



Fra penselstrøg til pixelkunst
- En digital oplevelse på et kunstmuseum

Thomas Holt Krogh
Speciale - Interaktive Digitale Medier
Aalborg Universitet - maj 2012





Titelblad

Projekttitle: Fra penselstrøg til pixelkunst - En digital oplevelse

Uddannelsesinstitution: Aalborg Universitet 2012

Afleveringsdato: 31-05-2012

Semester: Speciale - 10. Semester, Interaktive Digitale Medier

Vejleder: Bodil Kirstine Jensen

Antal sider i projektet: 79,8 normalsider

Antal typeenheder: 191465 anslag (med mellemrum)

Udarbejdet af:

Thomas Holt Krogh





Abstract

This master thesis is about involvement of mentally challenged people using interactive digital media in a museum of art. The thesis is part of an asset and attempts to communicate the message of the museum by including mentally challenged young people in a new context. In that connection Ribe Museum of Art has created an iPad-project called BeArt in association with the company Digitales as developer. The main essence is to use an iPad for capturing a picture of the user, scanning QR-tags in the museum facilities, collecting pictorial material from a digital version of the museums paintings and afterwards creating a personal collage using the digital material. In that way the user can be part of the art – BeArt.

The thesis' intention is to focus on the mentally challenged users and account for how they receive the iPad-project. The thesis statement is dealing with how the mentally challenged users interact and especially which experience they get from using interactive digital media in the context of a museum of art? The conclusion of the thesis statement will support the purpose of this thesis, which is to research and articulate how mentally challenged people use and experience interactions with interactive digital media. Furthermore the purpose is to view the potential in the BeArt-project and reflect upon future development.

To get an insight into the behavior of the user group the thesis intends to have an in-depth perspective by involving empirical material. The fundamental basis of the thesis is a field study formed as a participating observation of the users interacting in the BeArts natural environment of the museum. The observation is based on three users, each with their different kind of handicap. The participating observation is submitted through a phenomenological perspective, which has a clear affect on the data and ensures an open minded research.

Theoretically the thesis engages the terms experience and user experience through different perspectives involving a cognitive, a psychological and an experience economical view on the user experience. Focus is set on the human perception and the related aspects of emotional design and through this see how the users interact with BeArt. Additionally the focus is on the user's ability to have an optimal experience considering the levels of skills and challenges. Moreover the cycle of experience is unfold to conceive the process of having an experience and creates an overview focusing on the more specific phases.





The analysis shows that the mentally challenged users have an intuitive way of interacting with BeArt. They are not focused on the visual and aesthetics appealing but have a more emotional attachment to the elements of the paintings. The interaction with BeArt does not result in a collage with an explicit story rather a combination of elements that implicitly express the user's interest and personality. Through the process of use they experience two phases of interaction, an active procedure and a more creative and passive procedure. These procedures make BeArt a dynamic experience for the users and they employ BeArt to frame additional activity that appears to be even more important for their experience. Especially the social interaction seems to have a significant value for the users' experience. Sense of humour and internal competition is one of the keywords to a successful experience. The social interaction leads to a personal development of the users' interaction with the iPad, which again results in a more complex experience.

The thesis concludes that the essential experience is not implied in the actual result of the collage, but rather in the process of making it. The users have been introduced to the art and likewise the culture of Ribe Museum of Art by interacting with BeArt, and their emotional connection to the elements of the art have created an opportunity for further involvement. There is a clear potential in the project BeArt and it truly involves the mentally challenged people in a new context, one step closer to be an accepted part of the museums social settings.





Forord

Dette kandidatspeciale er det endelige resultat af min uddannelse på Interaktive Digitale Medier på Aalborg Universitet og symboliserer et punktum for mit uddannelsesforløb. Specialets officielle forløb har været i periode 1. januar – 31. maj 2012.

For at dette speciale kunne blive en realitet, er der fra den involverede virksomhed, Digitales, et ønske om at visse dele af deres iPad-applikation, BeArt, holdes fortrolige. Af disse grunde har jeg så vidt muligt undladt at komme med en specifik beskrivelse af deres applikation, samt udelade billeder af applikationens brugerflade i den del af specialet, som bliver offentliggjort på internettet. For at de eksaminerende roller i specialet kan få indblik i applikationen, har jeg derfor vedlagt en produktbeskrivelse af BeArt i bilag. Alle bilag er vedlagt på medfølgende dvd. Alle brugere, pædagoger og ansatte, der refereres til i specialet er blevet anonymiseret for at undgå eventuelle konflikter.

Der skal lyde en tak til Digitales for at involvere mig i deres iPad-projekt. Der skal også lyde en tak til museumsinspektør Ingeborg Bugge, som har udvist stort engagement og været en del af specialets DNA. I denne sammenhæng vil jeg også takke de tre udviklingshæmmede brugere, samt pædagoger og ansatte på Ribe Kunstmuseum for at være en central del af det empiriske materiale.

Der skal også lyde en kæmpe tak til min vejleder Bodil Kirstine Jensen, som har udvist stort engagement, bidraget med kyndig vejledning, samt givet faglig og moralsk opbakning.

Derudover skal der lyde en tak til min samlever Susanne Strand og min familie for at give mig moralsk og faglig støtte samt forplejning. Til sidst skal min trofaste ven, Tobias Madsen, også have en tak for altid at være til rådighed med faglig sparring, socialt samvær og ligeså for at have gjort denne proces til noget mindeværdigt.





Indhold

INDLEDNING	2
FORMÅL OG MOTIVATION	2
INTERESSEOMRÅDE	3
PROBLEMFELT	6
PROBLEMFÖRMULERING	9
CASE - BEART	10
METODISK TILGANG	12
VALG AF TEORI	12
EMPIRISK METODE	13
AFGRÆNSNING	22
TEORETISK REFERENCERAMME	25
OPLEVELSE OG BRUGEROPLEVELSE	25
OPFATTELSESNIVEAUER	31
FLOW	36
THE EXPERIENCE CYCLE	39
DELTAGENDE OBSERVATION	44
BESKRIVELSE AF DEN DELTAGENDE OBSERVATION	49
ANALYSE	52
DELANALYSE 1	55
DELANALYSE 2	74
SAMMENFATTENDE ANALYSE	89
DISKUSSION	96
KONKLUSION	101
PERSPEKTIVERING	103
LITTERATURLISTE	107





Indledning

Formål og motivation

Interessen for at beskæftige mig med dette specialeemne har sin begyndelse i med mit praktikforløb på 9. semester, hvor jeg fik kontakt til en virksomhed ved navn Digitales¹, der arbejder med oplevelsesløsninger til moderne medier. Her fik jeg kontakt til konsulent og strategichef Morten Kamp Schubert², der introducerede mig for et projekt, der på dette tidspunkt var i sin afsluttende fase. Digitales havde i december 2011 leveret en interaktiv digital løsning til Ribe Kunstmuseum, hvor museumsinspektør Ingeborg Bugge var den primære kontakt i udviklingen. Denne kontakt har jeg benyttet mig af, og jeg har således haft et tæt samarbejde med Ingeborg Bugge i dette speciale, som har bidraget med viden og empirisk indsigt inden for specialets kontekst. Projektet Ingeborg og Morten arbejder med bliver kaldt "Er lyset for de lærde blot?"³ og er museets forsøg på inklusion af udviklingshæmmede, der står i dyb kontrast til den sædvanlige målgruppe, den kultiverede dame på 50+ [Bilag 2, Ingeborg Bugge, (04:17- 05:10)].

"Vi har undfanget dette projekt sammen med Morten Schubert fra Digitales under helt uforpligtende omstændigheder under en kursusmiddag, hvor vi kom til at tale om, at jeg synes, at der manglede lydig formidling for udviklingshæmmede [...]" [Bilag 2, Ingeborg Bugge,(00:22- 01:19)]

Målgruppen for denne inklusion er mere specifikt udviklingshæmmede unge og yngre voksne⁴. Dette bliver primært eksekveret gennem et koncept, der omhandler skabelsen af ny digital formidling via en applikation til iPad, hvor de udviklingshæmmede skal indgå som brugere. Denne iPad-løsning hører under projektet "Er lyset for de lærde blot?" og bliver kaldt BeArt. Denne er kort beskrevet en kombination af scanning af QR-koder, digitalt

¹ www.digitales.dk

² www.digitales.dk/kontakt

³ www.ribekunstmuseum.dk/index.php/page/index/49

⁴ www.ribekunstmuseum.dk/index.php/page/index/49





billedmateriale fra museets malerier og brugerens mulighed for ud fra dette at kreere sin egen collage i samspil med et billede af sig selv⁵.

BeArt vil, trods fokus på udviklingshæmmede som målgruppe, være tilgængelig for alle, der besøger museet og vil derfor også have betydning for deres oplevelse af museet. Der er i forbindelse med BeArt et ønske om yderligere forskning på området, hvor både Ingeborg Bugge og Morten Kamp Schubert er interesserede i resultater, der har til formål at give indsigt i nuværende situation og udviklingsmuligheder inden for området.

På grund af min interesse for at arbejde med et reelt projekt, der kan give adgang til empiriskindsigt, har jeg gjort BeArt til specialets omdrejningspunkt. Dette projekt afspejler først og fremmest min interesse for inddragelse af interaktive digitale medier og formidling via disse i nye kontekster. Dette giver anledning til, at perspektivet på projektet yderligere kan vinkles således, det giver en reel akademisk undren. I det følgende vil min interesse for interaktive digitale medier blive udspecificeret med henblik på at inddrage BeArt som case i specialet.

Interesseområde

Med "Er lyset for de lærde blot?" udgangspunkt for formidling af museums-kulturen vil jeg anlægge et bredere fokus på inddragelsen af interaktive digitale medier i museumsregi, da der inden for dette område de senere år er en tendens for at eksperimentere med digitale medier, som platform for formidling [Kulturarvstyrelsen, 2009].

Der er de seneste år sket store forandringer i forsøg på at integrere interaktive digitale medier på museerne, hvor det især handler om museernes måde at formidle kulturen på. Dette sker med håb om fornyelse og inddragelse af nye målgrupper for blandt andet at sikre fremtidens besøgende [Kulturarvstyrelsen, 2009, s. 3]. Inden for museumsverdenen er der ved at ske et paradigmeskift, hvor museernes perspektiv skifter fra et indadrettet perspektiv til et udadrettet perspektiv, der søger at gøre brugerne til en aktiv del af museerne [Kulturarvstyrelsen, 2009, s. 6]. Museerne er i højere grad begyndt at fokusere på, hvem deres besøgende er, hvordan de kan fange de besøgendes interesse, og hvad folk synes om deres

⁵ Se Casebeskrivelse s. 10





måde at formidle kulturen på [Kulturarvstyrelsen, 2009, s. 12]. For museerne gælder det om at tænke kreativt og anvende teknologien på en måde, der gør det relevant for de besøgende. Museerne er begyndt at tænke nyt i forbindelse med den traditionelle⁶ museumsformidling, hvilket resulterer i nye former for formidling, anvendelse af nye digitale teknologier og inddragelse brugerne på en ny måde [Kulturarvstyrelsen, 2009, s. 13]. Nytænkningen på dette område kan tænkes at ændre fokus og finde nye alternativer, der kan give brugerne mere indflydelse:

"Museerne kan inddrage brugerne og give dem en stemme i museet. De kan levendegøre deres samlinger og udstillinger på nye måder, der imødekommer nye publikummer (...)"
[Kulturarvstyrelsen, 2009, s. 13]

Ifølge Kulturarvstyrelsen viser udviklingen, at museer i højere grad fjerner fokus fra den tekstbaserede formidling og lader de besøgende blive en mere integreret del af museumsoplevelsen ved blandt andet at inddrage andre mediekkanaler, som appellerer til det visuelle og auditive og lader den besøgende interagere med udstillingerne [Kulturarvstyrelsen, 2009, s. 13]. Dette fokus på at få integreret interaktive digitale medier på museer, og museernes forsøg på at fange de besøgendes interesse, handler om at give de besøgende en direkte sanseinddragende oplevelse af det enkelte museums kulturformidling, der appellerer til de besøgende på en anden måde.

