

Sundhedsstyrelsen

**Evaluering af webportal udviklet
under satspuljen ”Sundhedsplejen
og anden tidlig tværfaglig indsats”**

Afrapportering

Marts 2009

KOLOFON

Evalueringen af webportalen, som Sundhedsstyrelsen har udviklet under satspuljen ”Sundhedsplejen og anden tidlig tværfaglig indsats”, er gennemført af NIRAS Konsulenterne i perioden november 2008 til marts 2009.

Gengivelse med tydelig kildehenvisning er tilladt.

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	INDLEDNING	1
2.	METODE.....	3
2.1	Opstartsmøde og indledende interview med Sundhedsstyrelsen	4
2.2	Desk research	4
2.3	Fokusgruppeinterview med UFC-konsulenter	5
2.4	Kvalitative telefoninterview med udvalgte projektledere	6
2.5	Spørgeskemaundersøgelse.....	7
2.6	Tilrettelæggelse og gennemførelse af casestudier	9
3.	BAG OM PROJEKTERNE OG DERES ORGANISERING	11
3.1	Projektstørrelser og webportalens belastning.....	11
3.2	Intern arbejdsfordeling og anvendelse af webportalen.....	13
4.	WEBPORTALEN BLIVER TIL – IDÉER OG FORVENTNINGER.....	16
4.1	Forventninger til webportalen	18
4.2	Webportalens tekniske setup	18
5.	WEBPORTALENS MÅLGRUPPE	20
5.1	Målgruppens baggrundsdata.....	20
5.2	It-kompetencer og betydningen for anvendelse af webportalen	21
6.	ANVENDELSESKRAV – RIMELIGHED OG KONSEKVENSS.....	25
7.	BRUGERVENLIGHED OG SUPPORT.....	28
7.1	Tekniske, håndteringsmæssige ændringer.....	31
8.	ANVENDELIGHED OG UDBYTTE.....	34
8.1	Intern dokumentation	35
8.2	Nyheder og erfaringsudveksling	37
8.3	Aktivtskema og afrapportering.....	40
8.4	Samlet udbytte af brugen af webportal.....	43
9.	KONKLUSION OG ANBEFALINGER.....	46
9.1	It-kompetenceaspektet.....	47
9.2	Erfaringsudveksling og videndeling.....	48
9.3	Logbogen.....	50

9.4	Dokumentation, afrapportering og evaluering	50
9.5	Krav, motivation og incitamenter	51
9.6	Introduktion/lancering	52
9.7	Hotline og support	52
9.8	Tekniske forhold.....	53

1. INDLEDNING

NIRAS Konsulenterne indgik i november 2008 en aftale med Sundhedsstyrelsen om evaluering af en webportal, som blev udviklet i forbindelse med gennemførelsen af projekter under tre temaer i satspuljen ”Sundhedsplejen og anden tidlig tværfaglig indsats”. Temaerne var 1) de socialt svageste gravide og spædbørns-mødre, 2) de socialt udsatte fædre og 3) sundhedshuse med fokus på etniske minoriteter.

Der blev givet midler til i alt 25 projekter fordelt på 20 kommuner.

I forbindelse med gennemførelsen af projekterne blev der udviklet en webportal, hvortil projektledere og projektmedarbejdere havde adgang. Portalen blev anvendt både til intern projektstyring og kommunikation og til ekstern videndeling mellem projekterne og repræsentanter for Sundhedsstyrelsen og Udviklings- og Formidlingscenter for Børn og Unge (UFC)¹. I stedet for den traditionelle afrapportering skulle der således ske en dokumentation af projekternes resultater, erfaringer og fremdrift via webportalen.

Nærværende evaluering skal ikke vurdere projekternes anvendelse af portalen – i betydningen, om de har gjort det, de skulle, eller om de har gjort noget andet. Den skal udelukkende belyse projekternes oplevede nytte og relevans ved anvendelsen af den pågældende webportal og i udstrakt grad benytte disse svar til en vurdering af, hvorvidt anvendelse af webportal til projektstyring og videndeling fremadrettet kan anbefales og i bekræftende fald i hvilken form.

NIRAS Konsulenterne har til afdækningen af projekternes, Sundhedsstyrelsens og UFC’s erfaringer med portalen benyttet en række forskellige dataindsamlingsmetoder, som er beskrevet i detaljer i kapitel 2, Metode.

I kapitel 3 beskrives baggrunden for iværksættelse af webportalen samt de projekter, som var en del af forsøget, mens kapitel 4 beskriver forventninger til webportalen. Kapitel 5 beskriver de brugere, som potentielt kunne benytte webportalen, og dermed de brugere, som vil være målgruppen i fremtidig anvendelse.

¹ UFC blev i forbindelse med strukturreformen lagt ind under Styrelsen for Social Service, som på daværende tidspunkt var under Socialministeriet, nu Velfærdsministeriet.

se af lignende systemer. Kapitel 6 vurderer, hvorvidt krav til brug er en hensigtsmæssig fremgangsmåde. Kapitel 7 og 8 behandler henholdsvis portalens brugervenlighed og den support, man fik i brugen, og webportalens anvendelighed, relevans og nytte. Til slut opsummeres og konkluderes i kapitel 9, hvor der også gives anbefalinger til eventuel fremtidig satsning på brug af webportaler i forbindelse med gennemførelse af satspuljeprojekter og lignende udviklingsarbejde.

2. METODE

I forbindelse med evalueringen af webportalen er der anvendt både kvantitative og kvalitative datakilder. Det har således fra starten været NIRAS Konsulenternes vurdering, at en grundig vurdering af perspektiverne i brugen af webportaler kræver dels statistiske data, dels muligheden for at kvalificere og nuancere både oplægget til og resultaterne herfra via kvalitative indsamlingsmetoder.

Nedenstående tabel angiver tidsplanen for de aktiviteter, der er blevet gennemført i forbindelse med evalueringen. De beskrives hver især nærmere i de følgende underafsnit.

Tabel 1: Detaljeret tidsplan over de gennemførte aktiviteter

Dato	Aktivitet
28. november 2008	Opstartsmøde med Sundhedsstyrelsen
29. november – 11. december 2008	Desk research, inkl. indhentning af kontaktoplysninger på projektledere og -medarbejdere
12. december 2008	Interview med UFC-konsulenter
22. december 2008 – 6. januar 2009	Kvalitative telefoninterview med tre udvalgte projektledere
9. januar 2009	Statusmøde med Sundhedsstyrelsen, herunder drøftelse af spørgeskræmmer til spørgeskemaundersøgelsen og casestudier
15. januar – 2. februar 2009	Spørgeskemaundersøgelse blandt projektledere og -medarbejdere
27. februar – 6. marts 2009	Afvikling af fire casestudier
13. marts 2009	Fremsendelse udkast til analyse og afrapportering
30. marts 2009	Endelig godkendelse af analyse og afrapportering

2.1 **Opstartsmøde og indledende interview med Sundhedsstyrelsen**

Opstartsmødet gav NIRAS Konsulenterne indsigt i Sundhedsstyrelsens oplevelse af baggrunden for og erfaringerne med webportalen.

Mødet varede 1½ time og berørte følgende emner:

- Baggrunden for etablering af webportal, herunder brugerdrevet idéfase
- Midtvejsevalueringens resultater og beslutningen om at fortsætte forsøget med webportalen gennem hele satspuljeperioden
- Webportalen som ramme for netværk og erfaringsudveksling
- Muligheder og udfordringer ved webportalen, herunder it-kompetencer hos målgruppen
- Faktuelle baggrundsoplysninger om webportalen – ansvarsfordeling mellem Sundhedsstyrelsen og UFC-konsulenterne, hosting mv.

2.2 **Desk research**

For at forstå konteksten for arbejdet med webportalen og de indledende erfaringer hermed blev der igangsat en grundig desk research efter opstartsmødet med Sundhedsstyrelsen.

Desk researchen inkluderede:

- Gennemlæsning af UFC-konsulenternes ”Evaluering af webportalen for Sundhedsstyrelsens projekter under satspuljen for sundhedsplejen og anden tværfaglig indsats” fra efteråret 2006.²
- Gennemlæsning af UFC-konsulenternes afsluttende tværgående projekt-evaluering samt de faglige artikler udarbejdet af projekterne selv.
- Gennemgang af webportalen, herunder registrering af aktivitet og indlæg møntet på erfaringsudveksling.
- Systematisering af projekterne med hensyn til fordeling på tema og bevillingsstørrelse.

² Da nærværende evaluering i væsentlig grad har et fremadrettet sigte ift. at konkludere på perspektiverne for fremtidig anvendelse af webportalløsninger i satspuljer, har denne evaluering blot udgjort baggrundsviden.

Herudover tog NIRAS Konsulenterne kontakt til samtlige projektledere med henblik på at indsamle kontaktoplysninger, herunder navn og e-mailadresse, på de projektdeltagere, der havde været tilknyttet projektet i perioden med webportalen – uanset om de havde været aktive brugere af webportalen eller ej. Disse informationer var nødvendige for gennemførelsen af spørgeskemaundersøgelsen. Det viste sig i forbindelse med indsamlingen, at en række projektledere og medarbejdere havde skiftet til en stilling uden for kommunen eller projektet³, hvorfor det ikke var muligt at indhente oplysninger på samtlige af de daværende projektdeltagere. I alt blev der indhentet kontaktoplysninger på 92 personer, mens det samlede antal udleverede login til webportalen var 183.

I forbindelse med indsamlingen af kontaktoplysningerne blev projektlederne samtidig bedt om at kort at angive, i hvilket omfang de havde anvendt webportalen. Denne viden er senere indgået som grundlag for udvælgelse af projekter til telefoninterview og casestudier.

2.3 **Fokusgruppeinterview med UFC-konsulenter**

Med afsæt i den indledende samtale med Sundhedsstyrelsen og den gennemførte desk research blev der holdt et mindre fokusgruppeinterview med Holger Jacobsen og Gitte Bossi-Andresen fra UFC, i dag Servicestyrelsen. Holger var kontaktperson for mødreprojekterne, mens Gitte var kontaktperson for fædreprojekterne og sundhedshusene.

Der var på forhånd udarbejdet en semi-struktureret interviewguide, der dels sikrede en vis struktur i samtalerne, dels gav mulighed for at inddrage de aspekter og perspektiver, som UFC-konsulenterne selv havde hæftet sig ved.

Interviewet varede to timer og berørte primært følgende emner:

- Idéen til webportalen og baggrunden for oprettelsen
- Form og indhold i præsentationen af webportalen for brugerne
- Udvikling og drift af webportalen med fokus på UFC-konsulenternes rolle i forhold til bl.a. Sundhedsstyrelsen
- UFC-konsulenternes egne forventninger til webportalen som henholdsvis dokumentationsredskab og forum for erfaringsudveksling, herunder arbejdet med at fastholde fokus hos projekterne og betydningen af lanceringen under strukturreformen

³ Flere steder oplyser projekterne, at Strukturreformen har påvirket bemanningen af projekterne.

- Form og anvendelighed af webportalens funktionaliteter, herunder aktivskemaets status som erstatning for en traditionel afrapportering og omfanget af erfaringsudveksling
- UFC-konsulenternes anbefalinger til fremtidigt arbejde med webportaler i satspuljeprojekter

2.4 **Kvalitative telefoninterview med udvalgte projektledere**

Gennemførelsen af de kvalitative telefoninterview med projektledere tjente to formål. For det første gav de mulighed for at afprøve, i hvilken udstrækning de udfordringer og styrker, samtalerne berørte, var udtømmende for udarbejdelsen af dækkende svarkategorier til spørgeskemaundersøgelse. For det andet ville informationen herfra kunne supplere de øvrige kvalitative data fra casestudierne i belysningen af de kvantitative data fra spørgeskemaundersøgelsen.

Samtalerne kunne således i lighed med de andre forudgående arbejder kvalificere spørgeramme og derved informationsværdien i undersøgelsen, ligesom de udbyggede videngrundlaget for den samlede analyse.

Med henblik på at få belyst både positive og negative sider ved anvendeligheden og de respektive funktionaliteter blev der taget kontakt til både aktive og mere passive brugere af webportalen. Brugernes aktivitetsniveau blev primært identificeret på baggrund af optællinger af deres aktivitet på webportalen og deres egne indledende tilbagemeldinger. Disse blev efterfølgende sammenholdt med viden fra Sundhedsstyrelsen og UFC-konsulenterne om, hvilke projekter der især havde anvendt webportalen.

På den baggrund blev i tilfældig nævnt rækkefølge gennemført interview med følgende projekter:

- ”Tværsektoriel indsats over for de socialt svageste gravide og spædbørns-mødre” (Jammerbugt)
- ”Indsats over for familier/fædre med særlige behov i graviditet og de første år derefter – Fædremodul” (Roskilde)
- ”Legecafé – et tilbud til udsatte mødre” (Frederiksberg)

Alle telefoninterview baserede sig på den samme semi-strukturerede interviewguide. Fokuspunkterne i samtalerne var udvalgt under hensyntagen til de emner, der dels havde optaget Sundhedsstyrelsen og UFC-konsulenterne, dels var fundet interessante som følge af desk researchen, herunder især gennemgangen af

webportalen og midtvejsevalueringen. På denne baggrund var samtalerne struktureret omkring følgende temaer:

- Rollefordeling på projektet i forhold til webportalen
- Anvendelse af webportalen, herunder it-kompetencer samt styrker, udfordringer og/eller mangler ved de tilgængelige funktionaliteter
- Holdning og forventninger til webportalen
- Introduktionen og vejledningen til webportalen
- Bemærkninger til fremtidig brug af webportal i forbindelse med satspulje-projekter, herunder hvorvidt det anbefales eller ej.

