

# DILP- evalueringssrapport

**Notatnr.****DART/12/2016****Forfattere****Till Halbach, Siri Ytrehus, Ivar Solheim, Trenton Schulz****Dato****6. desember 2016**

### **Forfatterne**

Till Halbach er seniorforsker på E-inkluderingsgruppen ved Norsk Regnesentral.

Siri Ytrehus er professor i helsefag (eldre og eldreomsorg) ved Høgskulen i Sogn og Fjordane (til 2015 ved tidligere Diakonhjemmet Høyskole).

Ivar Solheim er sjefsforsker på E-inkluderingsgruppen ved Norsk Regnesentral og er prosjektleder for DILP-prosjektet.

Trenton Schulz er seniorforsker på E-inkluderingsgruppen ved Norsk Regnesentral.

### **Norsk Regnesentral**

Norsk Regnesentral (NR) er en privat, uavhengig stiftelse som utfører oppdragsforskning for bedrifter og det offentlige i det norske og internasjonale markedet. NR ble etablert i 1952 og har kontorer i Kristen Nygaards hus ved Universitetet i Oslo. NR er et av Europas største miljøer innen anvendt statistisk-matematisk modellering og har et senter for forskningsdrevet innovasjon, Big Insight, med finansiering fra Norges forskningsråd, bedrifter og offentlige partnere. Innen statistikk jobbes det med et bredt spekter av problemstillinger, for eksempel finansiell risiko, jordobservasjon, estimering av fiskebestander, helse og beskrivelse av geologien i petroleumsreservoarer. NR er ledende i Norge innen utvalgte deler av informasjons- og kommunikasjonsteknologi. Innen IKT-området har NR innsatsområdene e-inkludering, informasjonssikkerhet og smarte informasjonssystemer. NRs visjon er forskningsresultater som brukes og synes.

**Tittel****DILP-evalueringsrapport****Forfattere**

Till Halbach, Siri Ytrehus, Ivar Solheim, Trenton Schulz

**Dato**

6. desember 2016

**År**

2016

**Publikasjonsnummer**

DART/12/2016

**Sammendrag**

Denne rapporten omtaler DILP-prosjektets nettbaserte utprøving og to påfølgende fokusgrupper på våren/sommeren 2016. Først forklares det hva prosjektet dreier seg om, så introduseres og diskuteres appen mYouTime som mobil læringsplattform. Deretter følger en nærmere beskrivelse av selve brukertprøvingen, med særlig vekt på innhold, det vil si lærestoffet. Etter dette omtales våre funn fra spørreundersøkelsen, som er delt inn i én kategori som gjelder for mYouTime og én som inneholder andre innholdsrelaterte konklusjoner. Deretter presenteres hovedfunn fra fokusgruppene i Røyken og Aurskog-Høland. Vi avslutter rapporten med konkrete anbefalinger for veien videre.

Emneord	Læringsarena, pårørende, demens, Alzheimers, digital, mobil, mYouTime, e-læring
Målgruppe	Alle
Tilgjengelighet	Intern
Prosjektnummer	320524
Satsningsfelt	E-inkludering, e-læring
Antall sider	21
© Copyright	Norsk Regnesentral

# Innhold

<b>Om DILP-prosjektet.....</b>	<b>6</b>
mYouTime.....	6
<b>Oppsett av evalueringen.....</b>	<b>7</b>
Innholdsproduksjon.....	7
Evalueringsskjemaet.....	11
<b>Funn.....</b>	<b>13</b>
Appen og innhold.....	13
Innholdsproduksjon.....	14
Generelle utfordringer.....	14
<b>Fokusgruppe.....</b>	<b>15</b>
Om deltakerne.....	15
Generelle synspunkt på appen.....	16
«Kom i gang».....	16
Skriftstørrelse og fonter.....	16
Språk.....	16
Om mulighet til å finne fram.....	16
Lyd og opplesning av tekst.....	17
Video – synspunkter på videosnuttene og refleksjonene i etterkant.....	17
Videoene kan være nyttige for mange.....	18
Nyttig å få informasjon på ulike måter.....	18
Ulike informasjonstyper: basisinformasjon og utdypende informasjon.....	18
Lokal informasjon fra kommunene.....	19
Quiz.....	19
«Husk dette»-oppsummeringene.....	19
Mer innhold: behov og ønsker.....	19
Andre nyttige bruksområder.....	19
Utvikling.....	20
<b>Anbefalinger.....</b>	<b>20</b>
Andre konklusjoner.....	21

## Figuroversikt

Figur 1: Skjerm bilde av Refleksjon-siden.....	8
Figur 2: Skjerm bilde av Huskeliste-siden.....	8
Figur 3: Skjerm bilde av spørreundersøkelsen.....	12
Figur 4: Skjerm bilde av side uten knapper nederst.....	15
Figur 5: Skjerm bilde av side uten innhold.....	15
Figur 6: Skjerm bilde av side som ikke kan slettes.....	15

# 1 Om DILP-prosjektet

DILP står for Digital læringsarena for pårørende til personer med demens. Prosjekt målet er å utvikle en e-læringsløsning for pårørende til personer med demens. Løsningen er ment å supplere og i noen kommuner kanskje også erstatte pårørendekurs, som krever fysisk oppmøte, med en digital og mobil variant.

Prosjektet har utviklet en prototyp, det vil si en første versjon av løsningen, som ble testet ut på forsommeren 2016. I tillegg til en elektronisk spørreundersøkelse ble det gjennomført fokusgrupper i to av de deltagende kommunene i prosjektet, Røyken og Aurskog Høland. Denne rapporten sammenfatter hovedfunnene fra spørreundersøkelsen og fokusgruppene.

## 1.1 mYouTime

Løsningen er basert på mobil-læringsverktøyet mYouTime; en app for smarttelefoner med Android- og iOS-operativsystem. Appen brukes til formidling av innhold i form av korte læringsleksjoner, såkalt mikrolæring. En leksjon består igjen av flere sider (her kalt slides), og en slide kan bestå av én modalitet, dvs. tekst, bilder, audio, video, linker osv. eller en kombinasjon av disse. Per dags dato støttes modaliteter med en rekke maler:

- Tekst + bilde
- Video
- Quizz
- Tekst + bilde + link
- Bilde
- Tekst + bilde + lyd
- Tekst + lyd
- Tekst
- Tekst + bilde + bilde

mYouTime-appen kan også brukes som et forfatterverktøy for kjapt å lage brukergenerert innhold ved hjelp av mobilens kamera, mikrofon, tastatur osv. Siden innhold som er laget på denne måten ikke er kvalitetssikret, har vi i dette prosjektet begrenset denne muligheten og bare latt fagpersoner stå for innholdsproduksjonen. I en framtidig driftsløsning må det avtales nærmere hvem som kan inneha en slik rolle for produksjon av profesjonelt og kvalitetssikret innhold.

