

# Evaluering af testforløb for Appinux app



Ishøj Kommune

## Indhold

<b>Opsummering:</b> .....	<b>3</b>
<b>Grundlag for evalueringen:</b> .....	<b>5</b>
Interview af testpersonerne med afsæt i spørgeskema .....	5
Spørgeskema til testpersoners forældre .....	5
Spørgeskema besvaret af koordinator .....	6
Data fra Appinux' system .....	6
<b>Testpersonernes brug af app'en:</b> .....	<b>6</b>
Udviklingen over tid.....	7
Mønstre i testpersonernes brug af app'en .....	8
<b>Tæt på succeskriterium</b> .....	<b>8</b>
<b>Besvarelse kontra udførelse</b> .....	<b>9</b>
<b>De unges oplevelse af app'en</b> .....	<b>9</b>
De fleste vil gerne anbefale app'en .....	10
<b>App'ens brugervenlighed</b> .....	<b>11</b>
<b>App'ens effekt på de unges selvhjulpethed</b> .....	<b>11</b>
<b>Ønsker testpersonerne at bruge app'en i fremtiden?</b> .....	<b>13</b>
<b>Problemer med hastighed og fejl på app'en</b> .....	<b>14</b>
App'en opleves som langsom.....	15
Web-view kan være årsag til langsom hastighed .....	15
Fejl i app'en .....	15
Konsekvenser for de unge.....	16
<b>Opbakning til selv at oprette og ændre påmindelser</b> .....	<b>17</b>
<b>Koordinatorrollen</b> .....	<b>18</b>
Usikkerhed om opgaven .....	18
Behov for oplæring .....	18
Løbende opstart af nye brugere af app'en.....	19
<b>Samarbejdet mellem Familiecentret og Appinux</b> .....	<b>19</b>
<b>Anbefalinger</b> .....	<b>20</b>

## **Opsummering:**

Familiecenteret i Ishøj Kommune har i samarbejde med IT firmaet Appinix Care testet en app, som Appinix har udviklet. App'en kan hjælpe med at strukturere personers hverdag. App'en er blevet testet i forhold til en målgruppe af unge i alderen 11 til 17 år, der har behov for hjælp til at strukturere hverdagen. Formålet med testen var at afdække, om app'en kan hjælpe denne målgruppe med at blive mere selvhjulpne. For at gennemføre testen er der rekrutteret i alt 19 unge, der lever op til definitionen af målgruppen.

### **Stor opbakning til grundideen og generelt aktive brugere**

De unge testpersoner og deres forældre giver klart udtryk for, at ideen med app'en er rigtig god, og at de ønsker et sådant redskab i deres hverdag. Langt de fleste testpersoner og forældre giver udtryk for, at de gerne vil anbefale app'en til andre.

De fleste testpersoner har gennemgående været aktive brugere af app'en og har stabilt besvaret påmindelser. Der kan ikke identificeres noget klart mønster i, at testpersoner generelt falder fra over tid, eller at de bliver mere aktive over tid. Det er desuden karakteristisk, at det for langt de fleste testpersoner synes tilfældigt både hvilke typer påmindelser der ignoreres og hvornår.

### **Større selvhjulpnehed**

De unge testpersoner synes at blive mere selvhjulpne med app'en. Over en bred kam giver de unge testpersoner tilbagemeldinger om, at de med app'en har lettere ved at huske deres opgaver og aftaler. Hele 92% af testpersonerne svarer således enten, at app'en "i høj grad" eller "i nogen grad" har betydet, at de har husket flere aftaler og opgaver. Flertallet af forældre tilslutter sig denne oplevelse, men svarer dog ikke helt så entydigt positivt. 23% af forældrene mener således "slet ikke" at app'en har medført at den unge har husket flere opgaver og aftaler. De fleste forældre mener dog stadig, at app'en over tid vil have en gavnlig effekt.

### **Tilfredshed med brugervenligheden**

App'ens brugervenlighed bedømmes generelt som god. 3/4 af testpersonerne oplever, at app'en er let at bruge. I det omfang at brugervenligheden bedømmes som mindre god henvises til problemerne med hastighed og fejl. To testpersoner efterspørger at lyden på app'en kan ændres.

### **Problemer med hastighed og fejl**

Testpersonerne har i alt klikket 77,4% af påmindelserne på app'en af, hvilket kun lige knap lever op til succeskriteriet på 80%. At andelen ikke når højere op skyldes primært, at testpersonerne har oplevet, at app'en er meget langsom og har fejl. De tekniske fejl der er tale om, er, at systemet går ned og at påmindelser ikke kommer når de skal. Den langsomme hastighed og fejlene på app'en har betydet, at testpersonerne ikke altid har kunnet klikke påmindelser af på app'en og det har medført, at de unge bliver frustrerede og irriterede. Det kan derfor anbefales, at der findes en løsning, der kan gøre app'en hurtigere, evt. ved at lave en "native" app, hvor app'en installeres som et program på telefonen frem for web-view, som benyttes i dag.

### **Begrænset tilslutning til at fortsætte med app'en**

Problemerne med hastighed og fejl betyder, at testpersonerne er tøvende med at sige ja til at ville fortsætte med at bruge app'en, når testen slutter. Hele 41,7% af testpersonerne svarer således "ved ikke" når de spørges om de ønsker at fortsætte med at bruge app'en efter testen ophører. En andel på 41,7% af testpersonerne svarer dog, at de godt vil fortsætte og blandt forældrene er andelen oppe på 61,5%.

### **Tilfredshed med selv at kunne oprette påmindelser**

Der er stor tilfredshed med muligheden for selv at oprette og ændre påmindelser. Dette beskrives af flere som et nødvendigt værktøj. På trods af dette er andelen af testpersoner, som har ændret eller oprettet nye påmindelser kun på knap 1/3, når testpersonerne svarer og knap 1/2 når forældrene svarer.

### **Revurdering af målgruppen**

Det kan overvejes, hvorvidt målgruppen for app'en skal ændres, således at aldersgruppen hæves fra 11 år til 14 eller 15 år. Kontaktpersonen for testforløbet påpeger i denne sammenhæng, at de helt unge på 11 til 13 år potentielt ikke er motiverede for at blive selvhjulpne som det gør sig gældende for de 14 årige og op. Det bør desuden overvejes, hvorvidt målgruppen skal revurderes i forhold til hvilke typer kognitive vanskeligheder de unge skal have for at kunne have gavn af app'en.

### **Koordinatorrollen**

Koordinatorfunktionen har haft en motiverende effekt for testpersonerne. 83% angiver at det har haft en motiverende effekt, at koordinator følger op. Samtlige forældre har i denne sammenhæng oplevet at samarbejdet med koordinator har været meget godt eller godt.

