generelt som fremmer gode læringsprosesser? Hvilken mulig betydning har konseptet forebygging.no spesielt?

Er det mulig å utvikle ressursøkonomiske, selvadministrerende interaktive tjenester, eller er ”mennesker i den andre enden” forutsetningen for brukervennlighet og gode læringsprosesser?

Litteratur

Andersen, Peter Bøgh (2001): Agents and Actors. With Callesen, Jørgen, i Quorstrup (ed.) . *Virtual Interaction*. Springer publ. London (p 132-165)

Baklien, Bergljot (2004). *Følgforskning*. Sosiologi i dag 4/2004.

Berger, Peter L. og Thomas Luckmann (1966): *The Social Construction of Reality*.

Bjørnstad, Taran L. og Ellingsen, Tom. (2002) *Nettsvermere – En rapport om ungdom og Internett*. Statens Filmtilsyn rapport 1/2002.

Dunn, Rita og Shirley Griggs (red.) (2004): *Læringsstiler*. Grunnbok i Dunn og Dunns læringsstilmodell. Universitetsforlaget.

Fauchald, Kari (2004) *Engasjement og dialog*. Rusforebyggende arbeid i Tromsø-skolene. Arbeidsnotat 1-2004, Kompetansesenteret ved Nordlandsklinikken

Frønes, Ivar (2002). *Digitale skiller*. Universitetsforlaget.

Infodesign.no - <http://infodesign.no/>

Infodesign.no(2001) : *Interaktivitet - ett begrep med flere betydninger*

ITU Monitor - <http://www.itu.no/itumonitor/Forside/itumonitorforside/view>

Jensen, Jens F. (1998): *Interaktivitet og Interaktive Medier*. I Jensen, Jens F. (red.) *Multimedier, Hypermedier, Interaktive Medier*. FISK-serien 3. Aalborg.

Juul, Jesper: *Kamp mellom spill og fortelling*. <http://www.jesperjuul.dk>

Mead, George H. (1934): *Mind, Self, and Society*. University of Chicago Press, 1934.

Otnes, Hildegunn. (2001) *Hvor interaktive er de interaktive tekstene? Noen kriterier for beskrivelse og vurdering av datamediets tekster*. Notat 5/2001 Høgskolen i Vestfold.

Patton, Michael Quinn (1978). *Utilization-focused evaluation*. Sage, Thousand Oaks.

Patton, Michael Quinn (1987). *How to use qualitative methods in evaluation*. Sage, Thousand Oaks.

Schancke, Vegard; Wilhelmsen, Britt Unni og Mikkelsen, Stein (2003) Interaktiv nettjeneste for forebyggende og helsefremmende arbeid i Norge i *Norsk Pedagogisk Tidsskrift* nr . 5-6.

Schancke, Vegard (2003). *Forebyggende og helsefremmende arbeid, fra forskning til praksis*. En kunnskapsoppsummering med råd og anbefalinger. Kompetansesenteret Nordlandsklinikken, Forebyggingsseksjonen.

Schancke, Vegard (2000-2004): *Årsmelding*. Forebygging.no.

Sverdrup, Sidsel (2002). *Evaluering – Faser, design og gjennomføring*. Fagbokforlaget.

Trondsen, Marianne (2005): *Rusforebygging på nett*. Evaluering av nettutgaven til det rusforebyggende tiltaksprogrammet "Unge og rus". Nasjonalt senter for telemedisin.

Mer informasjon: | www.nnk-rus.no | www.forebygging.no
| www.hhf.no | www.helse-nord.no | www.sirus.no | www.nnk-rus.no

Depotbiblioteket



06sd 08 611

Nordnorsk Kompetansesenter–Rus,
ved Nordlandsklinikken (NNK–Rus) er
ett av sju regionale kompetansesentra
innen rusfeltet i Norge.

Arbeidsområder:

1. Råd, veiledning og iverksetting av tiltak
2. Kompetanseutvikling og undervisning
3. Forsknings - og utviklingsarbeid (FoU)
4. Plan, utredning og dokumentasjon
5. Drift og utvikling av nasjonal nett-tjeneste www.forebygging.no og andre IKT-baserte tjenester
6. Profilering og informasjon

Oppdragsgivere:

- Sosial- og helsedirektoratet
- Helse Nord
- Statens institutt for rusmiddel-forskning, SIRUS




Nordnorsk
Kompetansesenter–Rus,
ved Nordlandsklinikken

Post: Pb. 385, 8505 Narvik
Besøk: Lodve Langes gate 2
Telefon: 76 96 65 00
Telefaks: 76 96 68 79
E-post: post@nnk-rus.no
www.nnk-rus.no



HÅLOGALANDSSYKEHUSET
HÅLOGALÄNDDA BUOHCEVIESSU
Narvik

HELSE  NORD

 Sosial- og helsedirektoratet

ISBN 82-8085-027-9

