

Abstract:

Rapporten gennemgår produktet, som omhandler hvordan brugerinddragelse kan foregå for Videncenter for kommunikation og læring i sundhedssektoren. Der gives en refleksion over hele projektet, særligt de metoder idekataloget gennemgår. Der diskuteres også hvorvidt brugerinddragelse giver de løsninger der efterspørges. Diskussionen og konklusionen peger på at Videncentret bør se web 2.0 som et supplement, men at et forum kan lade sig inspirere af web 2.0 teknikker. Konklusionen peger også på at Videncentret skal afklare sine forventninger og de ressourcer der kan lægges i brugerinddragelse.

Indholdsfortegnelse

1. Indledning	Side 3
2. Problemformulering	Side 4
2.1 Undersøgelses-spørgsmål til problemformuleringen	Side 4
2.2. Definitioner i opgaven	Side 4
3. Metode og teori	Side 6
3.1 Litteraturen	Side 6
3.2 Interview	Side 7
4. Analyse og refleksion over det samlede produkt	Side 9
4.1 Projektplanen	Side 9
4.2 Forskellige traditionelle design til brugerinddragelse	Side 10
4.3 Hidtig løsning	Side 11
4.4 Interviewet	Side 13
4.4.1 Baggrund for interviewet	Side 13
4.4.2 Analyse af selve interviewet	Side 14
4.4.3 Problemer i interviewet	Side 15
4.5 Videncentret og web 2.0	Side 15
4.6 Fremlæggelsen	Side 18
5. Diskussion	Side 19
5.1 Fejlkilder og metodekritik	Side 20
5.2 Vurdering af projektforsløbet og formidlingen af produktet til Videncentret	Side 22
6. Konklusion	Side 24
7. Kildefortegnelse	Side 25
Bilag 1 - Transskribering af interview	
Bilag 2 – Fremlæggelse i PowerPoint-Show	

1. Indledning

Verden har i de senere år set en øget digitalisering, hvilket blandt andet har forbedret generelle kommunikationsmuligheder via internettet, og i særdeleshed via fænomenet web 2.0.

Videncenter for kommunikation og læring i sundhedssektoren, en underafdeling af UCN (University College Nordjylland), ønsker at gøre brug af web 2.0 for at opnå mere kommunikation med de studerende, som er tilknyttet sundhedssektoren gennem UCNs centre. Målet er at indhente viden i sundhedssektoren. De studerende er primært ergo- og physio-terapeut- samt sygeplejerske-studerende m.m.

Derfor blev dette projekt søsat, at der blev lavet et idekatalog til hvordan Videncentret bedst udnytter de mange muligheder i web 2.0, og hvad der ellers foreligger af muligheder for brugerinddragelse. Det er tiltænkt sådan at der skal bygges eller bruges et forum, hvor Videncentrets ansatte og studerende i sundhedsfag kan bidrage med viden og feedback på Videncentrets kurser og tiltag. De studerende skal kunne bidrage med deres egne erfaringer, fra de faglige praksisser de arbejder med.

At gøre brug af web 2.0 teknikker kan vise, at Videncentret er med på moderne tiltag, men om successen fra store web 2.0 netværk, kan overføres til en succes for et mindre sted, sådan som Videncentret, er usikkert. Det skal derfor undersøges nærmere om brug af brugerinddragelse, bl.a. via web 2.0-metoder giver den efterspurgte løsning, og hvilke online tiltag under web 2.0 som Videncentret bedst kan benytte sig af.

Tankegangen er at når brugerne først er fanget via web 2.0, vil de blive ved med at benytte sig af de kommunikative muligheder der ligger på webben. De studerende vil således fortsætte med at have en form for kontakt til Videncentret, når de er færdige som studerende.

Denne opgave vil derfor reflektere over det idekatalog som er fremlagt Videncentret, og også give en diskussion af hvorvidt det er hensigtsmæssigt at benytte sig af web 2.0 og brugerinddragelse.

2. Problemformulering

Videncentret ønsker en løsning til hvordan studerende i sundhedssektoren løbende vil give feedback til Videncentret, og selv give ideer til hvilke arbejdsmæssige praksisser og problemstillinger, som Videncentret bør forske i.

I forhold til dette ønskes en analyse af de muligheder eller løsninger, som gives i forhold til fænomenet web 2.0, særligt med henblik på kommunikation, idet Videncentret forventer at web 2.0 er løsningen til mere kommunikation i forhold til at indsamle og formidle viden.

Videncentret ønsker en strategi til hvordan institutionen gør bedst mulig brug af web 2.0, både i forhold til de mennesker der udbydes kurser for, men også som et tiltag, til at kunne eksponere institutionens formidling på et bredere grundlag, og ligeledes få feedback fra medarbejdere og brugere, hvilket vil sige alle ansatte i sundhedssektoren.

Da web 2.0 kan karakteriseres ved en høj grad af brugerinddragelse, bliver brugerinddragelse brugt som teori til løsningen, og der gennemgås de metoder og teknikker som brugerinddragelse kan tage form af, også uafhængigt af web 2.0.

2.1 Undersøgelles-spørgsmål til problemformuleringen

Hvordan gør Videncentret bedst brug af brugerinddragelse i sundhedssektoren?

Er brugerinddragelse og web 2.0 gode løsninger for Videncentret?

2.2 Definitioner i opgaven

UCN er University College Nordjylland. Videncenter for kommunikation og læring i sundhedssektoren refereres til som Videncentret, centret eller projektstedet. Videncentrets kontaktperson var Ole Mygind, som også referes til som den ansvarlige ved projektstedet. Referencer til brugere, Videncentrets målgruppe og studerende, forstås primært som de studerende ved professions-uddannelserne i sundhedssektoren, som Videncentret har kontakt til. Dette er f.eks. sygeplejersker, ergo- og physio-terapeuter m.fl.

Produktet vil enten blive refereret til som produktet eller idekataloget.

Angående brugerinddragelse, så er der set på processer og motivationsfaktorer, som Videncentret efterfølgende kan forholde sig til.

Web 2.0 defineres ved at internettet er platformen, intelligensen er kollektiv, og teknikken sørger for at du hurtigt kan lære selv at tilføje noget til webstedet. Definitionen danner baggrund for at mange brugere vil tilslutte sig et bestemt sted (Bradley, 2007, S. 4ff).

Web 2.0 værktøjer, platforme, teknikker og teknologi forstås som de entiteter, der udgør begrebet web 2.0. Værktøj kunne eksempelvis være selvredigerings-teknikker som det kendes fra Wikipedia. Platforme kunne være Facebook, Second-Life, MySpace etc., hvor man selv er aktiv i forhold til at bidrage med billeder, tekster og andet. Teknik kunne være muligheden for at give svar på blogs, give kommentarer på indlæg, links, videoer osv. (Andersen, 2008, S.5ff).

Teknologi er afledt af de 3 ovenstående entiteter.

3. Metode og teori

Opgaven er såvel en teoretisk litteratur-analyse af tekster om web 2.0 og brugerinddragelse, som en analyse af indsamlet empiri fra et interview med studerende, der har en inddirekte tilknytning til Videncentret.

Der inddrages også artikler, rapporter og hjemmesider angående web 2.0 og mediebrug. Hvor analysen i opgaven ser kritisk og konstruktivt på produktet, hvilket blev et idekatalog, så søger diskussionen i opgaven at reflektere over hvorvidt web 2.0 og brugerinddragelse har været de rette løsninger.