Koordinator fortæller selv at hun har oplevet en usikkerhed omkring, hvilke retningslinjer hun konkret skulle leve op til i forhold til kontakten med de unge. Hun har savnet sparring herom. Koordinator fremhæver desuden, at der var behov for større fokus på oplæring i systemet forud for teststart. Oplæringen bør både omfatte app'en, hjemmesiden og tekniske spørgsmål der kan opstå vedrørende telefon og app fra de unge. Koordinator beskriver ellers Appinix's system som brugervenligt.

### **Løbende opstart af nye brugere**

Hvis tilbuddet med app'en skal fortsætte anbefaler koordinator, at nye brugere kommer ind løbende. Det giver bedre mulighed for at tage individuelle hensyn og en bedre oplæring.

### **Samarbejdet mellem Familiecentret og Appinix**

Samarbejdet har fungeret godt og konstruktivt. Appinix har vist stor handlekraft og har hurtigt gennemført ændringer på baggrund af den feedback der er kommet.

## Grundlag for evalueringen:

For at kunne gennemføre denne evaluering er der indsamlet en række data. Denne evaluering hviler på:

- Interview af testpersoner med afsæt i spørgeskema
- Et spørgeskema besvaret af testpersonernes forældre
- Spørgeskema besvaret af koordinator for testforløbet
- Data fra Appinux' system om testpersonernes brug af app'en

### Interview af testpersonerne med afsæt i spørgeskema

Testens koordinator har gennemført strukturerede interviews med testpersonerne. Interviewene blev gennemført med afsæt i et spørgeskema, som har afkrydset og udfyldt på baggrund af de unge testpersoners besvarelser. Spørgeskemaet omfatter både åbne og lukkede spørgsmål og der er udfyldt ét skema pr. testperson. Denne metode blev valgt, fordi mange af testpersonerne ville have vanskeligt ved at besvare et spørgeskema selv, og koordinator gennemførte interviewene, da testpersonerne allerede har en relation til koordinator.

Koordinator har på forhånd fortalt testpersonerne, at hun ville ringe og stille nogle spørgsmål, da det for mange af dem er vigtigt, at de kan forberede sig og ved hvad der kommer til at ske. På trods af dette har det alligevel været vanskeligt for koordinator at få interviewet alle testpersoner. På trods af flere sms'er, flere opkald samt opkald til forældrenes telefon og efterladte beskeder er det kun lykkedes at interviewe 12 ud af 19 testpersoner. De fleste har ikke givet nogen forklaring på, hvorfor de ikke ønsker at blive interviewet angående testen, men et par forældre har fortalt, at de ikke mener, at den unge er i stand til at gennemføre et sådant interview. Koordinator fremhæver i denne sammenhæng, at mange af de unge er kontaktsvage, og at det derfor kan være svært at tale i telefon med en fremmed, hvilket de kan opleve koordinator som.

Det fremgår af data fra Appinux' system, at de fleste af de testpersoner, som det ikke har været muligt at interviewe, er aktive brugere af systemet. Det er således ikke fordi disse testpersoner er faldet fra og er stoppet med at bruge systemet, at det har været vanskeligt at gennemføre interview med dem.

### Spørgeskema til testpersoners forældre

Et digitalt spørgeskema er udsendt til testdeltagernes forældre via deres mailadresser. Ud af i alt 19 sæt forældre var det muligt at sende e-mail til 17 sæt forældre. Ud af disse 17 har i alt 13 besvaret spørgeskemaet. Én har afvist at besvare skemaet, og de sidste tre har ikke reageret på mailen, på trods af to påmindelsesmails.

Spørgeskemaet indeholdt både lukkede og åbne svarmuligheder. Forældrene har dermed haft mulighed for at uddybe deres svar i forbindelse med de fleste spørgsmål. På trods af at der er tale om et spørgeskema, er der således også tale om kvalitative data om hvordan forældrene oplever testen.

## Spørgeskema besvaret af koordinator

Koordinator har igennem hele testforløbet haft løbende kontakt med de unge testdeltagere og deres forældre. Koordinator har således fulgt med i de unges brug af app'en. I forbindelse med denne evaluering har koordinator besvaret en række spørgsmål for at afdække, hvordan hun har oplevet testpersonernes forløb og respons samt hvordan hun har oplevet koordinatorrollen.

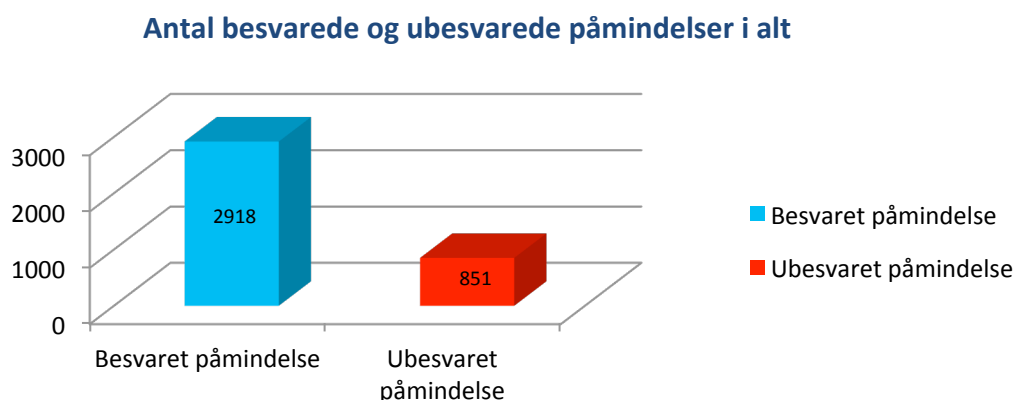
## Data fra Appinux' system

Der er trukket data hos Appinux, som viser testpersonernes brug af app'en fra 18/4 2013 til og med 10/6 2013. I denne forbindelse kan det ses, hvor mange påmindelser testpersonerne har klikket af med enten "udført" eller "ikke udført" samt hvor mange der er blevet ignoreret. Denne udvikling kan også ses over tid.

I maj blev der åbnet op for, at testpersonerne selv kan oprette og ændre påmindelser. Dette har imidlertid betydet, at to testpersoner har fået slettet deres historik, hvorfor to testpersoners data er meget begrænsede. En testperson indgik desuden først i testen fra 3. maj 2013.

