SLUTTRAPPORTERING

Prosjektnavn: Brukerstyrt e-rådgivningstjeneste

Prosjektnummer 2009/3/0230

Område: Forebygging

Søkerorganisasjon: Norges Astma- og Allergiforbund



FORORD

Prosjektet ”Brukerstyrt e-rådgivningstjeneste” er et forebyggingsprosjekt som har som mål å lage en elektronisk rådgivningstjeneste der det er brukeren av løsningen som bestemmer innholdet. Løsningen gir brukeren mulighet til å stille spørsmål til NAAFs rådgivere, og både spørsmål og svar legges ut på nettløsningen.

Prosjektet ble innvilget med oppstart fra 1.1.2010 og med toårs varighet. Prosjektet ble avsluttet 31.12.2011.

Prosjektgruppen har bestått av prosjektleder og fagsjef Britt Ann K. Høiskar, seniorrådgiver Grethe Amdal, kommunikasjonsrådgiver Bo Gleditsch og nettredaktør Nina Brun. I tillegg har vi dratt inn andre ressurspersoner i NAAF etter behov, og Making Waves har stått for utviklingen av den tekniske plattformen som brukes. Stor takk til alle som har bidratt!

Styringsgruppen har vært ansatte i Norges Astma- og Allergiforbunds sekretariat: Generalsekretær Geir Endregard, økonomisjef Jorunn Brubak og Britt Inger Skaanes, prosjektkoordinator.

SAMMENDRAG

Gjennom dette prosjektet er det utviklet en elektronisk e-rådgivningstjeneste. Løsningen er et supplement til NAAFs ordinære rådgivningstjeneste og skal gjøre det enkelt for brukerne å finne frem til best mulig informasjon og råd.

Løsningen gir brukere mulighet for å sende inn spørsmål til NAAFs rådgivere. Spørsmål som blir sendt inn besvares personlig på e-post. I tillegg vil en del relevante spørsmål anonymiseres og omformuleres for optimal allmenngyldighet og legges ut slik at det er tilgjengelig for alle via den nye løsningen. Spørsmålene kategoriseres under relevante emner som astma, allergi, eksem, matallergi, inneklima etc. slik at de er mest mulig søkbare for brukerne.

Løsningen som er utviklet inneholder følgende hovedelementer:

- Modul hvor brukeren kan legge inn konkrete spørsmål som oversendes våre rådgivere
- Modul hvor våre rådgivere kan gi kortfattede og faglig korrekte svar som sendes direkte til innsender, samt en modul hvor rådgiverne våre anonymiserer spørsmål/svar før de legges ut på nettet
- God søkefunksjon på siden slik at brukeren enkelt kan finne frem til relevante spørsmål og svar som allerede er publisert
- Oversikt over de siste 5 stilte spørsmål med svar
- Lenker til fakta ark, filmer og annet informasjonsmateriell innen aktuelle tema som astma, allergi, eksem, andre overfølsomhetssykdommer, inneklima og luftforurensning

Løsningen er tilgjengelig på www.naaf.no/raad

INNHOLDSFORTEGNELSE

Forord 2

Sammendrag 3

Kap 1. Bakgrunn for prosjektet/målsetting 5

Kap 2. Prosjektgjennomføring/metode 5

Kap 3. Resultater og resultatvurdering 9

Kap 4. Oppsummering og videre planer 9

KAP 1. BAKGRUNN FOR PROSJEKTET/MÅLSETTING

Astma og andre allergiske sykdommer som eksem og matallergier, og sykdommer og plager relatert til overfølsomhet er blant våre viktigste miljøutfordringer for folkehelsen i Norge.

Astma, og andre allergiske sykdommer som pollenallergi, matallergi og eksem er blant våre tids store folkesykdommer. Omtrent 20 % av norske barn har eller har hatt astma før fylte 10 år, og ca. 8 % av alle voksne har denne sykdommen. Det har vært en jevn økning i forekomsten av denne sykdommen de siste 40 årene. Spesielt bekymringsfullt er den sterke økningen blant barn og unge, og det faktum at akutt astma er den vanligste årsaken til sykehusinnleggelser blant barn.

Norges Astma- og Allergiforbund har i ca 15 år drevet en personlig rådgivningstjeneste som er åpen for alle. Rådgivningstjenesten er bemannet av fagpersoner med spesialkompetanse innen astma og allergi og andre overfølsomhetssykdommer, samt innen fagfelt som er av stor betydning for våre pasientgrupper som for eksempel inneklima, luftforurensning og miljøgifter.

Rådgivningstjenesten er i dag betjent fire dager i uken og rådgivning gis både per telefon og per e-post. Erfaringene så langt er at det er stort behov for denne type rådgivning både for de som selv rammes av disse sykdommene og nærmeste pårørende, men også helsepersonell (fastleger, sykepleiere, helsesøstre), apotekansatte, barnehageansatte, lærere, næringsliv og media henvender seg til våre rådgivere.