Herudover kommer en del empiri-indsamling via formelle som uformelle samtaler med administrative nøglepersoner ved selve Videncentret og UCN, primært Videncentrets kontaktperson. Disse samtaler skulle afdække visioner fra Videncentrets ledelse for at kunne sammenholde visioner med de studerendes forventninger, for at finde den optimale løsning med henblik på at så mange forventninger som muligt indfries.

3.1 Litteraturen

Her opridses de centrale litterære værker for opgaven. Litteraturen omfatter såvel nyere som ældre værker. Der gennemgås kort teorier og metoder i disse.

Der inddrages teoretikere som Eric von Hippel i forhold til innovation, Tim O'reilly i forhold til taksonomier og definitioner, Philip Kotler omkring eksponering, Phil Bradley og Nancy Courtney i forhold til definitioner og brug af web 2.0.

Baggrunden for at vælge disse, er for de enkelte personer at Eric von Hippel har siden midten af 1980'erne beskæftiget sig med brugerdreven innovation, og har fokus på hvordan "lead-users" fanges, og derefter hvordan deres ideer kan udvikles. Tim O'reilly har mere eller mindre opfundet begrebet "web 2.0", hvilket i sig selv indebærer bruger-deltagelse. Bradley og Courtney har lavet en del analytiske betragtninger omkring fordele og ulemper ved web 2.0's anvendelse, og endelig har Philip Kotler siden 1970'erne beskæftiget sig med marketing, hvilket kan hjælpe med at eksponere Videncentrets eget forum, eller blot Videncentrets tiltag og ønsker.

I forhold til at skulle implementere et forum eller lave brugerinddragelse i en organisation, så er det optimalt at se på hvilke tiltag der allerede er sat i spil og fungerer, og få disse til at passe med en

skræddersyet løsning til Videncentret.

Videncentret har ønsket at lægge sig op af Facebook, hvorfor Videncentret inden projektet blev sat i værk havde oprettet en page på Facebook. En kort forklaring på Facebooks popularitet er som følger.

Et social netværkssted som Facebook er populært fordi brugerne er i kontakt med hinanden, og hurtigt kan dele tekster, links, billeder, videoer etc. Brugere kommunikerer indbyrdes, og giver samtidig en personlig præsentation af de ting, som brugerne selv finder interessante. Fordelen er at det kommunikative element gør det nemt at lave kommunikation til alle kammerater, familiemedlemmer m.m. på en gang (Mathison, 2009, S. 332f).

Litteraturen omkring Facebook findes i Kim Krarup Andersens "Facebook, Youtube og andre gratis sites" og Mathisons "Be the media", samt forskellige artikler.

3.2 Interview

5 studerende blev interviewet omkring deres behov og ønsker for et online forum, og hvad der ville motivere dem til aktivt at deltage i Videncentrets projekter og give feedback til Videncentret.

Interviewet skulle ligeledes afklare om de studerende havde samme interesse som Videncentret i at benytte web 2.0.

Litteraturen for udarbejdelse af interview-guides, spørgsmål og gennemførelsen af interviewet m.m. har primært baseret sig på Steinar Kvaales "Interview", Emil Kruuses "Kvalitative forskningsmetoder i psykologi og beslægtede fag", samt G. E. Gorman og Peter Claytons "Qualitative research for the information professional".

Meningen er at interviewet går i dybden, i modsætning til spørgeskemaer. Der er derfor valgt at interviewe nogle studerende, som har en inddirekte tilknytning til Videncentret gennem sundhedssektoren. De vil kunne give uddybende svar omkring de ønsker de studerende har i forhold til online kommunikation.

Der gøres ikke brug af spørgeskema idet disse sjældent kan nå dybt nok omkring alle aspekter af den ønskede empiri. Interviews, selvom det kun er med få personer, er langt mere udtømmende og interviewerens kan bedre leve sig ind i de studerendes problemstillinger, blandt andet fordi problemerne beskrives med de interviewedes egne ord (Kvale, 1996, S. 124).

Endnu en grund til at en spørgeskema-undersøgelse blev fravalgt, var at der allerede kva DRs

medierapporter og andre artikler, findes en del statistisk materiale, og ligeledes en del kvantitative undersøgelser omkring unges brug af moderne medier, netop som web 2.0-steder.

Kvantitative forskere søger at forklare fænomener, mens kvalitative forskere forsøger, via en form for indlevelse, at forstå dem. Optimalt skulle begge dele udføres, men idet jeg vil forsøge at forstå og ligeledes leve mig ind i processen, der omhandler brugerinddragelse og i tillæg forstå de specifikke problemstillinger de studerende og Videncentret har, hvorfor jeg her vælger jeg at fokusere mest på interviewet, altså den kvalitative del.

Endelig er der i interviewet, i modsætning til spørgeskema-undersøgelser, mulighed for pludselige indskydelser og uddybende forklaringer (Kruuse, 1989, s. 29-30).

4. Analyse af produktet

Produktet blev et idekatalog til brugerinddragelsesmetoder. Idekataloget medtog en del betænkkeligheder ved metoderne og omkring Videncentrets forventninger.

Projekttagere satte spørgsmåltegn ved hvorfor Videncentret skal bruge brugerinddragelse, og hvad Videncentret forventer at opnå. Derfor er produktet udarbejdet med en refleksion over dette, hvilket projekttagere gerne vil have Videncentret til at tænke nærmere over.

Omvendt, så i og med at der blev efterspurgt en opgave omhandlende hvordan Videncentret opnår en tættere kontakt til studerende i sundhedssektoren, så var det oplagt at benytte teorier og metoder der vedrører brugerinddragelse.

4.1 Projektplan

Projektplanen blev udformet efter første møde med Videncentrets kontaktperson. Da projektet var blevet diskuteret med henblik på forventninger og løsningsforslag, blev der udarbejdet en tidsplan som dels skulle afpasses med studieordningens afsatte antal uger, og dels tilpasses realistiske forventninger omkring delmål og de forskellige faser for hele opgaven.

Essensen af projektplanen er en målbeskrivelse og den forventede effekt af projektgennemførelsen, samt at se en tidsplan. Tidsplanen blev udformet som et skema inspireret af et Gantt-diagram, der giver et velkendt akademisk overblik. Projektplanen kunne derfor ses som et styringsredskab, der sikrer hvilke ting der skal laves, og hvornår tingene bliver lavet samt, at der er enighed fra projekttagere og projektgiver om det arbejde der skal udføres. Det største koordineringsproblem i denne forbindelse var at der ikke kunne indskrives det præcise tidspunkt for interviewet, hvorfor der blev krydset to uger af, inden for hvilke det skulle foregå. Dette hang sammen med at Videncentret havde svært ved at få respons på udsendte invitationer til interviewet.

Største kritikpunkt for projektplanen er at der ikke blev skrevet datoer ind for møder, hverken med vejleder eller projektstedets ansvarlige. Dette skyldtes et ønske om størst mulig fleksibilitet i forhold til hvornår spørgsmål opstod, og ligeledes at holde tidspunkterne åbne, for at såvel vejleder som projektstedets ansvarlige ikke skulle lægge sig alt for fast på udvalgte tider. Specielt i det forhold at opgaven skulle være kommet bagud, eller at der ikke ville være noget specifikt at holde møde om. En del vejledning kom til at foregå via e-mails. Ligeledes kom en del af kontakten til

projektstedets ansvarlige også til at foregå via e-mails. Dette forløb dog mere eller mindre problemfrit i forhold til de stillede spørgsmål og medsendte tekster.

