



SANDNES
KOMMUNE

Evaluering av trigga.no

Mestringsenheten

Rapport utgitt februar 2025
Utarbeidet av Aasa Kvia og Hanne Levang

Innholdsfortegnelse

1. Innledning	3
Bakgrunn	3
Om evalueringen	3
2. Funn fra evalueringen	3
Brukervennlighet	3
Språk og forståelse	3
Kognitive metoder	3
Forståelse av utfordringer og ressurser.....	3
Oppfølging og støtte	4
3. Forslag til forbedringer	4
Teknologi og design	4
Språk og tilgjengelighet	4
Oppfølging og veiledning	4
Tilpasning	4
Motivasjon	4
4. Konklusjon	4

1. Innledning

Bakgrunn

Mestringsenheten i Sandnes kommune har utviklet det digitale selvhjelpsprogrammet trigga.no for å tilby veiledet internettbehandling til innbyggere med utfordringer innen rus og andre avhengigheter. Programmet er tilgjengelig for de som ønsker det, men det erstatter ikke eksisterende tjenester. Da utviklingen startet for fire år siden, ble det innhentet verdifull medvirkning fra innbyggere og bruker- og pårørendeorganisasjoner, i samarbeid med fagpersoner. Høsten 2024 gjennomførte Mestringsenheten en intern evaluering av trigga.no for å vurdere plattformens brukervennlighet og nytteverdi.

Om evalueringen

Evalueringen er basert på betraktninger fra to fokusgrupper; én med fagpersoner og én med personer med erfaringsbakgrunn, i tillegg til en spørreundersøkelse blant deltakere som har brukt plattformen. Gjennom disse innspillene undersøkes erfaringer og forventninger knyttet til brukervennlighet, språk og forståelse, kognitive metoder, innbyggerens forståelse av utfordringer og ressurser, og om kurset gir nyttig hjelp. Evalueringen samler innsikten fra alle tre gruppene for å gi en helhetlig vurdering og belyse perspektivene til dem som la grunnlaget for dagens tilbud.

Aktuelle deltakere for evalueringen ble invitert til å delta, og deltakelse var valgfritt. De ble informert om hvordan opplysningene deres ville bli brukt, og ble forsikret om at ingen personidentifiserbare opplysninger ville bli inkludert i rapporten. Alle opplysninger som ble samlet inn i evalueringen behandles i samsvar med gjeldende personvernregler, og deltakerne ble informert om dette på forhånd.

2. Funn fra evalueringen

Brukervennlighet

Brukervennligheten vurderes generelt positivt, spesielt blant deltakerne som finner navigasjonen enkel og er tilfredse med telefonoppfølgingen. Imidlertid rapporterer fagpersoner at de opplever systemet som mindre intuitivt, spesielt når det gjelder oversikt over innbyggernes fremdrift. Det blir også etterspurt en app for bedre mobilopplevelse, og muligheten for å teste plattformen anonymt før registrering ble nevnt som en nyttig funksjon.

Språk og forståelse

Språket i trigga.no oppleves som tilgjengelig for mange brukere, men noen grupper, som fremmedspråkbrukere og personer med lese- og konsentrasjonsvansker, møter barrierer. Animasjonsfilmer og visuelle hjelpemidler kan bidra til bedre forståelse, og oversettelser til språk som engelsk og polsk ble foreslått for å øke tilgjengeligheten for flere målgrupper.

Kognitive metoder

Bruken av kognitive metoder vurderes generelt som nyttig, men kan være avskrekkende for noen brukere på grunn av tidvis vanskelige begreper. For å forbedre forståelsen foreslås det å bruke enklere begreper og grafikk. Deltakere rapporterer økt innsikt i egne problemer, men noen savner enklere forklaringer på de kognitive verktøyene.

Forståelse av utfordringer og ressurser

Verktøyene hjelper deltakerne med å få en bedre forståelse av årsakene til sine problemer knyttet til avhengighet. Arbeidsark og hjelpespørsmål er nyttige, men språkbarrierer og manglende forståelse av metoder kan gjøre det vanskelig for noen å få fullt utbytte av dem. Aktiv oppfølging fra behandlere er avgjørende for at deltakerne skal oppleve kurset som meningsfullt.

Oppfølging og støtte

Deltakerne setter stor pris på den aktive oppfølgingen de får fra behandlere, og fagpersoner påpeker at det kreves tid og opplæring for å bli trygg på verktøyene. Det er også ønskelig med en enkel veiviser som kan anbefale hvilke verktøy deltakerne burde bruke underveis eller etter avsluttet oppfølging.

3. Forslag til forbedringer

Teknologi og design

Det foreslås å utvikle en app for bedre mobilbruk, samt å forbedre innloggingsprosessen, spesielt for deltakere som har utfordringer med koder. En annen forbedring som anbefales, er å tilby en anonym testversjon for lavterskeltilgang, som kan gjøre det lettere for deltakere å teste plattformen uten å måtte registrere seg først.

Språk og tilgjengelighet

Det er ønskelig å implementere oversettelser til engelsk og andre relevante språk for å gjøre kurset tilgjengelig for et bredere publikum. I tillegg bør det brukes enklere og mer visuelle forklaringer på komplekse begreper, slik at alle brukere, uavhengig av bakgrunn og kunnskapsnivå, lettere kan forstå innholdet.

Oppfølging og veiledning

Det anbefales å øke fokuset på aktiv oppfølging gjennom meldinger og påminnelser for å sikre at deltakerne holder seg engasjert i prosessen. Det er også viktig å tilby veiledning for behandlere for å sikre trygg og effektiv bruk av systemet, slik at både brukere og behandlere får maksimalt utbytte av verktøyene.

Tilpasning

Det bør gis tydeligere anbefalinger for kursrekkefølge og økes fleksibiliteten i kursets struktur for å gjøre det mer tilpasset individuelle behov. I tillegg kan det være nyttig å forenkle konsepter som endringshjulet ved å bruke enklere språk og grafikk, dette kan bidra til å gjøre det mer forståelig for alle deltakere.

Motivasjon

Trigga.no kan være et supplement til andre behandlingsmetoder, og det er ikke nødvendigvis en løsning for alle. For enkelte personer igjen kan det være det eneste relevante tiltaket. Økt bevissthet om anonymitet og muligheten for videre bruk etter endt oppfølging kan bidra til å motivere deltakere.

4. Konklusjon

Evalueringen av trigga.no viser at plattformen generelt er godt mottatt, både blant deltakerne, personer med erfaringsbakgrunn og fagpersoner, med særlig positiv respons på brukervennlighet og telefonoppfølging. Deltakere opplever økt innsikt i egne utfordringer, og fagpersoner peker på behov for forbedringer knyttet til systemets intuitivitet og oversikt over fremdrift.

Språklige barrierer for enkelte grupper, som fremmedspråkbrukere og personer med lese- og konsentrasjonsvansker, har blitt identifisert som utfordringer, og det anbefales tiltak for å gjøre innholdet mer tilgjengelig. Videre bør kognitive metoder forenkles for å forbedre forståelsen. En annen viktig observasjon er behovet for kontinuerlig fokus på aktiv oppfølging fra behandler for å sikre engasjement og progresjon. For å gjøre plattformen mer tilgjengelig for flere, kan det vurderes å tilby en anonym testversjon og tilpasse kurset mer fleksibelt etter individuelle behov.

Samlet viser evalueringen at trigga.no fungerer godt, og ved å implementere de foreslåtte forbedringene kan plattformen bli enda mer effektiv og tilgjengelig for alle brukere.