2.5 Spørgeskemaundersøgelse

Spørgeskemaundersøgelsen er gennemført som en elektronisk survey. Respondenterne har således i første omgang modtaget en e-mail med opfordring til at deltage i undersøgelsen, herunder beskrivelse af baggrunden for henvendelsen samt link og login til spørgeskemaet.

Opfordringen til at deltage er sendt til i alt 92 personer – medarbejdere såvel som ledere. Oplysningerne herpå baserer sig på tilbagemeldingerne indledningsvist fra projektlederne.

Den anvendte spørgeramme baserede sig primært på lukkede svarkategorier af hensyn til databehandlingen og gennemførelsestiden for respondenterne. Der var dog også indlagt åbne spørgsmålsformuleringer, hvor respondenterne selv kunne angive uddybninger til deres besvarelser eller give fremadrettede forslag.

NIRAS Konsulenterne udarbejdede det første forslag til spørgerammen med afsæt i samtlige indledende forarbejder. Forslaget blev fremsendt til kommentering hos Sundhedsstyrelsen den 4. januar 2009 og efterfølgende diskuteret i fællesskab på statusmødet den 9. januar 2009. Herefter havde NIRAS Konsulenterne ansvaret for at tilrette spørgerammen, der blev endeligt godkendt af opdragsgiver den 15. januar 2009.

Med et ønske om kendskab til mulige begrundelser for ikke at have anvendt webportalen blev spørgerammen udarbejdet med afsæt både i fælles og særskilte spørgsmål alt efter, om man havde anvendt webportalen eller ej. Spørgeskemaet blev således indledt og afsluttet med en række fælles spørgsmål, herunder baggrundsspørgsmål, mens en række spørgsmål i midten udelukkende blev givet til respondenter, som havde anvendt portalen. Dem, der angav ikke at have benyttet

webportalen, blev derfor spurgt til årsagerne til dette, mens de reelle brugere blev stillet indgående spørgsmål til arbejdet med webportalen. Sidstnævnte del berører temaerne:

- Forventninger til brugen af webportalen
- Vigtighed af og tilfredshed med webportalens funktionaliteter samt hyppighed af brugen af de enkelte funktionaliteter
- Aktivskemaet som erstatning for en traditionel statusrapport
- Det organisatoriske setup hos projekterne selv, herunder tid til at anvende webportalen og adgang til de fornødne it-faciliteter
- Kravene til anvendelse
- Introduktion, support og brugervenlighed
- Udbyttet af at bruge webportalen med fokus på logbog, aktivskema og erfaringsudveksling
- Fremadrettede anbefalinger med fokus på dels, hvad projekterne selv kan gøre for at optimere udbyttet, dels hvad Sundhedsstyrelsen kan gøre

Som det fremgår af tidsplanen i Tabel 1, blev spørgeskemaundersøgelsen afviklet i perioden 15. januar til 2. februar 2009. Oprindeligt var svarfristen sat til fredag den 30. januar. Der blev imidlertid udsendt både en påmindelse og en rykker i løbet af processen. En påmindelse blev udsendt den 26. januar og gav den 30. januar som sidste svarfrist. Den 29. januar blev der imidlertid udsendt en rykker, hvor de resterende respondenter endnu engang blev opfordret til at deltage. Denne gang blev svarfristen rykket til den endelige dato, 2. februar.

Ved svarfristens udløb havde 51 ud af 92 respondenter gennemført undersøgelsen⁴. Dette gav en samlet svarprocent på 55 %, hvilket vurderes at være meget acceptabelt i lyset af, at undersøgelsen kun foregik elektronisk, og at det er mere end et år siden, forsøget med webportalen blev afsluttet.

Ud af de 51 besvarelser fordeler 19 sig reelt på ”ikke-brugere” og 32 på ”aktive brugere”. Alle ses dog at være en del af målgruppen for brugen af webportaler

⁴ Til sammenligning baseres konklusionerne i UFCs, ”Evaluering af webportalen for Sundhedsstyrelsens projekter under satspuljen for sundhedsplejen og anden tværfaglig indsats” på i alt 33 besvarelser.

generelt, hvorfor resultaterne af førstnævnte er inddraget i rapportens beskrivelse af målgruppen.

2.6 **Tilrettelæggelse og gennemførelse af casestudier**

Udvælgelsen af de fire projekter, der blev udvalgt til et besøgsinterview med uddybende samtaler om webportalens forskellige funktionaliteter, skete efter afslutningen af spørgeskemaundersøgelsen.

For det første blev besøgsfeltet indsnævret til kun at omfatte de projekter, der havde besvaret spørgeskemaet. Det synes således kun relevant at spørge uddybende til besvarelsener hos dem, der havde været med til at tegne billedet. Herudover blev det valgt ikke at inddrage de projekter, som var blevet brugt i forbindelse med de indledende telefoninterview.

Den endelige udvælgelse blandt de potentielle projekter baserede sig på en afvejning af dels deres aktivitet på webportalen, dels hvorvidt deres besvarelser gav anledning til at forvente, at de havde holdninger og viden, som yderligere kunne kvalificere og uddybe de tendenser, der tegnede sig med spørgeskemaundersøgelsens resultater.

Endelig var der et ønske om at sikre en vis geografisk spredning og ligeledes om at inddrage et sundhedshus. Herved ville der opnås et bredere indblik i, hvordan det har været at arbejde med webportalen – og ikke kun i fædre- eller mødreprojekterne. På den baggrund blev følgende projekter udvalgt:

- ”Knytte bånd – en god start på livet” (Odder)
- ”Når bånd knyttes – i familien” (Fredericia)
- ”Mama Nova” (Høje-Taastrup)
- ”Sundhedshuse for alle – en indsats for socialt udsatte småbørnsfamilier med danske eller anden etnisk baggrund” (Århus)

Der blev taget kontakt til projektlederne, som alle indvilgede i at deltage og i at invitere de resterende projektdeltagere. Casestudierne blev hver især gennemført som fokusgrupper a 1½-2 timers varighed og involverede såvel projektledere som projektmedarbejdere. I lyset af, at det ikke var lederens varetagelse af projektet eller håndtering af webportalen, der skulle vurderes, ansås det for evalueringsfagligt fuldt forsvarligt at inddrage begge grupper i samme fokusgruppe.

Til brug for casebesøgene blev der både udarbejdet en semi-struktureret interviewguide og 10 plancher i A3-størrelse. Plancherne viste hver et skærmbillede

og tilknyttet funktion fra webportalen. Disse plancher blev udarbejdet for at styrke deltagernes hukommelse, således at de ikke uhjulpet blev bedt om at forholde sig mere konkret til funktionaliteter og opbygning på webportalen, som de ikke havde anvendt i et år. Det er NIRAS Konsulenternes vurdering, at disse plancher var et værdifuldt hjælperedskab, der styrkede indholdet i interviewene væsentligt.

Interviewguiden til casebesøgene blev struktureret omkring plancherne. Herved blev der skabt en naturlig sammenhæng og flow i samtalerne. De tilknyttede spørgsmål baserede sig på de resultater, der udsprang af spørgeskemaundersøgelsen og de indledende interview. Caseinterviewene centrerede sig om emnerne:

- Rutiner i forbindelse med anvendelsen af webportalen, herunder tilgængelighed til it-faciliteter og internet
- Manglende funktioner på webportalen, herunder problemer med redigering, sletning og udprint af egne beskrivelser
- Webportalens overskuelighed og deltagernes forståelse for opdelingen og sondringen mellem funktionaliteterne
- Præsentation af og hjælpemidler til en webportal, herunder UFC-konsulenternes betydning og ønsket om en håndbog/eksempelbeskrivelser
- Identificering af særligt kritiske formuleringer og forståelsesrammer på webportalen
- Fremadrettede forslag til brug af webportal som dokumentations- og videndelingsredskab, herunder realistiske ambitionsniveauer og anvendelseskrav

3. **BAG OM PROJEKTERNE OG DERES ORGANISERING**

3.1 **Projektstørrelser og webportalens belastning**

Under puljen ”Sundhedsplejen og anden tidlig tværfaglig indsats” blev 25 ansøgninger på projekter i 20 kommuner imødekommet. Disse fordelte sig på tre temaer: ”De socialt svageste gravide og spædbørnsmødre”, ”De socialt udsatte fædre” og ”Sundhedshuse med fokus på etniske minoriteter”.

Projekterne fordelte sig på de tre temaer, som det fremgår af tabellen nedenfor.

Tablet 2: Projektdata

	De svageste gravide og spædbørnsmødre	De socialt udsatte fædre	Sundhedshuse med fokus på etniske minoriteter
Antal projekter	14	7	4
Største bevilling	1.000.000 kr.	1.200.000 kr.	1.700.000 kr.
Gennemsnitlig bevillingsstørrelse	578.571 kr.	481.429 kr.	1.030.000 kr.
Mindste bevilling	130.000 kr.	108.000 kr.	650.000 kr.

Der ses således først og fremmest en kraftig overvægt af projekter, hvor målgruppen var de svageste gravide og spædbørnsmødre. Bevillingerne inden for de tre temaer lå i gennemsnit på ca. 480.000 kr. blandt fædreprojekterne, 578.000 kr. blandt mødreprojekterne og 1 mio. kr. til sundhedshusene.

Tabellen viser samtidig, at der inden for temaerne er store forskelle på bevillingsstørrelsen. Det er vores påstand, at jo mindre et projekt er, des mindre vil der være brug for it-løsninger som en webportal til at støtte den interne organisering, kommunikation og opfølgning. Samtidig kan de mindre projekter også vise sig at være dem, der især har oplevet webportalen og de administrative funktioner som værende mere belastende end det er tilfældet for et projekt, som omfangsmæssigt fylder mere.

For at belyse om der vil være en sammenhæng hermed, er alle de aktive brugere blevet spurgt om, i hvilken grad de har oplevet, at webportalen blev en belastning i projektets daglige drift. Besvarelsene fremgår af Tabel 3.

Tabel 3: I hvilken grad vurderer du...

	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I alt
... at webportalen blev en belastning i projektets daglige drift? (n = 32)	31 %	28 %	34 %	6 %	100 %

Det viser sig, at 40 % af de aktive brugere enten i 'nogen grad' eller i 'høj grad' har haft oplevelsen af, at webportalen blev en belastning. Flertallet på 60 % synes derimod ikke, at dette har været tilfældet. Yderligere analyser viser en svag tendens til, at de mest negativt stemte i denne sammenhæng som forventet er de projektdeltagere, der har været tilknyttet de omfangsmæssigt mindste projekter.

Foruden forskelle i bevillingsstørrelse har det også varieret hvor mange medarbejdere, der har været tilknyttet de enkelte projekter, og hvor mange timer disse har været tildelt. Blandt de adspurgte respondenter angiver de fleste (69 %), at de højst har været fem medarbejdere tilknyttet projektet. Tabel 4 viser således, at 38 % af brugerne har været tilknyttet projekter med 2-3 medarbejdere, mens 31 % har været tilknyttet projekter med 4-5 medarbejdere.

Tabel 4: Hvor mange medarbejdere var I tilknyttet projektet?

	Procent
2-3 medarbejdere	38 %
4-5 medarbejdere	31 %
6-7 medarbejdere	12 %
8 eller flere medarbejdere	19 %
I alt (n=42)	100 %

Nærmere analyser viser, at medarbejderstaben ikke overraskende er størst blandt de projekter, der har modtaget de største bevillinger. I projekter, der har modtaget under 250.000 kr., har der således oftest været tilknyttet 2-3 medarbejdere, mens de største projekter med bevillinger på over 900.000 kr. oftest har haft otte eller flere medarbejdere tilknyttet.

Der ses derimod ingen signifikant sammenhæng mellem bevillingsstørrelse og antallet af timer om ugen, som medarbejderne havde i projektet. Generelt gælder det således i henhold til Tabel 5, at over halvdelen (55 %) kun havde mellem en

og fem timer i projektet om ugen, omkring hver tredje (36 %) havde 6-15 timer om ugen, og endelig var under hver tiende (9 %) tilknyttet projektet i mere end 16 timer om ugen.

Tabel 5: Hvor mange timer havde du om ugen i projektet?

	Procent
1- 5 timer	55 %
6-15 timer	36 %
16 eller flere timer	9 %
I alt (n=44)	100 %

(Spørgsmålet er stillet åbent. Kategoriseringen er derfor foretaget efterfølgende. Den sidste kategori dækker over hhv. 18, 20, 32 og 37 timer)

3.2

Intern arbejdsfordeling og anvendelse af webportalen

For at afdække, hvordan projekterne lokalt har organiseret arbejdet med at bruge webportalen, har vi dels spurgt samtlige respondenter, om de i projektet havde en intern arbejdsdeling i forhold til brugen af webportalen, dels om de selv har anvendt webportalen.