Rådgivningstjenesten mottar henvendelser knyttet til de ulike diagnoseområdene (astma, allergi, eksem og andre overfølsomhetssykdommer). Spørsmålene omfatter et bredt spekter av tema fra diagnostisering og behandling til forebygging og tilrettelegging, samt trygd- og rettighetsspørsmål. Mange av spørsmålene som stilles til rådgivningstjenesten går igjen, og det vil være av stor verdi for publikum at spørsmål og svar som formidles via rådgivningstjenesten blir gjort lett tilgjengelig for alle.

Gjennom dette prosjektet er det utviklet en brukestyrt Internet-basert rådgivningstjeneste som er tilgjengelig for alle. Løsningen er et viktig supplement til dagens rådgivning som gis per e-post og telefon og vil bidra til at vi når ut til flere brukere.

KAP 2. PROSJEKTGJENNOMFØRING/METODE

Det ble nedsatt en prosjektgruppe bestående av personer fra NAAF sentralt med erfaring fra NAAFs rådgivningstjenesten og personer som har erfaring med nettbaserte løsninger. Prosjektgruppen har bestått av:

- Britt Ann K. Høiskar, fagsjef – prosjektleder
- Grethe Amdal, seniorrådgiver
- Bo Gleditsch, kommunikasjonsrådgiver

- Nina Brun, nettredaktør

Prosjektet har bestått av tre hovedfaser:

1. Utarbeide en prototype på løsningen
2. Programmering/utvikling av selve løsningen
3. Legge inn innhold og teste løsningen

Fase 1: Utvikling av prototype

I første del av prosjektet ble det utarbeidet en prototype på løsningen, dvs. det ble laget en modell av løsningen som viste design og all funksjonalitet som løsningen skal ha. Dette arbeidet startet med et heldags arbeidsmøte på Quality Hotel Olavsgaard der prosjektgruppen møttes sammen med utvalgte personer fra NAAF som har lang erfaring med utvikling av diverse elektroniske kommunikasjonsløsninger.

I løpet av denne dagen fikk vi definert brukerne av tjenesten og brukerbehov, samt gitt noen føringer på hvilke funksjonalitet løsningen burde inneholde. På dette oppstartsmøte ble det fokusert på grensesnittet som skulle vises mot eksterne brukere og hvilke muligheter brukeren skulle ha f.eks søkemuligheter, legge inn nye spørsmål, lenker til fakta etc.

I etterkant av dette møtet ble det utarbeidet en mer detaljert spesifikasjon av denne delen av løsningen.

Deretter arbeidet gruppen med utformingen av administrasjonsmodulen som NAAF rådgiverne skal bruke til å legge ut tekst, spørsmål/svar, nye lenker etc. Administrasjonsmodulen måtte også inneholde muligheter for å redigere spørsmålene slik at vi ivaretar innsenders anonymitet før de gjøres tilgjengelig på nettet. Det vil også være spørsmål som ikke egner seg for denne type publisering. Selv om ikke alle spørsmål/svar publiseres vil derimot alle få svar på sine spørsmål fra våre rådgivere.

Før spørsmål og svar legges ut på nettet vil våre rådgivere ha som rutine å:

- Omformulere spørsmål/svar for å sikre bred allmenngyldighet og søkermotoroptimalisering
- Anonymisere spørsmål og svar
- Kategorisere spørsmålene:
    - Sykdomskategori (astma, allergi etc.)
    - NAAF-kategori (til internbruk)
    - Hvilken rådgiver som har besvart (til internbruk)
    - Dato besvart

Fase 2: Programmering/utvikling av selve løsningen

Prototypen og en mer detaljert spesifikasjon av løsningen ble presentert for Making Waves som NAAF benytter til drift og utvikling sine hjemmesider. Funksjonalitet ble diskutert i

detalj og på bakgrunn av dette utarbeidet Making Waves et kostnadsoverslag for utviklingen av systemet.

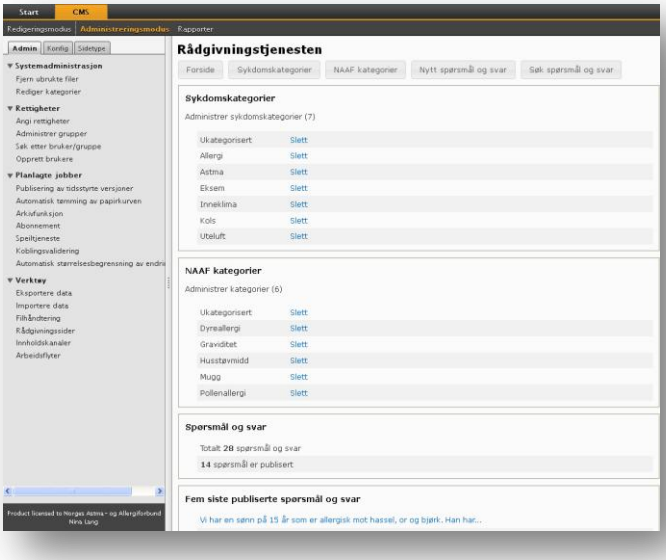
I løpet av høsten 2011 ble løsningen programmert. Så fulgte en periode med testing og feilretting før løsningen stod klar og man kunne begynne å legge inn tekst, bilder etc.