Produktet blev fremlagt 29/09/10 for 10 medarbejdere ved UCN, herunder Videncentrets eget personale. I forhold til tidsplanen var dette tidspunkt passende, da hele projektet var påbegyndt tidligere end normalt. Retrospektivt blev projektplanen overholdt, idet delmål, f.eks. interview og færdiggørelse af produktet blev indfriet til tiden. Der kunne have været forsinkelser hvis der ikke var fundet egnede interview-personer, egnet litteratur og materialer, og projekttageren var blevet syg eller lignende.

4.2 Forskellige traditionelle design til bruger-inddragelse.

Her gennemgås produktets første metode omkring interview og spørgeskema som metode. Videncentret kan bruge interview og spørgeskema-undersøgelser som en metode til at komme tættere på de studerendes ønsker.

Traditionelt set har brugerinddragelse været fokusgruppe-interview og spørgeskemaer.

Idekataloget pegede derfor på, at det vil være forkert at udelukke traditionel brugerinddragelse, så længe denne stadig viser sig effektiv. Det omhandler primært at brugerne skal have mulighed for at give ideer og kommentarer til Videncentrets arbejde (Courtney, 2007, s. 75ff). Det kan være bedre, at først gennemføre et interview eller en spørgeskema-undersøgelser, og dernæst gå videre med hvordan en web 2.0 løsning forbedrer det, som brugerne efterspørger. Essensen er at finde målgruppens problemer, og dernæst se på mulige løsninger (Ingemann, 2003, S. 40). Videncentrets målgruppe forventer at Videncentret præsenterer relevant viden i forhold til hvor de er på arbejdet og på studiet osv (Interview, 2010, Bilag 1).

Undervisere forventer at Videncentret præsenterer effektive læringsformer m.m. Derfor gennemgår idekataloget ikke alene brugerinddragelse, men også formidlingsmetoder.

Fra Philip Kotler vides det at den bedste måde at få flest kunder, eller brugere på, er at finde ud af hvad brugerbehovet er, og dernæst dække behovet med det rette produkt (Kotler, 2006, S. 9ff).

Kotlers udsagn er medtaget, fordi det i høj grad er relevant at få sig klargjort hvilke behov brugerne sidder med, i forhold til det som en institution tilbyder dem og dette gøres typis via interview eller spørgeskema.

Det er derfor anbefalet Videncentret at indsamle oplysninger om hvilke behov der er for sundhedssektoren, i forbindelse med kommunikation og forskning, og dernæst at se på hvilke løsningsmuligheder der er gennem nuværende teknologi og styringsmetoder.

Interviewet som metode har den fordel, at der kan afdækkes en persons livsverden i dybden, men omvendt vil interviewerens påvirkning af respondenterne, og det kan være, at respondenterne eller respondenterne ikke er repræsentative for brugergruppen (Kvale, 1996, S. 124)(Kruuse, 1989, S. 31f).

Problemstillinger for spørgeskemaer er også om respondenterne er repræsentative, og om respondenterne nu også har forstået de stillede spørgsmål på samme måde som afsenderen har tiltænkt dem. Det er en fordel at der ikke er nogen personlig interviewer som påvirker respondenterne, men omvendt kan misforståelser ikke afklares (Kruuse, 1989, S. 34).

Idekataloget foreslår åbne møder som en form for brugerinddragelse. Denne form kan virke som et interview, dog retter den sig også mod et ønske om at kunne formidle direkte til brugergruppen. Ulempen ved denne form er at Videncentret skal bruge meget tid til at tage rundt til forskellige hold på de forskellige uddannelser, hvorfor det formidlingsmæssigt vil være nemmere, at give en underviser den information som skal formidles. Omvendt vil en underviser ikke kunne være repræsentant for Videncentret, og har måske ikke helt samme indsigt omkring informationen som Videncentrets eget personale har.

De studerendes egen holdning til metode 1, er at de først vil se noget præsenteret fra Videncentret, for derefter at kunne give en evaluering. Derfor har Videncentret i virkeligheden en formidlingsopgave, for på sigt, at kunne realisere sit mål om brugerinddragelse. Hvis brugergruppen ikke kender noget til Videncentret, så bliver det vanskeligt for brugergruppen at give svar på noget, men også løbende at kontakte Videncentret, da brugergruppen ikke har kendskab til det som Videncentret tilbyder (Interview, 2010, Bilag 1).

4.3 Htidig løsning

En hidtidig løsningsmodel for brugerinddragelse har været ikke-eksisterende. Videncentret satte på at brugerinddragelsen og feedback kom gennem formidlingen og en Facebook page.

Formidlingstiltagene har været et nyhedsbrev der udkommer 2 gange om året på 30-40 sider.

Nyhedsbrevet har været henvendt til forskellige institutioner i sundhedssektoren og internt i UCN.

Derudover er der afholdt en del seminarer og projekter, hvor interesserede har kunne tilmelde sig via Videncentrets hjemmeside. I samme forbindelse er der sendt e-mails til kommuner og hospitaler angående seminarer, projekter og kurser.

Metode 2 beskriver derfor at Videncentrets hidtige metoder kan udbygges, der kan laves et bindeled med en kontaktperson fra de hold Videncentret ønsker at ramme, de studerende kan skrive en opgave hvori Videncentret skal hjælpe dem, og at formidlingsmæssigt kunne en del potentielle brugere og personale i sundhedssektoren blive oplyst via fagforeningerne. Fagforeninger og undervisere kan også i første omgang være et ekstra mål for nyhedsbreve. Gennemføres et af tiltagene vil det øge kendskabet til Videncentret i hele sundhedssektorens uddannelses-regi.

Videncentret står til at producere viden, men har endnu ikke fundet en standardiserede metode til vidensproduktion og formidling. Der er fravær af peer-review og dermed den velkendte akademiske metode. Dette kan medvirke til at Videncentret endnu ikke er særligt kendt i blandt sine egne fagfæller, studerende og det internationale forskningsmiljø. Et sted at eksponere sig kunne f.eks. være www.videnskab.dk.

Angående brugerinddragelsen, og dermed formidling, så har det eneste forsøg på en kombineret løsning været en oprettelse af en page på Facebook. Det synes dog lettere uklart i hvilken forbindelse Videncentret ønsker at være i kontakt med de studerende. Videncentret kan vel næppe forvente at indsamle viden blandt de studerende, som først skal lære alt det som de færdiguddannede allerede kan. I forhold til formidling, så rammer Videncentret også kun dem som er på (og aktivt holder øje med) denne Facebook-page. Som et tillæg til noget mere primært er dette fint nok, men Facebook er ikke *stedet* brugerne forbinder med kvalitativ viden (Dwarf, 2010, S. 8). Derfor bør Videncentret afklare hvilken primær formidlingskanal som skal anvendes for at ramme flest mulige i sundhedssektoren. Der foreslås derfor senere i idekataloget ting som blogs, et nyhedssite og Videncentrets eget forum etc.

Samlet set har den hidtige løsning ikke givet den feedback som Videncentret har ønsket, og ligeledes har Videncentret ikke fundet sin optimale formidlingsform. Det kan vise sig at lige præcis være 2 sider af samme sag.

4.4 Interviewet

Her gennemgås det interview som projekttageren gennemførte.