Som det fremgår af Tabel 6 nedenfor, fortæller godt en tredjedel (36 %) af respondenterne, at de i projektet havde en intern arbejdsdeling og en fjerdedel (26 %), at dette delvist var tilfældet. Endelig siger 38 %, at de ikke har haft en arbejdsdeling, der har bevirket, at en bestemt person havde det primære ansvar for at skrive og følge med på webportalen.

Tabel 6: Havde I en arbejdsdeling i projektet, således at en bestemt person havde det primære ansvar for at skrive og følge med på webportalen?

	Procent
Nej	38 %
Delvist	26 %
Ja	36 %
I alt (n=47)	100 %

Af Tabel 7 ses videre, at 37 %⁵ af den samlede respondentgruppe reelt slet ikke har anvendt portalen, mens dem, der har anvendt den, fordeler sig næsten lige- ligt mellem at have haft det primære ansvar for brugen og blot være almindelige brugere på lige fod med de øvrige projektdeltagere.

Tabel 7: Hvilke af nedenstående udsagn passer bedst på din rolle i projektet i forhold til webportalen?

	Procent
Jeg havde det primære ansvar for at skrive og følge med på webportalen	29 %
Jeg anvendte webportalen, men havde ikke noget særligt ansvar i forhold til de øvrige projektdeltagere	33 %
Jeg har ikke anvendt webportalen	37 %
I alt (n=51)	100 %

En af forudsætninger for at kunne anvende webportalen i projekterne er naturligvis, at projektdeltagerne både har oplevet at have tid, men også at have adgang til de nødvendige it-faciliteter.

I forhold til første del svarer næsten seks ud af ti (59 %), at de enten i 'nogen grad' eller i 'høj grad' vurderer, at de havde tilstrækkelig tid til at læse og skrive i webportalen. Kun 6 % svarer 'slet ikke'. For størstedelen af projektdeltagerne har den tidsmæssige faktor således ikke spillet en væsentlig faktor.

Tabel 8: I hvilken grad vurderer du...

	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I alt
... at du havde tilstrækkelig tid til at læse og skrive i webportalen (n = 32)	6 %	34 %	53 %	6 %	100 %
... at du havde tilstrækkelig adgang til de nødvendige it-faciliteter (n = 32)	0 %	16 %	31 %	53 %	100 %

Ikke desto mindre angiver flere i forbindelse med de kvalitative dataindsamlinger, at tiden reelt *har* spillet ind – især i forhold til, hvorvidt de oplevede, at der var tid til erfaringsudvekslingen. Tiden strakte sig oftest til kun at dække dokumentationsdelen, som var den de især blev holdt op på at anvende.

⁵ Disse 37 % svarer til de 19 respondenter, som det tidligere er henvist til ikke har anvendt webportalen.

”Vi skulle tage tiden fra noget andet – det gjorde vi ikke. Havde vi fået en time om ugen, så kunne vi tage det seriøst.” (projektdeleager)

”Overordnet er ideen med erfaringsudveksling god. Men det kræver så bare, at man har tid til det.” (projektleder)

Adgangen til de nødvendige it-faciliteter synes ikke at have været en hindring for anvendelsen lokalt i projekterne. I alt 84 % af brugerne fortæller således, at de i ’høj grad’ eller i ’nogen grad’ har haft adgang til it-faciliteter. Dette billede understøttes således også i hovedparten af de kvalitative samtaler. De kritiske røster går enkelte steder på, at det har været uhensigtsmæssigt at arbejde ”ude i marken” for så at skulle tilbage på et kontor for at kunne indberette på webportalen. En løsning herpå ses flere steder at være trådløst bredbånd og mulighed for internetopkobling de steder, hvor man reelt arbejder. I dag fortæller nogle af de interviewede, at dette er en mulighed for dem i dag, som de ikke havde dengang, de brugte webportalen.

4. **WEBPORTALEN BLIVER TIL – IDÉER OG FORVENTNINGER**

Hverken ved lanceringen af satspuljen, på ansøgningstidspunktet eller ved igangsættelsen af de bevilligede projekter var ideen om en webportal endnu født. Projekterne blev igangsat i januar 2006, mens webportalen først gik i drift i maj 2006.

UFC-konsulenterne fortæller, at ideen første gang opstod på opstartseminaret for ”fædreprojekterne”. Det var oplevelsen, at ca. halvdelen af projektdeltagerne inden for denne gruppe støttede idéen. Den primære idé blandt projektdeltagerne var på daværende tidspunkt, at webportalen skulle være et sted til *erfaringsudveksling* og give mulighed for at have et debatforum. Efterfølgende blev idéen taget op på en temadag for ”mødreprojekterne”. Her blev det yderligere diskuteret, hvilke funktioner en sådan webportal skulle indeholde ud fra et anvendelsesperspektiv snarere end ud fra en teknisk synsvinkel.

Både UFC-konsulenterne og Sundhedsstyrelsen støttede fra starten tanken om oprettelse af en webportal. Af hensyn til krav om tilsyn og afrapportering af projekternes resultater ville det imidlertid være givtigt at koble et dokumentationsredskab til webportalen. Herved sikrede man sig ikke kun muligheden for løbende opsamling af projekresultaterne, men også muligheden for at aflaste projekterne med den afsluttende statusrapport.

Herudover var der hos Sundhedsstyrelsen et stærkt ønske om at kunne tilbyde projekterne noget nyt og mere end det, de var vant til, og derved skabe grobund for en styrket videndeling og netværksskabelse på tværs af projekterne – et ønske, det blev muligt at opfylde i lyset af ubrugte midler fra satspuljen selv.

Projekterne skulle med webportalen gerne få fornemmelsen af at være en ”*del af noget større*” og i mere udbredt grad have adgang til hinandens erfaringer. Forhåbningen var således, at projekterne dels ville føle sig aflastet på den skriftlige formidlingsdel, dels ville anvende det vundne overskud på at være mere opsøgende i forhold til at skabe netværk med de andre projekter.

UFC-konsulenterne erkender selv at have haft endog meget store forventninger til anvendelsen af webportalen. Der lå således en forventning i forhold til dokumentationssiden om, at projektdeltagerne ville arbejde mere løbende hermed og ikke først vurdere og opsummere deres erfaringer i aktivskemaet ved afslutningen af projektet. Forventningen var altså, at når projektdeltagerne havde noget vigtigt på hjerte, skulle de skrive det ind i aktivskemaet løbende. Ideen var, at man skulle kunne følge en rød tråd og derved fastholde fokus i projekterne på den løbende evaluering og justering af arbejdsmetoder og -redskaber

Samtidig håbede man, at arbejdet med aktivskemaet ville sikre en højere grad af inddragelse af projektdeltagerne selv i afrapporteringen. Hvor mange statusrapporter normalt udarbejdes for projekterne af eksterne udviklingskonsulenter ansat i kommunen, ville aktivskemaet ideelt set sikre, at de beskrevne vurderinger af praksis og de anvendte metoder i stedet baserede sig på projektdeltagernes egne refleksioner. Herved ville den afsluttende tværgående evaluering ikke ske på baggrund af rapporter udarbejdet af konsulenter, som ikke selv havde *”haft fingrene nede i selve projektarbejdet.”*

Endelig forventede UFC-konsulenterne, at aktivskemaet og den løbende afrapportering ville være med til at kvalificere deres støtte til og indsigt i projekterne. De ville således kunne orientere sig om status og udvikling i projekterne forud for deres besøg hos dem.

Opsummerende var etableringen af webportalen drevet af forskellige ønsker og forventninger hos både projektdeltagerne, UCF-konsulenterne og Sundhedsstyrelsen. Tilsammen tegner der sig følgende årsager til oprettelsen af webportalen:

- **Et eksternt, horisontalt sigte**
Et værktøj, hvor man både kunne finde oplysninger om de andre beslægtede projekter, udveksle erfaringer, informere og debattere emner, som måtte dukke op
- **Et internt, horisontalt sigte**
Et værktøj, hvor projektdeltagerne kunne skrive logbog og notere projektdetaljer mv.
- **Et eksternt, vertikalt sigte**
Et værktøj, hvor projekterne kunne kommunikere med UFC-konsulenter og Sundhedsstyrelsens repræsentanter om projektrelaterede emner. Samtidig var der behov for information om de enkelte projekter til støtte for UFC-konsulenternes udarbejdelse af en tværgående evalueringsrapport.

De forskellige målsætninger med webportalen var således både temmelig forskellige og temmelig ambitiøse.

4.1 Forventninger til webportalen

I lyset af dette vil det være forventeligt, at projektdeltagernes egne forventninger til webportalen har været store. Som det fremgår af Tabel 9 havde halvdelen (50 %) af brugerne i tråd hermed overvejende positive forventninger. Næsten lige så mange, nemlig 44 %, fortæller dog, at de havde neutrale eller ingen forventninger til webportalen. Endelig angiver kun 6 % dog på forhånd at have haft en egentlig negativ forventning til webportalen.

Tabel 9: Hvordan vil du beskrive dine forventninger til webportalen, da du første gang blev introduceret for ideen?

	Procent
Jeg havde overvejende positive forventninger	50 %
Jeg var neutral / havde ikke nogen forventninger	47 %
Jeg havde overvejende negative forventninger	3 %
I alt (n=32)	100 %

Af de gennemførte telefoninterview og casestudier fremgår det generelt, at de fleste gik ind i projektet med en indstilling om at finde ud af, ”*hvad det var for noget*” uden at have gjort sig mange forestillinger og tanker om, hvad det ville medføre. Blandt de mest positivt stemte projektdeltagere henvises dog ofte til udsigten til, at der ikke skulle laves en traditionel slutrapport, snarere end muligheden for erfaringsudveksling som grundlag for den positive forventning.

4.2 Webportalens tekniske setup

Selve it-løsningen blev programmeret af UFC-konsulenternes bagland som en teknisk set lavpraktisk løsning baseret på eksisterende moduler til UFC’s websted. Udgangspunktet var at bruge noget af det eksisterende og bedst muligt tilpasse det til de identificerede behov. Der var således ikke afsat midler til et selvstændigt udviklingsforløb med kravspecifikation, crash-test, pilotafprøvning mv.

De enkelte projekter blev underlagt samme skabeloner og skemaer med kun uhyre begrænsede muligheder for at sætte sit præg på indholdssiden. En indledende test af webportalen blev fravalgt pga. tidspres i forhold til at få brugen af webportalen i gang. Selve ibrugtagningen udgjorde derfor i væsentlig grad selve testen af webportalen.

UFC-konsulenterne har drevet webportalen, formidlet og introduceret den samt givet respons på projektdeltagernes indlæg. De har således haft den daglige kontakt med projektdeltagerne både indholdsmæssigt og teknisk i forhold til webportalens anvendelse.

5. WEBPORTALENS MÅLGRUPPE

I dette kapitel beskrives webportalens målgruppe med angivelse af køn, alder, uddannelse og it-kompetencer. Beskrivelsen dækker både de respondenter, der har været aktive brugere af webportalen, og de, der reelt ikke har anvendt den. Alle ses således som del af hele målgruppen for webportalen, hvorfor det synes centralt at få belyst samtlige respondenteres baggrundsoplysninger.

5.1 Målgruppens baggrundsdata

Det fremgår af Tabel 10, at langt hovedparten af projektdeltagerne har været kvinder (98 %).

Tabel 10: Køn

	Procent
... mand?	2 %
... kvinde?	98 %
I alt (n=49)	100 %

Endvidere viser kodningen af respondenternes alder i Tabel 11, at målgruppen synes at have haft en forholdsvis høj alder med 38 år som yngste respondent. Samlet set har mere end halvdelen (56 %) været over 50 år.

Tabel 11: Alder

	Procent
38-45 år	13 %
46-50 år	31 %
51-55 år	33 %
56-60 år	19 %
61-65 år	4 %

(Spørgsmålet er stillet åbent. Kategoriseringen er derfor foretaget efterfølgende)

Endelig er hovedparten af projektdeltagerne uddannede sundhedsplejersker (82 %), 8 % er pædagoger og de resterende 10 %, som har angivet en anden uddannelsesmæssig baggrund, dækker over en cand.mag., lærer, psykolog og to socialrådgivere.

Tabel 12: Hvad er din uddannelse?

	Procent
Sundhedsplejerske	82 %
Jordemoder	0 %
Pædagog	8 %
Anden uddannelse	10 %
I alt (n=49)	100 %

5.2 **It-kompetencer og betydningen for anvendelse af webportalen**

Målgruppens it-kompetencer blev fra starten nævnt af såvel Sundhedsstyrelsen som UFC-konsulenterne som en mulig barriere i forhold til at opnå en bred anvendelse af webportalen. Disse forventninger blev baseret på målgruppens alderssammensætning og den uddannelsesmæssige baggrund som belyst ovenfor.

UFC-konsulenterne giver udtryk for måske at have haft for store forventninger til brugernes it-kompetencer og tekniske formåen i lyset af, hvordan deres oplevelse blev undervejs af behovet for støtte og vejledning. Det har derfor været diskuteret af UFC-konsulenterne og Sundhedsstyrelsen, om der kunne være behov for allerede ved projektansøgningstidspunktet at kræve, at der er bestemte it-kompetencer til stede i projektgruppen.