Hovedfordelene med mYouTime er at pensum er lett tilgjengelig straks den er lastet ned siden de fleste tar med seg mobilen stort sett hvor som helst nå, at læringsleksjonene ofte er ganske korte, og at forfatterne kan ta i bruk flere modaliteter, dvs. mer enn bare tekst og bilder/diagrammer. Utover dette finnes det er rekke andre fordeler. F.eks. er det mulig å teste pensum ved hjelp av små (multiple choice-) quizz. Det er også mulig å beskrive målgruppen og innhold ved hjelp av etiketter som spesifiserer f.eks. modalitet og klassifisering av læringsleksjonen, og brukeren kan lete etter eldre innhold i sitt eget arkiv.

## 2 Oppsett av evalueringen

DILP-kontaktene i de 3 deltakende kommunene rekrutterte i alt 17 deltagere som enten var pårørende til personer med demens eller som jobbet i demensomsorgen i kommunene. Gruppen besto av 16 kvinner og én mann. Gruppens alderssammensetning varierte stort, fra under 30 til nærmere 80 år, men de fleste var over 50. Deltagerne ble bedt om å laste ned appen, logge seg på med sin mailadresse og et prefabrikkert passord, og utforske/leke med appen, samtidig som de skulle fylle ut et evalueringsskjemaet for å gi sine vurderinger og dele sine tanker.

### 2.1 Innholdsproduksjon

Læringsleksjonene ble utarbeidet ved hjelp av en grov kategorisering først og så fylt mer og mer med innhold i form av ren tekst. Råteksten ble skrevet av fagmiljøene ved Diakonhjemmet høyskole og senere Høgskulen i Sogn og Fjordane uten å ta hensyn til det endelige formatet, mYouTube. Arbeidet tok ikke bare hensyn til tilgjengelig fagstoff, men også funnene fra de første fokusgruppeintervjuene som ble gjennomført tidlig i prosjektperioden.

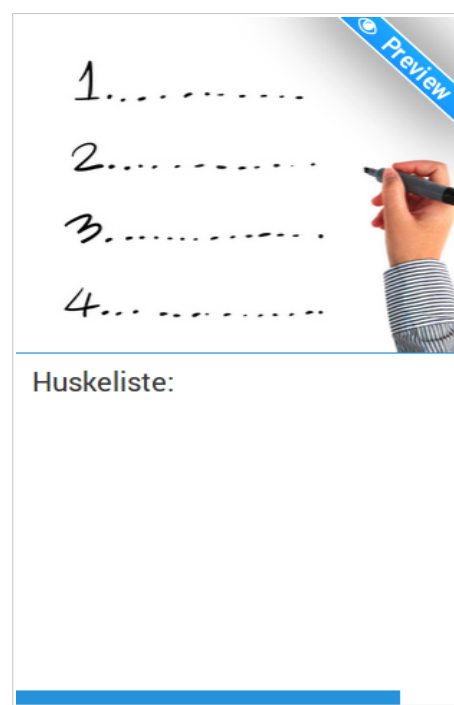
Råteksten ble så konvertert manuelt til en digital læringsenhet (-seksjon) ved å dele den suksessivt opp i enkelte slides. Hovedregelen er at en ny slide alltid skal begynne med en ny setning, dvs. en setning kan ikke gå over flere slides. I denne prosessen ble det tatt hensyn ikke bare til de innholdsmessige begrensningene som antall tegn (se nedenfor), men også tekstens semantikk ved å prøve å dele den opp langs logiske skillelinjer og unngå splitt innenfor logiske tekstblokker. I denne forbindelse måtte vi også forholde oss til en rekke begrensninger for innholdselementene i appen:

- Tittel(-slide); tittel: maks 30 tegn, ingress: maks 150 tegn
- Tekst; maks 800 tegn
- Tekst + bilde; maks 150 tegn
- Tekst + lyd; maks 300 tegn
- Tekst + bilde + lyd; 100 tegn
- Tekst + bilde + link; beskrivelse: 100 tegn, linktekst: 100 tegn
- Video; maks 50 MB per fil (begrenser også lengden på videoene)
- Quiz; 3 mulige svaralternativer (1 rett, 2 feil), maks 200 tegn per spørsmål/svar
- Maksgrensen for bildeoppløsningen er ikke relevant i denne sammenhengen
- Maksgrensen for lydfil-lengde eller -oppløsningen er ikke relevant i denne sammenhengen

Hva gjelder annen strukturering, begynner alle leksjoner med en kort beskrivelse (*Målet med denne leksjonen er ..*). Etter videoer følger alltid en eller flere *Refleksjon*-slides som oppsummerer problemstillinger videoen illustrerer. Hensikten med refleksjons-slidene er at leseren skal kunne trekke lærdommer fra videoen ved å reflektere rundt den situasjonen som videoen forteller om. Slidene stiller også spørsmål for å innby til resonnering. Dette er spesielt nyttig i situasjoner det ikke finnes fasit for. De fleste leksjonene blir avsluttet med en huskeliste (*Husk dette*) som oppsummerer en leksjon med noen få kulepunkter. Huskelisten blir også brukt på slutten av et logisk avsnitt dersom leksjonen inneholder flere seksjoner (se f.eks. *Demenstyper* lenger nede).



Figur 1: Skjermbilde av Refleksjon-siden



Figur 2: Skjermbilde av Huskeliste-siden

Ettersom lærestoffet var mye tekstbasert (men videoene er også del av lærestoffet), ble det lagt til illustrasjonsbilder fra en stor online fototjeneste. Bildene ble valgt ut med motiver som skal illustrere teksten og satt inn mellom fire eller enda flere påfølgende slides med mye tekst for å bryte opp og skaffe leksjonen litt luft. Tittelsliden har alltid et bilde, som også vises på leksjonsoversikten i innboksen. Refleksjonssliden og huskeliste-slide samt link-slide (se lenger nede) har samme utseende (se Figur 1 og Figur 2) i alle leksjonene av hensyn til konsistens.

Arbeidet med lydspor til høytlesing av tekst ble påbegynt når alle tekstavsnitt var ferdig bestemt. Lydproduksjonen foregikk på flere måter. Noen leksjoner fikk teksten lest inn av et menneske, mens de fleste leksjonene har syntetiske stemmer: Olav fra acapellabox<sup>1</sup>, og Nora fra Mac<sup>2</sup>. Noen leksjoner har ingen lydspor. Dette for å teste ut hvordan de ulike kombinasjonene av innholdselementer og de ulike stemmene blir mottatt hos brukeren.