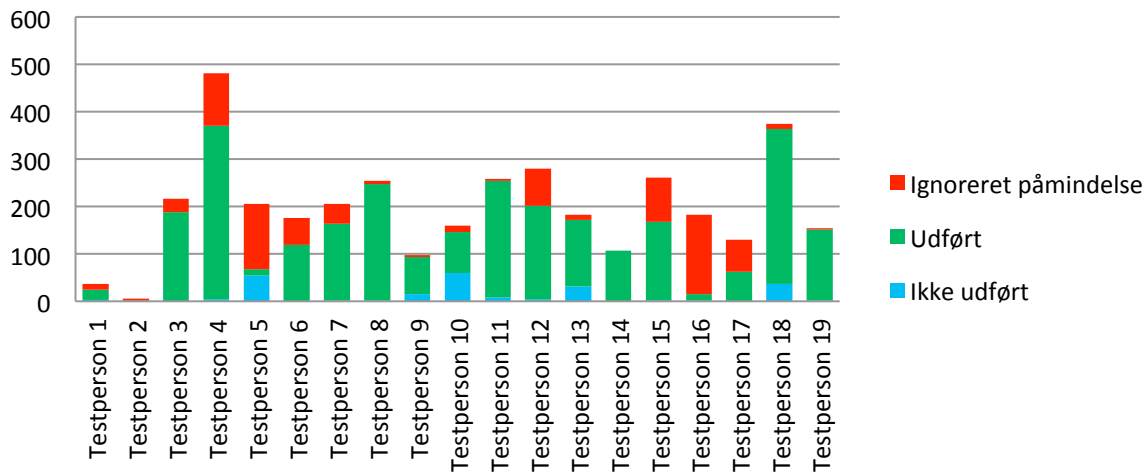
## Testpersonernes brug af app'en:

Som det fremgår af figuren nedenfor, har testpersonerne tilsammen besvaret i alt 2918 påmindelser ud af i alt 3769. Andelen af besvarede påmindelser udgør således 77,4% af samtlige påmindelser i testperioden. Med "besvaret" menes, at de den unge har forholdt sig aktivt til en påmindelse ved enten at klikke "udført" eller "ikke udført". Andelen af påmindelser hvor testpersonerne har klikket "udført" udgør i alt 71,6% af alle påmindelser.



Dette gennemsnit dækker over store forskelle testpersonerne imellem. Som det fremgår af figuren nedenfor, skiller enkelte testpersoner sig markant ud ved at have mange ignorerede påmindelser, hvilket trækker det samlede gennemsnit ned. I den anden ende af spektret har én testperson forholdt sig til samtlige påmindelser og har klikket "udført" til alle påmindelser. Det overordnede billede synes dog at være, at testpersonerne generelt er aktive brugere af app'en.

### Testpersonernes besvarelser af påmindelser

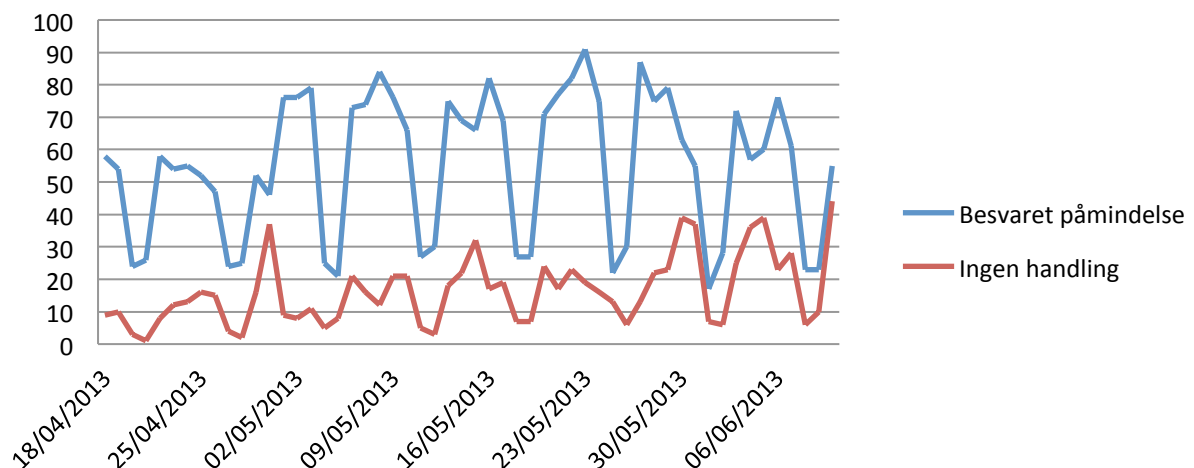


Det skal i denne sammenhæng påpeges, at de fleste data for testperson 1 og 2 er blevet slettet. Dette er sket i forbindelse med, at testpersonerne har oprettet nye påmindelser i slutningen af testperioden og i denne forbindelse har slettet deres historik. Derfor er der kun et begrænset antal påmindelser for disse to personer. For begge disse testpersoner gælder imidlertid, at de var forholdsvis aktive brugere af app'en før historikken blev slettet. Der er således kun grund til at formode, at den samlede andel af "besvarede påmindelser" ville være blevet større, hvis alle data havde været tilgængelige på analysetidspunktet.

### Udviklingen over tid

Data over testpersonernes samlede anvendelse af app'en set over tid viser, at app'en er blevet anvendt forholdsvis stabilt igennem testperioden. Der kan således ikke konstateres store udsving, som indikerer, at interessen over tid generelt bliver stærkt stigende eller faldende for testpersonerne. Der kan dog identificeres en lille stigning i antallet af ubesvarede påmindelser til slut i testperioden, men overordnet har der været tale om en stabil brug af app'en.

### Samlede besvarelser over tid



## **Mønstre i testpersonernes brug af app'en**

For de fleste testpersoner kan der ikke identificeres nogen klar tendens til, at de mister interessen for app'en over tid eller at de modsat får større interesse for app'en over tid. I det omfang påmindelser ignoreres, er der for de fleste testpersoners vedkommende tale om, at det fordeler sig jævnt ud over perioden, eller at det blot er nogle få dage de misser alle påmindelserne for så at komme tilbage på normalt niveau igen. Der kan således for de flestes vedkommende ikke identificeres noget fast mønster i, hvornår påmindelser ignoreres.

En konkret testperson (nummer 16) skiller sig dog markant ud ved at bruge app'en konsekvent frem til slutningen af april, hvorefter alle påmindelser ignoreres. Denne testperson fik problemer med sin telefon og desværre var det vanskeligt for koordinator at få lavet en aftale, så problemerne kunne blive løst. Da det viste sig at kontaktvanskelighederne var begrundet i at en forælder var blevet indlagt, foretog koordinator en pædagogisk vurdering om, ikke at presse på for at lave en aftale.

Herudover er der to testpersoner, som svarer stabilt i starten for så dagligt at ignorere nogle påmindelser i slutningen af testperioden. Disse to testpersoner er dog stadig aktive brugere, idet de stadig dagligt klikker "udført" ved andre påmindelser.

Gennemgangen af alle testpersonernes daglige brug af app'en viser desuden, at der ikke kan identificeres noget fast mønster i, at bestemte typer påmindelser (f.eks. "stå op") ignoreres. Hverken for testpersoner der ignorerer mange påmindelser eller testpersoner som af og til ignorerer påmindelser er der tale om, at det er bestemte typer af påmindelser de ignorerer. Det virker tværtimod tilfældigt.