4.4.1 Baggrund for interviewet

Interviewet havde til formål at afdække motivationsfaktorer, for at de studerende ville arbejde mere aktivt med web 2.0 i Videncentrets regi. Nærmere betegnet skulle der afdækkes hvilke faktorer, som kunne motivere de studerende til at give feedback på Videncentrets formidling, således at Videncentret opnår en mere eller mindre permanent kontakt med sin målgruppe. Kan motivationsfaktoren eller flere faktorer generaliseres, vil Videncentret få en metode til at få flest mulige svar fra sine brugere, eller det segment som Videncentret formidler til. Dermed får Videncentret konstruktiv feedback, såvel positiv som negativ på Videncentrets kurser, tiltag og formidling m.m.

Der blev interviewet 5 tilfældigt udvalgte studerende fra Ergoterapeut-uddannelsen.

Ergoterapeutskolen blev valgt, da Videncentrets kontaktperson havde mest tilknytning til denne skole.

Selektionskriterierne til interview-personer blev valgt ud fra at de var studerende på en sundhedsfaglig uddannelse, var ca. midtvejs i studiet, og at de havde et minimalt kendskab til Videncentret. Det sidste for at de kunne give feedback på de hidtige tiltag.

I og med at de interviewede var ca. midtvejs i deres uddannelse, forventes det at når de færdiggør uddannelsen, vil de gøre brug af et eventuelt kommende forum eller andre tiltag fra Videncentret. I modsætning til f.eks. 1. års studerende vil dem midtvejs være mindre tilbøjelige til at springe fra uddannelsen, og de interviewede kendte også en del af problemstillingerne som uddannelsen har, og chancen for at de følger mere med i studiets omverden er større.

Ifølge Gorman og Clayton er det optimalt med 6-12 personer ved fokus-gruppe interview, men i dette tilfælde blev der interviewet 5 personer. Der blev søgt 3-5 personer idet interviewererne gerne ville undgå for mange gentagelser i forhold til en forholdvis snæver målgruppe. Hvis 12 personer skulle høres i dybden, kunne det blive problematisk med tiden, og det kunne også observeres ved det gennemførte interview, at alene 5 personer giver hinanden opbakning om ideer, og gentager hinandens forslag (Gorman, 2005, S. 45) (Interview, 2010, Bilag 1).

Interviewet blev gennemført som et semistruktureret interview. Det vil sige at en del spørgsmål var

forberedt, men at opfølgende spørgsmål blev stillet som de undervejs blev fundet passende. For at opbygge tillid blev der begyndt med lette spørgsmål, sådan som både Kruuse og Kvale har beskrevet det i forhold til interviewguides (Kruuse, 1989, S.87ff).

Ligeledes i tråd med dette, nævnes kun nogle af de mest kendte web 2.0 steder, for ikke at gøre interviewet for komplekst, såfremt de interviewede ikke interesserede sig for web 2.0.

4.4.2 Analyse af selve interviewet

Interviewpersonerne ville, ret overraskende, hellere opleve personlig frem for online kontakt. Det vil sige at når Videncentret præsenterer noget for dem, ved at komme ud i undervisningslokalerne, så tager de det mere til sig, modsat de blot fik en e-mail eller kikkede på et forum-indlæg.

På spørgsmålet om hvorfor de ville opholde sig på Facebook og lignende steder, var svaret entydigt på grund af kammeraterne og det sociale. De interviewede gjorde det meget klart, at de alle ønskede en skarp adskillelse af privatsfæren og arbejdsfæren (Interview, 2010, Bilag 1).

Sammenlignes der med DR's medierapport og Dwarfs whitepaper, så gav interviewpersonerne en bekræftigelse på at web 2.0-stederne er brugernes og det sociale eget domæne. Dwarf påpeger endda, at det ikke er populært at være ven med sin chef på Facebook (Dwarf, 2010, S. 6).

Fagligheden vil de studerende således hellere holde til de faglige institutioner og faglige forummer. Såvel som Århus Universitet bruger AULA, og IVA bruger sit eget Studienet, så bruger de sundhedsfaglige uddannelser "It's learning". Dette forum så de studerende gerne udbygget, fremfor at de skulle melde sig til på et nyt forum. De studerende synes gennemgående at det er nok, at de skal kikke på deres webmail, It's learning, og deres uddannelsers respektive hjemmesider.

I tillæg foreslog en af de studerende, at en mulighed for en øget kontakt mellem dem og Videncentret, ville være at de studerende skulle eller kunne skrive en opgave, hvori de blev tvunget til at anvende Videncentret, eller evt. at opgaven blev stillet fra Videncentret.

Denne ide er medtaget i idekataloget, men en senere afklaring har vist at et tiltag om at Videncentret udbyder og retter opgaver, ikke kan lade sig gøre på nuværende tidspunkt (Interview, 2010, Bilag 1).

I forhold til at Videncentret skulle holde kontakten med de studerende, når de ikke længere ville være i studieregi, blev det foreslået at Videncentret kunne benytte sig af nyhedsbreve, eller fagforeningers kommunikationskanaler. Det vil sige, at Videncentret kunne lave indlæg m.m. i de

medlemsblade som fagforeningerne udsender, og måske også gøre reklame for arrangementer og foredrag m.v. (Interview, 2010, Bilag 1). Bagsiden ved dette, kan være at Videncentret ikke har nok ressourcer til at følge op på det.

4.4.3 Problemer i interviewet

Det største problem ved interviewets efterbehandling var at lave noget direkte generaliserbart i forhold til øget brug af web 2.0. Måske var de interviewede personer heller ikke repræsentative for helheden af det tiltænkte segment. Denne problematik kan man dog også genfinde ved kvantitative undersøgelser, hvorfor det vil være vanskeligt nogensinde at gennemføre en 100% repræsentativ undersøgelse (Kruuse, 1989, S. 31f).

Desuden var kontaktpersonen, Ole Mygind, fra Videncentret med til interviewet, dog mest for at observere. På den ene side kan han have påvirket de interviewede, på den anden side havde de interviewede i forhold til eget udsagn så lidt kendskab til Videncentret, at de ikke ville have noget imod at kritisere de hidtige tiltag. Omvendt påpeger Kvale at der kan ligge en fordel i at 2 eller flere personer analyserer samme interview, og netop således at Videncentrets egen person kan komme tættere på de studerendes ønsker, kan det ses som en fordel at den person som skal følge op på projektet, var tilstede (Kvale, 1996, S. 208) (Interview, 2010, bilag 1).

Enkelte spørgsmål kan karakteriseres som mulige ledende spørgsmål, men jævnfør Kvale kan disse spørgsmål også bruges til at bekræfte antagelser og dermed rydde misforståelser af vejen (Kvale, 1996, S. 157ff).

4.5 Videncentret og web 2.0

Metodemæssigt vil Videncentret helst benytte en metode, som giver let og hurtig kontakt til de studerende.

Metoder med interview og spørgeskema-undersøgelser er ikke forældet, men bør blive suppleret af nye metoder (Sand, 2008).

Innovation i sig selv er orienteret mod rutine, problemløsning og problemorientering. Der kan opstå et problem, som der endnu ikke kendes en arbejdsmetode for at løse. Innovation vil derfor gå ud på at forsøge at benytte flere forskellige metoder i kombineret med hinanden indtil den rette er fundet (Rosenstand, 2008, S. 12f). Dette kan afspejles af at brugerne skifter websted så snart de ser et

bedre sted (Li, 2009, S. 12).