Til videoproduksjonen skrev vi manus først med alt av dialoger og beskrivelse av handlingen, for å se om videoen kommer til å vare omtrent ett minutt. Siden videoene skulle blitt tatt opp med flere kamera og mikrofoner, laget vi storyboard for de fleste av scenene. Da kunne vi planlegge hvor kamera og skuespillere skulle stå. Innspillingen skjedde over noen dager på Oslo kommunes *Almas Hus* med skuespillere rekruttert gjennom prosjektpartner Seniornett. Videoene ble redigert etterpå for å gi beste resultat, dvs. klippet, iført undertekster og skalert ned slik at de kom under ovennevnte filstørrelse.

I alt 23 leksjoner ble produsert med ulike innholdselementer, dvs. flere modaliteter. Alle leksjonene har tekstelementer og (illustrasjons-) bilder, 8 leksjoner inneholder videoer, 14 lydspor (til høytlesing av tekst), 12 er utstyrt med linker til fordypende informasjon, og 1 har quiz-slides. Læringsenhetene spenner fra 5 til 32 slides og er gjennomsnittlig 13 slides lange. Leksjonene inneholder utelukkende basisinformasjon, dvs. det som er mest essensielt å vite om akkurat et emne. Følgende tema dekkes:

<sup>1</sup> <https://acapela-box.com>

<sup>2</sup> <https://developer.apple.com/legacy/library/documentation/Darwin/Reference/ManPages/man1/say.1.html>



- Anklager og skyldplassering
- Avlastning
- Avlede ved uro og sinne
- Barn og demens
- Definisjon på demens
- Demens for barn
- Demenstyper
- Glemsomhet
- Hjernen
- Hørsel og syn
- Kommunikasjon
- Kommunikasjonsråd
- Mat
- Motivering for avlastning
- Ord og uttrykk
- Relaterte tema
- Selvbestemmelse
- Tid og avtaler
- Trygge rom
- Uro og vandring

I tillegg ble det laget en *Kom i gang*-leksjon som forklarer bruk av appen og hvordan orientere i den, og to leksjoner som kun gjelder for kommunene Aurskog-Høland og Røyken. De to sistnevnte formidler kontaktinformasjon og har pekere/linker til nettsider med lokale nyheter vedrørende demensomsorgen i kommunen. Én leksjon (*Demens for barn*) er laget for barn og ungdom, med ekstra enkelt språk. Det er også den leksjonen som bruker quiz-elementer, ettersom det ble vurdert slik at quizzer ikke passer for voksne innenfor dette opplegget.

Linker til fordypende materiale (*Fordypende informasjon, Lær mer om ...*) og nettsider er som oftest plassert på slutten av en leksjon, men som med huskelistene kan de også forekomme etter logiske avsnitt/seksjoner. Fordypningsmaterialet består utelukkende av tekst og tekstavsnitt fordi det antas at leseren som velger å følge linken, er tilstrekkelig motivert for å lese lengre sammenhengende tekster uten å trenge illustrasjoner og andre supplerende modaliteter. Fordypningsmaterialet ligger på en egen webserver<sup>3</sup> som ble laget i forbindelse med DILP-prosjektet.

Leksjonene må merkes med etiketter som beskriver leksjonens egenskaper, før de kan publiseres. Første etikett gjelder mediatyper, der en eller flere må krysses av. Mulige mediatyper er

- Audio

---

<sup>3</sup> <http://demens.nr.no/>

- Video
- Ekstern informasjon
- Tekst
- Video

Neste etikett beskriver målgruppen, bestående av den pårørendes rolle, leksjonens kompleksitet og den pårørendes lokasjon. Her kan man velge mellom et eller flere alternativer blant Pårørende og Helsearbeider. Førstnevnte har så underkategoriene:

- Barn
- Barnebarn
- Partner
- Søsken
- Venn

Under kompleksitet er det valg mellom (en eller flere avkryssninger):

- Basisinformasjon
- Fordypende informasjon
- Kortfattet og lettest informasjon

Under lokasjon kan det velges mellom de tre deltakende kommunene (en eller flere avkryssninger):

- Aurskog-Høland
- Kristiansand
- Røyken

Slike etiketter er selvsagt skreddersydd for formålet med DILP-prosjektet, dvs. i andre sammenhenger vil det finnes andre valgmuligheter.

Siste etikett gjelder beskrivelse av leksjonens tema. For DILP finnes det alternativene der forfatteren kan velge en eller flere punkter:

- Hva er demens
  - Typer av demens
  - Tegn på demens
  - Om å få diagnosen
  - En ny rolle for pårørende
  - En ny rolle for personen med demens
- Kommunikasjon
  - Hvorfor kommunikasjon kan være vanskelig
  - God kommunikasjon med personer med demens
- Atferdsandringer

- Hvorfor kommer de?
- Hvordan påvirker demenssykdommen atferden?
- Hvordan kan atferdsendringer møtes?
- Hjelp i hverdagen
  - Hjelp i hjemmet
  - Hjelp og støtte til den pårørende
- Demensvennlige omgivelser og samfunn
  - Et demensvennlig hjem og tilpasning av hjemmet
  - Gode uteområder og behovet for å få være ute
  - Deltakelse i gjøremål og aktiviteter
- Jus, økonomi og rettigheter
  - Personlig økonomi
  - Rettigheter for personer med demens
  - Skattespørsmål
  - Vergemålsloven
- Avlastning
  - Betydning av avlastning
  - Ulike typer avlastning
  - Hvordan ta i bruk avlastning
- Når personen med demens må på sykehus
  - Hjelp ved sykehusopphold
  - Informasjon og medisiner
  - Delirium

## 2.2 Evalueringsskjemaet

Evalueringsskjemaet fulgte innholdsstrukturen i læringsmaterialet, dvs. for enhver læringsleksjon fantes det et tilsvarende avsnitt i skjemaet, se Figur 3. På denne måten kunne deltakerne suksessivt gå gjennom leksjonene i innboksen sin, samtidig som de fylte ut skjemaet. Skjemaet var web-basert for å lette datainnsamling og behandling. Ett avsnitt besto av følgende utsagn, der deltagerne kunne velge svar på en 5 trinns skala fra *helt uenig* til *helt enig*:

- Jeg syns leksjonen er passe lang (tidsbruk og antall sider).
- Jeg syns språket er klart og forståelig.
- Jeg syns leksjonen er relevant.
- Jeg syns leksjonen har god nytteverdi for meg.
- Hvis relevant: Jeg syns det er nyttig for læringen å få lest opp teksten.

- Hvis relevant: Jeg synes videoene er nyttige for læringen.