For at kunne vurdere, hvorvidt disse oplevelser dækker over en generel og reel problematik, er der blevet spurgt til 1) målgruppens generelle it-kompetencer, som de vurderes at være i dag, 2) hvorvidt manglende anvendelse af webportalen på tidspunktet skyldtes dårlige it-kompetencer og, 3) hvorvidt de aktive brugere oplevede at besidde de nødvendige it-kompetencer til at kunne anvende webportalen.

I relation til det første viser undersøgelsen, at målgruppen i dag i udpræget grad selv oplever at besidde generelle og nødvendige it-kompetencer. Både i forhold til brugen af Office-pakken, e-mail og internettet vurderer mindst 92 % af målgruppen, at deres it-kompetencer inden for disse områder er 'gode' eller 'meget gode', jf. Tabel 13.

Tabel 13: Hvordan vil du beskrive dine it-kompetencer inden for nedenstående områder?

	Meget dårlige	Dårlige	Gode	Meget gode	I alt
Tekstbehandlingskompetencer (Office-pakken, herunder Word og lign.) (n = 49)	2 %	6 %	69 %	22 %	100 %
E-mailkompetencer (n = 49)	2 %	0 %	63 %	35 %	100 %
Internetkompetencer (n = 49)	2 %	4 %	69 %	24 %	100 %

I forlængelse heraf viser Tabel 14 yderligere, at henholdsvis 96 % og 86 % af respondenterne dagligt anvender pc på jobbet eller derhjemme.

Tabel 14: Hvor ofte bruger du pc (computer) ...

	Aldrig	Et par gange i måneden eller mindre	Ugentligt	Dagligt	I alt
... på jobbet (n = 49)	0 %	2 %	2 %	96 %	100 %
... derhjemme (n = 49)	0 %	4 %	10 %	86 %	100 %

Disse resultater er således centrale, idet det netop er nutidens it-kompetencer og erfaringer, der skal bygges videre på i forhold til en beslutning om fremtidig anvendelse af en ny webportalløsning.

For at belyse, hvorvidt datidens it-kompetencer havde indvirkning på anvendelsen og brugen af den aktuelle webportal, er der også spurgt ind til, hvorvidt det dengang var oplevelsen, at deres it-kompetencer ikke slog til. Dette gælder både for gruppen af respondenter, der slet ikke har anvendt webportalen, og for de respondenter, som reelt har været brugere heraf.

Som henvist til i kapitel 2 og 3 var der reelt 19 respondenter, som ikke havde anvendt webportalen. Denne gruppe blev spurgt ind til årsagerne til dette, herunder hvorvidt manglende it-kompetencer var en af dem. Tabel 15 viser, at den primære årsag til, at de ikke havde brugt webportalen, var, at de ikke havde et login (47 %).

Tabel 15: Havde du login til webportalen?

	Procent
Ja	53 %
Nej	47 %
I alt (n=19)	100 %

Herudover fremgår det af Tabel 16, at kun hver femte (21 % ud af de 19 respondenter, der ikke har anvendt webportalen) er 'enig' eller 'meget enig' i, at den manglende brug skyldtes utilstrækkelige it-kompetencer.

Sammenlignet med de andre svarmuligheder fremstår manglende it-kompetencerne således langt fra som værende de mest centrale årsager til, at webportalen ikke er blevet anvendt. De mest vægtige årsager er derimod, at en anden havde ansvaret for at opdatere og tjekke webportalen, eller at der ikke var tid til at anvende webportalen i det daglige. I alt angiver henholdsvis 67 % og 73 % at være 'enig' eller 'meget enig' heri.

Tabel 16: Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om, hvorfor du ikke anvendte webportalen?

	Meget uenig	Uenig	Enig	Meget enig	I alt
Jeg havde ikke adgang til de nødvendige computerfaciliteter (n = 14)	29 %	50 %	14 %	7 %	100 %
Jeg havde ikke de nødvendige it-kompetencer (n = 14)	29 %	50 %	7 %	14 %	100 %
En anden i vores projekt havde ansvar for at opdatere og tjekke portalen (n = 15)	0 %	33 %	20 %	47 %	100 %
Jeg havde ikke tid i det daglige til at anvende portalen (n = 15)	0 %	27 %	13 %	60 %	100 %
Jeg oplevede for mange tekniske vanskeligheder og opgav derfor at bruge webportalen (n = 11)	0 %	73 %	18 %	9 %	100 %

De 32 respondenter i undersøgelsen, som faktisk har anvendt webportalen, er blevet bedt om at forholde sig til, i hvilken grad de oplevede at have de nødvendige it-kompetencer til at anvende webportalen.

Som det fremgår af Tabel 17 tilkendegiver ca. ni ud af ti (91 %), at dette i 'nogen grad' eller 'høj grad' har været tilfældet.

Tabel 17: I hvilken grad vurderer du...

	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I alt
... at du havde de nødvendige it-kompetencer til at anvende portalen (n = 32)	0 %	9 %	50 %	41 %	100 %

På trods af, at de kvalitative data indikerer, at projektdeltagerne i dag ville have følt det endnu mere naturligt at anvende it-løsninger i deres arbejde, vurderer brugerne selv, at deres it-kompetencer på daværende tidspunkt ikke var en hindring.

”Computere og logbøger er nu en del af vores hverdag. Vi synes, det var sværere dengang, end vi ville synes i dag.” (projektleder)

”Det er vigtigt med tid til at blive dus med det. Det er dog ikke så kompliceret, at ikke alle kunne blive dus med det.” (projektdeltager)

I forhold til ovenstående ses der således absolut ingen grund til at formode, at målgruppens it-kompetencer vil være en udfordring fremadrettet. Tværtimod vurderes målgruppen at være godt rustet til fortsat at arbejde med it-løsninger, herunder webportaler.

Forklaringen på forskellen mellem især deltagernes egne og UFC-konsulenternes oplevelse kan hænge sammen med, at UFC-konsulenterne primært kom i kontakt med de brugere, der havde brug for support og vejledning. De har i mindre grad haft kontakt i det daglige med de brugere, som selv kunne betjene webportalen. Samtidig kan de tekniske vanskeligheder ved webportalens første måneder have medført et større behov for at anvende dem som hotline, end brugerne it-kompetencer berettigede til.

6. ANVENDELSESKRAV – RIMELIGHED OG KONSEKVENNS

UFC-konsulenterne fortæller selv, at de i en vis udstrækning har haft en rolle som indpisker. De har bl.a. sendt e-mails ud med opfordringer til at bruge webportalen, afholdt konkurrencer og udlovet en flaske vin til den første, der svarede et af deres indlæg osv.

UFC-konsulenterne fortæller imidlertid samtidig, at de hele tiden har prøvet at gøre det på en lidt humoristisk måde. Det er derfor ikke deres oplevelse, at man sikrer udvikling ved at sende dekretter ud. Dette var heller ikke Sundhedsstyrelsens ønske. Aktiviteten skulle så vidt muligt komme fra projektdeltagerne selv.

Relevante spørgsmål er derfor både, om projekterne på trods af dette har oplevet UFC-konsulenternes krav som rimelige, og om mere faste rammer og krav til brugen af webportalen ville have virket befordrende for aktiviteten på webportalen.

Det fremgår af Tabel 18, at de projektdeltagere, som har anvendt webportalen, kun i yderst få tilfælde har vurderet, at kravene om anvendelse 'slet ikke' var rimelige. Det gælder kun 6 % af brugerne. Resten oplever, at anvendelseskravene fra UFC-konsulenternes side har været rimelige. Over halvdelen (56 %) angiver tilmed, at dette i 'høj grad' var tilfældet.

Tabel 18: I hvilken grad vurderer du at UFC-konsulenternes krav til anvendelsen af webportalen har været rimelige?

	Procent
Slet ikke	6 %
I ringe grad	0 %
I nogen grad	38 %
I høj grad	56 %
I alt (n=32)	100 %

De få respondenter, som svarer, at kravene slet ikke har været rimelige, begrundede dette med, at der lå en forventning fra UFC's side om, at man skrev på por-

talen ugentligt, men at man i planlægningen af projektet ikke havde haft mulighed for at tage højde herfor, da man på det tidspunkt ikke var bekendt med kravet.

De fleste brugere angiver samtidig, at øgede krav og fastere rammer omkring brugen af webportalen ikke ville have tilskyndet dem til at benytte den mere. Kun 3 % mener, at yderligere krav i 'høj grad' ville have betydet, at webportalen blev brugt mere, mens 60 % vurderer, at dette kun i 'ringe grad' eller 'slet ikke' ville have påvirket deres brug af webportalen.

Tabel 19: I hvilken grad vurderer du, at du ville have brugt webportalen mere, hvis der havde været fastere rammer og krav til brugen af heraf?

	Procent
Slet ikke	22 %
I ringe grad	38 %
I nogen grad	38 %
I høj grad	3 %
I alt (n=32)	100 %

Fra de kvalitative samtaler vides, at det, der i højere grad vil have betydning for yderligere anvendelse, er en webportalløsning, der fungerer. Det har således ikke været på grund af manglende tilskyndelse, at webportalen ikke nødvendigvis er blevet brugt mere. Det har i stedet handlet delvist om tid, men i ligeså høj grad også om webportalens tekniske formåen og brugervenlighed.

I sammenhæng hermed kan det være relevant at se på, om det havde påvirket brugernes beslutning om at indgive en projektansøgning, hvis de på forhånd havde vidst, at der ville blive afkrævet løbende afrapportering på en webportal.

Tabel 20: Hvordan ville det have påvirket din/jeres beslutning om at deltage i projektet/ indgive en projektansøgning, hvis du/I på forhånd vidste, at det krævede, at der løbende skulle indrapporteres på en webportal?

	Procent
Det ville slet ikke have påvirket min/vores beslutning	84 %
Det ville have påvirket min/vores udvælgelse af projektdeltagere	6 %
Det ville formentlig have afholdt mig/os fra at deltage i projektet/ansøge om projektet	0 %
Andet:	9 %
I alt (n=32)	100 %

Tabel 20 viser med al ønskelig tydelighed, at de aktive brugere på ingen måde ville have undladt at ansøge (84 %), hvis de havde kendt til kravet om brug af webportal på forhånd og kun 6 % vurderer, at det ville have påvirket den måde, de havde sammensat projektgruppen. Resultaterne viser, at man *vil projektet – webportal eller ej*.

De 9 %, der svarer ”andet”, peger på, at deres beregning af tidsforbrug til projektet ville have været en anden, hvis de på forhånd havde vidst, at der skulle benyttes en webportal. Andre siger omvendt, at de kun ville have været *yderligere* tilskyndet til at søge projektet, hvis de havde haft forudgående kendskab til brugen af webportal.

Vi synes helt sikkert, at Sundhedsstyrelsen skal arbejde videre med webportalen. Det er ikke relevant at have en logbog i papir (...) Webportalen er ikke en barriere for at deltage i lignende projekter fremover.” (projektdeltager)

7. BRUGERVENLIGHED OG SUPPORT

Webportalen blev introduceret for projektdeltagerne på en temadag efter igangsætning af projekterne.

Ved introduktionen af en webportal på et tidspunkt, hvor projekterne allerede er i gang – og en webportal, som samtidig teknisk set ikke er skræddersyet til forløbet og ikke har gennemgået et større testforløb – kan man forudse noget behov for support. Og da målgruppen for webportalen samtidig forventedes ikke at have omfattende erfaring med brugen af en sådan webløsning, blev de aktive brugere bedt om at vurdere såvel webportalens brugervenlighed som kvaliteten af den support, de modtog ved introduktionen af webportalen.

”Og så handler det måske om, at de, der går i koma over, at dette er et krav, at de får den hjælp og support, de gerne vil have. Så det at skrive i webportal bliver gjort så naturligt og selvfølgelig som muligt.” (projektdeltager)

Tabel 21: Hvordan oplevede du...

	Meget dårlig	Dårlig	God	Meget god	I alt
... webportalens brugervenlighed? (n = 32)	19 %	41 %	41 %	0 %	100 %
... den support du fik ved opstarten af webportalen? (n = 31)	6 %	26 %	58 %	10 %	100 %
... den support du fik undervejs i forhold til brugen af webportalen? (n=31)	3 %	23 %	65 %	10 %	100 %

Tabel 21 viser, at webportalens brugervenlighed lader noget tilbage at ønske. 60 % vurderer, at brugervenligheden er dårlig eller meget dårlig, mens ingen vurderer, at brugervenligheden er meget god.

I forlængelse heraf blev der i forbindelse med casebesøgene spurgt ind til, hvor vigtig grafik og layout ville være for deres vurdering af webportalen. Hertil var

svarene meget klare; at det vigtigste er en velfungerende og hurtig it-løsning frem for en designmæssigt flot løsning.

”Jeg er da ligeglad med, om det er grimt. Bare det virker.” (projektdeleger)

”Det tog for lang tid at komme ind til logbogen. Vi havde måske 20 minutter, og så gik der 5 minutter med at komme ind (...) Ud på forsiden med aktivtskemaet. Det er jo det, vi bruger,” (projektdeleger)

”Det vigtigste er, at det er hurtigt og nemt at koble sig på, fordi vi har meget andet at se til.” (projektdeleger)

Supporten får til gengæld mere ros med på vejen. 68 % af de aktive brugere vurderer den indledende support som ’god’ eller ’meget god’, og kun 6 % vurderer supporten ved opstart som værende ’meget dårlig’. Også den løbende support vurderes som god. Her siger 75 %, at den løbende support var ’god’ eller ’meget god’.