Der antages fra Videncentret at web 2.0 er løsningen, på problemet med den manglende kontakt til de studerende. Problemet i dette, er at web 2.0 er så brugerorienteret og brugerdrevet at Videncentret kommer i en form for konkurrence omkring det som brugerne i deres fritid finder interessant (Chan, 2006, S. 28). Den ide Videncentret ønsker at kopiere, er at få et forum med høj aktivitet, men samtidig limiteret til det sundhedsfaglige område. Derfor er der meget bevidst foreslået forskellige metoder, hvoraf en del inkluderer web 2.0, dog uden at web 2.0 skal ses som eneste brugbare metode. I forhold til læring og undervisning kan der via de sociale netværk arbejdes på tværs af kontekster via interaktionsredskaber, som er velkendte for de studerende. Men der skal være en forankring i læring som er meningsfuld i forhold til brugen, ellers kan Videncentrets forum let opfattes som et forsøg på at være moderne, uden at der er indhold i formidlingen (Dohn, 2009, S. 117) (Christensen, 2004, S. 129ff).

Via DRs rapporter om medieudvikling ses det, at aldersgrupper for unge og dermed studerende, er de primære brugere af online tiltag (DR-rapport, 2010). Det vil derfor give god mening at antage, at de studerende allerede er bekendt med web 2.0-teknik og gerne vil arbejde videre med dette. Problemet opstår når de forums der normalt benyttes til kammerater og personlige gøremål, også skal benyttes til faglig og arbejdsmæssig interageren. De studerende i sundhedssektoren er således ikke anti web 2.0, men ønsker at holde uddannelsen adskilt fra privatlivet (Interview, 2010, Bilag 1). Dette passer meget godt med en pointe gentaget flere steder om at man opholder sig på webstedet grundet ens kammerater (Li, 2009, S.60). En enkelt artikel af Iben Larsen mener dog at brugerne kan fanges hvor de allerede opholder sig. Dette gøres ved en konstant interageren bl.a. ved at kaste problemer på banen som alle kan tage stilling til. Men artiklen peger også på at man skal kunne tilbyde sin målgruppe en relevant værdi. Larsen mener at privat-livets og arbejdslivets grænser ikke er stærkt optrukket på Facebook og lign. (Larsen, 2010). Dette står således i kontrast til at de interviewede studerende, som netop ønsker en skarp adskillelse af privat- og arbejds-liv (Interview, 2010, Bilag 1).

Ses der nærmere på hvad web 2.0 "best practice" er, så er Wikipedia, Facebook og lignende steder blevet populære fordi brugerne selv kan uploade deres favorit-materialer og dermed se deres ønsker, ideer og artikler omsat til en form for virkelighed (Vossen, 2007, S. 59).

Med et forum, skal Videncentret sørge for at brugerne selv kan uploade materialer der vedrøre deres interesser, og samtidig ansproge til at fagligheden bliver vægtet højt. På It's learning findes

Videncentrets målgruppe allerede. Idekataloget peger derfor på at dette forum udbygges til at håndtere brugerbehovet endnu mere, fremfor at der satses for meget på andre eksterne sider – som Videncentret og UCN ikke selv kan udvikle i forhold til deres brugeres behov.

Det er også en ide at lade de studerende fortsætte efter de er færdiguddannede, og samtidig kan Videncentret gøre mere brug af dette forum i forhold til diskussioner og reklame for arrangementer og foredrag m.m. Herved rammes hele den potentielle målgruppe på en nem måde. It's learning kan muligvis også bruges til at offentliggøre den vidensproduktion Videncentret står for. Kontrollen med eget forum gør det også nemmere at hente inspiration udefra, og se hvad der mangler i forhold til andre web 2.0 steder (Martin, 2009, S. 377). Det er vigtigt at Videncentret medtænker konteksten for formidling, idet målgruppen kan komme til at se Videncentret som formidler af en forkert type information. Det er ikke denne opgaves sigte at gå i dybden med dette, men for et eksempels skyld, så skal formidlingen næppe være populærvidenskab eller videnskabsjournalistik, men derimod være forskningsformidling. Dette stiller særlige krav set fra et akademisk niveau, men her kan Videncentret selvfølgelig vælge sin egen tilgang (Ingemann, 2003, S. 211ff).

I forhold til idekataloget gennemgås Facebook mest, og andre steder nævnes knap så meget. Dette er fordi Videncentret har været mest optaget af hvordan det bedst muligt kan agere i forhold til Facebook. Dermed indfrier idekataloget Videncentrets ønske om en specifik gennemgang af Facebook, men medtager andet som kan være relevant at holde øje med.

Det blev foreslået at fange Lead-Users.

Lead-user metodens styrker er at produkterne kommer fra brugeren selv, og denne er klar over at han står over for et marked i konstant forandring, hvorfor en konstant videreudvikling er nødvendig for at give et positivt afkast. Her kan Facebook være en styrke idet mange Lead-Users altid vil være med på forkant af udviklingen og derfor ser det naturligt at være på steder som Facebook, og ikke mindst eksperimentere med de muligheder der er (Hippel, 2005, S. 23f).

Ligeledes vil de mest aktive Lead-Users også være på It's learning, og påpege de mangler og fejl der forefindes.

Videncentret skal huske på at web 2.0 løbende er i udvikling og forandring, og for at opnå succes skal det kunne tilbyde brugerne noget, de ikke finder andre steder. Dette kan være specifik information eller bestemte funktioner, som er særdeles målrettet i forhold til studiet, eller bestemte nyheder om forskning i sundhedssektoren. Idekataloget udtrykker dette med henvisninger til at nye forums som Diaspora er på vej, og det derfor kan være værd at holde øje med funktionaliteten i

disse forums, ikke mindst i forhold til at skulle udvikle sit eget forum. En artikel peger på at Facebook ikke længere har den popularitet som det har haft blandt de helt unge, og senere vil disse måske benytte sig af andre nye netværk (Møller, 2010). Ligeledes bør det medtænkes at der i mange online forums og sociale netværk, er en tendens til at se andre som ligeværdige online personer. Det vil sige at underviser-elev forholdet udviskes, og kommunikationen kan blive meget uformel. Men hvis Videncentret ønsker uformel kommunikation er dette selvfølgelig fint nok (Dohn, 2009, S. 126f).

4.6 Fremlæggelsen

Fremlæggelsen fandt sted 29/09 2010 og blev afholdt for 10 medarbejdere ved UCN, herunder de ansatte ved Videncentret. Fremlæggelsen varede ca. 30 minutter, og der blev udarbejdet et powerpoint show til at vise nogle nøglebegreber, og lave nogle sammenligninger. Der henvises til bilag 2 for powerpoint-showet.

De vigtigste elementer omkring brugerinddragelse, web 2.0, Paretos lov, Lead-User begrebet m.m. blev gennemgået sammen med hjemmesider, som kan være relevante for formidling og brugerkontakt.

Fremlæggelsen blev positivt modtaget, og der kom efterfølgende enkelte spørgsmål angående kendskab til andre lignende projekter, og projekttagere fik at vide at der gerne måtte foretages en opfølgning på projektet, såfremt der var mulighed for det. Opfølgningen skulle primært omhandle henvisning til kilder, og online henvisninger der kunne have relevans for Videncentrets ønsker. Der blev efterfølgende sendt enkelte henvisninger til Videncentret.

5. Diskussion

Diskussionen vil fokusere på om web 2.0 og brugerinddragelse i det hele taget er brugbare løsninger, samtidig med at der diskuteres hvordan Videncentret bør formidle.