I denne forbindelse skal det understreges, at museerne i sig selv danner rammen for en kulturel oplevelse, hvilket i første omgang kan være de besøgendes motivation til at besøge museet. Selve begivenheden i at komme ind på et museum og betragte udstillingerne er med til at give en unik oplevelse. Museer er med til at definere det arkitektoniske og sociale rum omkring udstillingerne, hvilket ikke er til stede, hvis udstillingerne fx betragtes via internettet [Hansen, 2007, s. 33]. Ved at betragte udstillingerne via et medie som internettet, er det væsentligt, at der dannes en anden ramme for oplevelsen, som er klart defineret [Hansen, 2007, s. 33]. Dette specialet beskæftiger sig ikke med digitale medier uden for museernes fysiske rum, men essensen er dog, at der ved inddragelsen af andre medier, i forbindelse med den oprindelige kunst, skal dannes en ramme for anvendelsen og oplevelsen inden for den givne kontekst. Eksempelvis giver det en anden oplevelse for en besøgende, der betragter et

⁶ Den traditionelle museumsformidling er her defineret ved en almen udstilling af kulturelle elementer, hvor der er tilknyttet en forklarende tekst.





kunstværk i dets oprindelige form end, hvis det betragtes via en video om selve værket. Via en video vil det være fortolkningen eller rammefortællingen, der danner rammen for oplevelsen af kunstværket [Hansen, 2007, s. 33].

I relation til dette kan man sætte spørgsmålstegn ved, om anvendelsen af en rammefortælling⁷ vil give de besøgende en bedre oplevelse, end hvis de blot betragter udstillingerne, som de er? Specialet vil ikke søge at besvare denne undren, men derimod fokusere på, om de besøgende kan skabe denne rammefortælling selv ved anvendelsen interaktive digitale medier? På denne måde kan de besøgende indgå i en dialog med de udstillede genstande, hvilket kan føre til en emotionel oplevelse, der kan give de besøgende et andet indtryk af de givne genstande [Kulturarvstyrelsen, 2009, s. 23].

Museernes fokus på at imødekomme de besøgende ved hjælp af interaktive digitale medier, der har til sinde at give en udvidet oplevelse af det enkelte museum, er med til forme dette speciales emneområde. Emnet er dog bredt favnende og udefinerbart, da der findes adskillige måder at formidle museernes interesser på. Interaktive digitale medier anvendes i vidt forskellige omfang til at formidle med, hvilket kan være fra Mariko Maris oplevelsesrum, der anvender interaktive digitale medier i samspil med teknologier som projektorer og trædesensorer [Kulturarvstyrelsen, 2009, s. 36], til Projekt Helsingør Leksikon, der anvender et wiki-baseret leksikon til formidling af kulturhistorie [Kulturarvstyrelsen, 2009, s. 70]. Dette er to forskellige måder at formidle på; den ene en lokalt forankret formidling, der søger at give de besøgende en udvidet oplevelse af selve museet, mens den anden er en webbaseret formidling, som søger at give interesserede en informativ oplevelse uden om museets fysiske rammer.

Ribe Kunstmuseum søger her ikke blot at formidle deres kunst men også at involvere en anden type brugere. Denne case er essentiel i forhold til interesseområdet og bliver yderligere interessant ved at inddrage udviklingshæmmede i denne kontekst, da dette kan give anledning til adskillige problemstillinger.

⁷ Tekst, der indeholder én eller flere fortællinger indlejret i en "ramme", dvs. skildring af en situation, hvor der fortælles, lyttes, læses ("dokumentfiktion") eller erindres.





Problemfelt

Dette speciale vil kun behandle en brøkdel af den undren, der kan stilles ved inddragelsen af udviklingshæmmede og interaktive digitale medier i en museums kontekst.

Inddragelse af rekvirenten Digitales påvirker tilgangen til specialet, da de selv stiller en problemstilling i forhold til BeArt-applikationen, som er deres interesse i dette speciale. Digitales mener, at deres iPad-løsning har potentiale til at blive anvendt i andre kontekster end inden for denne, hvor selve konceptets grundprincipper kan være gennemgående. I min dialog med Digitales har jeg fået et indtryk af, hvor deres interesse for dette projekt ligger.

Deres undren kan udtrykkes gennem disse spørgsmål, som specialet vil søge at besvare:

- Hvordan vil brugerne modtage projektet?
- Hvorledes kan denne applikation forbedres?
- Hvad er der af udviklingsmuligheder inden for dette felt?

Disse problemstillinger vil være en dybt forankret del af dette speciale, da de giver anledning til yderligere for brugernes interaktion med applikationen. Digitales' undren giver således en mulighed for, at jeg som specialestuderende kan give en uddybende analyse i forhold til anvendelighed og brugerinddragelsen i forbindelse med et konkret digital løsning. På denne måde vil specialet kunne bidrage med akademisk viden, der kan anvendes i et erhvervsorienteret perspektiv, hvor Digitales ikke selv har ressourcer til at forske. I denne sammenhæng vil jeg i min forskning også få mulighed for at sondere terrænet og fordybe mig i et emne inden, som udgør en værdifuld indsigt, jeg kan bruge videre i erhvervslivet.

Qua mit interesseområde finder jeg det essentielt, at besøgende på museer får en oplevelse, der kan medføre yderligere interesse for det kulturelle. Da oplevelser er en integreret del af at besøge et museum, vil det være relevant at undersøge, hvordan denne interaktive digitale løsning påvirker de besøgendes oplevelse. Et perspektiv, der vil forme sig, som følge af denne undren, er, hvorledes de udviklingshæmmede, som besøgende eller rettere brugere, vil opleve





interaktionen med BeArt? Oplevelsesperspektivet vil i forbindelse med anvendelsen af en interaktiv digital løsning som BeArt ikke kun fokusere på den overordnede oplevelse i museums konteksten, men også mere specifikt i forhold til den enkeltes brugers oplevelse⁸. I denne forbindelse vil det være interessant at betragte, hvilke elementer der er væsentlige i en oplevelse set fra en udviklingshæmmets perspektiv. Vil der i denne forbindelse være nogen centrale elementer, der er mere dominerende end andre, og hvilken betydning har konteksten for den udviklingshæmmede brugers oplevelse?

Her vil det tages i betragtning, at udviklingshæmmede er bredt defineret, og at nogle brugere kan være mere udviklingshæmmede end andre, hvorved de skal betragtes som en varieret gruppe. I forbindelse med BeArt er det implicit i selve iPad-løsningen, at de udviklingshæmmede brugere skal have evner til at kunne interagere med en iPad og orientere sig visuelt, hvilket også er hensigten med applikationens simple brugerflade og intuitive platform.

"Den digitale verden er en verden, som er nem for folk at bruge. Altså for folk, der har vanskeligt ved at skrive og vanskeligt ved at læse, fordi man kan bruge billedet her i så upræget en grad." [Bilag 2, Ingeborg Bugge, (03:11- 04:06)]

I min kontakt med henholdsvis Ingeborg Bugge og Morten Kamp Schubert har jeg fået indtrykket af, at de udviklingshæmmede brugere, som tidligere har deltaget i workshops omkring udviklingen af BeArt, er udvalgt på baggrund af deres lyst til at medvirke og pædagogernes vurdering af den enkeltes evner. Der har i denne sammenhæng været enkelte, der havde svært ved at udtrykke sig verbalt, men ikke udelukkede idéinput til projektet.

"Denne guldaldersamling skal gøres tilgængelig for alle også den her brugergruppe." [Bilag 2, Ingeborg Bugge, (03:11- 04:06)].

Udviklingen af projektet understreger således, at projektet er et reelt forsøg på inklusion, og at Digitalet samt Ribe Kunstmuseum har søgt at nå en bred målgruppe. I relation til dette vil det være interessant at betragte, hvorledes brugernes evner stemmer overens med de udfordringer, som de støder på i anvendelsen af BeArt, samt hvilken betydning dette har for deres oplevelse?

⁸ Se Oplevelse og brugeroplevelse s. 25





Vil der i denne forbindelse være nogen oplevelseselementer, der går igen og fremhæver en bestemt egenskab ved iPad-løsningen? En undersøgelse af dette vil give mulighed for at fremhæve svagheder og styrker ved denne løsning. Derudover vil det være muligt at analysere, om denne løsning fungerer efter Digitalets hensigt, og om der er elementer i iPad-løsningen, der ikke fungerer i relation til anvendelseskonteksten.

Som navnet antyder, omhandler BeArt om brugernes mulighed for at blive en integreret del af kunsten ved at inddrage et billede af dem selv i deres collage. Denne tilgang til interaktive digitale medier i en museums kontekst giver også anledning til en undren. Muligheden for, at brugerne selv kan kreere en collage selektivt ud fra museets udstillinger, giver brugerne mulighed for selv at forme deres oplevelse på museet. Her kan brugerne således skabe deres egen rammefortælling om kunsten ved at fokusere på de enkelte dele af malerierne. Dette kan påvirke brugerne emotionelt, hvilket kan fremhæve forskellige aspekter inden for brugernes opfattelse af kunsten, samt italesætte filosofiske spørgsmål i forhold til Ribe Kunstmuseums formidling af kunst. Hvilke interesser vil det vise sig, at brugerne har for museets kunst, og vil der være uforudsete aspekter, der spiller en rolle i brugernes oplevelser? Hvad vil det i denne forbindelse betyde for brugerne, at deres oplevelse finder sted med iPad som medieplatform?





Problemformulering

De indledende afsnit i dette speciale har således kredset om nogle aspekter, der samlet set har været med til at danne en undren. Under problemfeltet er der blevet stillet nogle konkrete problemstillinger i forhold til den inddragede case. Disse problemstillinger, der overordnet omhandler emnet brugeroplevelser via interaktive digitale medier, munder ud i specifik undren, der afgrænser sig til Ribe Kunstmuseum som følge af denne caseinddragelse.

Alt resulterer i en problemformulering, som dette speciale vil søge at besvare.

Hvordan anvender udviklingshæmmede brugere interaktive digitale medier på Ribe Kunstmuseum, og hvilken indflydelse har dette på brugernes oplevelser?

Ud fra specialets undren finder jeg det relevant at fremhæve, hvad hele specialets formål er.

Specialets formål
<ul style="list-style-type: none">• At undersøge og italesætte udviklingshæmmedes anvendelse af interaktive digitale medier
<ul style="list-style-type: none">• At betragte udviklingshæmmedes adfærd og oplevelser i et teoretisk perspektiv
<ul style="list-style-type: none">• At undersøge potentialet i BeArt og udviklingsmuligheder inden for feltet





Case – BeArt

Den inddragede case, der omfatter Ribe Kunstmuseums iPad-løsning, BeArt, vil i dette afsnit blive udspecificeret i forhold til det konkrete koncept.

På Ribe Kunstmuseum er det muligt for de besøgende at låne iPads med et specialdesignet cover, der gør det muligt at have den hængende, samt at kunne betjene enheden uden større risiko for at tabe den. På iPad'en er der adgang til flere applikationer, der omfatter en visuelguide af informativ struktur⁹, samt en applikation, der fungerer som en audioguidet rundtur. Applikationen, som er interessant i denne her sammenhæng bliver kaldt BeArt¹⁰¹¹. Ved reference til BeArt i specialet vælger jeg for læserens og egen skyld at betragte applikation og iPad-løsningen som et sammenhængende koncept under betegnelsen BeArt medmindre, at der specifikt bliver refereret til applikationen eller iPad-løsningen.

Idéen bag projektet er, at brugeren skal kunne interagere med museets kunst og selv kreere et billede ud fra de forskellige kunstelementer, som er tilgængelige på museet. Interaktionen med BeArt kan inddeles i tre faser, som brugeren skal igennem for at få fuldt udbytte af denne.

BeArts interaktionsfaser
1. Selvportræt
2. Indsamling af billedelementer
3. Kreation af collage

Konceptet går ud på, at brugeren får en anden person til at tage et billede af ham/hende foran en green screen¹² via BeArt applikationen. Denne green screen (et grønt lærred), som kan rulles ned, er placeret i den nederste etage på Ribe Kunstmuseum, hvor der er garderobe, mødelokale og café. Applikationens kamerafunktion er indstillet til at sortere den grønne farve fra, hvilket har til hensigt at få brugerens selvportræt til at fremstå uden baggrund.

⁹ www.itunes.apple.com/sg/app/eyeguide-ribe/id481178157?mt=8

¹⁰ Se illustrationer af BeArt-applikationen i bilag 5

¹¹ www.digitales.dk/cases/ribe-kunstmuserum.aspx

¹² www.da.wikipedia.org/wiki/Chroma_key





Efter dette kan brugeren med iPad'en i hånden betragte kunstmuseets udstillede kunst, der er udstillet i adskillige rum. BeArt omfatter cirka 30 af kunstmuseets billeder, der hver er udstillet med en QR-kode¹³, placeret tæt på billedet¹⁴.



Figur 1 - QR-tag med miniature billede til venstre for

Det er her meningen, at brugeren skal anvende BeArt applikationens kamerafunktion til at scanne QR-koderne, hvor hver scanning af en QR-kode på turen rundt på museet, vil give brugeren mulighed for at trække forskellige elementer fra det givne maleri over i en virtuel værktøjskasse [Bilag 5, s. 26]. Det er begrænset, hvilke elementer, der kan interageres med, da dette har krævet et grafisk forarbejde. De udvalgte elementer vil blive gemt i denne virtuelle værktøjskasse til brug i fasen, hvor billedet skal kreeres.