Leksjon 1.3: Demenstyper					
Utsagn	Helt uenig	Delvis uenig	Nøytral	Delvis enig	Helt enig
Jeg synes leksjonen er passe lang (tidsbruk og antall sider).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg synes språket er klart og forståelig.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg synes leksjonen er relevant.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg synes leksjonen har god nytteverdig for meg.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hvis relevant: Jeg synes det er nyttig for læringen å få lest opp teksten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hvis relevant: Jeg synes videoene er nyttige for læringen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Innhold jeg syntes manglet, var feil, uklart, osv., samt andre kommentarer og forbedringsforslag (for denne leksjonen):

Figur 3: Skjermbilde av spørreundersøkelsen

I tillegg fantes det et fritekstfelt der deltagerne kunne skrive inn ting som ikke ble fanget opp av de ovennevnte valgmulighetene:

- Innhold jeg syntes manglet, var feil, uklart, osv., samt andre kommentarer og forbedringsforslag (for denne leksjonen)

Et siste avsnitt i skjemaet gjaldt alle leksjonene og skulle fylles ut til slutt. Det besto av følgende utsagn med tilhørende 5 trinns skala for svarene:

- Jeg hadde god nytte av *kom i gang*-leksjonen (første leksjon).
- Jeg synes leksjonenes fontstørrelse er passe stor.
- Jeg synes det er lett å finne fram i appen.
- Jeg synes det er lett å finne fram i selve informasjonen.
- Jeg har god nytte av opplesing av tekst.
- Jeg har god nytte av videoer med dagligdagse situasjoner.
- Jeg har nytte av de to typene *informasjon*, *basisinformasjon* og *utdypende informasjon*.
- Hvis relevant: Jeg har god nytte av søkefunksjonen (*Search*).
- Kun relevant for *Aurskog-Høland* og *Røyken*: Jeg har god nytte av den lokale informasjonen.
- Jeg har god nytte av quizer. (*brukt noen ganger*)
- Jeg har god nytte av *Husk dette*-oppsummeringene.

Også her var det et fritekstfelt for diverse kommentarer.

## 3 Funn

Av de 17 deltagerne spørreundersøkelsen ble sendt til, svarte dessverre kun 7 informanter. Dette tilsvarer en svarrate på 37%. Tre respondenter benyttet seg av muligheten og delte undersøkelsen opp i flere (2-4) bolker, som de så besvarte over flere dager. Det antas at de fleste valgte å stå over pga. den betydelige arbeidsbyrden undersøkelsen krevde. Dette til tross for at de hadde meldt seg frivillig i første omgang. Arbeidet med kom i tillegg til forpliktelsene en pårørende typisk har i hverdagen med stramme tidsskjemaer og høy omsorgsbelastning.. Det kunne ideelt sett vært ønskelig med enda flere respondenter med flere synspunkter og tilbakemeldinger, men de som deltok var i alle fall meget dedikerte og sørget for en svært grundig gjennomgang av brukeropplevelsen.

### 3.1 Appen og innhold

Deltagerne var stort sett godt fornøyd eller svært fornøyd med **lengden** på leksjonene, til tross for at den varierer en del. Dette tyder på at ideallengden ikke er noe absolutt tall, og innhold og utforming har mye å si for om en leksjon oppleves som for lang. Unntak var begge leksjonene med lokalt (kommune-) stoff, som kun fikk en middels poengsum. Svarene er korrelert med svarene vedrørende nytthet, og det er nærliggende å tolke det slik at nettsidene leksjonene refererte til ikke ble ansett som spesielt informative.

Alle leksjonene ble vurdert å ha **klart og forståelig** språk (helt eller delvis enig), men unntak av én meget kritisk testperson som ga en lav vurdering (delvis eller helt enig) ved en hel rekke leksjoner. Dessverre finnes det ingen kommentarer som utdyper dette; tvert imot har en annen deltager uttalt det stikk motsatte («Tenker den er godt tilrettelagt for barn»).

Leksjonenes **relevans** ble vurdert som bra eller svært bra, med unntak for kommuneleksjonene; se også diskusjonen av optimal leksjonslengde. Utfordringen består i å produsere en leksjon som ikke blir utdatert straks en hendelse, f.eks. informasjonskveld, har funnet sted, men snarere peker til det rette stedet (nettsted og -side) der slik informasjon lett kan finnes og effektivt kan oppdateres. Testpersonenes kommentarer gjør det tydelig at ikke bare selve leksjonen inngikk i deres vurdering («Jeg synes ikke det er lett å finne frem på hjemmesida til ...»), men også hvordan selve nettressurs er (relevans, utforming etc.), altså noe som dette prosjektet ikke hadde kontroll over.

På samme måte som med relevans nevnt ovenfor, syntes informantene at leksjonene var moderat eller svært **nyttige**, med unntak av leksjonen om avlastning, som ble sett på som for teoretisk («Gode og velmente råd, men i praksis langt over det som er mulig å få til»), så her var vurderingen bare middels. Som kompliserende element ble det nevnt at deltakere kunne ha mye kunnskap på et gitt område fra før av, slik at nytteverdien av innholdet muligens ble vurdert lavere enn det faktisk var.

Muligheten for **høytlesing** av tekst (lydsnutter) ble betraktet med nøytrale øyne uten signifikante unntak. Én person syntes det var uvant med maskinstemme og kommenterte også «skarp lyd» i videoer, noe som trolig skyldes graden av komprimering av lyd<sup>4</sup>. En annen relevant kommentar nevnte dårlig uttale av medisinske fagtermer/navn på sykdommer. Dette er en reell problemstilling når tekst til tale-systemer har med ord som ikke er dagligdagse. For slike situasjoner bør systemet ha mulighet for nøyaktig spesifisering av uttale av enkelte særord.

Deltagerne vurderte **videoene** alt i alt som gode (delvis eller helt enig). Om de gikk i kronologisk rekkefølge gjennom alle leksjoner kom første eksempelvideo ca. halvveis. Opplevelsen må da ha vært ganske bra, for straks etter visning av første video ble det etterlyst flere eksempler. Ved annen anledning ble det etterspurt realisme i det videoen illustrerte («han var for lett å avlede»).

<sup>4</sup> Innholdsprodusentene derimot mener at denne effekten er neglisjerbar.

Ellers ble det ved flere steder etterspurt **tema og aspekter** som forsøkspersonene syntes manglet. Dette kom ikke helt uforventet fordi vi på langt nær hadde lagt alle mulige leksjoner inn i appen. Enkelte aspekter som manglet var det verre med. Her vil en funksjonalitet for tilbakemelding komme til nytte, slik at folk kontinuerlig vil kunne kommentere og forbedre brukeropplevelsen og etterspørre ting som mangler. Noen steder ble det bemerket at flere praktiske råd hadde vært hjelpsomt, mens andre steder ble det etterlyst manglende referanser og linker til utdypende informasjon.

Kun én informant var klart misfornøyd med tekstene og mente det var en rekke språkfeil, skrivefeil og «fattig språk». Språklig kvalitetssikring må uansett inngå som en del av publikasjonsprosessen for den endelige løsningen.