Tabel 22: Hvor vigtige vurderer du, at følgende støttefunktioner er for brugere af en webportal?

	Ikke vigtig	Mindre vigtig	Vigtig	Meget vigtig	I alt
At have en fælles introduktion til webportalen (n = 32)	6 %	13 %	56 %	25 %	100 %
At få udleveret en skreven manual til webportalen i papirform (n = 32)	6 %	38 %	34 %	22 %	100 %
At have en skreven manual til webportalen tilgængelig på internettet (n = 32)	3 %	22 %	47 %	28 %	100 %
At webportalen og brugen heraf er et fast dagsordenspunkt på de fælles temamøder (evt. med angivelse af konkrete eksempler) (n = 32)	9 %	13 %	56 %	22 %	100 %
At have en fast tilknyttet it-kontaktperson hos proceskonsulenterne, som du/I kan henvende jer til med tekniske spørgsmål og problemer. (n = 32)	9 %	19 %	41 %	31 %	100 %

For at kunne vurdere behovet for støttefunktioner ved en fremtidig webportalløsning er brugerne blevet bedt om at angive vigtigheden af en række forskellige støttefunktioner.

Der er ikke overraskende enighed om, at de fleste støttefunktioner vil være vigtige. Dog er målgruppens erfaring med brug af digitale værktøjer og støttefunktioner så stærk, at 44 % mener, at en papirversion af en manual er 'mindre vigtig' eller 'slet ikke' vigtig, mens den fælles introduktion (81 %), at brugen gentagne gange tages op (78 %), og at der er fast tilknyttet supportpersonale (72 %) anses for 'vigtige' eller 'meget vigtige' støttefunktioner.

"Vi fik nærmest ingen introduktion. Det kunne være fint at være samlet og få en introduktion til det hele. Få en indføring i det tekniske og også få at vide, at det var ok at skrive ukorrekt, og at det var vigtigt at bruge det."
(projektdeltager)

"Det fes lige ind ad det ene øre og ud ad det andet." (projektdeltager om introduktionen)

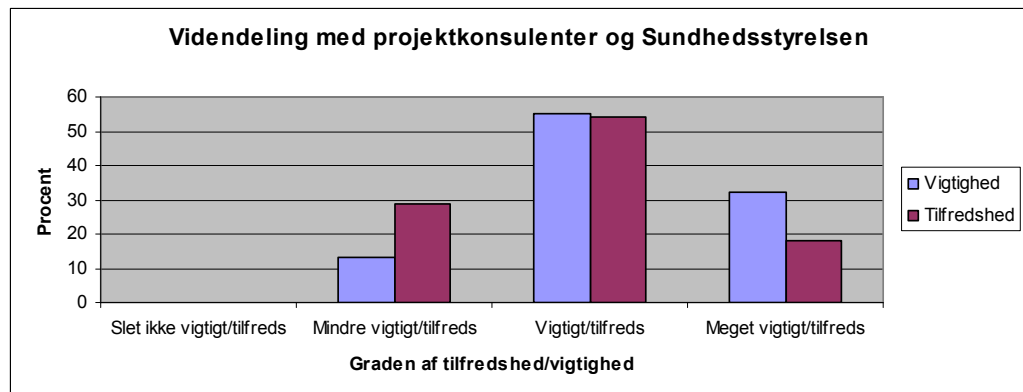
Som det fremgår, nævnes den indledende introduktion af nogle som fuldt ud tilstrækkelig, men andre påstår, at der ingen introduktion har været til portalen. Forklaringen herpå må være, at introduktionen til webportalen er sket på møder, hvor ikke samtlige projektdeltagere har været til stede, og at dem, der har været på møderne, måske ikke alle har fået videreformidlet introduktionen til egne projektdeltagere.

I forhold til fremstilling af manualer nævnes det i de kvalitative samtaler, at det er vigtigt at få eksempler på og beskrivelser af, hvad der forstås ved de enkelte funktioner på platformen og de enkelte spørgsmål i aktivskemaet.

"Vi kunne godt have brugt nogle eksempler. En lille manual til den her [aktivskemaet] ville have været god." (projektdeltager)

Den uhindrede, hurtige adgang til hjælp (hotline) nævnes af flere som central – og i den forbindelse roses fra alle sider UFC-konsulenterne for deres tilgængelighed og velvillighed i introduktionsfasen.

Figur 1: Vurdering af videndelingen med projektkonsulenter og Sundhedsstyrelsen



Af interview med udvalgte projektledere fremgår det, at det for nogens vedkommende har været forstyrrende, at webportalen ikke var indtænkt fra begyndelsen. De føler, at der har været afholdt flere møder end nødvendigt, fordi man har skullet introducere webportalen. Andre giver udtryk for det modsatte – at man helt udramatisk tog webportalen til sig og benyttede den, trods de tekniske vanskeligheder, fordi der var tilstrækkelig opbakning og support fra UFC-konsulenterne til at overkomme de tekniske udfordringer. Både fra de positivt indstillede og de mere negativt indstillede projektledere roses Sundhedsstyrelsen og UFC-konsulenterne for deres hjælp og vejledning.

”De vendte tilbage hurtigt. Max en dags varsel. Det var godt at kunne ringe til dem. De var gode.” (projektdeltager)

Brugerne har en række forslag til forbedring af brugervenligheden. Disse kan overordnet sorteres i to forskellige kasser:

- Tekniske, håndteringsmæssige ændringer
- Indholdsmæssige ændringer

Ændringsforslag, som primært handler om indhold, behandles i det efterfølgende kapitel.

7.1 Tekniske, håndteringsmæssige ændringer

Det hyppigst tilbagevendende emne er her den automatik, der logger brugeren ud efter 30 minutters oplevet (fra systemets side) inaktivitet. Den har skabt uanede frustrationer.

Flere nævner problemer med at **printe** – især nævnes problemer med, at tekst blev kappet af ved print, og at print ikke fremstod præsentabelt⁶.

”Hvis vi printede det ud, manglede der noget af teksten i højre side. Vi kunne ikke printe det ud, og det var lidt af en hæmsko. Vi var nødt til at kopiere det over i et Word-dokument, og det var besværligt.” (projektdeltager)

Desuden nævner flere, at der var **”lang vej”** ind til det sted, hvor man skulle skrive/inddatere, at det kunne være svært at huske vejen fra gang til gang etc. Dette tyder på en uhensigtsmæssighed i navngivningen af menuer samt et for dybt hierarki i menustrukturen.

”Det var svært at finde portalen. Når vi googlede UFC, kom der noget andet frem. Når vi først kom ind var det fint. Men det var meget svært at finde vej.” (projektdeltager)

Flere nævner den **manglende dynamik** på webportalen som et problem. Det, at der ikke kunne tilføjes nye punkter, nye overskrifter mv., sås som en væsentlig anke. Desuden nævnes manglende tekstredigeringsmuligheder (font, farve, overskrift, kursiv/fed etc.) som en væsentlig mangel.

”Det måtte også gerne have været mere avanceret tekstbehandling. Så man fx kunne have lavet overskrifter i fed.” (projektleder)

Det nævnes ofte, at aktivtskemaet skulle være **redigerbart** – både at det skulle være muligt at rette og redigere i det, man tidligere havde inddateret, men også, at det skulle være muligt at ændre på de overskrifter og kategorier, som skemaet var inddelt i. Samtidig efterspørges en side, hvor man kunne notere det, som ikke lige passede ind i de opsatte overskrifter. Dette behandles yderligere i det efterfølgende kapitel.

Det har skabt nogen frustration, at man er blevet lovet ændringer i overskrifter i aktivtskemaet – ændringer, som efterfølgende ikke er blevet implementeret.

”...Det var enormt svært at se, hvad vi havde skrevet. Man kunne ikke rette, og det kom i sådan nogle mærkelige underpunkter. Det kunne godt være skrevet sammen.” (projektdeltager)

⁶ Det er NIRAS Konsulenternes opfattelse, at printproblemerne dels skyldtes en frameløsning, hvor man som bruger kan risikere at printe en anden frame end den, man formoder, dels at nogle af printskabelonerne var opsat på en måde, så bredden på teksten overskred sidens bredde, hvorved alt ikke blev skrevet ud. Disse problemer vil ikke gentages i en ny webportalløsning

Direkte mailkorrespondance og nyhedskontrol (dvs. mulighed for at se, hvad der er ulæst) i nyhedsoversigter mv. nævnes af flere som en grundlæggende mangel i systemet.

Samtidig efterlyses muligheden for at benytte webportalen som en samlet **lagerplads** for de dokumenter, som hører til projektet. Dvs. en udvidet fildelingsplatform/webdisk.

”Det kunne være smart, hvis man kunne bruge webportalen som lagerplads, breve til mødrene, og andre informationer.” (projektleder)

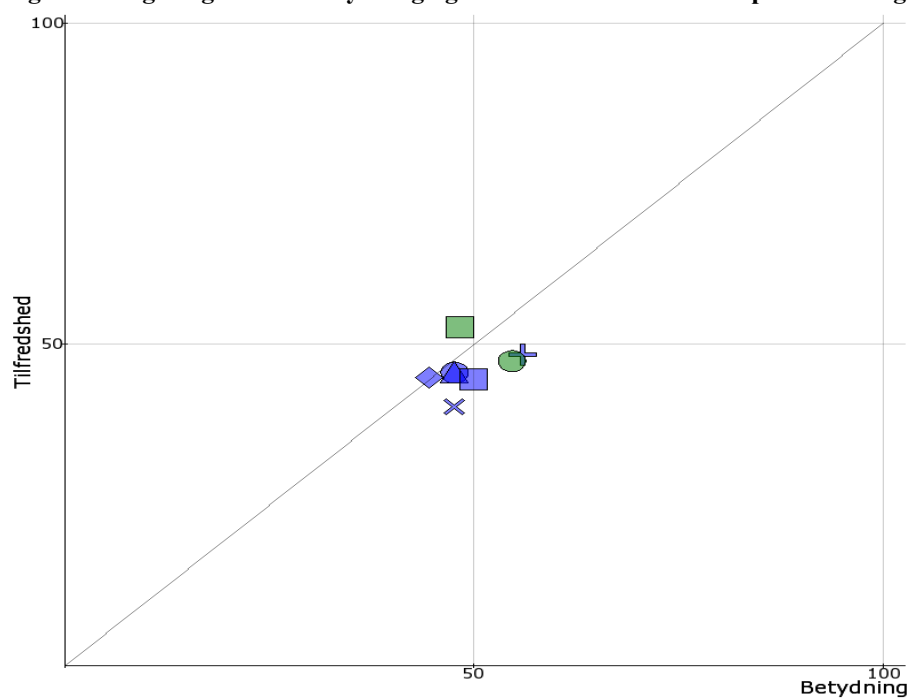
Evaluators har fundet manglen på tilstedeværelse af en **søgefunktion** på webportalen påfaldende, dog har ingen af respondenterne uhjulpet nævnt dette som et problem.

8. ANVENDELIGHED OG UDBYTTE

Både den kvantitative og den kvalitative dataindsamling har fokuseret en del på hvilke funktionaliteter i webportalen, deltagerne har fundet relevante og anvendelige.

Indledningsvis illustrerer Figur 2, hvordan sammenhængen er mellem de angivelser, brugerne giver af henholdsvis vigtigheden af og tilfredsheden med de nævnte forhold.

Figur 2: Vægtning mellem betydning og tilfredshed mellem de respektive muligheder



■ Læse nyheder og meddelelser, ● Kommunikation via logbog, ▲ Hente og dele informationer om eget projekt, ◆ Hente inspirationsmateriale om andre projekter, × Erfaringsudveksling m. andre projekter, + Løbende afrapportering, ■ Kontaktoplysninger ● Videndeling med projektkonsulenter (UFC-konsulenter og Sundhedsstyrelsen)

Svarene viser, at der generelt er rigtig fin overensstemmelse mellem de vurderinger, brugerne har foretaget af henholdsvis betydning og tilfredshed. Billedet viser således, at de forskellige funktionaliteter i udpræget grad tilskrives lige stor vigtighed og betydning. Brugere er således sjældent 'meget tilfredse', men de har samtidig også sjældent vurderet funktionerne som 'meget vigtige'. I den forstand har webportalen således levet op til de krav, som brugerne har haft, målt ud fra, hvor vigtigt det har været for dem.

To tredjedele af brugerne angiver i sammenhæng hermed også, at der ikke var funktioner på webportalen, de savnede. Den tredjedel, som har savnet funktionalitet, nævner muligheden for at redigere i aktivtskemaet, at kunne læse fortløbende, at kunne maile til konsulenter og at kunne få lettere overblik. Dette er således primært håndteringsmæssige ændringer, hvor kun ønsket om mail beskriver et ønske om ny funktionalitet.

I resten af kapitlet beskrives funktionaliteterne hver for sig under overskrifterne intern dokumentation, nyheder og erfaringsudveksling samt aktivtskema og afrapportering⁷.

8.1 Intern dokumentation

Webportalen har haft et væsentligt element af dokumentation. Man har kunnet afgive oplysninger om eget projekt, notere i logbogen og notere i aktivtskemaet. Sidstnævnte behandles særskilt under afsnit 8.3 om afrapportering.