## **Tæt på succeskriterium**

Med en andel af aktive brugere på 77,4% lever projektet kun lige knap op til det succeskriterium, der blev formuleret forud for testen, nemlig at 80% af testpersonerne skal være aktive brugere af app'en. Dette resultat kan umiddelbart betragtes som pænt set i lyset af de udfordringer, der har været i testforløbet.

Testen blev fra start ramt af, at skolelærerne blev lockoutet. Det betød, at de fleste af testpersonerne ikke kunne komme i skole som normalt i de første tre uger af testforløbet. Kun de testdeltagere der går på specialskole har modtaget undervisning i denne periode. Aktiviteter forbundet med skolegang, såsom at komme op til tiden og gøre sig klar, gå i skole, lave lektier samt at komme i seng i ordentlig tid, har været gennemgående aktiviteter, som app'en har husket alle testdeltagerne på, og for flere har det været de eneste påmindelser indkodet i app'en. Mange af påmindelserne i app'en har således ikke været relevante i de første tre uger af testperioden, og påmindelserne blev ikke ændret, så de passede til den aktuelle hverdag. Med denne opstart kunne man have risikeret, at mange testpersoner ville have mistet interessen for at bruge app'en, men i stedet har langt de fleste testpersoner fortsat med at bruge den aktivt efter lockouten sluttede.



Herudover har testpersonerne oplevet at app'en har fungeret meget langsomt, og at der har været fejl i app'en, som ind i mellem har hindret de unge testdeltagere i at klikke påmindelser af. Disse faktorer fremhæver testpersonerne selv som begrundelser for, at de ikke altid får klikket påmindelser af. Dette uddybes senere.

At alle testpersoner ikke er lige aktive kan desuden skyldes en manglende motivation. For nogle unge kan deltagelse i denne test have haft at gøre med, at alle unge der deltager i testen har fået udleveret en iPhone 4, som de må beholde når testen afsluttes. For nogle testpersoner kan telefonen og ikke app'ens muligheder således have været den primære årsag for at deltage i testen. I hvilket omfang dette gør sig gældende, er der dog ikke datagrundlag for at konkludere noget om.

Koordinator fremhæver desuden, at det i nogle tilfælde i højere grad er forældrene, der er motiverede frem for den unge:

- "Flere af de unge/børnene i projektet er ikke selvmotiverede, men det er deres forældre, og det kan for så vidt være godt nok, og så bliver det en støttende funktion i opdragelsen. Men måske ikke en elsket funktion".

## Besvarelse kontra udførelse

De indhentede data fra Appinix kan i sagens natur alene vise, hvad testpersonerne har klikket af eller ignoreret, men ikke om handlingerne rent faktisk er blevet udført. To forældre fortæller blandt andet at:

- "Han har en tendens til at "slå dem ud" uden at gøre det han skal med det samme – men udfører i stedet emnerne senere".
- "Det er for let at sige "ja" til aktiviteten – vores søn er meget længe om alt og har en lang latenstid. Men måske ville en gentagelse efter ca. 10 minutter hjælpe ham."

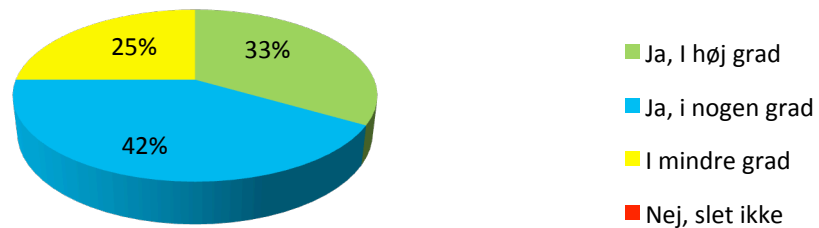
Det kan undersøges om det er muligt at indbygge en "forvarsel" om, at der om X antal minutter kommer en påmindelse. Dette skal ikke være en standardfunktion, men en funktion man kan oprette for konkrete brugere med dette behov, såsom den dreng, der tales om i ovenstående citat.

I hvilket omfang de unge testpersoner i praksis udfører handlingerne vides ikke præcist. Både testpersonerne og deres forældre giver for de flestes vedkommende udtryk for, at app'en også i praksis har hjulpet de unge med at få udført opgaver og husket aftaler, hvilket indikerer at app'en er brugt efter hensigten. Hvordan de unge har oplevet at bruge app'en og om den har hjulpet dem til at blive mere selvhjulpne gennemgås i det følgende.

## De unges oplevelse af app'en

Når testpersonerne spørges til, hvordan det går med at bruge app'en, giver 75% udtryk for, at de enten "i høj grad" eller "i nogen grad" er glade for at bruge app'en.

### Er du glad for at bruge app'en?



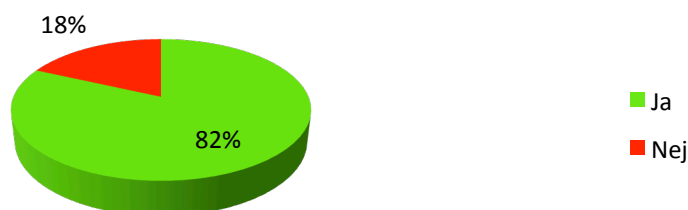
Når forældrene til testpersonerne stilles samme spørgsmål, svarer 77% at de enten ”i høj grad” eller ”i nogen grad” oplever, at deres barn er glad for at bruge app’en. Dette er en fremgang siden der i slutningen af april blev gennemført en midtvejsevaluering. Her svarede kun 62%, at deres barn i høj eller nogen grad var glade for at bruge app’en, og 23% svarede at barnet slet ikke var glad for at bruge app’en. I den seneste spørgeskemaundersøgelse er der ingen testpersoner eller forældre til testpersoner, der har svaret, at de slet ikke er glade for at bruge app’en.

Denne fremgang i positive besvarelser skal muligvis ses i lyset af lærerlockouten, som betød at mange påmindelser i app’en var irrelevante for mange testdeltagere i april. I den efterfølgende periode har påmindelserne på app’en passeret til de unges hverdag, og i maj fik de unge tilmed mulighed for selv at oprette og ændre påmindelser, så app’en konstant kunne være opdateret.

### De fleste vil gerne anbefale app'en

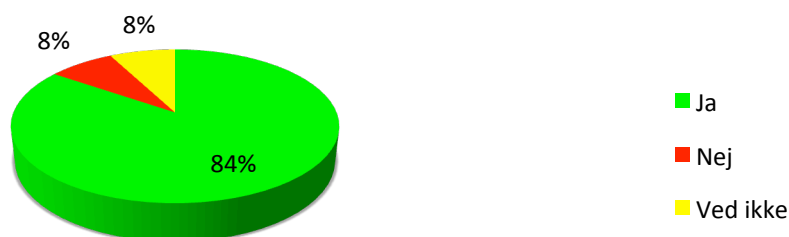
Som det fremgår af figuren nedenfor vil langt de fleste testpersoner anbefale app’en til andre. Det skal dog bemærkes, at de unge her ikke får mulighed for at svare ”ved ikke”, så stillet overfor en ja/nej mulighed, svarer 82% ”ja”.