Det er efter indsamlingen af billedelementerne muligt for brugeren at kreere sin egen collage ud fra de grafiske elementer, der er blevet samlet ind på turen rundt på museet. Brugeren kan herpå trække disse elementer over på et "lærred" og på denne måde kreere sin egen rammefortælling af kunsten. Foruden valget af grafiske elementer kan brugeren anvende flere forskellige baggrunde til "lærredet" og derudover anvende selvportrættet, der blev taget i begyndelsen. Det er her brugeren selv kan blive en del af kunsten, hvoraf navnet BeArt kommer. Til sidste har brugerne mulighed for at printe eller dele deres kreationer online.

¹³ Reference kode, der i dette tilfælde laver et link til det pågældende maleri

¹⁴ Se figur 1





Metodisk tilgang

Dette afsnits henseende er at begrunde de metodiske overvejelser, der ligger bag ved tilgangen til specialets emneområde og ligeledes give et nærmere indblik i de valg, der er foretaget med henblik på at besvare problemformuleringen.

Specialets fokus er, som bekendt, rettet mod at få indsigt i udviklingshæmmedes anvendelse og oplevelse af et interaktivt digitalt produkt. Metodisk vil jeg i specialet benytte mig af en deduktiv-induktiv metode, der bundes i en teoretisk tilgang suppleret af et feltarbejde, som har til formål at opnå erkendelse inden for den inddragede case. Via den deduktive metode vil jeg på baggrund af specialets problemfelt udvælge teorier, som kan medvirke til at analysere og udvide perspektiver inden for begreberne brugere, interaktion og oplevelser. I forhold til den induktive metode vil jeg opnå indsigt i denne specifikke case ved at foretage en empirisk indsamling af data. Denne indsamling vil primært være i form af en deltagende observation, som jeg vil tilgå fænomenologisk. Dette vil jeg gøre for at møde brugerne med åbnet sind og betragte brugernes interaktion med BeArt som det fænomen, jeg umiddelbart ser det som. Dette skal tilgås i al sin umiddelbarhed, da jeg søger at opnå erkendelse inden for de udviklingshæmmede brugeres forståelse af verden, hvilket gør, at jeg også er åben for nye problemstillinger inden for feltet. Herpå vil jeg som følge af den hermeneutiske tradition sammenholde det empiriske materiale med de teoretiske perspektiver og herudfra komme med min tolkning af resultaterne med henblik på at besvare specialets problemformulering.

Valg af teori

Specialets inddragelse af teoretiske perspektiver tager udgangspunkt i problemformuleringen centrale elementer: Brugere, anvendelse og oplevelse. I denne forbindelse har jeg valgt at lægge mit fokus på brugeroplevelser, da dette er rummende alle tre aspekter af denne undren. For at speciale kan behandle dette emne finder jeg det nødvendigt at inddrage en definition af begreberne oplevelse og brugeroplevelse. I definitionen af en oplevelse tillægger jeg mig primært Marc Hassenzahls perspektiv¹⁵, da han, som kraft af sit arbejde med

¹⁵ Se Oplevelse og brugeroplevelse – s. 25





oplevelsesdesign, mener, at det er følelser og tanker, der stadfæster oplevelsen [Hassenzahl, 2010 (1)]. Her tillægger jeg mig ligeså hans vision om at designe oplevelsen før produktet [Hassenzahl, 2010 (2)]. Foruden dette er mit perspektiv på brugeroplevelser defineret via en model, der illustrerer de faktorer, som påvirker interaktionen og dermed brugeroplevelsen.

Foruden disse definitioner finder jeg det relevant at anskue brugeroplevelser fra nogle forskellige teoretiske perspektiver, hvorved der inddrages teorier med henholdsvis en kognitiv, en psykologisk og en oplevelsesøkonomisk tilgang. Det kognitive aspekt inddrages via Donald Normans opfattelsesniveauer, hvorigennem brugernes opfattelse af BeArt bliver anskueliggjort. Det psykologiske aspekt bliver inddraget via Mihaly Csikszentmihalyis flowteori, der sætter fokus på en brugers optimale oplevelse. Endeligt inddrages Dubberly og Evensons oplevelsescyklus, der er sigende om den proces en bruger kommer gennem i interaktionen med et produkt. I analysen vil oplevelsescyklussen intentionelt bruges til at betragte helheden i oplevelsen af BeArt, hvor opfattelsesfaser og flow har til formål at behandle mere specifikke aspekter af analysen. Disse teoretiske perspektiver kan drage paralleller til hinanden, hvilket specialet ikke søger at gøre, da det ikke er et formål at lave en længere teoretisk udredning af teoriernes indbyrdes forhold.

Empirisk metode

Det har for specialets spæde start været en kendsgerning, at der skulle indsamles en vis form for empiri for at kunne konkretisere og referere til brugernes indtryk, anvendelse og oplevelse af BeArt. Empirien i specialet vil fokusere på to kvalitative undersøgelsesmetoder, som begge skal medvirke til at belyse brugernes adfærd, BeArts betydning og medvirke til at besvare den undren, som er udformet i specialet.

"Observation is preferred when one wants to study in detail the behavior that occurs in some particular setting or institution." [Bailey, 1994, s. 242]

Som følge ovenstående citat siger, er det ideelt at benytte en observation at betragte brugernes adfærd i en given situation. Observationen vil være deltagende for, at det er muligt at spørge





ind til brugernes adfærd og oplevelse¹⁶. Denne undersøgelsesmetode finder især ideel, da brugernes nonverbale kommunikation kommer til udtryk og tager udgangspunkt i det intenderede interaktionsforløb [Bailey, 1994, s.244], hvor andre undersøgelsesmetoder, som fokusgruppeinterview [Kvale, 1997] vil være en gengivelse af den konkrete situation. Foruden dette vil der være risiko for at brugerne vil være generte og have svært ved at ytre sig ud fra deres erindringer.

I stedet vil jeg anvende interviews, som sekundær empiri, da vil lade andres observationer og erfaringer komme til udtryk. Disse interviews omfatter: Ét indledende interview med museumsinspektør Ingeborg Bugge, én ansat ved Ribe Kunstmuseum og én pædagog fra botilbuddet Ribelund¹⁷, der følger de udviklingshæmmede i hverdagen.

Dette metodeafsnit vil primært anvende Kristiansen og Krogstrups "Deltagende observation" som litteratur, og afsnittet vil ikke inddrage litteratur vedrørende konstruktionen af interviews, da disse skal betragtes som sekundær empiri i forhold til den deltagende observation. Ved at anvende Kristiansen og Krogstrup som litteratur bevæger jeg mig bevidst væk fra de originale kilder, da disse i min optik ikke vil være af afgørende betydning for specialets empiriindsamling. Empiriindsamlingen skal ikke tilgås med en streng struktur, men få mig til at møde de involverede med et åbent, men forberedt sind, da dette efter min overbevisning vil give de mest reelle resultater jævnfør min fænomenologiske tilgang. Kristiansen og Krogstrup tillægger sig i deres litteratur et fænomenologisk perspektiv, hvorved deltagende observation bliver kontekstualiseret i forhold til denne videnskabsteoretiske tradition, således bliver denne indsamlingsmetode tilgået med et bestemt perspektiv i forhold til ontologien¹⁸ og epistemologien¹⁹ [Kristiansen & Krogstrup, 1999, s. 15].

¹⁶ Se Deltagende observation – s.16

¹⁷ www.ribelund.esbjergkommune.dk

¹⁸ Læren om væren

¹⁹ Læren om erkendelse





Empirien i et fænomenologisk perspektiv

For at få et bedre indblik i, hvordan empirien i specialet er relateret til det fænomenologiske perspektiv, bliver denne betragtning uddybet her. Grunden til, at dette er værd at uddybe, er, at specialets tilgang til empirien er påvirket af, at jeg som researcher ikke på forhånd har indblik i, hvordan målgruppen agerer i forhold til brugen af interaktive digitale medier. Ved at arbejde fænomenologisk får jeg som researcher mulighed for at tilgå observationen en forholdsvis ustruktureret, hvilket giver mulighed for at tage uforudsete problemstillinger i betragtning. En central pointe i denne sammenhæng er, at jeg gennem empirien søger at forstå, hvordan brugerne forstår verden, og hvad de finder interessant i brugen af BeArt og den kontekst, som undersøgelsen finder sted i. Observationen forholder sig således til virkeligheden, som de udviklingshæmmede brugere antager den for at være. Dette giver udtryk for, at resultatet kan være forskelligt afhængigt af, hvilket syn den inddragede bruger har på det at være på et museum og være i den konkrete situation, som brugeren befinder sig i. Adfærden vil i denne sammenhæng være styret af den individuelle motiver, tanker og følelser. Her vil jeg som researcher fortolke disse elementer for at kunne forstå, hvilken fortolkningsproces brugeren gennemgår. [Kristiansen & Krogstrup, 1999, s. 14-17]





Deltagende observation

"As I have said, the best way to discover these needs (of people using a product) is through observation, when the product is being used naturally [...]" [Norman, 2004, s. 81]

Den deltagende observation er, som tidligere nævnt, specialets primære metode til indsamling af empiri. Det er således væsentligt for læseren at vide, hvilke forudsætninger der ligger for den deltagende observation, som specialet har i fokus. Denne deltagende observation har som det primære formål at betragte udviklingshæmmedes anvendelse og oplevelse af BeArt i den oprindelige kontekst, som det skal anvendes i. Observationen kan således beskrives som værende en ustruktureret observation i brugernes naturlige omgivelser²⁰.

		Grad af struktur i databehandling	
		Struktureret	Ustruktureret
Grad af struktur i det observerede felt	Kunstige omgivelser	I Struktureret Laboratorieforsøg	II Ustruktureret laboratorieforsøg
	Naturlige omgivelser	III Struktureret observation	IV Ustruktureret observation

Figur 2 - Observationsstudiets typologier [Bailey, 1994, s.247]

"Observation i naturlige omgivelser indebærer i modsætning til en kunstigt skabt kontekst, at der er tale om en kontekst, som eksisterede, inden observatøren "trådte ind" i den, at forskeren befinder sig i feltet på feltets præmisser og er indstillet på uforudsete og ikke kontrollable hændelser."

[Kristiansen & Krogstrup, s.1999, s. 47]

Omgivelserne vil i den deltagende observation være naturlige ved at foregå på Ribe Kunstmuseum, hvor der allerede inden specialets begyndelse var opsat rammer inddragelsen

²⁰ Se figur 2





af brugerne. Observationen tager således udgangspunkt i den situation, som de udviklingshæmmede ellers ville indgå i. Grundet de udviklingshæmmedes i forbindelse med de tidligere workshops virker denne kontekst bekendt for dem. Dette kan være med til at gøre dem trygge, hvilket er en væsentlig for udviklingshæmmede, da de kan have anspændt adfærd i uvante omgivelser og de personer, der er til stede, hvilket er et råd, som jeg fik af museumsinspektør Ingeborg Bugge i en uformel samtale.

Jævnfør min beskrivelse af observationen som forholdsvis ustruktureret, vil der være en grad af forberedelse, idet Ribe Kunstmuseum har anlagt dagen primært på dette speciales præmisser. Grunden til, at jeg, som researcher vælger at foretage en deltagende observation, er for at få et nærmere indtryk af de udviklingshæmmede brugere, der som nævnt har svært ved at vende sig til andre personer. I den forbindelse har Ingeborg Bugge i en uformel samtale indskudt, at det er væsentligt, at de udviklingshæmmede er trygge ved mig, og at en dialog er væsentlig for at kunne få et indtryk af, hvilke følelser og interesser de har ved brugen af BeArt. Den deltagende observation er ifølge Kristiansen og Krogstrup også nødvendig for, at forskeren kan forstå sociale fænomener "indefra". Observatøren vil i denne sammenhæng spille en aktiv rolle i det miljø, der bliver observeret. De inddragede brugere skal være klar over, hvad mine hensigter er, og hvem jeg er for at skabe rammerne for en afslappet observation. Den deltagende observation vil i høj grad være påvirket af min tilstedeværelse, hvilket vil være en nødvendighed for, at jeg får et indblik i, hvordan den enkelte anvender og oplever BeArt.

Forberedelse af den deltagende observation

Den forrige del af afsnittet har betragtet den deltagende observation fra et overordnet perspektiv, hvor dette afsnit intendere at skildre den mere specifikke forberedelse af den deltagende observation, samt de overvejelser, som er værd at tage i betragtning. Qua den fænomenologiske tilgang vil empiriindsamlingen, som tidligere nævnt, blive tilgået med et åbent sind. Dette gør også, at den deltagende observation ikke absolut vil have en stringent struktur, hvorved uvisheden om undersøgelsens endelige resultater også er usikre.