Tabel 23: Hvor ofte anvendte du i løbet af projektperioden webportalen til:

	Aldrig	Et par gange i måneden eller mindre	Ugentligt	Dagligt	I alt
At skrive logbogsnotater (n = 31)	13 %	47 %	40 %	0 %	100 %
At læse om eget projekt (n = 30)	3 %	83 %	14 %	0 %	100 %

Som det fremgår af Tabel 23, er der stor variation i, hvor hyppigt de interne dokumentationsredskaber og -muligheder er blevet anvendt. Det gælder især i forhold til logbogsskrivningen, mens muligheden for at læse om sit eget projekt mere konsistent oftest er blevet brugt et par gange i måneden eller mindre (85 %).

⁷ Muligheden for videndeling med projektkonsulenter er beskrevet yderligere i kapitel 7 om brugervenlighed og support.

I relation til logbogen har 40 % af brugerne angivet at have brugt den 'ugentligt', 47 % et 'par gange i måneden eller mindre', mens 13 % 'slet ikke' har brugt den.

De kvalitative data indikerer samtidig, at muligheden for at læse om eget projekt i høj grad kobles til logbogen. Det har således ikke været muligheden for at genlæse sin egen projektansøgning eller beskrivelsen heraf i faktaskemaet, der blev anvendt. Reelt synes faktaskemaet for mange at være irrelevant, og nogle havde reelt ikke tænkt over forskellen mellem dette og projektansøgningen.

"Meget af det, der skal skrives i faktaskemaet, står i projektansøgningen, men vi gjorde det for at parere ordre! Efterfølgende har vi kigget lidt på dem." (projektdeltager)

Videndelingen internt har derfor taget afsæt i logbogen og den dagbogsfunktion, den er brugt som flere steder.

I lighed med resultaterne af de kvantitative data fremgår det også af de kvalitative, at anvendelsen af logbogen har været meget forskellig. Nogle har brugt den som løbende dagbog, mens andre har brugt den som "kladde" til afrapporteringen via aktivtskemaet. Endelig har andre som vist i tabellen overhovedet ikke anvendt den. Spændvidden i anvendelserne illustreres også via nedenstående citater.

"Vi brugte den hver uge, når vi mødtes og efterfølgende evaluerede, hvordan dagen havde været. Vi satte os sammen og skrev i logbogen. En skrev på skift. Vi formulerede sammen, hvad der var dagens tema og noterede i logbogen." (projektdeltager)

"Logbogen har vi brugt som arbejdsredskab i forbindelse med udfyldelse af aktivskema som kladde i forhold til fastholdelse. Her skulle vi ikke tænke over, hvordan vi skrev." (projektdeltager)

"Vi mødtes en gang om måneden, hvor vi havde samlet informationerne, og skrev det så ind. Vi sad begge to, den ene læste op fra vores papirlogbog og den anden skrev ind." (projektdeltager)

"Nu bruger vi elektroniske logbøger som en naturlig del af hverdagen, det gjorde vi ikke dengang." (projektdeltager)

Blandt de aktive brugere fortæller flere begejstret, hvordan logbogen – når de først havde vænnet sig til at bruge den – var et fantastisk værktøj til løbende refleksion. Logbogen medvirkede til en øget bevidstgørelse om de metodevalg, man traf i projektet. Brugere har ligeledes en oplevelse, af, at logbogen hjalp til

at fastholde nuancer i projektet, som ellers ville have været glemt på det tidspunkt, hvor der skulle afrapporteres.

”Som dokumentationsredskab var det rigtig godt – bedre end, hvor man først hvert halve år skal evaluere. Man bliver holdt til ilden, men i starten synes man ikke, at det var helt fedt.” (projektdeltager)

Samlet set viser undersøgelsen da også, at logbogen generelt er blevet vurderet som et redskab, der giver hjælp i flere af projekterne. Således svarer i alt 65 % af brugerne, at de enten i ’nogen grad’ eller i ’høj grad’ vurderer, at logbogen har været relevant og givende for deres projekt, jf. Tabel 24.

Tabel 24: I hvilken grad vurderer du...

	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I alt
... at logbogen har været relevant og givende for jeres projekt? (n = 32)	9 %	25 %	31 %	34 %	100 %

På den baggrund synes logbogen at være et redskab som mange vil synes relevant at få indtænkt i kommende webportalløsninger.

8.2 Nyheder og erfaringsudveksling

Med hensyn til erfaringsudveksling viser en simpel optælling på webportalen, at der i alt er 69 indlæg i kategorien erfaringsudveksling under mødreprojekterne. Heraf er de 11 indlæg fra UFC eller Sundhedsstyrelsens konsulent, hvorfor projekterne i alt har genereret 58 indlæg. Det giver i gennemsnit 2,3 indlæg pr. projekt. Fratrækkes de projekter, som ingen indlæg har lavet, bliver gennemsnittet pr. ”aktivt projekt” 3,9 indlæg.

De tilsvarende tal er 1,4 indlæg pr. aktivt fædreprojekt og 3 indlæg pr. aktivt sundhedshusprojekt. Samlet set må erfaringsudvekslingen på webportalen betegnes som minimal.

Samme tendens ses i brugernes egne svar, hvor brugerne også selv vurderer, at deres brug snarere er et par gange om måneden end ugentlig/daglig, jf. Tabel 25.

Tabel 25: Hvor ofte anvendte du i løbet af projektperioden webportalen til...

	Aldrig	Et par gange i måneden eller mindre	Ugentligt	Dagligt	I alt
... at læse nyheder og meddelelser (n = 29)	3 %	76 %	17 %	3 %	100 %
... at finde inspiration i andre projekter (n = 29)	22 %	67 %	11 %	0 %	100 %
... at dele erfaringer (n = 27)	25 %	64 %	11 %	0 %	100 %
... at finde kontaktoplysninger (n = 28)	43 %	57 %	0 %	0 %	100 %

I forhold til nyhedsdelen viser resultaterne, at langt de fleste brugere på et eller andet tidspunkt har anvendt muligheden. Således svarer kun 3 %, at de aldrig har læst nyheder og meddelelser. De fleste (76 %) tilkendegiver imidlertid, at det oftest kun skete et par gange i måneden eller mindre. I forbindelse med de kvalitative samtaler synes det oftest at være 'eller mindre'.

"Nyheder – det er ikke her, vi har været så meget på." (projektdeltager)

Blandt dem, der har brugt muligheden, efterspørges til gengæld en mulighed for at se, hvorvidt der reelt er tale om nye eller gamle nyheder.

"Det kunne være fint, om man kunne se, hvad der var læst." (projektdeltager)

Mulighederne for at finde inspiration i andre projekter og erfaringsudveksle med dem angiver ca. hver fjerde (22 % og 25 %), at de 'aldrig' har gjort. Samtidig fortæller 43 %, at de 'aldrig' har anvendt webportalen til at finde kontaktoplysninger. Disse oplysninger understøtter i sig selv optællingen af aktiviteten inden for dette felt på webportalen. Netværksskabelsen og erfaringsudvekslingen er heller ikke blandt brugerne selv beskrevet som et aspekt, der har fyldt meget i projektføreløbet.

"Vi følte det ikke som noget ansvar. Vi har brugt det en enkelt gang. Det må da sikkert være irriterende, hvis man gerne vil i dialog, og der så ikke er nogen, der svarer." (projektdeltager)

"Overordnet er ideen med erfaringsudveksling god. Men det kræver så bare, at man har tid til det." (projektleder)

”Lad dem, der har lyst til det, bruge det.” ”Man skal bare ikke forvente, at man kan få noget i gang. Vi havde jo også selv supervision, så vi fik jo hjælp til det, vi havde gang i her.” (projektdeltager)

På den baggrund overrasker det heller ikke, at kun 9 % vurderer, at erfaringsudvekslingen på webportalen i ’høj grad’ har været gavnlig for deres projekt, jf. Tabel 26. Samlet set er vandene dog delt lige, idet 50 % mener, at det overvejende har været gavnligt, og 50 % at det ikke har været gavnligt for projektet.

Tabel 26: I hvilken grad vurderer du...

	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I alt
... at erfaringsudvekslingen på webportalen har været gavnlig for jeres projekt? (n = 32)	9 %	41 %	41 %	9 %	100 %

Rigtig mange giver udtryk for, at den givende erfaringsudveksling skete på temamøderne og dermed ikke på webportalen.

Med hensyn til erfaringsudveksling er det måske vigtigt at sidde over for hinanden. Jeg ved ikke, om det kan gøres så anonymt. Temamøderne var jo gode hver gang.” (projektdeltager)

”Erfaringsudvekslingen skete ved en konference, hvor vi mødtes med dem i det virkelige liv. Der udvekslede vi adresser, mails og telefonnumre og arrangerede besøg hos hinanden.” (projektdeltager)

”Det var rigtig godt at få sat ansigt på hinanden, ellers tror jeg ikke, at man ville bruge det [webportalen] ligeså meget.” (projektleder)

Blandt dem, som forsøgte at bruge webportalen til debatforum og erfaringsudveksling, udtrykkes ærgrelse over, at disse funktioner ikke blev anvendt mere. Samtidig udvises forståelse hos de andre brugere for den frustration, det må have været ikke at kunne forvente svar på sine indlæg.

Mange angiver den tidsmæssige faktor som årsag til manglende aktivitet, men de fleste angiver reelt, at de heller ikke har haft behov for at erfaringsudveksle på den måde. Samtidig giver en enkelt udtryk for en vis blufærdighed i forhold til at lægge noget ud til de øvrige projekter. Vedkommende ville gerne sikre sig, at det, som hun lagde ud, var klogt og gennemtænkt frem for blot at lade tanker og ideer flyde frit. Der kan således være et vist behov for forventningsafstemning og beskrivelse af ”takt og tone” på en webportalløsning forud for igangsættelsen.

De fleste henviser konkret til, at det primært var nyttigt at kunne *læse* om de andre. Generelt synes erfaringsudvekslingen derfor at have haft mere karakter af ”opslagstavle” end af ”debat”. Som det fremgår af Tabel 27, vurderer 59 % alligevel fortsat, at man i ’høj grad’ bør anvende webportaler til erfaringsudveksling i fremtiden. Ingen vurderer, at dette ’slet ikke’ bør ske, og kun 6 % vurderer, at muligheden ’i ringe grad’ bør anvendes fremadrettet.

Tabel 27: I hvilken grad vurderer du...

	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I alt
... at man i fremtiden bør anvende webportaler til erfaringsudveksling i forbindelse med satspuljeprojekter? (n = 32)	0 %	6 %	3 %	59 %	100 %

Oplevelsen fra de kvalitative interview er, at erfaringsudvekslingen for de fleste bør fokusere på at forbedre adgangen til relevant materiale og ikke på webportalen som et debatforum. Der efterspørges derfor fortsat muligheden for at kunne uploade og downloade pjecer, billedmaterialer, gode historier, links til gode hjemmesider og relevant litteratur mv. som inspiration til eget projekt.

8.3

Aktivtskema og afrapportering

Den oprindelige aftale med projekterne var, at de skulle aflevere en slutrapport. Da webportalen blev introduceret, blev dette ændret til, at aktivtskemaet var afrapporteringen. Tabel 28 viser, at for hele 94 % af brugerne blev idéen oplevet som enten ’god’ eller ’meget god’.

Tabel 28: Hvad synes du om ideen med, at afrapporteringen til Sundhedsstyrelsen skulle ske på webportalen (aktivtskemaet) og ikke i en traditionel rapport?

	Procent
Meget dårlig	0 %
Dårlig	6 %
God	31 %
Meget god	63 %
I alt (n=32)	100 %

Aftalen var imidlertid også, at projekterne skulle skrive de vigtige ting i aktivtskemaet, og at de skulle arbejde *løbende* med denne afrapportering.

Tabel 29: Hvor ofte anvendte du i løbet af projektperioden webportalen til:

	Aldrig	Et par gange i måneden eller mindre	Ugentligt	Dagligt	I alt
At skrive i aktivskemaet (n = 30)	0 %	90 %	10 %	0 %	100 %

Tallene i Tabel 29 viser, at 90 % højst brugte aktivskemaet 'et par gange i måneden eller mindre'. Fra de personlige interview med projektlederne og casebesøgene vides også, at projektdeltagerne ikke altid selv har oplevet at inddatere løbende i aktivskemaet og derfor heller ikke efterkommet opfordringen og den oprindelige tankegang. I nogle tilfælde har man samlet al materiale og først til slut i forløbet skrevet det hele ind. I andre tilfælde har brugen af aktivskemaet dog været mere jævn, hvor projekterne har skrevet, når der var anledning til det, og benyttet de overskrifter og niveauer, som var defineret for dem.

Forklaringen på den manglende løbende anvendelse af aktivskemaet fortælles ofte at hænge sammen med brugervenlighed og forståelse af de spørgsmål, der blev stillet. UFC-konsulenterne fortæller, at det havde været deres forventning, at deltagerne ville sortere i spørgsmålene i aktivskemaet og ikke udfylde dem alle. Man var fra UFC's side efter eget udsagn godt klar over, at de 26 spørgsmål var for mange. Der er imidlertid ikke sket det, at projektlederne har sorteret mellem spørgsmålene. Derfor går rigtigt mange tilbagemeldinger på aktivskemaets manglende anvendelighed.