### Vil du anbefale andre unge som dig at bruge app'en?



Også blandt forældrene til testpersonerne er der en stor tilslutning til at anbefale app’en. Som det fremgår af figuren nedenfor giver hele 84% af forældrene udtryk for, at de gerne vil anbefale app’en. Kun otte procent svarer nej og otte ”ved ikke”.

### Andel af forældre der vil anbefale app'en til andre



Blandt de testpersoner der har svaret nej, er der dog stadig opbakning at spore hvad angår grundideen med app'en. Negative oplevelser med app'ens tekniske funktion og hastighed gør imidlertid, at de ikke vil anbefale app'en. En testperson fortæller dog, at han vil anbefale folk at bruge noget lignende:

- "Jeg vil anbefale dem at bruge noget der ligner, men denne har for mange fejl."

Hvilke tekniske problemer testpersonerne har oplevet uddybes senere.

### App'ens brugervenlighed

App'ens brugervenlighed får umiddelbart en god feedback. I alt 75% oplever, at app'en er "meget brugervenlig" eller "rimelig brugervenlig" (heraf svarer 50% meget). Også blandt forældrene får app'ens brugervenlighed primært positive bedømmelser, idet i alt 84% af forældrene til testpersonerne synes, at app'en er meget brugervenlig eller rimelig brugervenlig. Blandt de unge testpersoner knyttes blandt andre følgende bemærkninger:

- "Nem at bruge"
- Den er meget simpel

Blandt de 25% af de unge testpersoner, der vurderede app'en som "mindre brugervenlig" eller "slet ikke brugervenlig" uddyber de besvarelsen og fremhæver endnu engang problemet med, at app'en er meget langsom. En enkelt blandt testpersonerne fortæller dog, at han/hun synes, at app'en er svær at finde ud af.

Herudover giver flere testpersoner lyden et kritisk ord med på vejen. Det efterspørges, at man fremover får mulighed for at ændre på lyden:

- "Lyden er irriterende"
- "Det kunne være godt at kunne bestemme lyden"

### App'ens effekt på de unges selvhjulpnehed

Et primært formål med app'en er at gøre de unge brugere mere selvhjulpne ved at hjælpe dem med at strukturere deres hverdag og løbende huske dem på deres gøremål. På baggrund af de

unges tilbagemeldinger om app'en synes den at have en positiv effekt hvad angår de unges selvhjulpethed.

De fleste testpersoner giver således udtryk for, at app'en hjælper dem i deres hverdag. I alt 83% af testpersonerne fortæller således, at de oplever at app'en hjælper dem i hverdagen.

### Hvor meget hjælper app'en dig i din hverdag?



Over en bred kam fortæller testpersonerne, at app'en hjælper dem med at huske opgaver og aftaler. Som det fremgår af figuren nedenfor, oplever langt de fleste testpersoner, at de har husket flere aftaler og opgaver efter de er begyndt at bruge app'en. Hele 92% af testpersonerne svarer således enten, at app'en "i høj grad" eller "i nogen grad" har betydet, at de har husket flere aftaler og opgaver. Heraf oplever 58,3% "i høj grad".

### Andel af testdeltagere som har husket flere aftaler og opgaver efter de er begyndt at bruge app'en



Testpersonerne uddyber blandt andet denne vurdering med følgende kommentarer:

- "Jeg er blevet bedre til at huske pillerne"
- "Husker tingene bedre"
- "Hjulpet med rækkefølgen af tingene så det er blevet nemmere at huske"

De fleste af forældrene kan godt genkende, at de unge testpersoner husker flere opgaver og aftaler med app'en, men i mindre omfang end de unge. Som det fremgår af figuren nedenfor, giver 61,6% af forældrene til testpersonerne udtryk for, at de "i høj grad" eller "i nogen grad" har oplevet, at deres barn har husket flere aftaler og opgaver end før han/hun benyttede app'en. Heraf svarer klart størstedelen "i nogen grad" (38,5%), i modsætning til de unge, hvor størstedelen af svarede "i høj grad". Hvor der ikke var nogen af testpersonerne der sva-

rede at de ”slet ikke” husker flere opgaver og aftaler med app’en, svarer 25 % af forældrene ”slet ikke” og 15% at det kun er ”i mindre grad”.

**Forældrenes vurdering af om deres barn har husket flere aftaler og opgaver efter han/hun er begyndt at bruge app'en**



Denne forskel imellem forældrenes og de unge testpersoners vurdering skal sandsynligvis tilskrives, at forældrenes vurdering tager afsæt i, hvor meget forældrene oplever, at de stadig skal hjælpe deres børn/unge med at huske på ting. Selv om de fleste unge giver udtryk for, at de nu husker flere opgaver og aftaler, er dette ikke ensbetydende med, at forældrene oplever, at de kan ”give slip” på opgaven med at huske dem på diverse gøremål.

Hertil kommer, at forældrene også har brugt tid på at hjælpe de unge med at anvende app'en. I alt 61,6% af forældrene giver således udtryk for, at de i høj eller nogen grad har hjulpet deres barn/unge med at bruge app'en. Her svarer kun 41,7% af de unge imidlertid, at forældrene har hjulpet dem i høj grad eller i nogen grad.

De fleste forældre giver i deres kommentarer udtryk for, at de mener app'en over tid kan være en hjælp for deres børn/unge. For flere af de unge i denne målgruppe vil det være en længere proces at vænne dem til at få det fulde udbytte af app'en:

- ”Jeg mener helt klart at det er en hjælp til hans fremtid at kunne styre tingene elektronisk”
- ”Det er en langvarig proces at vænne (red. testpersons navn) til at bruge skema på den måde, men jeg tror stadig at det er det som fremtiden vil og skal give ham.”

Koordinator, der løbende har fulgt de unge, giver udtryk for, at det er hendes oplevelse, at de unge i høj grad profiterer af at bruge app'en:

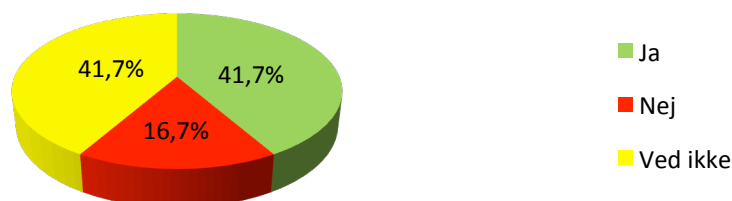
- ”Jeg tror der er flere, der profiterer af den end man umiddelbart kan se ud af svarerne. På en vis måde er det et opdragende og regulerende redskab. I den alder er det måske ikke sjovt at blive påmindet om praktiske gøremål, lige meget om det er fra forældre eller telefonen”.