Deltagerne var godt fornøyd eller svært fornøyd med **Kom i gang**-leksjonen, som var den første leksjonen i innboksen. Her forklares appstrukturen (Inbox, Archive osv.), hvordan brukeren navigerer, og leksjonen hjelper brukeren også med det engelskspråklige grensesnittet.

På generelt grunnlag, dvs. uten referanse til en spesiell leksjon, mente informantene at det er ganske nyttig eller svært nyttig med **videoer**, inndelingen i basisinformasjon og **fordypende** innhold, med leksjoner for **lokal informasjon**, samt **Husk dette**-struktureringen. Også **skiftstørrelse** var så å si alle fornøyd med.

Både **quizer** og **opplesing** av tekst fikk en nøytral vurdering. Dette kan forklares ved at førstnevnte kun ble brukt i en eneste leksjon (den for barn), og at sistnevntes vurdering ble dratt ned av en negativ brukeropplevelse pga. syntetisk talestemme.

Det var noe overlapp når det gjelder spørsmålene om brukerne **finner fram** i appen, om det er overkommelig å **navigere** i innholdet, og om det er nyttig med **søk**. Det var derfor ingen overraskelse at svarene på disse tre områdene var nesten samkjørte. Her viste deltagerne seg «kun» fornøyd (nøytral eller bedre vurdering). Svaret antas å være myntet på appstrukturen og søkefunksjonaliteten, og her er det tydeligvis potensial for forbedring. Brukerne var derimot tilbakeholdne med forbedringsforslag.

## 3.2 Innholdsproduksjon

En del av oppgaven besto i å lage et kursopplegg med mange innholdssider, som også kunne brukes som oppslagsverk. Dette og det faktum at nesten all innholdsproduksjon foregikk på desktop med tekst- og videoredigering og annen spesialisert programvare f.eks. til å lage undertekster, samt bruk av profesjonelt, eksternt opptakerutstyr (videokamera, mikrofoner m.fl.), gjorde at det ble ansett som et naturlig valg å lage leksjonene gjennom **webgrensesnittet**/webklienten fremfor å bruke mobil eller nettbrett. Dette bidro videre til at det var lettere å legge inn større mengder tekst, noe som tar betydelig lengre tid uten fysisk tastatur. Godt fungerende interaksjonsdesign og grensesnitt på web er derfor kritisk for effektiv innholdsproduksjon.

Vi har dessverre ikke tall på hvor lang tid som ble brukt på å utarbeide alle leksjonene helt fra begynnelsen med blanke ark, men vi kan trygt påstå at det å produsere innhold, spesielt i flere modaliteter, er svært tidskrevende. Dette gjelder i høy grad for videoer, men også tale og opplest tekst. Sistnevnte måtte spilles inn på nytt hver gang det ble gjort en tekstendring i en leksjon (skrivefeil, annen oppdeling av avsnitt over flere slides, osv.). Derfor er det tilrådelig å benytte seg av høykvalitets **tekst-til-tale-syntese** som er innebygd i appen om man baserer seg på syntetisk stemme.

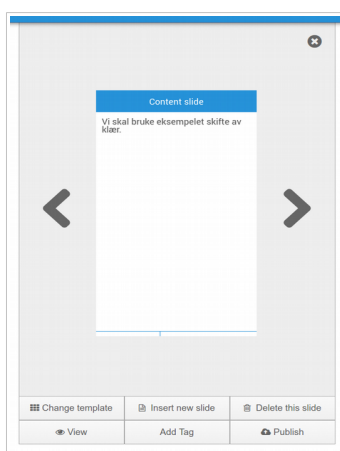
## 3.3 Generelle utfordringer

Mens vi la inn leksjonene og også under selve utprøvingen møtte vi en del tekniske hindringer, hvorav kun de mest relevante omtales her.

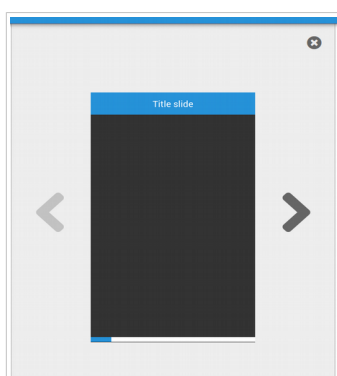
Det var noen problemer knyttet til **innloggingen**. Flere brukere opplevde at de ikke kom seg inn med mailadressen sin og tilhørende, forhåndssette passord. Situasjonen blir vanskeliggjort av at passordet aldri vises i klartekst, ikke en gang når de settes av en administrator. Hva feilen skyldes er uklart.

Det går lang tid etter at en ny bruker er opprettet med *Send intro email* krysset av til **e-posten** faktisk sendes ut. Dette gjorde at vi delvis måtte formidle innloggingsinstruksjoner separat. Oppførselen til dagens system er ikke direkte feil, men situasjonen kan med fordel forbedres til mer eller mindre umiddelbar utsendelse av mail.

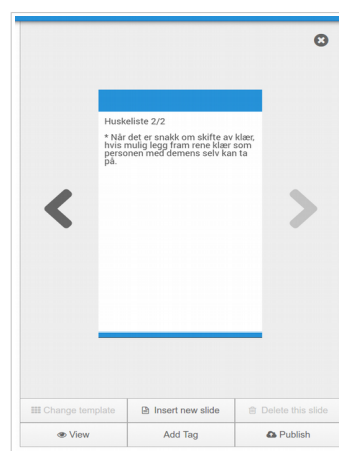
En del problemer oppsto under utforming av nye leksjoner, spesielt etter at enkelte slides ble slettet. Dette ga tilsynelatende **vilkårlig utslag** i systemet, som f.eks. med helt ubrukkelig visning av slides, forsvunne knapper og til og med slide-duplikater. Se Figur 4, Figur 5 og Figur 6. Hva feilen nøyaktig skyldes er derimot uklart, men dette førte til at mye tid gikk tapt fordi flere leksjoner måtte slettes helt og lages på nytt.



Figur 4: Skjermbilde av side uten knapper nederst



Figur 5: Skjermbilde av side uten innhold



Figur 6: Skjermbilde av side som ikke kan slettes

Én person klaget over at vedkommende ikke kunne åpne en spesiell leksjon, selv med mange ulike fremgangsmåter. Ettersom dette var et engangstilfelle, er det ikke mistanke om teknisk problem, men det antas at oppbyggingen av appen med Inbox, Archive og Favorites var hovedgrunnen. **Inndelingen** er ikke intuitivt forståelig (hva som legges i begrepet Inbox) og stiller høye kognitive krav til brukeren.

## 4 Fokusgruppe

Det ble i slutten av juni 2016 gjennomført fokusgruppeintervjuer i kommunene Røyken og Aurskog-Høland. Begge steder var deltakerne en blanding av pårørende og ansatte i kommunen. De pårørende var både unge og eldre, med ulik erfaring og kompetanse når det gjelder demens og demensomsorg.