Spørgsmålet er om brugen af webben bliver optimal, specielt når de studerende ønsker at se en person stå foran dem, med en mere håndgribelig tilgang, fremfor at læse sig frem til alt. Web 2.0 og i særdeleshed Facebook er særlig godt egnet til brugernes egne sociale og private behov (Boyd, 2007). Det arbejdsmæssige kan godt komme omkring et web 2.0-lignende forum, men dette skal enten udvikles af Videncentret eller UCN selv, dels for at Videncentret har indflydelse på den videre udvikling af et sådant forum, og dels for at sikre sig, at brugerne vil tilmelde sig et sted hvor de får faglig kvalitativ information. Udvikles et forum fra bunden, viser en af de nyeste teorier at en iterativ udvikling, hvor brugeren hele tiden bliver inddraget, er en af de bedste løsninger for at lave et brugervenligt forum (Bødker, 2008, S. 17ff). Ligeledes skal der foretages en afpasning omhandlende at et forum enten bliver styret som Videncentrets forum, eller styret af brugerne selv. Desto mere der overlades til brugerne, desto større er chancen for at fænomenet wiki-vandalisme optræder (Keen, 2007, S. 27ff). Derfor har Videncentret en kontrollerende opgave, samtidig med at det skal tilgodese brugernes generelle behov og informationsbehov.

Videncentrets agenda med brugerinddragelse er primært at indhente information. Hvis Videncentret vil opnå at opbygge en form for vidensdatabase, så er det projektagers betragtning, at viden bør findes blandt underviserne og forskerne, eller dem som har gennemført uddannelsen og kender til hvordan praksis fungerer. Blandt disse kan der også findes såkaldte Lead-Users, og en del information kan sandsynligvis indhentes gennem spørgeskemaer, interviews og møder m.m. Det er på den baggrund desværre uklart om brugerinddragelse giver den efterspurgte forventning med såvel indsamling som formidling af viden. Her virker det besynderligt at satse på de studerende som brugere, idet de studerende skal lære det som underviserne allerede kan. Det kan derfor virke pudsigt at Videncentret satser på mere kontakt med studerende, fremfor undervisere og det personale som allerede er aktivt i professionerne, og måske lettere kan se teorier eller praksisser, som kan forbedres.

Omvendt søger Videncentret at producere en praksis-viden i forhold til professionsfag. Det vil sige at den viden som skal produceres, skal kunne overføres til en specifik sundhedsfaglig profession og ikke et forskningsmiljø. Hvis Videncentret her har en særlig dagsorden på et formidlingsmæssigt plan i forhold til de studerende, så giver det god mening at fange de studerende. Uanset hvem målgruppen er, så bør Videncentret have en facilitator til motivere, spørge og sørge for at holde

aktiviteten igang på det websted der bruges (Donelan, 2010, S. 27f).

Faglig formidling handler om at tilrettelægge, perspektivere og uddybe et emne i et sådant omfang, at målgruppen selv kan opnå kompetencer og viden på området, ved blandt andet selv at kunne reflektere over formidlings- og forskningsprocessen (Ingemann, 2003, S. 62).

Videncentret kan derfor drage fordel af en mere målrettet kommunikation, hvor Videncentret kører temaer for forskellige emner i sundhedssektoren.

Formidlingsmæssigt skal Videncentret opfylde de studerendes krav om at informationen er afpasset deres niveau og tema på uddannelsen. Ellers går informationen, jævnfør interviewet, sandsynligvis tabt (Interview, 2010, Bilag 1).

Et andet spørgsmål er her, hvilket medium Videncentret vælger at kommunikere gennem.

Mange kendte web 2.0-steder er brugernes egne steder, ikke virksomheders eller universiteters faglige formidlingsportaler (Ingemann, 2003, S. 70f). Derfor vil det være bedst, som også idekataloget har foreslået, at Videncentret finder sin egen primære formidlingsmetode, som mere uformelle steder kan supplere. Nyhedsbreve og tidsskriftsartikler kan virke som en lidt gammeldags form, men i forhold til den etablerede akademiske og videnskabelige standard, så kan det give et godt indtryk af høj troværdighed. Videncentret skal sikre sig at formulere dybt nok til at f.eks. Ergoterapeut-skolens egne undervisere bliver klogere. Ellers kan Videncentrets popularitet ligge på et meget lille sted og forventninger til Videncentret bliver at det kun er generelle nyheder man finder der.

5.1 Fejlkilder og metodekritik

Her ses på elementer som kan have ledt til fejl i produktet og opgaven, og metoderne underkastes en kritisk gennemgang. Analysen af ens eget produkt bliver i høj grad en subjektiv vurdering, og det kan derfor være svært at ramme et akademisk niveau, som hverken roser eller kritiserer produktet for meget.

Det største problem er at der ikke findes lignende projekter at sammenligne med. Videncentret ønsker ikke at publicere viden i traditionel forstand, idet Videncentret er tilknyttet en professionspraksis. Hvor universitets-verdenen laver såvel grundforskning som anvendt forskning, så står sundhedsuddannelserne over for at uddanne personale til en bestemt praksis. I overført betydning kan sammenlignes til at mureren lærer at bygge huse, på samme måde som terapeuten lærer at helbrede mennesker. Hvordan information om et håndværk skal formidles via web 2.0,

bliver en nærmest umulig opgave, specielt når de studerende føler at de opnår mere ved at en underviser holder foredrag, og desuden forventer information der er skræddersyet til dem. Metoderne fra idekataloget fokuserer derfor på forskellige *mulige* tilgange, og ikke en konkret løsning, hvilket ellers ville have været det bedste. Videncentret må derfor efterfølgende afsætte ressourcer til selv at afprøve den bedste metode. Omvendt kan en blanding vise sig at være optimal. I forlængelse af dette beskrives det flere steder i idekataloget at Videncentret skal tænke dybere over sin funktion og få denne formidlet. Dette kan virke indforstået, men hvad der menes er at Videncentret skal tydeliggøre sit formål over for sin brugergruppe. Videncentret har en opgave i at først formidle sit formål omhandlende empiri-indsamling og vidensproduktion, og dernæst sine sundhedsfaglige nyheder.

I forhold til interviewet kan det ses som en fejl at Videncentrets kontaktperson var tilstede. Omvendt kan denne selv høre de interviewedes direkte svar, og som tidligere påpeget kan det være en god ide at få flere personer til at analysere et interview, og ligeledes gav det mulighed for at Videncentret selv stillede spørgsmål til målgruppen. Her skal det også medtages at der kan ligge en fejl i at kun 5 personer blev interviewet, og disse muligvis ikke var repræsentative.

Produktet kom på visse punkter til at minde meget om en akademisk opgave. Fordelen er at kildehenvisningerne styrker begrundelser, og der kan let findes yderligere information omkring de løsningsmodeller, metoder og problemstillinger som produktet præsenterede.

Metode 3 og 4 kom begge til at køre ind over hinanden i forhold til gennemgangen af online forums.

Som i alle litteraturstudier er det svært at vurdere om der er medtaget nok, og 100% relevant kildemateriale. Enkelte bøger og artikler er projekttager først blevet opmærksom på meget sent i forløbet, og har derfor ikke kunnet benytte sig af disse. Kildefortegnelsen medtager bøger og artikler for både idekataloget og rapporten, og også materiale som projekttageren er inspireret af, uden at der er direkte henvisninger dertil i opgaven. Dog er relevante artikler, links og boganbefalinger blevet videregivet til Videncentret, således at Videncentret selv har gode opfølgingsmuligheder på idekataloget. Bl.a. udkom bogen "Ledelse gennem patienten – nye styringsformer i sundhedsvæsenet" få dage før produktet blev præsenteret. Denne bog omhandler netop brugerinddragelse i sundhedssektoren. Også et sted som www.videndanmark.dk er projekttageren blevet sent opmærksom på, hvorfor det først efter produktet blev færdiggjort blev anbefalet til Videncentret.