## **Ønsker testpersonerne at bruge app'en i fremtiden?**

På trods af at langt de fleste testpersoner og forældre til testpersoner giver udtryk for, at de har været glade for at bruge app'en og gerne vil anbefale app'entil andre, svarer blot 41,7% af testpersonerne ”ja” til, at de gerne vil fortsætte med at bruge app'en, når testperioden er forbi. En andel på 16,7% af testpersonerne svarer ”nej” til at fortsætte med at bruge app'en, og hele

41,7% svarer ”ved ikke”. Mange testpersoner er således tøvende i forhold til at sige ja til at fortsætte med at bruge app'en.

**Andel af testpersoner der ønsker at fortsætte med at bruge app'en efter testperioden udløber**



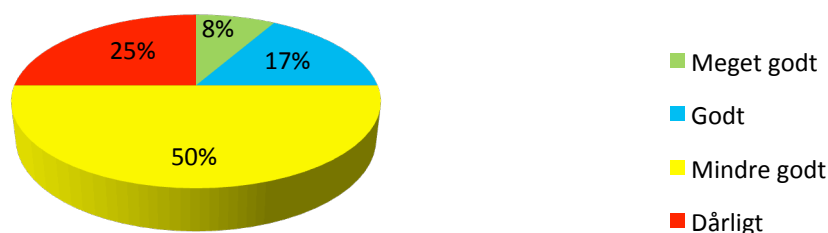
Blandt forældrene er der en større andel, der svarer ”ja” til, at de ønsker at deres barn skal fortsætte med at bruge app'en, når testen er overstået, nemlig 61,5%. 38,5% svarer ”ved ikke”.

At den umiddelbare tilslutning til at fortsætte med at bruge app'en ikke er større skal ses i lyset af, at testpersonerne har oplevet, at app'en er meget langsom og har mange tekniske problemer. Dette gennemgås i det følgende afsnit.

### **Problemer med hastighed og fejl på app'en**

De unge testpersoners tøven med at svare ”ja” til at fortsætte med at bruge app'en efter testen afsluttes, hænger sammen med de tekniske problemer testpersonerne har oplevet med app'en. Som det fremgår af figuren nedenfor svarer hele 75% af de unge testpersoner, at de oplever at app'en teknisk set fungerer mindre godt eller dårligt.

**Hvordan har app'en fungeret teknisk set?**



Flere testpersoner fremhæver at ideen med app'en er god, men at det tekniske ikke fungerer. En testperson formulerer det således:

- ”Hvis den lå på app store ville den få 2 stjerner (dårlig). Ideen er god, men det tekniske fungerer dårligt ”

## App'en opleves som langsom

Det primære problem der nævnes af testpersonerne og deres forældre er, at app'en opleves som meget langsom:

- "Den er rigtig langsom!"
- "Programmet er alt for langsomt, så han f.eks. ikke kan nå at tjekke sin huskeliste ud inden han skal gå om morgenen. Og så er hele ideen jo væk".
- "Den er lang tid om at loade"

Flere fremhæver at app'en er så langsom, at de ikke altid kan komme ind og klikke påmindelserne af:

- "Han synes den er irriterende på det punkt, at han tit og ofte ikke kan komme ind og trykke af"

Koordinator bekræfter, at hun også i sin kontakt med de unge har fået at vide, at de oplever app'en som meget langsom, og at de unge ikke har tålmodighed til at vente den tid, det tager:

- "Der er et problem med hurtigheden. De unge bliver utålmodige, hvis de skal vente for længe på at de kan komme ind på app'en."

vil fortsætte med at bruge app'en efter testen slutter, under forudsætning af at app'en bliver hurtigere.

## Web-view kan være årsag til langsom hastighed

At app'en opleves som langsom hænger sammen med, at app'en ikke er en klassisk "native" app, hvor programmet og data ligger på telefonen og specifikt er bygget til en bestemt type telefon, såsom en iPhone. Appinux' app er baseret på et "web-view", hvilket betyder, at alt indhold på app'en hentes fra en ekstern hjemmeside. En "web-view" løsning sparer ressourcer for det firma som udbyder app'en og højner kompatibiliteten så den samme app kan anvendes på flere enheder eks. Android og IOS. En web-view løsning betyder dog også, at data skal loades fra en ekstern hjemmeside hver gang app'en bruges, og at det kan tage tid at loade disse data.

Set i lyset af de mange negative tilbagemeldinger der er kommet angående hastigheden bør det overvejes om app'en frem over kan køre som en "native" app, der er installeret på telefonen eller finde andre løsninger, der kan øge hastigheden på app'en.

## Fejl i app'en

De fleste testpersoner kommenterer udover problemer med hastigheden, at de oplever mange fejl i app'en. De fleste præciserer dog ikke hvilke fejl, der er tale om, men kommer med kommentarer såsom:

- "Den er for ustabil og er der er for mange fejl."

Blandt forældre til testpersoner er der dog flere, der konkretiserer, hvilke typer fejl de oplever, såsom at man ikke kan komme ind i app'en, at alarmerne med påmindelser altid ikke kommer, at der er problemer med at oprette nye påmindelser samt at app'en går ned:

- "Ofte er der ingenting på listen, den "går i sort" eller den kommer ikke med alarmerne."
- "Virker ikke helt stabilt, mange gange kan man ikke komme ind i systemet"
- "På samme måde virker programmet ikke ordentligt for mig at taste ind i. Gentagelser virker kun halvdelen af gangene, hvorfor jeg er nødt til at sidde og oprette og slette den samme begivenhed flere gange for at få den til at virke. Desuden går programmet ned hver gang man forsøger at lave en gentagelse."

En forælder fremhæver i denne sammenhæng, at de mange fejl betyder, at man ikke kan stole på app'en og alligevel skal kontrollere om barnet/den unge får udført diverse handlinger:

- "Vi vil gerne bruge app'en til, at jeg kunne "give mere slip" på (red. testpersonens navn) og han kunne blive mere selvstændig. Men hvis jeg skal kunne det, så skal app'en virke HVER dag, så han husker sin madpakke HVER dag og ikke kun 3 dage om ugen. Ellers skal jeg alligevel kontrollere ham, og så forsvinder hele ideen".

De mange fejl er en væsentlig årsag til, at så stor en andel af testpersonerne er tøvende med at sige ja til at ville fortsætte med at bruge app'en efter testperioden er overstået. Hele 41,7% svarer som tidligere nævnt "ved ikke". En forælder forklarer hvordan de mange fejl gør, at de kører sur i at bruge app'en:

- "Det betyder, at vi begge, men især (red. testpersonens navn) går død i at bruge app'en."

### **Konsekvenser for de unge**

De tekniske problemer har haft en negativ indvirkning på flere testpersoner. Et par forældre formulerer det således:

- "Når programmet skal genstartes eller går i hårdknude, så bliver han meget vred på mobilen!"
- Jeg oplever, at han bliver meget frustreret, når app'en ikke virker.