Det ble også gjennomført fokusgrupper allerede i første fase av prosjektet, i 2014. Noen av deltakerne fra første runde deltok også i 2016. Oppsummeringen nedenfor er tematisk strukturert etter de temaer som ble reist i fokusgruppene.

### 4.1 Om deltakerne

**Aurskog Høland.** To pårørende: en ung og en eldre. To ansatte fra kommunen: en it-medarbeider og en demenskoordinator. Intervjuer: Siri Ytrehus.

**Røyken.** To pårørende: svigerdatter og hennes datter. Tre fra kommunen: 1 fra ikt/innovasjon, og 2 medarbeidere innen demensomsorgen i kommunen. Intervjuer: Ivar Solheim.

Deltakerne (både pårørende og ansatte) hadde appen til utprøving i én til to uker. De ga uttrykk for at de hadde fått tilstrekkelig med tid til å prøve ut appen. De pårørende hadde ulik kompetanse og erfaring. Noen hadde lang erfaring, hadde vært pårørende i mange år, gått på kurs og blant annet deltatt på demensskoler i kommunen. Andre (yngre) hadde mindre kunnskap og erfaring.

## 4.2 Generelle synspunkt på appen

Deltakerne var generelt godt fornøyd med appen og syntes denne var nyttig. Men de hadde også flere kommentarer og forslag til forbedringer og endringer.

*Pårørende: Jeg synes det var veldig nyttig. Jeg kunne en del av det som sto der. Jeg har brukt appen. Jeg har hatt den til utprøving en uke. Jeg føler jeg har det som står der litt inne. Sånn mer eller mindre. Jeg har vært i gjennom det. Men det har vært en veldig fin og nødvendig repetisjon. For eksempel så kan jeg være litt utålmodig i blant. Etter at jeg hadde sett på appen, så blir jeg minnet på hvordan jeg må ta det, at jeg må ta det sakte, ikke være så utålmodig. Så da får jeg en fin påminnelse om det. Det at jeg må ta det litt sakte. Det kan være veldig nyttig å få påminnelse.*

*Pårørende: Jeg har brukt appen. Jeg har hatt den en uke. Jeg likte den utrolig bra.*

## 4.3 «Kom i gang»

Noen deltakere mente de kanskje kunne greid seg uten denne første leksjonen hvor man får opplæring i hvordan bruke DILP-appen, men alle gav likevel uttrykk for at de trodde aller fleste brukere vil ha god nytte av denne, ikke minst de som er litt mindre erfarne mobil-brukere.

## 4.4 Skriftstørrelse og fonter

Det var enighet om at det var fint med litt stor skriftstørrelse, det bidrar til å gjøre appen mer tilgjengelig.

*Pårørende: Veldig greit å lese. Det var det første som slo meg. Jeg begynner å bruke den, da bare slår den mot meg, veldig fine og oversiktlige bolker. Ikke slik at det er ikke bare sånn masse skrift, det at det slår så tydelig i mot deg. Du må huske på at dette er noe helt nytt for oss. Da er den fine oversikten og at det er så tydelig og ryddig. Det som står der slår i mot deg. Korte avsnitt, slik at vi bare kan bli i den. Det vil jeg virkelig si. Jeg har begynt å bruke briller. Jeg synes det var helt storartet. Det bare slår i mot deg, veldig god oversikt. Fine bolker. Ikke så masse skrift igjennom hele veien. Korte avsnitt, så blir du bare videre. Så det synes jeg var overraskende bra.*

## 4.5 Språk

Ledetekster i appen er på engelsk. Deltakerne synes ikke dette gjorde brukeropplevelsen vanskelig for dem, men de anbefalte sterkt at appen fikk norsk språkdrakt, ikke minst av hensyn til de varierte brukergruppene den retter seg mot.

## 4.6 Om mulighet til å finne fram

Informantene fikk spørsmål både om 1) hvordan det var å navigere i appen og 2) hvordan det var å finne fram i selve informasjonen.

Når det gjelder å navigere i appen, syntes de fleste at dette fungerte bra, etter at man har lært seg deg. Men det tar litt tid å lære seg hvordan det fungerer. Dette er forklart i *Kom i gang*-sesjonen innledningsvis, men hvis man ikke har lært seg det kan det bli en overraskelse, noe som flere deltakere opplevde:



Pårørende: Når jeg ville lete videre så forsvant det. Så var det borte fra innboksen, og da forsto jeg ikke at det var noe som hette arkiv, men så skjønte jeg det etter hvert. At det lå et arkiv der, det blir jo som en mail da, da hadde det flyttet seg over i arkivet. Men alle gjorde ikke det, så det forsto jeg ikke, alle la seg ikke over i arkivet når jeg hadde sett på dem. Det forsto jeg ikke.

Pårørende: fint at man ikke trengte å leite, kunne gå til arkivet - var ikke noe problem. I starten skjønte jeg ikke hvor mYouTube ble av - men fant ut dette fort.

Når det gjelder å finne fram til et emne, fungerte dette bra, etter man har lært seg hvordan appen virket. Også lett å navigere innen et emne. Det er enkelt og oversiktlig å navigere i Arkiv.

Derimot fungerte selve Søk-funksjonen (Search i appen) dårlig. Flere prøvde å teste ut denne, men den fungerte ikke som ønsket.

Pårørende: Prøvde å finne et ord som jeg tenkte på og søkte på det. Da fant jeg ikke det. Det er vel kanskje, jeg kunne tenke meg litt mer innhold kanskje, når jeg prøvde å lete fram litt, noen flere ord og tema.

Derimot fungerte Favoritt-funksjonen; noen hadde brukt denne med hell.

## 4.7 Lyd og opplesning av tekst

Appen tilbyr opplesning av tekst, dette syns alle var bra i utgangspunktet. Men det var bare et mindretall i fokusgruppene som brukte opplesning i noe særlig grad, først og fremst fordi de ikke syns det er viktig for dem. For å nå de aktuelle målgruppene bør det tilbys opplesning.

Ansatt : Jeg tenkte som dere sier, for de som har behov for det så må det være veldig fint. At det finnes en slik funksjon. Kanskje det er slik at man driver med noe annet, i stedet for å drive og lese, så kan man sette på lyden å høre på mens man driver med noe annet. Høre mens man jobber med noe annet.

Men de som har prøvd ut lyden, synes ikke denne er bra nok. Det er en monoton maskinstemme, som ikke tar hensyn til naturlige stopp. En deltaker som hadde hørt gjennom mye av materiale mente maskinstemmen var slitsom og vanskelig å følge:

Ansatt: Jeg hørte på opplesningen og denne fungerte ikke så bra - det virket som om oppleseren ikke pustet mellom punktene. (gjelder kulepunkter i teksten)

Det anbefales å se nærmere på de tekniske løsningene når det gjelder lyd. Den nåværende løsningen er ikke optimal.