“...hvis man i forvejen alt for nøje har bestemt sig for, hvad man vil finde ud af, er der en vis risiko for, at man kun vil finde det, man netop leder efter, og så kunne man lige så godt være blevet hjemme”

[Ovesen, 1989, s. 90]

På forhånd kan jeg som researcher kun gisne om, hvorledes specialets teori vil stemme overens med denne undersøgelses resultater, derfor er det væsentligt at huske dette citats pointe. I forberedelsen af undersøgelsen har jeg med udgangspunkt i specialets undren formet fokuspunkter²¹, som repræsenterer formålet med den deltagende observation. Disse fokuspunkter har ikke til hensigt at skabe strukturen i den deltagende observation, men derimod fungere som vejledende områder, som jeg kan fokusere på som deltagende observatør.

Tabel 1 - Fokuspunkter for deltagende observation

Fokuspunkter
Brugernes emotionelle indtryk og udtryk i relation til:
- Museet
- Kontakt med iPad
- Anvendelsen af iPad
- Anvendelsen af BeArt
- Valg af malerier
- Valg af udklip
- Tidligere workshops
- Mening om malerierne
- Selv at være med på i et billede
- Udklip
- Historien i deres collage
- At få et billede med hjem
- Forbedringer

²¹ Se Tabel 1





Ud fra disse fokuspunkter vil jeg i situationen stille spørgsmål, som kan uddybe disse punkter. Det er dog ikke muligt at forudse, hvorledes de udviklingshæmmede brugere responderer på disse spørgsmål, og hvordan de reagerer på mine spørgsmål. Min manglende indsigt i arbejdet med udviklingshæmmede samt uvisheden om, i hvilken grad brugerne er udviklingshæmmede, gør, at undersøgelsen skal være alsidig. Denne alsidighed vil bunde i, at jeg både får indtryk via den nonverbale og den verbale kommunikation, hvor jeg på baggrund af dette vil komme med min egen tolkning.

I forhold til det praktiske har jeg i samarbejde med Ingeborg Bugge aftalt, at der i den deltagende observation, som vi omtaler som en workshop, vil medvirke to til fire udviklingshæmmede brugere, da dette virker som et passende antal for at kunne få valide resultater. De udviklingshæmmede brugere vil være deltagere fra de to forrige workshops og har således et kendskab til museets omgivelser på forhånd. Denne tryghed er af væsentlig betydning for resultaterne, selvom brugerne har beskæftiget sig med iPad-løsningen før. Dette betyder, at det ikke vil være en førstegangsoplevelse for brugerne, hvilket også vil have betydning for observationens resultater. Jeg mener dog ikke, at førstegangsoplevelsen er det væsentligste for at kunne få værdifulde resultater af anvendelsen og oplevelsen af BeArt. En deltagende observation med førstegangsbrugere kunne resultere i brugere, som ikke er villige til at deltage eller kommunikere med mig som deltagende observatør. Uanset, hvilke brugere, der bliver inddraget, vil resultaterne være individuelle, når man tager de adskillige faktorer²² i betragtning.

Behandling af empirisk materiale

Det indsamlede empiriske materiale vil som følge af specialets fænomenologiske tilgang også blive behandlet i forhold til en bestemt tilgang. Det empiriske materiale vil blive tilgået efter fænomenologiske principper, hvor det mest centrale vil være at tilgå materialet, som det umiddelbart fremstår. Det empiriske materiale består, som tidligere nævnt, af en deltagende

²² Se Oplevelse og brugeroplevelse - s. 25





observation og interviews, hvilke vil blive behandlet forskelligt men med meningskondensering [Kvale, 1997, s. 190-194] som metode for behandling af materialet.

Der vil i specialet i alt være tre lydoptagede interviews, der skal behandles således, at indholdet kan konverteres til skrift. Disse interviews vil, som tidligere nævnt, være omfattet af ét indledende interview med Ingeborg Bugge og to interview med henholdsvis én ansat og én pædagog. Det indledende interview er omfattet af specifikke spørgsmål, der har til formål at uddybe Ingeborgs indgangsvinkel til BeArt-projektet. Dette interviews varighed vil være begrænset, hvorved det bliver transskriberet i stedet for meningskondenseret. De andre interviews vil derimod være mindre specifikke og være formet efter omstændighederne på baggrund af den deltagende observation. Disse interviews har et klart formål om at få henholdsvis en ansats og en pædagogisk perspektiv på BeArt og selve brugerne. Interviewene vil derimod være præget af en uformel struktur, der derfor indeholder overflødig materiale, som vil være irrelevant at transskribere, hvorved det vil være fordelagtigt at anvende meningskondensering til behandling af materialet.

Meningskondensering

Meningskondensering vil i tilknytning til behandlingen af interviews søge at få udtrykte meninger trukket sammen til kortere formuleringen. Lange udsagn vil således blive sammenfattet til kortere udsagn, hvor det essentielle af udsagnet bliver omformuleret til kortere ord. Lange interview tekster, som ved to af interviewene, vil således udelade irrelevant materiale [Kvale, 1997, s. 190].

Et eksempel på en meningskondensering i dette speciale kan se ud som følgende:

"Carsten var efter introduktionsmødet blevet mindre genert og var allerede i gang med at bruge kamerafunktionen." [Bilag 1, s. 4]

Meningskondenseringen vil også blive anvendt i behandlingen af det empiriske materiale fra den deltagende observation. Denne deltagende observation er hovedsageligt baseret på mine observationer som researcher og derudover suppleret af lyd og videooptagelser som referencemateriale. Observationen er en central del af dette speciale og indsigt i denne er derfor nødvendig for at forstå hele dette speciales analyseafsnit og afsluttende afsnit. Der vil





her være et resume at finde i specialet og en mere specifik beskrivelse i bilag [Bilag 1]. Lyd- og videomaterialet vil være vedlagt i bilag, således læseren kan få et autentisk indblik i den deltagende observations forløb. Interviews vil være at finde i bilag, og der vil i specialet anvendes uddrag af dette sekundære materiale.

Meningskondenseringen af den deltagende observation vil der ligesom i meningskondenseringen af interviewene være et element af subjektivitet i forhold til gengivelsen af de væsentlige pointer. Den deltagende observations materiale vil i højere grad være præget af subjektivitet end interviewene, da denne, som tidligere nævnt, er baseret på mit indtryk. Mit indtryk vil primært være baseret på handlinger, stemningen, ytringer fra deltagerne, den nonverbale kommunikation og den sociale interaktion i konteksten, hvilket meningskondenseringen vil tage i betragtning med henblik på at vurdere anvendelsen og oplevelsen af BeArt og selve museet.





Afgrænsning

Det er gennem specialet kun muligt at dække en brøkdel af disse aspekter inden for emnet, hvilket jeg i dette afsnit vil gøre rede for. Afsnittet skal både fungere som en forventningsafstemning til læseren, og som rygdækning for de perspektiver, som jeg, af forskellige grunde, bevidst ikke har valgt at tage i betragtning.

Emne og digital platform

Specialets case har fokus på den interaktive digitale formidling på et kunstmuseum i Ribe og vil dermed ikke blive perspektiveret til andre cases inden for museumsformidling. Inddragelsen af interaktive digitale medier på museet anvender iPad som platform. Der bliver derfor ikke taget andre medieplatforme i betragtning end iPad'en, og da den mobile platform er særlig unik med den intuitive berøringsflade, vil andre medieplatforme ikke være relevante at inddrage, da specialet ikke søger lave en komparativ analyse. Applikationen BeArt vil derimod ikke være det eneste software i fokus, da der via applikationen er mulighed for at dele sine billeder på facebook. Dette fokus vil ikke være primært, men blive taget i betragtning, da det indgår som en del af brugernes oplevelse.

Casen inddrager også til en specifik brugergruppe for iPad-projektet, hvilket er udviklingshæmmede unge og yngre voksne, som forsøg på inklusion²³. Specialets resultater vil således ikke være dækkende for en bred skare af brugergrupper, men derimod specifikt for de brugere, der deltager i den empiriske undersøgelse. Herudfra vil der kunne angives resultater for, hvordan BeArt anvendes, og hvilke oplevelseselementer der indgår i denne kontekst. Denne forholdsvis nye medieplatform og specifikke målgruppe er som omdrejningspunkt med til at gøre specialet væsentlig interessant i forhold til den manglende forskning inden for området, som kan byde på unikke resultater.

²³ www.ribekunstmuseum.dk/index.php/page/index/49





Empiri

Specialet kan betragtes som et empirisk projekt, hvor en deltagende observation og interviews vil danne grundlag for det empiriske materiale²⁴. Disse empiriske undersøgelser er resultater af en række valg i specialet, hvor aspekter som omfang af materiale, tid og rekvirent har været afgørende for omfanget af empiri. Den deltagende observation er som nærmere beskrevet afgørende for, at specialets undren kan besvares, hvorved prioriteten har været en undersøgelse i felten for, at observere brugernes adfærd og oplevelse af BeArt. I planlægningen af denne deltagende observation har tiden og rekvirentens rolle også haft en væsentlig betydning for omfanget af undersøgelse. Ingeborg Bugge har her gjort en værdifuld indsats i at arrangere den deltagende observation ved at invitere tre af de tidligere medvirkende til at deltage i undersøgelsen. Ingeborg Bugge har her sat hele dagen af til dette specialets fordel, hvor personalet ligeledes har været til rådighed. Da der har været adskillige personer involveret i denne undersøgelse afgrænses dette derfor til en deltagende observation, hvor materialets omfang ligeledes er passende i forhold til at kunne blive behandlet. Foruden dette vil en yderligere deltagende observation være tidskrævende og kræve en grundig analyse af den forrige deltagende observation. Ud fra dette vil der være mulighed for at vurdere relevansen og det mulige udbytte af én yderligere deltagende observation i forhold til de resurser, der skal anvendes på planlægningen og udførelsen af den. Foruden er det relevant at understrege, at dette speciale er individuelt og derfor begrænset til én persons arbejde. I forbindelse med den deltagende observation vil jeg ligeledes understrege, at jeg som ene deltager har begrænset mulighed for at observere alle facetter i anvendelsen af BeArt. Dette vil have en påvirkning på resultaterne af den deltagende observations resultater, hvorved inddragelsen af interviews og samarbejde med ansatte og pædagoger gerne skulle give et bredere perspektiv på observationen.

²⁴ Se Empirisk Metode s. 13





Metode og teori

Inden for specialets metode og teori er det muligt at anskue begreberne oplevelse og brugeroplevelse fra adskillige perspektiver, hvilket denne afgrænsning også vil tage i betragtning. Som udredt i teorien²⁵, er der flere måder at definere user experience på, hvilket ikke er i dette speciales interesse at stille gøre til primær diskussion. Der kan drages flere paralleller til forskellige teorier om user experience, samt laves udredning af, hvad user experience er og ikke er, hvilket der kan skrives et længere teoretisk afhandling om. Dette er ikke i min interesse, og der vil i specialet anvendes teorier vurderet ud fra, hvad der kan være relevant at tage i betragtning²⁶. Derfor afgrænser jeg mig fra at lave en komparativ analyse af user experience teorier, men derimod vil de anvendte teorier blive betragtet i forhold til det empiriske materiale. Usability er en væsentlig del af user experience, men specialet afgrænser sig fra en udredning af dette begreb, da casestudiets hensigt ikke er, at nærstudere BeArts brugerflade og iPad'ens brugervenlighed, men blot tage det i betragtning i brugernes anvendelse af BeArt.

²⁵ Se Oplevelse og brugeroplevelse – s. 25

²⁶ Se Valg af teori – s. 12





Teoretisk referenceramme

Oplevelse og brugeroplevelse

Dette speciale inddrager to primære begreber, som jeg har i sinde at definere for at give læseren et nærmere indblik i min forståelse og anvendelse af disse. Disse er oplevelse/experience og brugeroplevelse/user experience. Denne afklaring af begreberne kan mindske risikoen for misforståelser, så læseren ved, hvorledes begreberne skal forstås. Det er ikke min hensigt at gennemdebattere definitionen af disse begreber, men blot gøre opmærksom på, hvordan de forstås i specialets kontekst.

Specialets fokus på brugeroplevelser ved anvendelse af interaktive digitale medier behandler disse to centrale begreber oplevelse og brugeroplevelse, som værende central i brugernes modtagelse af BeArt.

I dette afsnit vil der blive inddraget litteratur, hvor det engelske begreb "experience" optræder. I min inddragelse af dette begreb vil jeg gøre det tydeligt, at "experience" kan være bredere defineret end det danske begreb "oplevelse". "Experience" kan i sit begreb også oversættes til oversættes "erfaring", som har en anden betydning, som værende i den betydning, at det referer til en brugers referenceramme og læringshorisont. I inddragelsen af "experience" menes der derfor oplevelse, medmindre andet er oplyst. Det samme gør sig gældende mellem begreberne "user experience" og ordet "brugeroplevelse".