En forælder giver direkte udtryk for, at det er værre for den unge de dage hvor app'en ikke virker i forhold til, hvis den unge ikke havde haft app'en:

- "Det virker fint de dage, hvor app'en virker. Nogle af de andre dage virker det til gengæld næsten modsat. Jeg oplever, at han jo læner sig op ad app'en og dermed ikke finder andre strategier og metoder. Derfor går det mere galt end normalt i de dage, hvor app'en ikke virker eller han ikke kan nå at bruge den, fordi den er for langsom. "

Koordinator har i denne forbindelse lagt mærke til, at app'ens fejl og manglende hastighed i særdeleshed synes at være problematisk for de unge med opmærksomhedsvanskeligheder:

- "Har en fornemmelse af at de unge med autistiske træk har mere glæde af den end dem der har ADHD. Det tror jeg har noget med hurtigheden på app'en at gøre."



På trods af de mange tekniske vanskeligheder, som har gjort at testpersonerne ikke altid har kunnet komme ind og klikke af eller ikke har haft tålmodighed til at vente til systemet var klart, har testpersonerne i alt klikket 77,4% af påmindelserne af. Set i lyset af de tilbagemeldinger, der er kommet angående tekniske fejl og manglende hastighed må andelen af besvarede påmindelser vurderes som høj. Andelen af besvarede påmindelser havde sandsynligvis været noget højere, hvis app'en teknisk set havde fungeret optimalt. Denne antagelse understøttes af, at der som tidligere beskrevet ikke ser ud til at være nogen særlige mønstre i, at bestemte typer af meddelelser ignoreres, eller at besvarede påmindelser generelt er stigende eller faldende over tid. Således synes de ignorerede påmindelser generelt set ikke at være udtryk for et bevidst ønske om at ignorere påmindelserne, men fremstår mere tilfældigt.

## Opbakning til selv at oprette og ændre påmindelser

I starten af maj blev der åbnet op for, at testpersonerne og deres forældre selv kunne oprette og ændre påmindelser på app'en. Det skete som følge af den feedback, der var kommet i forbindelse med midtvejs evalueringen.

Langt fra alle har benyttet sig af muligheden for at ændre og oprette nye påmindelser på app'en. Blandt testpersonerne er det i alt 33%, der angiver at de har oprettet eller ændret påmindelser. Forældrene angiver imidlertid, at 46% har ændret eller oprettet nye påmindelser på app'en. Dette kan være et udtryk for, at det i flere af familierne i højere grad har været forældrene, der står for at oprette påmindelserne, end det er den unge.

Selv om langt fra alle har benyttet sig af muligheden for at oprette nye påmindelser, er der gennemgående stor tilfredshed med, at man nu har denne mulighed:

- "Det er uundværligt, da tidspunkter ændrer sig, og der kommer ferier og lign."
- "Det blev væsentlig bedre, da hun selv fik lov til at tilrettelægge app'en som hun ville. Hendes aften og morgener blev meget mere struktureret".
- "Det er klart, at det bliver væsentligt bedre, at man selv kan ændre hans lister efter behov og efter at man bliver klogere. Jeg tænker også at vi vil kunne bruge den til engangsting – f.eks. til en "pakkedag", når han skal pakke til sommerferien eller en lejrskole."

Koordinator fortæller i denne forbindelse, at der på trods af at langt fra alle har ændret i påmindelserne har været stor tilfredshed med at få muligheden, fordi det kan give en følelse af selv at have kontrollen:

- "Da de hørte det var muligt selv at rette og ændre, blev de meget tilfredse, men der er ikke mange der har ændret noget – måske 4-5 stk. Jeg tror, at følelsen af at kunne ændre uden at skulle ringe er vigtig. Jeg tror, at hvis man ikke selv kan ændre app'en, så kan man få opfattelsen af, at andre er med til at styre ens dagligdag. Det kan man måske godt få modstand på."

Kun 16,7% af de unge testpersoner fortæller, at muligheden for selv at ændre og oprette påmindelser i app'en har fået dem til at bruge app'en mere. Hele 66,7% fortæller, at det ikke har fået dem til at bruge app'en mere. I denne sammenhæng angiver 46,2% af forældrene ud-

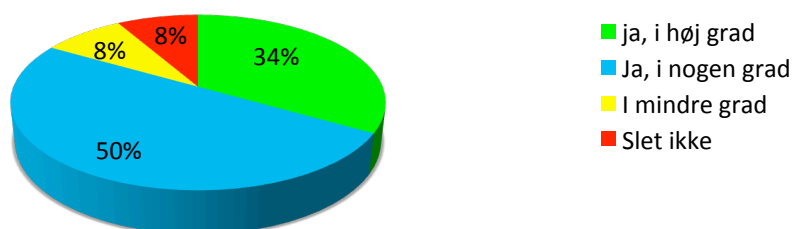
tryk for, at muligheden for selv at ændre i app'en har givet barnet/den unge større motivation til at bruge app'en.

## Koordinatorrollen

Tilbagemeldingerne fra testpersonerne og deres forældre om koordinator og den funktion hun har haft har været yderst positive. Samtlige forældre fortæller således, at de har oplevet, at kontakten til koordinator har været ”meget god” eller ”god”.

Koordinatorfunktionen har desuden haft en motiverende effekt på de fleste testpersoner. En stor overvægt af testpersonerne giver udtryk for, at det har motiveret dem, at koordinator har ringet og fulgt op. Således svarer 83,3% af testpersonerne, at det har motiveret dem ”i høj grad” eller ”i nogen grad”.

Har koordinators opfølgning motiveret testpersonerne til at bruge app'en?



De unge testpersoner har ikke kontaktet koordinatoren i særligt stort omfang. De testpersoner der angiver, at de har ringet til koordinator, fortæller at de har ringet tilbage, hvis de har set at koordinator har ringet. Nogle få har dog taget kontakt i forbindelse med de tekniske fejl, der har været på app'en.

## Usikkerhed om opgaven

Funktionen som koordinator har været en ny funktion, som har skulle finde sin form i løbet af testforløbet. Koordinator har oplevet en usikkerhed omkring, hvilke retningslinjer hun konkret skulle leve op til i forhold til kontakten med de unge:

- "Jeg har nogle gange været lidt usikker på rolle og rammer og forventninger."

Der har blandt andet været usikkerhed omkring, hvor ofte testpersonerne skulle kontaktes, og hvordan der skal reageres, hvis der er en testperson, man ikke kan få fat i og hvor mange påmindelsespunkter man maksimalt bør oprette. Koordinator har i denne sammenhæng savnet mere sparring.

## Behov for oplæring

Koordinatoren giver endvidere udtryk for, at hun har savnet oplæring både i brugen af app'en og indføring i de tekniske spørgsmål, der kan komme fra testdeltagere og forældre ved opstart af testforløbet.