Projekttageren fandt ligeledes sent i forløbet ud af at pages ikke kan sende invitationer ud til alle medlemmer på Facebook, men det kan grupper godt. Det blev antaget at pages godt kunne.

I forhold til en vurdering af helheden, så blev der ikke ført dagbog angående beslutninger som blev ændret. Projekttageren fandt det ikke nødvendigt at føre dagbog i forhold til de opgivne problemstillinger, og særligt ikke så længe at projektplanen og tidsplanen blev overholdt.

Det kan virke dobbelt af der gennemgås interview såvel i denne opgave, som i produktet. Det er dog eneste metode til at redegøre for såvel empirien i denne opgave, som anbefalinger til Videncentret.

Der blev spurgt efter en web 2.0-løsning, hvad der genererer flest fans og er mest optimalt i forhold til målgruppen ved Videncentret. Dette er der ikke en enkeltstående metode til, hvorfor idekataloget omfatter mere end blot web 2.0. Her kunne idekataloget have valgt at se mere direkte på web 2.0 og ikke medtage andre metoder. Omvendt kan det være en fordel, hvis nu ikke web 2.0 løser de egentlige problemer Videncentret står over for.

5.2 Vurdering af projektføreløbet og formidlingen af produktet til Videncentret

Hele projektføreløbet foregik i samarbejde med Videncenter for kommunikation og læring i sundhedssektoren. I april 2010 var de indledende møder omkring forventninger og problemstillinger med Videncentrets kontaktperson, Ole Mygind.

Der blev lavet et idekatalog, idet det mest hensigtsmæssige var at give Videncentret ideer til hvordan brugerinddragelse kan foregå, både som Videncentret selv oprindeligt havde det tiltænkt, men også at vise metoder Videncentret måske ellers ikke ville have benyttet sig af. Ligeledes var produktets formål at gennemgå problemstillinger omkring metoderne til brugerinddragelse. Formålet var at Videncentret opnåede ideer og forslag til metoder til brugerkontakt. Eget formål var at præsentere noget forståeligt og brugbart til Videncentret, samt at "lege" med de kompetencer jeg har tilegnet mig på studiet angående brugerinddragelse i forskellige sammenhænge. Eget formål var også at få Videncentret til at se de problemstillinger de står over for, og tænke nærmere over de tiltag der er beskrevet. Hergennem kunne jeg udfordre mig selv på at formidle en kvalitativ konsulent-viden.

En alternativ metode til produktet ville være at gennemgå en enkelt metode, og interviewe flere studerende omkring deres holdning til brugerinddragelse, eller f.eks. gennemgå nøjere hvordan et forum skal bygges og styres. Dog fandt projekttageren det bedst at gennemgå problemstillinger med brugerne, og give forskellige forslag som Videncentret selv bedre kan vurdere relevansen af.

I forhold til brugerinddragelse har jeg, som projekttager kunnet trække på nogle af de projekt-tiltag, der har været gennemgået under studiet. Det omhandler hvordan man kommer i god kontakt med brugerne, og hvordan viden formidles. Her var viden fra faget "Sociale medier" særdeles brugbar. Ligeledes kunne der trækkes en del fra faget "Bibliotek og samfund", omhandlende hvordan en vidensinstitution kan og bør agere. Faget "Forskningsmetode" har også været positivt i forhold til gennemgangen af interview, spørgeskema-undersøgelser og repræsentativitet m.m.

Der har ikke manglet forudsætninger som sådan, nærmere en erfaring i forhold til at lave præsentationer og erfaringer i den praktiske udførelse af interview. Havde Videncentret eftersøgt et mere konkret forum, kunne jeg have manglet evner i forståelse af programmering.

Jeg har lært at selvom undersøgelser og mediers præsentering af nye og moderne metoder via web 2.0 lyder særdeles godt, så er ikke alle studerende automatisk med på bølgen. Divergerende interesser og holdninger til privatliv på nettet begrænser brugen og potentialet. Et synspunkt er at undervisningen fungerer bedst på gammeldags facon og suppleret med nye metoder bliver for komplekse for læringsfaser for en del studerende. Derudover har jeg fået lidt mere erfaring i at give en præsentation, gennemføre og efterbehandle et interview, og ikke mindst at skrive en opgave. Det erhvervsrelaterede projekt er på den baggrund en god måde at få teorier afprøvet i praksis, i forhold til at man skal matche teorierne med det som virksomheder og institutioner efterspørger.

I forhold til at projektet er påbegyndt tidligere end normalt, har jeg sidenhen kunne observere hvilke tiltag Videncentret har implementeret. Som en opfølgning på ideerne, så blev ideen om en kontaktperson på de enkelte uddannelsers hold forsøgt iværksat. Det er desværre lidt uklart hvad der bremsede denne ide, muligvis at Videncentret pt ikke har nok ressourcer, eller internt er uenig om hvordan det nærmere skal gennemføres.

Det erhvervsrelaterede projekt er en god måde at få afprøvet en del af sine kompetencer på.

Tidsmæssigt er det nok til at fordybe sig i enkelte emner, men for de fleste vil det være svært at afsætte tid til at følge op på de resultater produktet skaber for institutionen eller virksomheden.

6. Konklusion

Brugerinddragelse karakteriseres ved at brugeren er med så langt i processen som det er muligt, og desuden har indflydelse på hvad projektets udfald eller den videre udvikling er. Brugerinddragelse kommer i flere forskellige former, dog er det vigtigste parametre at brugeren selv er i centrum, således at denne kan høres og ses, og ikke mindst at dennes behov i forhold til situationen afdækkes. Oftest er dette ved at se sine personlige ideer omsat til en form for virkelighed.

Videncentret forventede at brugerinddragelse via web 2.0 ville løse problemer i forhold til kommunikation og kontakt med studerende i sundhedssektoren. Det har nu vist sig at de studerende foretrækker en personlig kontakt, eller kontakt via faglige forums. Videncentret synes derfor bedst tjent med at bruge, og måske udbygge UCNs forum, It's learning.

I forhold til idekatalogets metoder må Videncentret selv, gennem forsøg med metoderne, indsamle empiri der afgør om det er en eller flere metoder, muligvis i kombineret, der virker mest effektivt. Grundet tidsfristen for opgaven, har projekttageren ikke kunnet observere, eller gennemføre forsøg med alle metoderne, hvilket ellers kunne have afklaret hvilke metoder som er de ideelle.

Videncentrets bestræbelser på formidling og kontakt via web 2.0 kan ikke stå alene. Hvis Videncentret først finder en primær-metode, enten gennem foredrag, præsentering af forskning i tidsskrifter, eller videovisninger såfremt der skal vises noget som kun svært kan beskrives, så vil web 2.0 være et godt supplement til formidlingen, og måske at lokke enkelte brugere som selv er forskningsinteresserede til at være aktivt deltagende.

Brugen af web 2.0 er for så vidt først en god løsning, når man ser hvilken proces web 2.0 afhjælper, gør hurtigere, eller gør nemmere. Når der først skal ses på hvilken proces der skal udføres for at løse problemet, så er web 2.0 ikke en automatisk løsning.