Oplevelse kontra brugeroplevelse

Da specialets fokus er på oplevelser i samspil med et produkt, som BeArt, er det relevant at betragte oplevelser ud fra et teoretisk perspektiv, som værende i en kontekst, der involverer et produkt. Det er således relevant at inddrage en teoretiker, der beskæftiger oplevelser i en brugskontekst, hvilket Marc Hassenzahl, der arbejder med user experience og ergonomi [Hassenzahl, 2010 (1), s. 85], har en relevant tilgang til oplevelser. Hassenzahl tilgår user experience ved at fokusere på brugskonteksten gennem laboratorie-baseret udvikling og





observation af brugere [Hassenzahl, 2010 (2)], der giver ham en valid tilgang til brugeroplevelser. Han formår at lave denne kobling ved at definere en oplevelse og brugeroplevelse, som værende tæt relaterede i deres definitioner.

“Experience becomes User Experience by focusing on a particular mediator of experiences – namely interactive products – and the according emerging experiences” [Hassenzahl, 2010 (1), s. 2]

Denne skelnen mellem oplevelse og brugeroplevelse vil også være gældende i dette speciale. En oplevelse og brugeroplevelse skal betragtes som tæt sammenlignelige, men når brugeren indgår i samspil med et interaktivt produkt bliver oplevelsen til en brugeroplevelse.

“User Experience is just a sub-category of experience (...)” [Hassenzahl, 2010 (3)]

Brugeroplevelse skal altså betragtes som en underkategori til en oplevelse. I forhold til BeArt vil dette betyde, at de udviklingshæmmedes brugeroplevelse vil være på museet, hvor oplevelsen er i relateret en større kontekst.

Det er trods denne tætte definition væsentligt at være klar over forskellen, og i dette speciale væsentligt at forstå, at brugeroplevelsen er i forhold til de udviklingshæmmedes interaktion med BeArt. Det er derfor ikke kun væsentligt at fokusere på oplevelsen, men også den brugeroplevelse, som brugeren får ved at benytte det eksakte produkt. Det skal her ikke forstås som, at produktet er det væsentligste, men at produktet skal tage brugeren i betragtning. Dette refererer til én af Hassenzahls visioner om, at oplevelsen skal designes før produktet. [Hassenzahl, 2010 (1), s. 2-3]

Hassenzahl mener, at den generelle oplevelse er dybt relateret til noget emotionelt rummende en persons følelser og tanker:

“Experiencing is the stream of feelings and thoughts we have while being conscious—a continuous commentary on the current state of affairs.” [Hassenzahl, 2010, s. 1]

Følelser er uden tvivl et centralt element i en oplevelse, der udover at være forbundet med kognition også er uløseligt forbundet med motivation og handling [Hassenzahl, 2010 (1), s. 3]. En person, der ikke foretager handlinger eller indvilliger sig i en aktivitet, vil ikke få den samme oplevelse, som ved at deltage aktivt. Oplevelser skal betragtes som noget dynamisk,





der udvider sig over tid. Dette gør, at elementer som rækkefølge, timing og iøjenfaldenhed for de enkelte øjeblikke har en væsentlig betydning for den samlede oplevelse [Hassenzahl, 2010 (1), s. 31]. Oplevelser skal ifølge Hassenzahl betragtes som noget subjektivt, der fremgår og giver indflydelse gennem situationer, objekter, personer, deres relationer og deres relationer til den oplevende [Hassenzahl 2010 (1), s. 9].

Flere teoretikere støtter op om definitionen af oplevelse, som noget dynamisk og subjektivt, så som Buchenau og Fulton, der også giver udtryk for, at oplevelsen er et fænomen, der er dybt afhængig af konteksten og de kvaliteter, der ligger i et involveret produkt [Buchenau and Fulton, 2000, s. 424]. Det er kompliceret at definere præcist, hvad en oplevelse er med dette utal af variabler. Her er det væsentligt at vide, at selv oplevelsen af simple artefakter vil blive påvirket af diverse faktorer. Disse faktorer varierer ligesom oplevelsen over tid og påvirker således kvaliteten af oplevelserne [Buchenau and Fulton, 2000, s. 424]. Det er således ikke muligt at få den samme oplevelse to gange i forbindelse med en aktivitet. En oplevelse eksisterer ikke i vakuum, men skal betragtes, ligesom ved Hassenzahl, som et dynamisk forhold mellem folk, steder og objekter [Buchenau and Fulton, 2000, s. 424]. Det er disse forhold, som også er det grundlæggende i studiet af oplevelser i dette speciale.

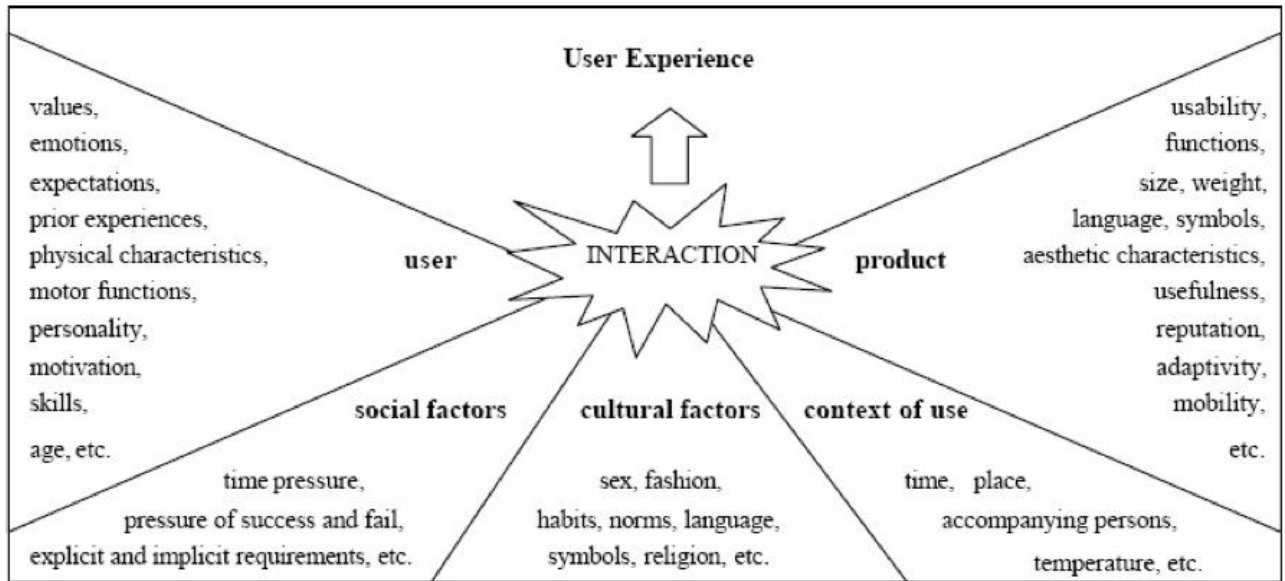
En nærmere definition af brugeroplevelsen

Brugeroplevelse dækker over en række forskellige mål, som designere sætter sig med henblik på, at produkterne danner rammen for en bestemt brugeroplevelse. De forskellige mål inden for dette felt kan dække over værdier som følelsesmæssigt berigende, behagelig, æstetisk tiltalende, underholdende og fornøjelige [Preece et al, 2007, s. 15]. Værdier som også er relevante at tage i betragtning i forhold til BeArt.

En brugeroplevelse er som nævnt en underkategori til en oplevelse, da det er brugeroplevelsen, der er den centrale i forhold til anvendelsen og oplevelsen BeArt, er det relevant at se på de faktorer, der påvirker denne brugeroplevelse. Dette bliver nedenfor illustreret i en figur²⁷, der giver et overblik over de forskellige faktorer og forhold, som der skal tages højde for i forhold til oplevelsen af BeArt.

²⁷ Se figur 3





Figur 3 - Elementer af user experience [Arhippainen & Tähti, 2003]

Denne definition af user experience er af Arhippainen og Tähtis²⁸, hvilken er anvendeligt i forhold til uddybningen af diverse faktorer, men også som analytiskværktøj i henhold til specialets analytiske afsnit. Disse faktorer udgør et repræsentativt udsnit af, hvad der kan forventes at være afgørende for den oplevelse, en bruger har af interaktionen med et produkt og er ikke modstridende i forhold til Hassenzahls tilgang.

Faktorerne er i figuren inddelt i fem områder, der omfatter bruger (user), sociale faktorer (social factors), kulturelle faktorer (cultural factors), brugskontekst (context of use) og produkt (product).

Bruger

Brugeren er ifølge denne model det mest betydningsfulde for den interaktion, der finder sted i en given kontekst. Min vurdering er, at det er her udfaldet af user experience ved interaktionen med BeArt, er mest afgørende her, da det er brugeren, der oplever. Jeg betragter, i henhold til figuren²⁹, brugeren som en mere central del af user experience, end den er illustreret. I min optik ville brugeren således skulle udfylde en større del af figuren end de fire andre områder. Produktet vil være det næststørste område efterfulgt af de tre sidste, som efter min mening kan variere størrelsesmæssigt afhængigt af, hvilken kontekst user

²⁸ Se figur 3

²⁹ Se figur 3





experience befinder sig indenfor. De faktorer, som her påvirker brugeren, er blandt andet de værdier og forventninger, som brugeren har til interaktionen med produktet. Disse værdier og forventninger er baseret på blandt andet tidligere oplevelser og de følelser, som brugeren har i brugen af et givent produkt. Foruden dette spiller brugerens motoriske funktioner, personlighed, motivation, evner og alder en væsentlig rolle i den interaktion og dermed også den user experience, der finder sted. Det er her, som tidligere nævnt, væsentligt at tage i betragtning, at brugerne af BeArt er udviklingshæmmede, hvilket har en betydning i forhold til de værdier, som er tilknyttet brugeren i modellen³⁰. Værdierne tager jeg i betragtning i forhold til den individuelle bruger, da brugerne er udviklingshæmmede på forskellige måder.

I forbindelse med en empirisk undersøgelse af user experience er det således relevant at tage disse faktorer i betragtning, når undersøgelsen bliver lavet og ligeledes i forhold til det analytiske perspektiv. I specialets empiriske undersøgelse vil jeg gøre dette, da det i relation til brugernes interaktion med BeArt vil have betydning for deres brugeroplevelse.

Produktet

I henhold til BeArt, der i specialet udgør et interaktivt digital produkt, så er en af de væsentligste faktorer usability³¹. Her er det blandt andet brugerfladen, der kommer i betragtning, og hvordan denne brugerflade er designet med henblik på brugerens interaktion.

“Usability describes the ease with which the user of the product can understand how it works and how to get it to perform. Confuse or frustrate the person who is using the product and negative emotions result. But if the product does what is needed, if it is fun to use and easy to satisfy goals with it, then the result is warm positive effect.” [Norman, 2004, s. 37].

Der er i forbindelse med usability adskillige elementer at tage i betragtning. Som nævnt i afgrænsningen vil jeg ikke søge at inddrage en omfattende definition af usability. Jeg vil i stedet være fokuseret på, hvordan brugervenligheden er i applikationen BeArt og i forhold til iPad'en som platform. Foruden usability har de funktioner, som BeArt tilbyder også en væsentlig betydning for brugeroplevelsen. Det handler her om at få en balance mellem

³⁰ Se figur 3

³¹ Kan defineres som en mere kompleks form for brugervenlighed, der tager flere perspektiver i betragtning, såsom læringen i forbindelse med et givent produkt.





brugerens evner og den udfordring, der ligger i interaktionen³². Det er med udviklingshæmmede som brugere især være, at der er opmærksomhed på sprog og symboler, da deres sprog og læseniveau er begrænset [Bilag 6].

Brugskontekst, samt sociale og kulturelle faktorer

De tre sidste områder finder jeg af mindre betydning, men alligevel af betydning for det endelige resultat af user experience. De sociale faktorer er her i forhold til et forventningspres i forbindelse med den deltagende observation. Derudover vil der være social interaktion under den deltagende observation mellem de involverede parter, hvilket også kan have en betydning for den overordnede oplevelse.

De kulturelle faktorer vil især være i henhold til brugerens køn, vaner, normer, sprog, symboler, altså den kultur, som brugeren er en del af. Her vil det ligesom i brugerens faktorer også være af betydning, at brugeren er udviklingshæmmede. Her er det ikke i henhold til de fysiske og psykologiske begrænsninger, men snarere i henhold til det faktum, at brugeren til dagligt befinder sig i et miljø, hvor denne ikke med sikkerhed har adgang til en enhed som iPad'en.

I de kommende teoriafsnit vil jeg inddrage tre teorier, der tilgår oplevelser og brugeroplevelser fra tre forskellige perspektiver. Teoretikernes tilgang er henholdsvis kognitiv, psykologisk og oplevelsesøkonomisk, hvilket giver en bred tilgang til arbejdet med oplevelser og brugeroplevelse.