I denne sammenhæng vil det være en fordel, hvis der afsættes særskilt tid til en grundig introduktion til systemet – både app'en, hjemmesiden samt oplagte tekniske spørgsmål vedrørende brugen af app'en. I forbindelse med opstart af denne test foregik introduktionen til app'en og hvordan man konkret opretter en bruger umiddelbart før testdeltagerne skulle møde ind med deres telefon og få installeret app'en. Fremadrettet kan man med fordel sikre, at der er bedre tid til introduktion, så koordinator får mulighed for at afprøve systemet, stille spørgsmål og alene kan være fokuseret på at sætte sig ind i dette nye system.

Efter at koordinator først havde fået denne introduktion, har hun oplevet at systemet har været brugervenligt og ikke umiddelbart kræver nogen tekniske forudsætninger at anvende.

### **Løbende opstart af nye brugere af app'en**

Koordinator fremhæver, at det vil være en fordel, hvis man i fremtiden kan optage nye brugere af app'en løbende, frem for at lade en stor gruppe starte på samme tid. Det vil give en større mulighed for at knytte kontakt til de enkelte børn/unge og muliggøre at der kan tages flere individuelle hensyn og gives en bedre introduktion til systemet.

Flere forældre fortæller i denne forbindelse at introduktionen til app'en gik lidt hurtig:

- "Det gik meget meget hurtigt på kommune kontoret – der var flere på samme tid og det var et varmt lokale. Umiddelbart gik hjælpen kun på at downloade app'en, men ingen decideret gennemgang af, hvad man skulle."
- "Jeg tænker man kan højne engagementet hos de unge ved at gøre mere ud af oplæringen."

### **Samarbejdet mellem Familiecentret og Appinix**

Appinix har igennem hele testforløbet vist handlekraft og har hurtigt gennemført ændringer på baggrund af den feedback, der kom fra testpersonerne. Denne handlekraft viste Appinix fra start ved at udvikle piktogrammer til app'en, så testpersoner med læsevanskeligheder kunne bruge app'en. Endnu et eksempel er, at da Appinix fik en tilbagemelding om, at testpersonerne ønskede at påmindelser kun vises for én dag ad gangen, blev dette hurtigt ændret.

Generelt har Appinix vist stor lydhørhed i forhold til den feedback der er kommet fra testpersoner og Familiecentret. Der har været en god løbende kontakt og et konstruktivt samarbejde. Koordinator har også oplevet, at samarbejdet med Appinix har været positivt.

"Kontaktpersonen hos Appinix har været hjælpsom og imødekommende".

Appinix har desuden vist stor interesse for at hjælpe testpersonerne med de tekniske problemer, der har været med telefonerne. Det har imidlertid ikke været muligt for Appinix at løse alle udfordringer under testforløbet, selvom viljen har været der.

I forhold til afrapportering vil det være hensigtsmæssigt, hvis det i fremtiden bliver lettere at få overblik over brugernes data og at programmet evt. kan hjælpe med at krydse og filtrere data.

## Anbefalinger

Der synes at være et væsentligt potentiale med app'en. Det er dog afgørende at Appinux tager hånd om de børnesygdomme, der har vist sig, samt sikrer at hastigheden forbedres betydeligt.

### Ny test efter problemer med fejl og hastighed overkommes

Hvis Ishøj Kommune skal fortsætte med at bruge app'en anbefales, at app'en testes endnu engang når Appinux har udbedret de tekniske forhold, så app'en bliver hurtig og stabil.

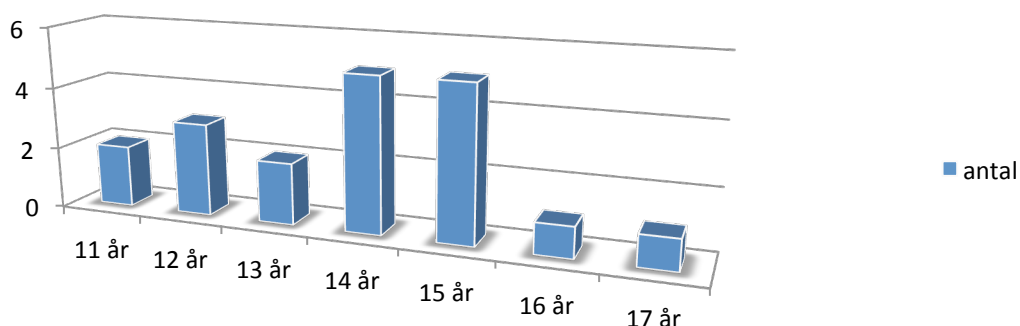
### App'en skal være guleroden

Hvis app'en skal testes igen vil Ishøj Kommune invitere unge til at teste app'en, men denne gang uden at tilbyde dem en iPhone 4. Hermed sikres at interessen entydigt går på det potentiale der er forbundet med at bruge app'en og ikke ønsket om en dyr telefon.

### Overvejelser om målgruppens alder

Målgruppen for denne test har været unge i alderen 12 til 17 år. Som det fremgår af figuren nedenfor, er der dog to testpersoner, der kun er 11 år, men som dog fylder 12 år i 2013.

Aldersfordelinge på testdeltagerne



Hvis Ishøj Kommune vælger at fortsætte med at bruge app'en, kan det overvejes, hvorvidt målgruppen for app'en skal ændres, således at aldersgruppen hæves fra 11 år til 14 eller 15 år. Kontaktpersonen for testforløbet påpeger i denne sammenhæng, at de helt unge på 11 til 13 år potentielt ikke er motiverede for at blive selvhjulpne som det gør sig gældende for de 14 årige og op. Koordinator mener således, at det kræver en vis modenhed:

"Der skal en vis modenhed til. Jeg kan sagtens se mere modne unge eller voksne med egen motivation, der virkelig kan profitere af at få apps installeret."

Koordinator oplever i denne forbindelse, at det primært er forældrene, der virker motiverede, når der er tale om testdeltagere i alderen 11 til 13 år. Fra 14 års-alderen vil de unge evt. have et større ønske om at blive mere selvhjulpne. Det bør desuden overvejes, hvorvidt målgrup-

pen skal revurderes i forhold til hvilke typer kognitive vanskeligheder de unge skal have for at kunne have gavn af app'en.

### **Mulighed for forvarsling om påmindelser**

Hvis Ishøj Kommune skal teste app'en igen, anbefales det at indbygge mulighed for at få en "forvarsel" om, at der om X antal minutter kommer en påmindelse. Dette skal ikke være en standardfunktion, men en funktion man kan oprette for konkrete brugere med dette behov, såsom den dreng, der tales om i ovenstående citat.

### **Løbende opstart af nye brugere**

Hvis tilbuddet med app'en skal fortsætte anbefaler koordinator, at nye brugere kommer ind løbende. Det giver bedre mulighed for at tage individuelle hensyn og en bedre oplæring.