Projektdeltagerne oplevede bl.a. at skulle svare på det samme flere gange, og det var bestemt oplevelsen, at terminologien var en smule skæv, samt at man kunne misforstå de spørgsmål, der blev stillet. Det påpeges derfor, at det fremadrettet vil være gavnligt at tilknytte en fagperson, når spørgsmålskategorier og eksempelbeskrivelser skal udarbejdes.

"Vi oplevede stort overlap mellem punkterne. Nogle bliver en rodet gryde. Har vi læst andres svar på et bestemt spørgsmål har vi tænkt, "Hvad er det de har svaret på? Det er da ikke det, de spørger om." (projektdeltager)

"Spørgsmålene var uforståelige. Der var for mange gentagelser (...) Begreberne skal forklares og eksemplificeres." (projektdeltager)

"Det var ikke soleklart. Vi var nogle gange nødt til at have fat i Holger [UFC-konsulent] og høre, hvad de tænkte på. Det var i et andet sprog, end hvad vi lige er klar til." (projektdeltager)

Flere brugere var ligeledes meget frustrerede over ikke at kunne rette i det, de havde noteret. På den måde blev aktivtskemaet ikke oplevet som et dynamisk dokument, hvor de hele tiden var sikre på, at UFC-konsulenterne ville have adgang til deres mest opdaterede refleksioner. Derfor valgte nogle ikke at skrive i det før til sidst, hvor de var helt sikre på, at det, der stod der, også var det, de ville have bragt videre.

”...Det var enormt svært at se, hvad vi havde skrevet. Man kunne ikke rette, og det kom i sådan nogle mærkelige underpunkter. Det kunne godt være skrevet sammen.” (projektdeltager)

Endelig efterspurgte brugerne en mulighed for at tilføje projektspecifikke emner/kategorier til aktivtskemaet. Dette kun dels tjene til interne formål, dels til opsamling på områder, der skulle belyses af hensyn til prioriteringer og fokuseringer i kommunen.

Til trods for at man måske ikke har været helt tilfreds med den funktionalitet, som webportalen har stillet til rådighed, viser resultaterne i Tabel 30, at hele 81 % af brugerne i ’nogen grad’ eller i ’høj grad’ har vurderet, at arbejdet med aktivskemaet har været relevant og givende for projektet.

Tabel 30: I hvilken grad vurderer du ...

	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I alt
... at arbejdet med aktivskemaet (kravet om dokumentation) har været relevant og givende for jeres projekt? (n = 32)	0 %	19 %	47 %	34 %	100 %

Denne positive holdning understøttes af Tabel 31, hvor det fremgår, at hele 53 % vurderer, at dokumentation og afrapportering på en webportal i ’høj grad’ helt kan erstatte den traditionelle afrapportering. Samlet set er 91 % overvejende positivt stemt.

Tabel 31: I hvilken grad vurderer du...

	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I alt
... at dokumentation og afrapportering på webportaler helt kan erstatte traditionel afrapportering til Sundhedsstyrelsen i form af rapporter? (n = 32)	6 %	3 %	38 %	53 %	100 %

Forklaringerne lyder især, at den løbende afrapportering hjælper projekterne til at holde sig på sporet og til løbende at huske, hvad der forventes af dem.

”Det er mere bekræftende at evaluere løbende. Chancen for at korrigere et eventuelt sidespor er bedre, når man løbende skal notere, hvad der sker.”
(projektdeltager)

”Det var meget progressivt, at Sundhedsstyrelsen lod os bearbejde erfaringerne på den måde. Det var en stor hjælp for os.” (projektleder)

Det var en lettelse, at de data, som Sundhedsstyrelsen forventede, blev udarbejdet undervejs.” (projektleder)

”Der var en vished om, at vi gjorde det, som var relevant for projektet, ud fra det, som Sundhedsstyrelsen havde brug for af løbende dokumentation og kontakt. Det var autoriseret af Sundhedsstyrelsen. Når vi brugte det [aktivskemaet] var vi på rette vej.” (projektleder)

Samtidig gives der også udtryk for, at ved, at det er Sundhedsstyrelsen, der udarbejder en tværgående rapport og afholder en afsluttende konference om puljen, løftes projektarbejdet op på et helt andet plan.

Der er dog også projekter, som giver udtryk for, at de gerne så al afrapportering fjernet, således at de kunne bruge tid hos brugerne, mens konsulenterne på baggrund af logbogen foretog al afrapportering i projektet.

Andre nævner, at det er fint, at man afløser slutrapporten med løbende afrapportering, men at det ikke nødvendigvis har aflastet dem på formidlingsiden, idet de fortsat kan have krav om afrapportering til det politiske niveau i kommunen med henblik på at få støtte til den videre implementering.

”Hvis det skal være rigtigt godt, skal vi kunne lave den samme afrapportering til Sundhedsstyrelsen og politikerne. Det kan godt være, at Sundhedsstyrelsen får bedre data, men de aflaster ikke os derved. Så bliver det bare surt arbejde for os.” (projektdeltager)

8.4 Samlet udbytte af brugen af webportal

Tabel 32 viser, at mere end halvdelen (60 %) af de aktive projektdeltagere oplever, at webportalen i høj grad eller i nogen indfrie deres behov og forventninger.

Tabel 32: I hvilken grad vurderer du...

	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I alt
... at webportalens funktionaliteter indfrie dine behov og forventninger? (n = 32)	13 %	28 %	47 %	13 %	100 %

Uddybende kommentarer om, hvor de bristede forventninger ligger, peger på tekniske vanskeligheder såsom den meget omtalte time-out⁸ på indtastningen, problemer med at printe og rigide skabeloner til afrapportering.

På spørgsmålet om, hvorvidt brugerne helt overordnet også vurderer, om webportalen har været gavnlige for projektet, fremgår det af Tabel 33, at hele 72 % vurderer, at den i 'nogen grad' eller i 'høj grad' samlet set har været gavnlige for projektet. Dette må siges at være en meget høj score i forhold til, at webportalen er introduceret inde i forløbet, ikke var specielt tilpasset projekterne og havde visse børnesygdomme og uhensigtsmæssigheder.

Tabel 33: I hvilken grad vurderer du ...

	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I alt
... at webportalen samlet set har været gavnlige for jeres projekt? (n = 32)	3 %	25 %	44 %	28 %	100 %

Mandatet til fremadrettet at arbejde videre med brugen af webportaler som dokumentations- og afrapporteringssværktøj synes ligeledes klart at være understøttet af brugerne i henhold deres besvarelser i Tabel 34.

Tabel 34: I hvilken grad vurderer du...

	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I alt
... at man i fremtiden bør anvende webportaler til dokumentation og afrapportering i forbindelse med satspuljeprojekter (n = 32)	0 %	3 %	25 %	72 %	100 %

⁸ Systemet har en indbygget time-out-funktion, som gør, at systemet efter 30 inaktive minutter logger brugeren af automatisk. Når en bruger skriver i en formular og ikke skifter skærbillede, gemmer eller på anden måde viser systemet, at vedkommende er aktiv, logges vedkommende ud, hvorved ikke-gemt arbejde er mistet. Dette har været et tilbagevendende irritationsmoment i brugen af webportalen.

Ifølge tabellen har 72 % af de aktive brugere således sagt, at de i 'høj grad' vurderer, at man i fremtiden bør bruge en webportal. Kun 3 % vurderer, at man fremadrettet kun i 'ringe grad' bør anvende en webportal.

Det er en rigtig god ide at videreudvikle, fordi det er en god ide, at alt er dokumenteret. Det er godt, at det er samlet, så vi ved, hvor vi er henne og, hvor vi skal hen.” (projektdeltager)

Flere giver udtryk for bevidstheden om, at de har været prøveklude, og at man i projekterne har afprøvet webportalen, før den helt virkede. De vurderer, at tiden nu er til elektroniske, webbårne løsninger som noget helt naturligt, og at en introduktion fra starten af projektet er tilstrækkeligt til, at en webportal vil blive accepteret som et helt naturligt værktøj.

9. KONKLUSION OG ANBEFALINGER

Sundhedsstyrelsen og UFC-konsulenterne frygtede fra starten af webportalens liv og i nogen grad også på evalueringstidspunktet, at brugernes it-kompetencer kunne være en barriere for brugen af en elektronisk løsning i forbindelse med projektdokumentation, evaluering og videndeling. Dette må siges at være tilbagevist. Målgruppen er habile, erfarne og hyppige it-brugere, som anser det at bruge et it-værktøj i projektgennemførelsen som ikke blot noget helt naturligt, men i høj grad også som noget ønskeligt.

Samtidig synes brugen af et værktøj i stil med webportalen under de rette betingelser yderligere at kunne støtte op om projektgennemførelse og ikke blot være en aflastning i forhold til afrapporteringen. Således ses især logbogen og dele af aktivtskemaet at have haft direkte positive konsekvenser for projektgennemførelsen.

Der er meget stor forskel på, hvordan man har anvendt webportalen – lige fra de projekter, hvor projektlederen har indrapporteret til webportalen, fordi det var det, *man skulle*, til de projekter, hvor man ugentligt satte sig sammen og evaluerede og sammen formulerede det, der skulle stå i logbogen. Her blev logbogen også anvendt som internt styrings- og kommunikationsredskab.

Hvis man skal vurdere ud fra fokusgrupperne, så er der tilsyneladende ingen sammenhæng mellem svage it-kompetencer og manglende brug af portalen. Et af de projekter, som har anvendt portalen mest omsiggribende, innovativt og processuelt, er en gruppe, som fortæller, at det it-kompetencemæssigt var en stor mundfuld i starten.

”Det, jeg synes var rigtig godt, var, at når man først havde vænnet sig til at rapportere hver uge, så var det et fantastisk værktøj til løbende refleksion og dejligt at læse tilbage. Og hvis man ikke var der, kunne man følge med.”
(projektdeltager)

Mange af de frustrationer og den hotline, som UFC-konsulenterne har oplevet, hænger uløseligt sammen med webportalens ”undfangelse og første år”. Udviklingen af portalen har været præget af quick-and-dirty og af det forhåndenvæ-

rende søms princip. Man har anvendt eksisterende værktøj og vredet dette til at kunne anvendes. Portalen, som den så ud, var således ikke et resultat af en analyse og identifikation af behov, efterfølgende udarbejdelse af en fyldig kravspecifikation, gennemførelse af et udviklingsforløb, pilottest mv. men snarere et udtryk for, at dette var, hvad man her og nu havde mulighed for at stable på benene. Det betød en række tekniske vanskeligheder og funktionsmæssige udfordringer, som ikke underligt har skabt frustrationer hos brugerne. Samtidig har det skabt nogen utilfredshed eller usikkerhed blandt nogle brugere, at man ikke fra starten var bekendt med, at brugen af en webportal ville blive et krav. Andre har mere afslappet blot kastet sig ud i det.

Alle vanskeligheder og udfordringer til trods må brugen af webportalen siges at have været en stor succes. Brugere meddeler, at de har haft nytte af portalen, at funktionaliteten har været relevant og anvendelig – og helt massivt siger de aktive brugere, at man selvfølgelig fremadrettet skal benytte en webportal i forbindelse med satspuljeprojekter.

”Helt ærligt ville vi hellere være fri for at benytte portalen... Aktivskemaet var en pestilens – vi ville helst være fri ... Vi havde vores egen lille logbog med, og så skrev vi det ind, fordi det var vi forpligtet til ... Vi skulle tage tiden fra noget andet – det gjorde vi ikke. Havde vi fået en time om ugen, så kunne vi tage det seriøst ... Vi synes helt sikkert, at Sundhedsstyrelsen skal arbejde videre med webportalen. Det er ikke relevant at have en logbog i papir.” (projektgruppe)

Webportalen er desuden en stor hjælp i det vertikale projektilsyn mellem konsulenter og projektledere/projektdeltagere, hvor både Sundhedsstyrelsen og UFC-konsulenter har følt sig bedre informeret og tættere på projekterne, men hvor projekterne også i højere grad end tidligere føler sig tæt på og i god dialog med konsulenterne.

- **Ny webportal til satspuljeprojekter**

Det anbefales derfor at arbejde videre med udvikling af en ny webportal-løsning til understøttelse af gennemførelsen af satspuljeprojekter.

Evaluators anbefalinger vil i det følgende derfor i høj grad centrere sig om, hvordan en sådan fremtidig webløsning skal være med udgangspunkt i de erfaringer, man har gjort sig med den første løsning.

9.1 **It-kompetenceaspektet**

Det er på nuværende tidspunkt tre år siden, at de første projekter gik i gang med at benytte webportalen. Der er ingen tvivl om, at man i 2006 så generelt svagere gennemsnitlig it-kompetence blandt målgruppen projektledere og projektdeltagere. Nu tre år senere må vi konstatere, at der ingen tærskel synes at være i for-

hold til it-kompetenceniveauet. Projektdeltagerne er rutinerede it-brugere, og de er klar til at gå i gang med et nyt it-værktøj.

- **It-kompetencerne er tilstrækkelige**

Det synes ikke at være nødvendigt forud for projektstart at kræve tilstedeværelse af bestemte it-kompetencer i projektteamet

9.2 **Erfaringsudveksling og videndeling**

Webportalen havde en målsætning om at være et værktøj, hvor man både kunne finde oplysninger om de andre beslægtede projekter, udveksle erfaringer, informere og debattere emner, som måtte dukke op – dvs. skabe kontakt mellem projekterne horisontalt.