Fase 3: Legge inn innhold

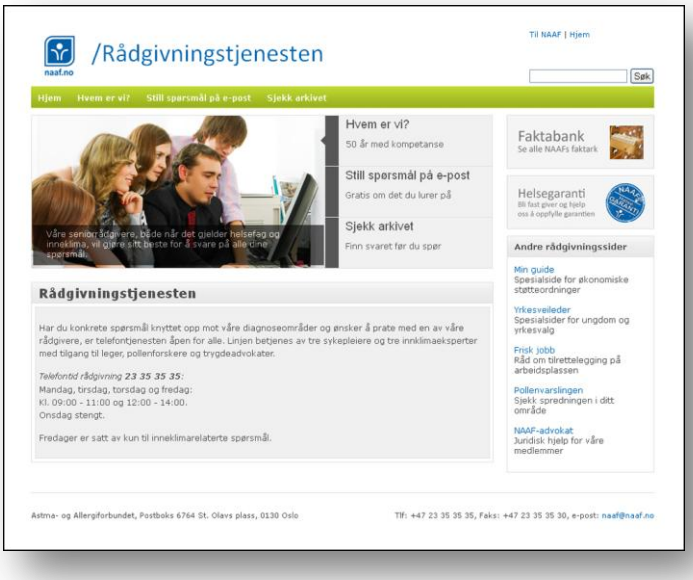
Det er et betydelig arbeid å legge inn innholde i løsningen. Det være seg bilder, tekst, lenker etc. Dette arbeidet startet vi med før løsningen var klar slik at vi hadde det meste klart når den tekniske løsningen var klar til bruk.

Typiske spørsmål/svar fra de ulike fagområdene ble lagt inn i løsningen før lansering. Databasen utvides så fortløpende etter hvert som, spørsmål blir sendt inn av brukerne.

Løsningen er nå ferdigstilt og ligger tilgjengelig på www.naaf.no/raad. Figurene nedenfor viser løsningen i backend (administrasjonsmodulen) og frontend (slik publikum ser det).



Figur 1. Figuren viser grensesnittet som NAAFs rådgivere bruker for å redigere og publisere spørsmål/svar, samt kategorisere spørsmålene



a)



b)

Figur 2. a) forsiden på nettløsningen ut mot eksterne brukere, b) underside der brukeren kan sende inn spørsmål til NAAFs rådgivere

KAP 3. RESULTATER OG RESULTATVURDERING

Prosjektet har gjennom utviklingen av www.naaf.no\raad oppnådd målene for prosjektet. Nettløsningen som er utviklet gir brukeren mulighet til å formulere spørsmål som er relevant for egen sykdom og livssituasjon og få rask tilbakemelding. Løsningen gjør også spørsmål og svar tilgjengelig via Internet slik at informasjonen er lett tilgjengelig for andre personer som er opptatt av problemstillingen.

Løsningen som er utviklet inneholder følgende hovedelementer:

- Modul hvor brukeren kan legge inn konkrete spørsmål som oversendes våre rådgivere
- Modul hvor våre rådgivere kan gi kortfattede og faglig korrekte svar som sendes direkte til innsender, samt en modul hvor rådgiverne våre anonymiserer spørsmål/svar før de legges ut på nettet
- God søkefunksjon på siden slik at brukeren enkelt kan finne frem til relevante spørsmål og svar som allerede er publisert
- Oversikt over de siste 5 stilte spørsmål med svar
- Lenker til fakta ark, filmer og annet informasjonsmateriell innen aktuelle tema som astma, allergi, eksem, andre overfølsomhetssykdommer, inneklima og luftforurensning

KAP 4. OPPSUMMERING OG VIDERE PLANER

Nettløsningen www.naaf.no\raad ble lansert i mars 2012 og vil fylles opp med innhold etter hvert som vi får spørsmål fra brukerne.

Løsningen vil bli omtalt i vårt medlemsblad AstmaAllergi og i vårt fagblad Allergi i Praksis. NAAF vil promotere tilbudet i alle sine kommunikasjonskanaler for på den måten å treffe brukerne slik at diss kan få nyttig informasjon og NAAF kan bygge opp sin database (spørsmål og svar).