³² Se Flow – s. 36





Opfattelsesniveauer

I et speciale som dette, der tager udgangspunkt i oplevelser og user experience, finder jeg det relevant at inddrage en af de grundlæggende teoretikere i forhold til emotionelt design, Donald Norman. Norman beskæftiger sig med en bred vifte af begreber, hvor kognitiv videnskab, design og usability³³, er nogle af de mest centrale begreber. Det er særligt Normans studie beskæftigelse med de emotionelle tanker omkring design [Norman, 2004, s. 21], som er relevant at inddrage i dette speciale, da disse sætter begreb på, hvilket perspektiv brugerne kan betragte BeArt ud fra.

Norman opsætter i sin bog "Emotional Design" tre niveauer for opfattelse, der både bliver defineret bredt i relation til alle levende væsener og med et mere specifikt perspektiv i forhold til design [Norman, 2004, s. 21]. Disse niveauer er komplekse og har hver deres tilgang til den menneskelige opfattelse, som er i fokus i dette teoriafsnit [Norman, 2004, s.38-39]. Afsnittet vil redegøre de grundlæggende principper i Normans teori, der vurderes relevante for specialet.

Det grundlæggende bunder i Normans arbejde med tre opfattelsesniveauer, som er henholdsvis det viscerale, det behaviourale og det reflektive opfattelsesniveau [Norman 2004, s.38-39]. Norman skifter i sin teori mellem at betegne de tre begreber som henholdsvis niveauer og design. For at der ikke skal opstå forvirring omkring designet af for eksempel BeArt og andre typer af design bliver de tre begreber i teoriafsnittet omtalt som niveauer, velvidende, at disse også er begreber inden for design.

"Each of the three levels of design – visceral, behavioral, and reflective – plays its part in shaping your experience" [Norman, 2004, s. 65]

Som citat antyder, har disse niveauer en relation til oplevelse, hvor de hver især definerer en bestemt tilgang til en given situation. Det er her i specialet brugerne, der er i centrum, hvorved deres opfattelse således kan være sigende om deres oplevelse af BeArt.

Norman beskriver en reel oplevelse, som indeholdende elementer, der appellerer til alle tre niveauer. Eksistensen af en oplevelse baseret på baggrund af udelukkende ét opfattelsesniveau vil være usædvanlig i praksis, og hvis dette vil det være i forbindelse med

³³ www.en.wikipedia.org/wiki/Donald_Norman





det refleksive niveau [Norman, 2004, s. 39]. For at give læseren et indblik i de enkelte opfattelsesniveauer vil disse blive gennemgået.

Det viscerale niveau

Det viscerale niveau er det mindst komplekse af de tre opfattelsesniveauer og kan bedst defineres gennem udseende, udtryk og fremtræden [Norman, 2004, s. 39].

"At the visceral level, physical features – look, feel and sound – dominate."

(Norman, 2004, s. 67, l. 27)

Det er via det viscerale niveau, hvor den umiddelbare opfattelse, dermed også førstehåndsindtrykket, bliver betragtet [Norman, 2004, s.36-37]. Her danner man sig et indtryk af en situation eller et produkt på baggrund af de æstetiske og de sanselige værdier, hvor intuitionen er afgørende. Den viscerale opfattelse kan udløse en forbindelse til henholdsvis den behaviorale og den refleksive opfattelse, hvorved det relateres til tidligere oplevelser og erfaringer [Norman, 2004, s. 36].

Et eksempel på en opfattelse fra det viscerale niveau kan være en brugers umiddelbare indtryk af, at et maleri er "kønt", hvilket individuelt i forhold til brugerens præferencer. En museumsmedarbejder vil med sin beskæftigelse ikke anvende "kønt" som udtryk, men derimod udtrykke sig via det refleksive niveau i stedet for det umiddelbare viscerale. I specialets kontekst vil en museumsmedarbejder eksempelvis beskrive dette med fagtermer, der er mere sigende end udtrykket "kønt", såsom et udtryk om maleriets komposition [Norman, 2004, s. 67].





Det behaviourale niveau

Det fundamentale ved det behaviorale niveau er, at det handler om brug og den direkte oplevelse ved anvendelsen af et produkt. I forbindelse med dette mener Donald Norman, at der er adskillige faktorer at tage i betragtning, hvilket primært dækker over: Funktion, udførelse og usability [Norman, 2004, s. 36]. På dette niveau er det æstetiske ydre ikke af betydning, men derimod omhandler det glæden og effektivitet ved brugen af, som eksempelvis BeArt [Norman, 2004, s. 39, s.69]. Det væsentligste vil her være funktionen ved BeArt, samt hvad dets formål er, hvor formålet individuelt vil være defineret af brugeren. Her vil det som i tilfælde med de andre opfattelsesniveauer være individuelt, hvordan opfattelsen er, og hvad der er essentielt for brugeren. Det er således væsentligt, at der er interesse for BeArt, da kun dette kan få brugeren til at interagere med det. Hvis BeArts funktioner fejler og ikke kan anvendes til det formål, som det skal tjene, vil det ikke være interessant længere [Norman, 2004, s.70].

"If a potato peeler doesn't actually peel potatoes, or a watch doesn't tell accurate time, then nothing else matters" [Norman, 2004, s. 70]

Det behaviorale niveau kan eksemplificeres i forbindelse med den glæde, som brugeren får ved eksempelvis interagere med iPad'en og anvende den effektivt til sit formål. Den følelse, der opstår i denne forbindelse kan være brugerens glæde ved at bruge sine evner og nydelsen ved at avancere [Norman, 2004, s.70]. BeArts appel til den behaviorale opfattelse vil være centreret om mennesket, fokusere på forståelse og tilfredsstille de menneskelige behov for brugeren [Norman, 2004, s. 81].





Refleksive niveau

Det refleksive niveau er mere reflekterende i forhold til den mere spontane og fremtoningsfikserede opfattelse på det viscerale niveau. Det refleksive niveau er det mest komplekse niveau og sætter opfattelsen i relation til minder, erfaringer og tidligere oplevelser, samtidig med, at det sætter personlig tilfredsstillelse i fokus [Norman, 2004, s. 39]. En bruger kan på dette niveau identificere sig med det produkt, der interageres med. Ved at identificere produktet med egne værdier, er det muligt for personen at føle ejerskab over produktet, hvilket skaber den sande værdi for et produkt [Norman, 2004, s.38]

"It is all about message, about culture, and about the meaning of a product or its use."

[Norman, 2004, s. 83]

Det er også på dette niveau, at der relateres til blandt andet interesserer og færdigheder og især det indtryk, som brugerne ønsker, at andre får af dem [Norman, 2004, s. 53]. At være bevidst om sin væren i verden er således en væsentlig del af det refleksive niveau, ligesom det emotionelle også er væsentlig i relation til dette niveau. Det er kun på dette niveau, hvor bevidsthed og det højeste niveau af følelse fremtræder for brugen, hvis en bruger derfor er knyttet til et bestemt maleri, vil det være en via den refleksive opfattelse. I og med, at dette niveau er det mest komplekse, er det også det af de tre niveauer, der skaber mest variation i brugeroplevelsen [Norman, 2004, s. 38].





De tre niveaues interaktion er kompleks, ligesom, at de er komplekse i deres enkelthed, hvilket gør det svært at beskrive dem kort og specifikt, da der afhængig af konteksten og individet vil være forskellige opfattelse af den givne kontekst. Det er qua denne variation i opfattelsen ikke muligt at designe et produkt, der kan tilfredsstille alle, hvorfor det er væsentligt at kende den intenderede målgruppe [Norman, 2004, s. 38-39].

Det essentielle af dette afsnit er således, at en persons generelle opfattelse og oplevelse af en specifik kontekst kan vurderes på baggrund af adskillige faktorer, som er væsentlige at tage i betragtning. I forbindelse med dette vil tre opfattelsesniveauer være behjælpelige med at sætte begreb på personens oplevelse og opfattelse, og dermed også hvilke elementer der er med til at give personen disse indtryk. Ud fra vurdering af de udviklingshæmmede brugeres opfattelse i en bestemt situation, er det muligt at betragte, hvad de finder interessant, og hvilke præferencer de har. På denne måde vil niveauerne spille en rolle i identificeringen af brugernes oplevelse.





Flow

Dette teoriafsnit byder ind med et individorienteret perspektiv på oplevelser og omhandler nærmere bestemt en tilstand, der gør, at brugeren får den optimale oplevelse. Denne tilstand er blevet begrebsliggjort af den ungarske professor i psykologi Mihaly Csikszentmihalyi, der betragter denne tilstand som Flow. Afsnittet anvender som primærkilde Csikszentmihalyis bog "Flow", der præsenterer de grundlæggende principper i flowteorien.

Flowteorien er i særdeleshed påvirket af Csikszentmihalyis psykologiske tilgang, der gør denne teori abstrakt, ligesom at det er svært at definere brugerens tilstand.

Csikszentmihalyi beskriver i sin flowteori, som værende følgende:

"Flow" is the way people describe their state of mind when consciousness is harmoniously ordered, and they want to pursue whatever they are doing for its own sake [Csikszentmihalyi, 1990, s. 6]

Den optimale oplevelse, der kan opnås via flowtilstanden, er, når der opleves en så intens koncentration, at bevidstheden om selvet forsvinde, og fornemmelsen for tid vil blive forvrænget. Flowtilstanden kan opstå lejlighedsvist og er individuel, da det varierer, hvad en bruger viser interesse for og lyst til at fordybe sig i. Der skal være elementer, der appellerer til bruger, hvilket eksempelvis kan være i aktiviteter, som Csikszentmihalyi beskriver værende i at komponere musik, klatre, danse, sejle, spille skak. I forhold til BeArt kan det eksempelvis være aktiviteten i at interagere med billedelementer på collagen.

Disse typer af aktiviteter har elementer, som regler, muligheden for læring af nye færdigheder, for at sætte en målsætning, for at få feedback og få kontrol. De skaber således grundlag for koncentration og involvering. Med i dette er der også et konkurrenceelement i forhold til, at brugerne kan udfordre sig selv og sammenligne sine evner med andre. Det sociale perspektiv har således en betydning for den optimale oplevelse og en betydning for at brugerne kan udvide sine kompetencer.[Csikszentmihalyi, 1990, s.71-72]

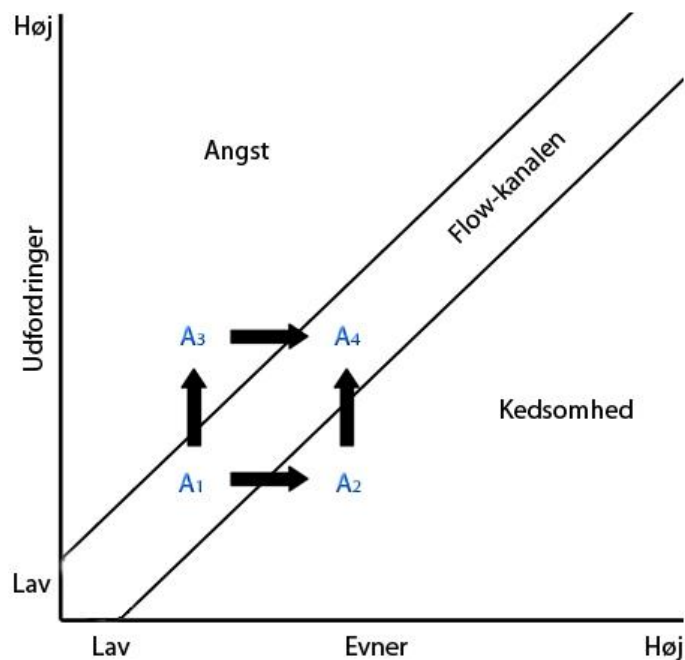


Flowdiagrammet

Csikszentmihalyi har i sine casestudie fundet generelle elementer, der i relation til *flowtilstanden*, er uafhængige af konteksten.

Disse generelle elementer er udfordringen i aktiviteten og brugerens evner, som begge udgør to centrale oplevelseselementer i *flow*. De har indflydelse på, hvor brugeren befinder sig i forhold til den *flowkanal*, som udgør *flowstadiet*. [Csikszentmihalyi, 1990, s. 74]

På figuren nedenfor er dette illustreret i et diagram, hvor x-aksen illustrerer personens evner og y-aksen illustrerer i hvilken grad, brugeren bliver udfordret. Dette er eksemplificeret med en bruger af BeArt med betegnelsen "A"³⁴, hvor præmissen er svarende til Csikszentmihalyis eget eksempel³⁵.