Der er forskel på, hvilke funktioner de forskellige grupper benytter og finder nyttige. Dette må man tage højde for i fremtidig anvendelse af webportalløsninger. Der har desuden været store forskelle på hvor stor en andel af den enkelte projektdeltagers ugentlige arbejdstid, projektet har lagt beslag på.

Det er evaluators hypotese, at projektledere i højere grad end projektmedarbejdere vil have et eksternt fokus i deres brug af webportalen. De vil have behov for og se relevansen af kontakt til andre projekter både indholdsmæssigt og administrativt. De menige projektmedarbejdere vil derimod i højere grad have et internt fokus. Deres videndelingsbehov ligger inden for eget projekts rammer. De har behov for at kommunikere og dele med hinanden og med projektlederen. Deres udsyn til de øvrige projekter sker på en ”need to know”-basis, og man bør ikke hænge en webportals succes op på, at projektmedarbejdere aktivt opsøger viden om de andre projekter.

Generelt er der en tendens til, at projekterne i mindre grad føler relevansen af at læse om de andre projekter. Videndeling accepteres af stort set alle som en god ide og en nyttig funktion, men det er tilsyneladende ikke ensbetydende med, at man så også vil investere tid i det. Der er en oplevelse af, at det er relevant at have adgang til at læse om andre projekter, at have adgang til kontaktoplysninger, at kunne hente inspirationsmateriale mv. Dog er der en vis tilbageholdenhed med selv at lægge noget ud.

Samtidig kan det dog konkluderes, at webportalen har medvirket til at styrke oplevelsen blandt projekterne af at være en del af en større, samlet gruppe.

På trods af den generelle enighed om, at debat og erfaringsudveksling projekterne imellem i princippet er en god og nyttig ting, er der en tydelig tendens til, at den faktiske erfaringsudveksling i højere grad har karakter af *opslagstavle* end af *interaktion*. Der har således ikke været megen debat på sitet – UFC-konsulenternes tilskyndelser til trods. Dette kan måske i nogen grad forklares med, at

webportalen måske har været lovligt uoverskuelig med en række forskellige ikke helt gensidigt udelukkende fora. Men erfaringer fra andre sammenlignelige kommunikationsplatforme viser, at livlig debat mellem projekter er vanskelig at etablere, da dette ikke er projekternes primære fokus. Når projekterne går i gang, glemmer projektdeltagerne det tværfaglige og det tværprojektuelle, og man fordyber sig i det projektfaglige.

”Normalt koster det ”skældud” at være en del af et projekt. Man er et andet menneske, når man er færdig med et projekt. Det er rigtig indgribende. Det var et tryghedselement, at vi altid havde god opbakning fra Sundhedsstyrelsen – også via den portal. Der var tilgængelig på alle tider af døgnet.” (projektleder)

Den begrænsede debat projekterne imellem skal efter evaluators opfattelse ikke ses som manglende succes, blot som et udtryk for, at den hurtige meningsudveksling og debat ikke er et behov, som projekterne i udstrakt grad har haft.

Mange projekter melder imidlertid om oplevelsen af større samhørighed med konsulenterne fra Sundhedsstyrelsen og UFC, fordi man var i kontinuerlig kontakt med dem og ikke kun mødte dem ved særlige lejligheder. Webportalen skabte således en tættere vertikal kontakt, end projekterne normalt har været vant til.

- **Temamøder**

Oprethold temamøder mv. som den primære arena for erfaringsudveksling.

- **Nedton forventninger til debat/erfaringsudveksling**

Det anbefales i udarbejdelsen af ny webportalløsning ikke at hæfte portalens succes på frekvensen af erfaringsudveksling.

- **Forsøg at fjerne blufærdigheden**

På temamøder og ved kick-off-møder kan man forsøge at fjerne noget af den blufærdighed, der er omkring at lægge ting ud på webplatformen både ved at diskutere dette, men eksempelvis også ved at fremvise materialer af åbenlys nytte, som ikke er formfuldendt i grafisk forstand.

- **Etablering af moderatorfunktion**

Hvis der skal forventes en levende videndeling og erfaringsudveksling, skal fora hertil indholdsmæssigt modereres; ellers vil de for størstedelens vedkommende forblive opslagstavler.

9.3 **Logbogen**

Webportalen havde en målsætning om at være et værktøj, hvor projektdeltagerne kunne skrive logbog og notere projektdetaljer mv.

Der, hvor webportalen virkelig har gjort en forskel internt i projektgennemførelsen, har det i høj grad været kædet sammen med brugen af logbogen. Nogle projekter har slet ikke indset, hvori en logbogsfunktions nytte kan være for projekterne. Andre har i udstrakt grad taget logbogsfunktionen til sig og benyttet dens mulighed for refleksion og løbende opsamling til understøttelse af projektgennemførelsen.

- **Fasthold logbogen som centralt redskab**

Evaluators anser logbogen for værende et væsentligt værktøj i en fremtidig webportalløsning. Dens funktion som opsamler af den løbende proces med mulighed for refleksion, øget bevidstgørelse, fastholdelse og perspektivering bør styrkes yderligere.

9.4 **Dokumentation, afrapportering og evaluering**

Webportalen havde en målsætning om at være et værktøj, hvor projekterne kunne dokumentere fremdrift samt kommunikere med UFC-konsulenter og Sundhedsstyrelsens repræsentanter om projektrelaterede emner. Samtidig var der behov for information om de enkelte projekter til støtte for UFC-konsulenternes udarbejdelse af en tværgående evalueringsrapport.

Der er ingen tvivl om, at brugerne har indset fordelene i at have projektet dokumenteret ét samlet sted.

Nogle projekter har haft stor nytte af løbende at dokumentere deres projekt og at have denne dokumentation til rådighed i projektgennemførelsen. Andre har samlet inddateringen af dokumentation til større klumper, hvorved den kontinuerlige brug i nogen grad har været skubbet i baggrunden.

Oplevelsen af nytten af at kunne dokumentere sit projekt, at kunne vise fremdrift over for konsulenterne og af selv i projektgruppen at kunne følge sit projekts fremdrift på denne måde overskygger de oplevede problemer ved den manglende fleksibilitet i afrapporteringsskabelonerne.

Langt de fleste projektdeltagere har oplevet stor gevinst ved, at man har fjernet kravene om afrapportering. Også konsulenterne har set stor nytte heraf. De har

løbende kunnet følge med i projektets fremdrift, og på projektbesøg kunne de henvise til det, projekterne havde skrevet. De oplever at have været meget mere up-to-date og kendte forløbene i detaljer.

Dog siger en række projekter, at nytten ved at have fået lempet kravet om afrapportering i nogen grad blegner ved, at man fortsat skal gennemføre en lokal afrapportering til egen kommune.

”Det var en lettelse, at de data, som Sundhedsstyrelsen forventede, blev udarbejdet undervejs. Og at man ikke skulle lave en rapport til sidst. Det skulle vi så kun til vores politikere.” (projektdeltager)

- **Løbende afrapportering som afløsning**

Det anbefales, at der lægges yderligere vægt på den løbende interne evaluering af projekterne og i den forbindelse at fastholde den løbende dokumentation på webportal som afløsning for traditionel projektafrapportering. Denne løbende dokumentation kan evt. i højere grad knyttes til brugen af logbogen med tydeliggørelse af og allerbedst systematik i, hvor og hvornår milepæle, resultater og konklusioner overføres til afrapporteringsformularen.

- **Fleksibilitet, terminologi og ejerskab**

Afrapporteringsformularen bør kunne tilrettes hver enkelt pulje, således at overskrifter, indhold og terminologi kan tilpasses puljens tema.

- **Undgå dobbelt afrapportering**

Det anbefales at udforske muligheden for en løbende afrapportering, som kan samles og udgøre afrapportering på kommunalt niveau. Dette kan evt. understøttes ved at give projekterne ”tomme kategorier” i formularen, som de efter aftale med kommunalt niveau selv kan navngive og udfylde.

9.5 **Krav, motivation og incitament**

Der har været enkelte håndfaste krav til brugen af webportalen suppleret af en række meget forskelligartede incitament til brug, såsom fjernelse af krav om traditionel afrapportering, gevinster af at læse/skrive indlæg, tilbud om nye værktøjer mv.

Der synes ikke at være belæg for, at yderligere krav om en bestemt brug, om hyppigheden af brug eller antallet af unikke indlæg på webportalen ville have stimuleret anvendelsen yderligere. Yderligere krav ville nok snarere have skabt frustrationer og modvilje. Projekterne benyttede portalen, hvor det gav mening for det enkelte projekt, og hvor der var helt tydelige forventninger til brugen fra Sundhedsstyrelsens side.

- **Ingen tvang i forhold til hyppighed og mængde**

Det anbefales ikke at benytte krav om bestemt kvantitet eller frekvens i brugen af portalen.

9.6 **Introduktion/lancering**

Webportalen har tydeligvis været udfordret af, at introduktionen til den er sket på et tidspunkt, hvor projekterne allerede var godt i gang. Samtidig har introduktionen tilsyneladende primært været teknisk og håndteringsmæssig og har ikke omfattet en introduktion til, hvordan de forskellige funktionaliteter og værktøjer kan understøtte projektgennemførelsen. Fx viser casebesøgene tydeligt, at ikke alle har forstået, hvad en logbog kan benyttes til og hvilket værdifuldt redskab, den kan være i projektgennemførelsen og i forhold til afrapportering og evaluering.

Også de negative kommentarer om omfattende overlap i kategorierne i aktivskemaet kan tilskrives manglende tydelighed i introduktionen. UFC-konsulenterne giver udtryk for, at de forventede, at projekterne ville vælge ud, hvilke kategorier de ville udfylde, mens projekterne har en oplevelse af, at de *skulle* udfylde samtlige kategorier.

- **Introduktion – også i forhold til værktøjers anvendelse som understøttelse af projektgennemførelsen**

I tilknytning til det helt åbenlyse behov for en introduktion til en fremtidig webportals håndteringsmæssige og funktionsmæssige anvendelse er det efter evaluators opfattelse også nødvendigt med en metodisk introduktion til anvendelsen af fx logbogen som projektredskab (refleksion, dokumentation mv.) samt til brugen af løbende dokumentation.

9.7 **Hotline og support**

Hjælpen til det enkelte projekts brug af webportalen har i høj grad været livline til UFC-konsulenterne i form af mail og telefonsupport. Denne roses meget bredt, og projektdeltagerne har følt et godt rygstød ved at have en ubesværet og hurtigt adgang til hjælp.

Der synes dog at have været brug for skriftlig vejledning i form af manualer med eksempler på anvendelse og webhints til, hvad der skulle i de forskellige bokse/kategorier i aktivskema og faktaark.

- **Teknisk og indholdsmæssig hotline**

Det anbefales, at der i en driftsfase med ny webportal etableres såvel teknisk hotlinefunktion som indholdsmæssig hotlinefunktion.

- **Manual med god praksis**
Til en fremtidig webportalløsning bør der udarbejdes en manual med eksempler på god praksis for anvendelse.

9.8

Tekniske forhold

Der har været en række tekniske udfordringer, hvoraf en række er beskrevet i de tidligere kapitler. Disse har efter evaluators opfattelse alle været begrundet i den tekniske løsning, som blev valgt, snarere end de har været begrundet i det at arbejde med en webportal. Der er derfor i begrænset grad konkluderet på de tekniske udfordringer, men derimod anbefalet forhold omkring en fremtidig løsning.

- **Standardprodukt kontra skræddersyet løsning**

I udarbejdelsen af en ny løsning kan det være værd at overveje forholdet mellem graden af halv-/helfabrikata og graden af specielt tilpasning til satspuljeprojekter og det enkelte tema. I jo højere grad man vælger en hyldevare (som dog kan tilpasses), i jo højere grad kan man få funktionalitet foræret. I jo højere grad man vælger at programmere nyt kan man få netop de funktioner, som man ønsker, til netop at virke præcis, som man ønsker. Til gengæld skal man måske give køb på detaljeringsgraden i standardfunktioner som print, formatering, redigeringsmuligheder mv.

- **Redigering**

Det er vigtigt, at man i en fremtidig løsning prioriterer, at projektdeltagerne kan redigere og slette allerede indtastet tekst.

- **Mere avanceret system**

Der er brug for et mere nutidigt og dermed mere avanceret system, som indeholder nyhedskontrol, printmuligheder, mulighed for lagring af dokumenter, yderligere formateringsmuligheder mv. Tilstedeværelsen af en vis grad af formateringsmuligheder vil være nyttig, da projektdeltagerne kender sådanne formateringsmuligheder fra kontorpakker og lignende og derfor forventer tilstedeværelsen af disse.

- **Automatisk logout**

En væsentlig anke ved det eksisterende system har været, at man efter 30 minutters inaktivitet logges ud. Det skal overvejes, om denne funktion, som ud fra et datasikkerhedsmæssigt synspunkt er velbegrundet, bør opretholdes og grundigt forklares, om man vil operere med et længere interval, eller om man helt vil undgå denne.

- **Hastighed og tilgængelighed**

Hastighed, let tilgængelighed, let at overskue og hurtigt at koble sig på er meget mere efterspurgt end flot grafik. Dette kombineret med en øget overskuelighed, så der ikke kan være tvivl om, hvor forskellige ting hører til.