Videncentret bør formidle viden om sundhedssektoren til omverdenen via forskere og undervisere. Videncentret har endnu ikke nok ressourcer til at møde de studerende i sundhedssektoren som brugere, høre dem, og hjælpe dem med projekter. Derfor bør der startes med en mindre brugergruppe, f.eks. forskere, eller en udvalgt brugergruppe såsom sygeplejere i bestemte afdelinger. Den samlede konklusion er, at Videncentret har et godt potentiale for formidling og brugerkontakt via It's learning, men at det "skyder over målet" når det vil have brugerkontakt med studerende i sundhedssektoren via eksterne sider.

7. Kildefortegnelse

Andersen, Kim Krarup (2008)

Facebook, Youtube og andre gratis sites

Libris, 78 sider.

Boyd, Danah & Ellison, Nicole (2007)

Social Network Sites: Definition, History and Scholarship

<http://jcmc.indiana.edu/vol13/issue1/boyd.ellison.html> (lokaliseret 21/09/10)

Boyd, Danah (2009)

Social Media is Here to Stay... Now What?

<http://www.danah.org/papers/talks/MSRTechFest2009.html>

Bradley, Phil (2007)

How to use Web 2.0 in your library

Facet publishing, 212 sider.

Brugbrugerne – om brugerdrevet innovation - <http://www.brugbrugerne.dk> (lokaliseret 20/09/10)

Brügger, Niels (2009)

Forstå Facebook

<http://www.kommunikationsforum.dk/artikler/forstaa-facebook> (lokaliseret 20/09/10)

Bødker, Kjeld (2008)

Professionel it-forundersøgelse – grundlaget for brugerdrevet innovation

Samfundslitteratur, 352 sider.

Chan, Adrian (2006)

A Social Interaction Design (SxD) guide, Social Media, Social Practices, Social Content

http://www.gravity7.com/AdrianChan_Socially_Structured_Content_12-15-2006.pdf – (lokaliseret 21/09/10)

Christensen, Peter Holdt (2004)

Vidensdeling – perspektiver, problemer og praksis

Handelshøjskolens Forlag, 142 sider.

Courtney, Nancy (2007)

Library 2.0 and beyond: innovative technologies and tomorrows user

Libraries Unlimited, 152 sider.

Diaspora - <http://www.joindiaspora.com/> (lokaliseret 20/09/10)

Dohn, Nina Bonderup & Johnsen, Lars (2009)

E-læring på web 2.0

Samfundslitteratur, 224 sider.

Donelan, Helen Margaret (2010)

Online communication and collaboration

Routledge, 290 sider.

DR-rapport (2010)

Rapport om medieudvikling

http://www.dr.dk/NR/rdonlyres/7693CD88-A681-4558-8AC1-F3C764E96F26/0/medieudviklingen_web.pdf (lokaliseret 20/09/10)

Dwarf (2010)

Whitepaper om Facebook.

http://www.dwarf.dk/publikationer/forretningen_facebook.html (lokaliseret 20/09/10)

Ebdrup, Niels (2010)

Facebook-venner er vores nye avisredaktører

<http://www.videnskab.dk/composite-5231.htm> (lokaliseret 23/09/10)

Facebook - <http://www.facebook.com/> (lokaliseret 20/09/10)

Foreningen af danske interaktive medier - <http://www.fdim.dk/> (lokaliseret 21/09/10)

FDM - <http://www.fdm.dk/> (lokaliseret 21/09/10)

Forskning og innovationsstyrelsen (2007)

Professionsuddannelserne - Baggrundsrapport vedrørende et strategisk forskningsprogram om professionshøjskolernes arbejdsfelt.

<http://www.fi.dk/publikationer/2007/professionsuddannelserne-baggrundsrapport-vedroerende/professionsuddannelserne-2013-baggrundsrapport> (lokaliseret 20/09/10)

Gorman, G. & Clayton, P. (2005)

Qualitative Research for the Information Professional

Facet Publishing, 282 sider.

Hansen, Per Hofman (2008)

Bibliotek 2.0 under huden

I ”Bibliotek.dk og sociale teknologier”.

Styrelsen for bibliotek og medier, 42 sider.

Hippel, Eric v. (2005)

Democratizing Innovation

MIT Press. 200 sider.

Hyggecafe - <http://hyggecafe.dk/> (lokaliseret 20/09/10)

Ingemann, Bruno & Fleming, Leslie (2003)

Faglig formidling – praksis og konsekvenser

Roskilde universitetsforlag, 246 sider.

Keen, Andrew (2007)

The Cult of the Amateur

Nicholas Brealey Publishing, 228 sider.

<http://kiaklub.dk.> - (lokaliseret 21/09/10)

Kjærgaard, Rikke Schmidt (2006)

Elfenbenstårnet – universiteter mellem forskning og formidling

Århus universitetsforlag, 197 sider.

Kotler, Philip & Armstrong, Gary (2006)

Principles of marketing

Pearson Prentice Hall, 651 sider.

Kruuse, Emil (1989)

Kvalitative forskningsmetoder i psykologi og beslægtede fag

Dansk psykologisk forlag, 183 sider.

Kroski, Ellyssa (2008)

Web 2.0 for Librarians and Information Professionals

Neal-Schuman Publishers, Inc. 209 sider.

Kvale, Steinar (1996)

Interviews – an introduction to qualitative research interviewing

SAGE, 326 sider.

Larsen, Iben (2010)

Sådan forstår og taler du med dine elever via sociale medier

<http://design.emu.dk/artikler/1025-socialmedia.html> (lokaliseret 20/09/10)

Li, Charlene & Bernoff, Josh (2008)

Groundswell – winning in a world transformed by social technologies

Harvard business press, 286 sider.

Mathison, David (2010)

Be the media -

Natural E Creative, 536 sider.

Maness, Jack (2006)

Library 2.0 Theory: Web 2.0 and Its Implications for Libraries

<http://www.webology.ir/2006/v3n2/a25.html> (lokaliseret 20/09/10)

Martin, Graeme et al (2009)

Scenarios and strategies for Web 2.0

Education + Training Vol. 51 No. 5/6, 2009 siderne 370-380.

Møller, Maya Victoria Vanting (2010)

Er Facebook ved at dø?

<http://ungnyt.dk/?Id=3114> (lokaliseret 21/09/10)

<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed> (lokaliseret 21/09/10)

<http://www.phpbb.com/> (lokaliseret 21/09/10)

Rosenstand, Claus A. F. (2008)

Bibliotekarens rolle i hyperbiblioteket

DF revy nr. 4, 2008, siderne 12-14.

Sand, Annette (2008)

Spørgeskemaer og fokusgrupper er ikke nok

<http://www.erhvervsbladet.dk/vaekstmaskinen/spoergeskemaer-og-fokusgrupper-er-ikke-nok>

(lokaliseret 01/12/10)

Vennebasen - <http://www.vennebasen.dk/> (lokaliseret 20/09/10)

Videnskab - <http://videnskab.dk/> (lokaliseret 20/09/10)

Videndanmark - <http://videndanmark.dk/> (lokaliseret 20/09/10)

Vossen, Gottfried & Hagemann, Stephan (2007)

Unleashing Web 2.0 – From Concepts to Creativity

Elsevier, 353 sider.

Wikispaces - <http://www.wikispaces.com/> - (lokaliseret 21/09/10)

Wordpress - <http://wordpress.dk/> - (lokaliseret 21/09/10)

Youtube - <http://www.youtube.com/> - (lokaliseret 21/09/10)