Figur 4 - Illustration af brugeren A's evner i forhold til udfordringens kompleksitet

[Csikszentmihalyi, 1990, s. 74]

Den involverede bruger vil afhængig af evner og udfordringer bevæge sig mellem tre oplevelsestilstande. Brugeren kan have sin placering forskellige steder i diagrammet alt

³⁴ Se figur 4

³⁵ Se figur 4





afhængig af, om evnerne og udfordringernes niveauer er høje eller lave. En bruger, der formår at have et ækvivalent forhold mellem evner og udfordringer vil efter sigende være i *flow* (A_1) og således have betingelserne for den optimale oplevelse. Dette kan eksempelvis være, når en bruger finder ud af at scanne billeder og trække billedelementer over og finder dette underholdende. Denne oplevelsestilstand vil dog ikke være konstant, da brugeren på et givent punkt vil være overkvalificeret i forhold til at scanne og trække billedelementer over. Tilstanden, hvor udfordringen bliver for let for brugeren, kan resultere i kedsomhed (A_2), da udfordringerne ikke formår at holde brugerens koncentration. Brugeren begynder derfor at udfordre sig selv ved at sætte sig selv en udfordring, der går ud på at være bedre end en anden bruger. Dette mål har dog vist sig at være for urealistisk for brugeren, der derfor ender i den diametrale tilstand, hvor udfordringerne bliver for komplekse i relation til brugerens evner og resulterer i en form for angsttilstand (A_3), som Csikszentmihalyi beskriver den tilstanden som. Hverken kedsomhed eller angst kan beskrives som positive oplevelser, hvilket vil motivere brugeren til at returnere til flowstadiet (A_4) ved eksempelvis at sætte sig et andet mål, der stemmer overens med brugerens evner. Brugeren ender herved i flow igen, der kan give samme tilfredsstillelse, som den forrige, men er langt mere kompleks. Det skal understreges, at selvom en bruger er involveret i en flowaktivitet, vil denne nødvendigvis ikke give brugeren en passende oplevelse, da det kan lade sig gøre at være i flow i forbindelse med en aktivitet, selvom der er en anden aktivitet, der appellerer mere til brugeren. [Csikszentmihalyi, s. 74-76]

Gennem dette afsnit er de generelle principper i Csikszentmihalyis flowteori, som er relevante for dette speciale, blevet skildret. Afsnittet skal ikke betragtes som dækkende for flowteorien, da flow kan betragtes fra flere forskellige perspektiver. De nævnte principper danner i dette speciale grundlag for elementerne i flow og sætter derudover begreb på den optimale oplevelse, som brugere af BeArt kan få. I denne forbindelse vil det således være muligt at sætte begreb på brugernes oplevelse af en bestemt aktivitet i forbindelse med BeArt, og hvorledes samspillet er mellem udfordringer og evner.





The experience cycle

For at give specialet et teoretisk perspektiv på den proces, der finder sted, når man oplever i forhold til et produkt som BeArt, har jeg valgt at inddrage en teori om oplevelsescyklussen, også kaldet the experience cycle [Dubberly, 2008]. Denne er udarbejdet af flere teoretikere, men da dette afsnit er skrevet med inspiration fra Dubberly og Evensons artikel, vil jeg henvise til dem som teoretikere.

Den proces, der finder sted, når man oplever, betragtes i denne teori som et forhold mellem forbruger, produkt og producent [Dubberly, 2008, s. 3]. I relation til Ribe Kunstmuseum vil brugere af BeArt også gennemgå en proces rummende forskellige oplevelseselementer. Her vil der, som tidligere nævnt, være adskillige faktorer³⁶, der påvirker den oplevelse, som brugeren får. Disse processer kan betragtes på forskellige niveauer, som en mere overordnet oplevelse eller som interaktionen med et specifikt element, der henholdsvis kan defineres som mikro- og makroniveau. Med the experience cycle i mente vil det være muligt at angive, hvor i cyklussen en bestemt adfærd og oplevelse finder sted. Det skal understreges, at der i min anvendelse af denne cyklus vil være et større fokus på, hvordan brugeren oplever produktet gennem cyklussen, end på hvordan produktet specifikt er og skal designes. Det er brugernes interaktion med produktet, der er det væsentlige for dette speciale.

Dertil skal det nævnes, at der er et dynamisk forhold mellem bruger og produkt. Her vil jeg understrege en væsentlig pointe i relation til arbejdet med oplevelser og user experience. Det er ikke muligt at designe en specifik oplevelse til en målgruppe, men derimod er det muligt at designe rammerne og genstandene, der skaber muligheden for en oplevelse [Dubberly, 2008, s. 3]. Her ses det som ved som ved Hassenzahl, at produktet har en central placering i en oplevelse.

Dette bliver i artiklen understreget med følgende:

“Ultimately, construction of experience remains with the customer. You own your experience.”

[Dubberly, 2008, s.3]

³⁶ Se Oplevelse og brugeroplevelse – s. 27





The *experience cycle* består af fem trin ³⁷, som brugerne kommer gennem i interaktionen med BeArt. Processen kan foruden oplevelsen af produktet også gå ud over denne kontekst [Dubberly, 2008, s. 4]. I relation til BeArt vil dette betyde, at BeArt kan danne rammen for yderligere interaktion end den, der intenderede fra Digitales side af.

The *experience cycle*³⁸ beskriver de trin, som brugere går gennem i opbygningen af et forhold til et produkt. De fem trin er:

1.	Connect & attract (forbind og tiltræk)	At få det første indtryk
2.	Orient (orientér)	At blive orienteret og forstå, hvad der er muligt
3.	Interact (interager)	At få den direkte oplevelse af produktet
4.	Extend & retain (udvid og engager)	At mestre brug og evner
5.	Advocate (advokér)	At lære andre og sprede aktiveringen

Ud fra de fem trin i modellen er der tilknyttet nogle værdier, som den ideelle oplevelse af et givet produkt giver brugeren.

Disse værdier er:

1.	Compelling	At fange brugerens fantasi
2.	Orienting	At hjælpe brugeren med at navigere i relation til produktet eller den givne kontekst
3.	Embedded	At blive en del af brugerens liv
4.	Generative	At udfolde og udvikle brugerens evner
5.	Reverberating	At få en glæde, der får brugeren til at omtale produktet

Inden disse trin og værdier bliver uddybet yderligere, bliver de inddraget i the *experience cycle* model, hvor disse er illustreret i relation til hinanden.

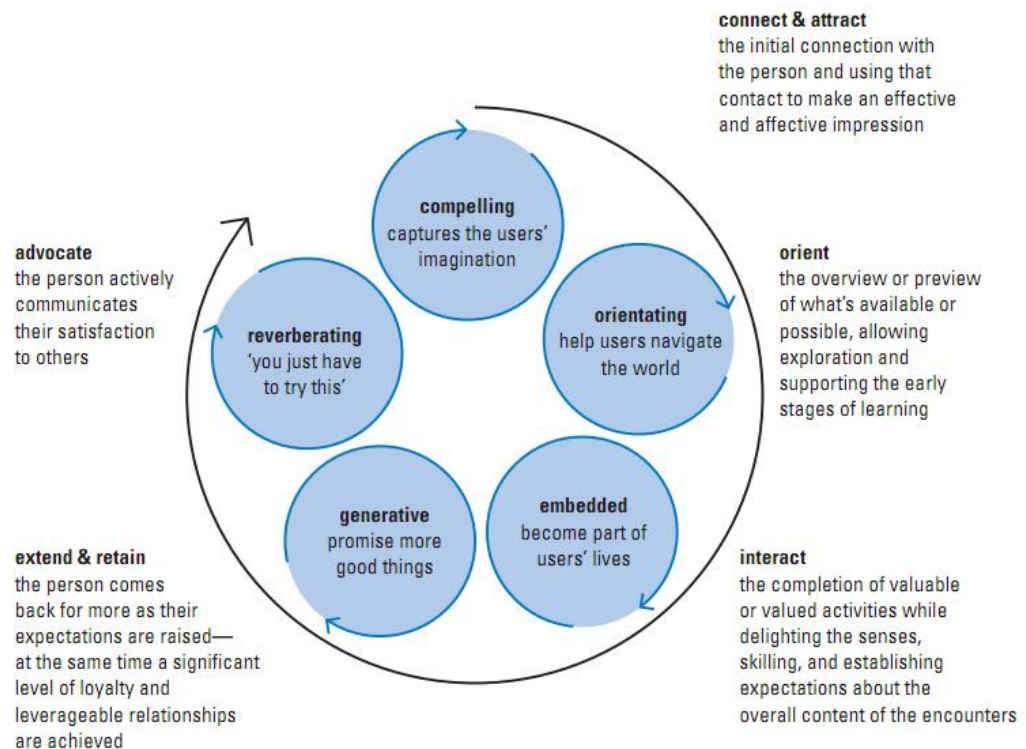
³⁷ Se figur 5

³⁸ Se figur 5





Experience Cycle



Figur 5 - The experience cycle [Dubberly, 2008, s. 4]

I det efterfølgende uddybes de forskellige trin og værdier i the experience cycle. [Dubberly, 2008, s. 4]

Det første trin omhandler *connect & attract*, der er baseret på brugerens første indtryk af. Det er her, at BeArt skal virke attraktivt og appellere til brugerens værdier³⁹. Der skal i denne sammenhæng skabes en forbindelse mellem brugeren og BeArt, således, at personen får lyst til at beskæftige sig yderligere med dette. BeArt, der er interaktivt og digitalt skal således udstråle noget, som fanger brugerens fantasi og gør et indtryk, således brugeren vil fordybe sig yderligere i det.

Det andet trin er *orient*, hvilket omhandler BeArts indflydelse på brugerens orientering i forhold brugerflade og overordnet koncept. Måden, brugeren i dette trin får en positiv oplevelse på, er ved at få overblik over BeArts funktioner og derudover et indblik i, hvilke

³⁹ Se Oplevelse og brugeroplevelse - s. 27





interaktioner der er mulige. Det er på dette trin her, hvor brugeren får mulighed for at udforske BeArt, hvor brugeren her indgår i de tidligere læringsstadier af interaktionsforløbet. En ideel oplevelse vil på dette trin af modellen være en hjælp til at navigere brugeren inden for den givne kontekst.

Det tredje trin er *interact*, hvilket omhandler den direkte oplevelse af at anvende BeArt, da det på dette trin er, hvor brugeren interagerer med det. På dette trin vil brugeren opleve en forløsning i forhold til de forventningerne, brugeren har fået gennem tidligere trin, hvor brugeren har skabt en forbindelse til og orienteret sig omkring BeArts muligheder. Det er specielt på dette trin, at brugeren får stimuleret sine sanser, samt oplever sine evner i forhold til at interagere. En ideel oplevelse vil her være, hvis brugeren kan identificere sig med BeArt og begynde at opbygge en personlig relation til det.

Det fjerde trin er *extend & retain*, hvilket er brugerens oplevelse umiddelbart efter interaktionen med BeArt. Brugeren kommer her tilbage efter mere af samme oplevelse med øgede forventninger til mulighederne i BeArt, som eksempelvis evnen til at trække nogle bestemte billedelementer over. Det essentielle på dette trin er, at brugeren kan få mere af BeArt og muligvis noget, der kan tilføre noget ekstra til brugerens oplevelse og eventuelt opfylde brugerens forventninger. Brugeren vil på dette trin også forbedre sine evner til at interagere med BeArt og vil på denne måde også få mere ud af BeArt, som produkt. Brugeren vil på dette trin, afhængigt af sin oplevelse, blive mere tilknyttet til BeArt end tidligere og på denne måde blive mere loyal over for det.

Det femte trin er *advocate*, hvor brugeren oplever en trang til at sprede budskabet om et bestemt aspekt af BeArt til andre, hvor brugeren på denne måde videregiver sine erfaringer og får andre aktiveret i brugen af produktet. En ideel oplevelse vil her gøre brugeren til fortæller for det bestemte aspekt af BeArt, hvor dette vil tilføre et sociale aspekt til oplevelsen.

Oplevelsescyklussen vil efter dette trin starte forfra, hvor den fortsætter i en kontinuerlig bevægelse. The experience cycle kan anskues og anvendes på adskillige måder, hvilket er givet, når oplevelser også har en diffus karakter. En oplevelse kan, som tidligere nævnt, betragtes på forskellige niveauer, hvor selve cyklussen både kan betragtes som en helhed og





med fokus på de enkelte trin, hvor hvert trin kan have en integreret oplevelsescyklus⁴⁰ [Dubberly, 2008, s. 5].

Oplevelsescyklussen medvirker således til at sætte begreb på de trin en bruger gennemgår i oplevelsen af BeArt, hvor the experience cycle i specialets analyse vil fremhæve de væsentlige aspekter af BeArts interaktionsfaser, indsamling af billedelementer og kreation af collage. Afslutningsvis vil den sammenholde disse interaktionsfaser og betragte BeArt overordnet, hvorudfra det fra et analytisk perspektiv vil være sigende om, hvilke trin og aspekter af BeArt brugerne, der danner rammerne for den gode brugeroplevelse.