## 4.8 Video – synspunkter på videosnuttene og refleksjonene i etterkant

Deltakerne likte videosnuttene godt. Kanskje var enkelte litt for lange, men ikke generelt: de fleste var passe lange. Noen syns de fungerte godt som avbrekk i teksten, andre la vekt på at snuttene var verdifulle fordi de fungerte godt pedagogisk sammen med forklaringene/utdypingene etterpå:

Pårørende: Så kom det gode forklaringer etter videoen, nå sa hun det og han det. Det var fint, da delte de det opp for oss, og viste oss hvordan alt kan henge sammen. Vi må klart og tydelig bli gjort oppmerksom på de ulike delene i samtalen, da lærer vi og skjønner hva det handler om. Kom som en forklaring etterpå, ble en veldig viktig påminnelse. Hvis man er helt blank på demens, da tar man nødvendigvis ikke poenget i videoen, da er det greit at det er noen som forteller hva samtalen har handlet om og hva en skal legge merke til.

«La du merke til at hun gjorde det og det», det var et par ting som jeg ikke hadde lagt merke til at hun jenta gjorde. Det stemmer det at hun gjorde det og det. Så kom det en slik forklaring etterpå, da skjønte jeg hele poenget med samtalen.

En eldre pårørende peker på at videosnutter av slike situasjoner er svært fine til å bli minnet på viktige ting – ikke minst for pårørende som har stått på år etter år og på denne måten nå få noen nye impulser:

*Pårørende: Jeg har sett på dem. Jeg synes de er fine. Jeg synes de får fram at man må tenke på hvordan man skal ordlegge seg. Det er ikke alltid like lett, vi kjenner personen før, nå er det ikke vi to på sammen måte som før. Da må jeg snakke på en annen måte. Det er ikke like lett. Da er det veldig fint å bli minnet på. Se mange ganger og på nytt. Det er ikke meg det er noe galt med, husker jeg da, det er sykdommen. Det er så godt for oss å få denne påminnelsen. Jeg har hatt dette i mange år. Likevel må vi hele tiden påminnes. For du skal vinkle det positivt og forsøke å si det rette. Det er noe vi kan lære, men ikke bare en gang, men mange ganger. Fordi vi kjenner personene som de var. Da må vi minnes på å lære.*

#### **4.9 Videoene kan være nyttige for mange**

Flere pekte på at mange, også helsepersonell, kan ha noe å lære av videoene, spesielt når det gjelder å kommunisere på riktig måte i krevende situasjoner.

*Pårørende: Det er veldig fint å få ting forklart på flere måter for de som ikke er så involvert. Noen lærer selv etter som de involverer seg, andre lærer ikke så mye selv om de er involvert, da er det fint å få tydelige eksempler som kan være vekkere for dem og gjøre at de tar til seg kunnskap.*

*Når min mor roter med tiden, hun har sovet og så tror hun det er morgen. Hvordan skal jeg få sagt til henne at det ikke er en ny dag? Det er da kommunikasjonen er viktig. Jeg lærte faktisk noe nytt med disse videoene.*

#### **4.10 Nyttig å få informasjon på ulike måter**

*Ansatt: Det å få informasjon på forskjellige måter er veldig fint. For noen vil det være demotiverende å måtte lest alt, det er ikke så kjempe mye her, men for noen pårørende blir det veldig mye, da kan det bli demotiverende. At det kan være fint å se det og også få det forklart i etterkant etter at de har sett det, det er et veldig godt grep.*

#### **4.11 Ulike informasjonstyper: basisinformasjon og utdypende informasjon**

Alle deltakere gav uttrykk for at de synes inndelingen i basisinformasjon og utdypende informasjon fungerer bra. Det er fint å få det grunnleggende først og så kunne fordype seg etterpå for de som vil det og greier det. Da har man litt bedre tid, og man kan fordype seg. Flere var ikke klar over at all informasjon er nyskrevet for denne appen, også den utdypende informasjonen.

*Pårørende: I fordypningen kom det mer inn i de konkrete situasjonene. Det synes jeg var veldig bra. Du får ikke plass til mer i den generelle informasjonen, det blir alt for mye, det generelle er bra, men så kunne vi bare trykke på en link så ble det mer konkret liksom. Det var veldig bra. Praktisk rettet, det var det aller beste, det var praktisk rettet kunnskap som jeg kunne stole på og som jeg har brukt, vi har brukt det hjemme.*

*Demenskoordinator: Du kan velge om du vil fordype deg, det er fint for pårørende er på ulike steder. Slik at man har mulighet til å gå videre til neste steg hvis man kjenner at det passer å gjøre. Pårørende er veldig forskjellige, noen strever på noen områder, andre på andre, for noen er dette et helt nytt stoff, mange må lære å forstå slik at de får til å hjelpe sin pårørende bedre, det ser vi, ikke alle er like vant til å lære og de lærer på så mange ulike måter.*

Det var også flere som synes det var flott med informasjon rettet mot barn, men at man må være forsiktig med å begrense appen slik at et barn eller en ungdom ikke får tilgang til annet enn det som er beregnet på barn:

Ansatt: Det blir ikke riktig dersom man snevrer tilgangen slik at barn eller ungdommer bare får tilgang til «barne-tilpasset» informasjon. Det må være slik at også barn/unge skal kunne velge hva slags type informasjon man ønsker, dvs både barnetilpasset, basisinformasjon og utdypende informasjon.

## 4.12 Lokal informasjon fra kommunene

Det var enighet om at det er nyttig med lokal informasjon. Foreløpig er det lagt inn relativt lite informasjon, så det kan gjerne bli mer. Det er ikke noe problem at samme informasjon kommer flere steder, dvs f eks på kommunens nettsider og på appen og andre steder.

Ansatt: Det er viktig at når man bruker appen og leter etter lokal informasjon så kommer man rett på informasjonen, og unngår å måtte gå innom kommunens nettsider og så måtte klikke seg gjennom flere steder før man kommer fram til det man er interessert i.

## 4.13 Quiz

Denne funksjonen falt ikke i smak i særlig grad, i alle fall ikke i den formen den har nå. Man burde i det minste få vite hva som var riktig svar, f eks med en «grønn hake» slik man ofte ser brukt i andre sammenhenger. Noen synes slike spørsmål passer best for de yngste, spesielt barn kan tenkes å like dette, selv om noen også tvilte på det.

Pårørende: Det falt ikke helt i smak hos meg. Det orker jeg ikke å bruke tiden på. Slik spørsmål oppfatter jeg at er for gøy. Og det liksom ikke så mye for gøy dette her. Det passer seg ikke helt. Jeg stussa litt når jeg kom til dem. Er dette for unger eller hva er det tenkt. Trodde det kanskje var for unger for å fenge dem. Jeg synes ikke noe om det. Jeg synes det var litt rart. Det er ikke et tema der jeg vil ha slike spørsmål. For oss er det så alvorlig nå at jeg tenker at den quizen ble helt langt på siden.

## 4.14 «Husk dette»-oppsummeringene

Alle som uttalte seg om Husk dette-oppsummeringene syntes disse fungerte bra, var passe lange og fungerte bra. Man fikk fram hva som var viktigst.

## 4.15 Mer innhold: behov og ønsker

Det ble gitt uttrykk for ønske<sup>5</sup> om å legge til appens med flere andre temaer:

- Økonomi og skatt
- Jus, verge, vergemål etc
- GPS, nye teknologier
- Forebyggende arbeid og perspektiver
- Mer om smerte og skjulte «vondter» - hvordan håndtere det, ofte vet man ikke hvor det gjør vondt

## 4.16 Andre nyttige bruksområder

Det er mange ulike kilder til kunnskap for pårørende til personer med demens, deriblant informasjon på nettet. Pårørende la vekt på at kunnskapen i appen ble oppfattet som sikker og trygg kunnskapskilde som de kunne stole på. Det at kunnskapen ble formidlet på en oversiktlig og enkel måte ble også framhevet som positivt og som noe som skilte denne formidlingen fra andre de hadde erfaring med.

---

<sup>5</sup> Informasjon fra prosjektleder: Når det gjelder økonomi, skatt og jus er dette helt sentrale tema som nå blir innarbeidet i neste versjon – det har vært planen hele tiden. Også de andre temaene nevnt ovenfor vil bli behandlet i neste versjon.

Det at stoffet blir formidlet på flere ulike måter kan være særlig nyttig for de som skal lære noe om dette for første gang. De ulike formidlingsmåtene kan samlet gi bedre forståelse og innsikt, enn dersom stoffet bare ble formidlet på en måte.

Flere ansatte framhevet betydningen av denne type tjenester både til pårørende til personer som nettopp hadde fått en demensdiagnose og til pårørende som hadde lang erfaring med et familiemedlem med en demenslidelse. Appen kan være en god hjelp i starten fordi den pårørende får lett tilgang til kunnskap og kunnskap som de føler de kan stole på. De vil gjennom appen også få kunnskap om hvordan lidelsen kan utvikle seg og dermed mulighet for planlegging for framtiden. For dem som har lang erfaring vil appen representere nyttige påminnelser.

#### 4.17 Utvikling

I løpet av prosjektet ble appen videreutviklet i henhold til det som kom frem som ønsker og behov fra de første fokusgruppeintervjuer tidlig i prosjektfasen. I tillegg hadde vi et løp med utarbeiding av innhold som skulle formidles gjennom appen. Endringene i appen samt innholdsproduksjon ble så evaluert i siste prosjektfase. Det er denne evalueringen rapporten handler om.

## 5 Anbefalinger

Ut fra ovennevnte funn fra utprøving og fra fokusgruppene, anbefaler vi de følgende forbedringene som gjelder appen.

- App: utbedring av feil med innlogging
- Web: utbedring av feil i forbindelse med sletting av slides
- Backend: umiddelbar utsendelse av introduksjonsmail
- App/web: norsk grensesnitt
- App: revurdering av overordnet organisering av leksjoner. Om det holdes fast ved e-post-strukturen, bør det i det minste vurderes ny navngivning, som f.eks. *Uåpnet* i stedet for *Inbox*, og *Arkivér* i stedet for *Checkout*, osv.
- Web/app: synkronisering mellom web og app, slik at det som er publisert på web også kommer opp under *Sendt* eller *Draft* på mobil. Da blir det enklere å teste leksjoner på web og mobile enheter.
- Web: caching av nettleserens inputfelt for mer effektiv innlegging av tekst
- Web: legge til søk for innhold, som er nyttig for store mengder med leksjoner
- App: innebygd høykvalitets-tekst-til-tale-syntese for effektiv opplesing av tekst, om mulig med spesifisering av uttale av enkelte særord
- App: mulighet for rangering av leksjoner (stjerner?) og tilbakemeldinger i form av tekst.
- App: forbedret brukeropplevelse ved søk. Det bør vurderes å innføre brukerprofiler som styrer aspekter som skriftstørrelse, opplesing alltid på/av, pårørenderolle, lokal tilhørighet, m.fl.
- App/web: flere mulige bokstaver for tittelen; 30 tegn er ofte for kort
- App/web: ha quiz som en medietype på linje med video, bilde osv.

- App/web: automatisk avmerking av medietyper i henhold til innholdselementene i en gitt leksjon
- App/web: innføre et felt som sier noe om hvor lang tid en bruker i gjennomsnitt kommer til å bruke for å gå gjennom en leksjon
- App/web: vise slide-nummer i *progress bar* for lettere å holde styr på hvilken slide man holder på med under utforming av leksjoner
- Backend: API for effektiv import av leksjoner uten den manuelle arbeidsbyrden
- Web: mulighet for publisering av flere leksjoner på en gang
- Web: ha en *Publish*-knapp rett i *Drafts*-oversikten
- Web: mulighet for å kunne bestemme leksjonenes rekkefølge i *Inbox*
- Web: *enabled* bør være avkrysset som default for nye brukere
- App/web: generelle forbedringer hva gjelder etiketter. Vi nevner i fleng:
  - det er mulig å krysse av *pårørende* uten underkategori
  - det er mulig å krysse av *barn* uten å krysse av *pårørende*
  - det bør vurderes å flytte *Kompleksitet* til *About what*, evt. fjerne denne inndelingen helt
  - avkryssing av + og - i grensesnittet følger ikke konvensjonene for avkryssing av underkategorier

## 5.1 Andre konklusjoner

Andre anbefalinger gjelder innholdsproduksjon og gjennomføring av brukerundersøkelsen.

- Illustrasjonsbilder lager luft mellom større tekstblokker ved lengre leksjoner og påvirker brukernes inntrykk av leksjonens varighet i positiv retning.
- Videoer er meget godt egnet for å illustrere poenger
- Som forfatter kan det vurderes nevnt at man ikke har kontroll over ekstern informasjon som nettsider.
- Stoffet må ikke bli for teoretisk i en mobil læringssammenheng. Man bør heller fokusere på å gi praktiske råd.
- *Kom i gang*-leksjoner blir godt mottatt og hjelper brukeren med kognitive utfordringer og uvant interaksjon.
- Inndelingen med basisinformasjon og fordypende informasjon fungerer tilfredsstillende i en mobil læringssituasjon.
- *Husk dette*-oppsummeringer på slutten av en leksjon blir godt mottatt i en mobil læringssituasjon.
- I en mobil læringsarena for pårørende for personer med demens er det ikke hensiktsmessig med quizer, bortsett fra enkelte leksjoner som er spesielt tilrettelagt for barn.