⁴⁰ Se figur 5





Deltagende observation

Dette afsnit vil beskrive feltobservation, som jeg onsdag d. 14. marts 2012 foretog på Ribe Kunstmuseum. Her var de involverede tre udviklingshæmmede fra botilbuddene Ribelund⁴¹ og Rabu⁴². Feltobservationen havde til formål at give et indtryk af, hvorledes de udviklingshæmmede brugere interagerede med iPad-løsningen BeArt, som Ribe Kunstmuseum i løbet af december 2011 fik implementeret på stedet. Selve observationen og mødet med de udviklingshæmmede forgik i tidsrummet 13.00 – 15.30. Dette begyndte med en introduktion i et mødelokale, der dannede rammen for et afslappende forum med kage og kaffe, hvor de udviklingshæmmede fik mulighed for at lære mig at kende. Herefter begav vi os ind til museets udstillinger, hvor selve interaktionen med BeArt skulle finde sted. Observationen sluttede i mødelokalet, hvor brugerne gennemgik en kreative proces, hvor resultatet blev deres eget billede. Inden jeg kommer med en mere detaljeret beskrivelse af observationen, inddrager jeg nogle væsentlige informationer i forhold, der forholder sig mere overordnet til observationen.

Formål og rammer

Observationens formål er uddybet i specialets metodeafsnit, hvor tilgangen til empiriindsamlingen også er begrundet. Det overordnede formål var, at jeg som researcher kunne få et indtryk af det felt, som jeg arbejder med, med henblik på at kunne besvare specialets problemstillinger om udviklingshæmmedes brug og oplevelse af BeArt. Jeg har i forbindelse med observationen taget forbehold i forhold til, hvilke resultater denne observation kan give specialet. Jeg har, som beskrevet i metoden, haft en naturlig forberedelse til selve besøget på Ribe Kunstmuseum, hvor observationen kun har været planlagt ud fra nogle fokuspunkter⁴³, der har dannet rammen for de data, som jeg skulle have med mig. Foruden dette tilgik jeg observationen ud fra et forskningsperspektiv, hvor jeg ønsker at forstå brugerne af BeArt. I forbindelse med observationen var der udover selve anvendelsen og den oplevelsen af iPad-løsningen også være en mulighed for at få indblik i brugernes interesser og tilgang til verdenen. I min forberedelse til mødet med de udviklingshæmmede forhørte jeg

⁴¹ www.ribelund.esbjergkommune.dk

⁴² www.rabu.esbjergkommune.dk

⁴³ Se Tabel 1





mig ved Ingeborg Bugge, som havde mødt dem i forbindelse med de forrige workshops. Ingeborg understregede, at det var væsentligt for hele observationen, at de udviklingshæmmede blev fortrolige med min tilstedeværelse, og at vi fik en form for tilknytning til hinanden. Et knyttet bånd mellem de udviklingshæmmede og mig ville gøre dem mere afslappede og tilstedeværende i observationen, hvilket dermed ville give de bedste resultater.

Observationens deltagere

De tre udviklingshæmmede brugere, som medvirkede i den deltagende observation, er vidt forskellige personligheder, hvor de alle har medvirket i de to tidligere workshops i forbindelse med BeArt. For at give et indblik i de udviklingshæmmede brugere, har jeg rekvireret beskrivelser fra Ingeborg, der er lavet på baggrund af informationer fra det pædagogiske personale. Beskrivelserne er sigende om de udviklingshæmmedes mentale tilstand og generelle adfærd. Da disse beskrivelser indeholder yderligere oplysninger, om de udviklingshæmmede er de at finde i bilag [Bilag 6]. Der vil i stedet være en kort præsentation af de tre udviklingshæmmede brugere at finde nedenfor.

Carsten



Beskrivelse af bruger:

Er en 19-årig udviklingshæmmet mand med en bevidsthed om sit eget handicap. Han har en kognitiv alder på omkring 7 år. Han har brug for konkrete beskeder, når der tales til ham, og han har et begrænset ordforråd, men lyster at snakke og kan også indgå i en samtale mellem tre-fire mennesker. Han har dog svært ved at aflæse ansigtsudtryk. Han har en udpræget humoristisk sans og meget interesseret i damer. Indimellem kan han være udadrettet i sin adfærd. Han forsøger at læse, men med ringe udbytte, hvorimod han godt kan skrive af efter en bog. Han kan klare lettere spil på facebook, men interesserer sig mest for knallerter, traktorpulling og i det hele taget køretøjer.





Helle



Beskrivelse af bruger:

Er en 20-årig udviklingshæmmet kvinde, der hverken kan læse eller skrive. Intellektuelt befinder hun sig på børnehave-klasseniveau. Hun er meget optaget af det erotiske. Hun lider af koncentrationsbesvær og vil helst skifte aktivitet med hyppige mellemrum. Helle er interesseret i Facebook og har sin egen profil, hvor hun kan klikke rundt på siderne, men ikke selv formulere andet en "hej" og "jul" og lignende.





Peter



Beskrivelse af bruger:

Er en 18-årig mongol mand, der er forholdsvis kvik og har et verbalt sprog, men er hæmmet af en betydelig generthed. Intellektuelt befinder han sig på 5-6 års alderen. Han foretrækker at samtale på tomandshånd og har brug for megen social træning. Han interesserer sig for blandt andet kreative sysler, elektronik og rollespil. Hans store force er, at han er i overraskende grad er i stand til at multitaske samt en god portion fantasi.

Udstyr og empirisk materiale

Hele observationen blev, med deltagernes accept, optaget på en diktafon og videokamera. Dette materiale har resulteret i et omfattende materiale, der både dækker lyd og billede. Lydoptagelserne blev registreret via en bluetooth-mikrofon, der var koblet til diktafonen, hvilket dækkede hele processen fra introduktionen til det afsluttende. Videokameraet skulle hovedsageligt anvendes i observationen af brugernes interaktion med applikationen. I begyndelsen var denne placeret på et stativ i et hjørne af det første rum, dog viste det sig, at processen var langt mere dynamisk end først antaget, hvorved optagelserne blev med håndholdtkamera. Det blev hurtigt klart, at det var en udfordring at filme samtidig med, at jeg skulle observere brugernes anvendelse og udtryk og derudover stille relevante spørgsmål, der kunne give mig et indtryk af deres oplevelse. Billedmaterialet er således ikke af prydet af korrekt kameraføring af særlig æstetisk karakter.

Mængden af materiale, samt tidsperioden, som denne observation forløb over, har betydning for, hvorledes materialet skal behandles. Det vil være uhensigtsmæssigt for læseren at transskribere materialet direkte, hvilket også vil gøre observationens struktur





usammenhængende og kompliceret at få indsigt i. Videooptagelserne kan virke usammenhængende og giver ikke et helhedsbillede af, hvordan jeg oplevede denne observation, derfor skal den blot fungere som en dokumentation for, at observationen har fundet sted og som referencemateriale i specialets analyse og til at opdatere mine erindringer af observationer. Af disse grunde vil mine observationer blive meningskondenseret, således de centrale perspektiver i observationen bliver belyst. Observationen skal i sin helhed betragtes fra mit perspektiv og sættes i forhold til det indblik, som jeg har fået af den umiddelbare interaktion mellem udviklingshæmmede brugere og BeArt, hvorved, det som nævnt i metoden⁴⁴, skal tages i betragtning, at denne undersøgelse er foretaget af mig. Jeg har derfor været nødt til at være selektiv i min perception, hvilket både kan betragtes som en fordel og en ulempe for specialet. Den primære fordel er, at deltagelsen i observationen udelukkende beror på mine indtryk og min deltagelse i observationen. De involverede henvendte sig således til mig, hvilket gjorde, at jeg havde et overblik over, hvad der skete i observationen. Den primære ulempe er, at jeg ikke havde mulighed for at observere mere end én person ad gangen, hvilket gør, at jeg ikke har andre perspektiver på sagen end mit eget og de medvirkende personale og pædagoger. Foruden dette var den manglende kamerafører også en ulempe, hvor en anden kameravinkel ville kunne optage ansigtsudtryk og derudover betragte observationen mere distanceret end den nuværende.

⁴⁴ Se Afgrænsning s. 22





Beskrivelse af den deltagende observation

Den deltagende observation har vist sig at være en omfattende empirisk indsamling, der i sin beskrivelse omfatter adskillige sider. Beskrivelsen af den deltagende observations forløb er lavet på baggrund af noter og videomateriale og har informationer, der kan synes unødvendige for specialets analyse, men sigende om forløbet. Beskrivelsen af grundet sit omfang, derfor vedlagt i bilag. Specialets analyse vil ikke blive grebet kronologisk an, men derimod i henhold til arbejds spørgsmål.

For at give læseren indblik i den deltagende observations kronologiske forløb, har jeg derfor valgt at inddrage afsnittene fra beskrivelsen i stikordsform. Disse er opdelt i henhold til BeArts mest markante interaktionsfaser; indsamling af billedelementer og kreation af collage⁴⁵.

Indsamling af billedelementer

Introduktionsmødet

- Første møde med udviklingshæmmede brugere
- Kage og snak om tidligere workshops
- Brugere fortalte om deres interesser

Selvportræt

- Billeder af brugere med BeArts kamerafunktion foran greenscreen i kælderen på Ribe Kunstmuseum
- Brugere var passive, da ansatte tog billede

Tidlig start for Carsten

- Carsten tog billede af mig via BeArts kamerafunktion

⁴⁵ Se Analyse - s. 52





Problemer med at scanne

- Helle fandt med det samme et billede af et kærestepar
- iPad'ens cover dækkede over knappen "Scan"
- Hun trykkede på iPad'ens "home-knap" for at scanne billede
- Hun fik hjælp af museumsmedarbejder

Mødet med Carsten

- Ingeborg og Carsten talte om et maleri af "Carstens" vogn
- Morten havde indsamlet mange billedelementer

Kæresteparret

- Museumsmedarbejder hjalp stadig Helle
- Helle havde svært ved at trække "kæresteparret" over

Peter' scanning af et maleri

- Peter scannede et maleri i stedet for en QR-kode
- Ved et uheld navigerede han til "resultatskærmen"

Helle scannede mange QR-koder

- Helle havde sat tempoet op i scanning af QR-koder
- Scannede samme billeder som Carsten

Afslutning af scanning

- Carsten ventede på at komme nedenunder for at kreere
- Han prøvede at scanne, men lyset påvirkede scanningsfunktionen
- Helle blev ved med at scanne samme QR-koder som Carsten
- Meget aktivitet på museet
- Helle, Carsten og Ingeborg talte QR-koder





Kreation af collage

Lokalet

- Ankomst til mødelokalet

Irritation

- Helle og jeg satte os sammen
- Hun navigerede ind i kamerafunktionen og blev irriteret
- Søgte med det samme hjælp ved andre
- Der skulle scannes ny QR-kode for at komme ud af kamerafunktionen
- Carsten gav Helle råd
- Han satte sig på Helles plads, som Helle blev irriteret over

Carstens collage

- Carsten viste sine evner til at håndtere iPad'en
- Han satte hatte på alle dyrene på collagen
- Han drillede mig ved ikke at give mig hat på
- Helle havde imellemtiden fokus på at lave sin collage
- Peter kom til at navigere ind i kamerafunktionen og skulle derfor ovenpå og scanne en QR-kode for at navigere tilbage igen

Hatten og kritik

- Carsten fortalte, at han også brugte hatten på workshoppen sidste gang
- Diskussion om brugervenligheden i forhold til scanningsfunktionen

Efter kreationen af collagen

- Peter begyndte at kede sig og benyttede derfor Youtube og iPad'ens kamerafunktion
- Helle var færdig med sin collage og havde besvær med at uploade den til facebook
- Problemer med udskrift og deling af collage
- Anvendelsen af BeArt tonedede ud

Forslag til ændringer ved BeArt

- Samtale om forbedring af funktioner
- Forbedring af kamerafunktionen
- Tilbage-knap ved resultatskærmen
- Manglede muligheden for at kunne fortryde handlinger





Analyse

Med læserens indsigt i den deltagende observations forløb vil det nu være muligt at foretage analyse på baggrund af de indsamlede observationer. Denne analyse består, som tidligere nævnt af to dele, der til sidst munder ud i en sammenfatning og en overordnet betragtning af brugernes anvendelse og oplevelse af BeArt. De to dele af analysen repræsenterer hver de to mest markante faser af BeArts interaktionsforløb, som den deltagende observation også har haft i fokus; indsamling af billedelementer og kreation af collage.

Den første del omfatter selve opstarten af forløbet, hvilket indebærer brugernes møde med BeArt og den første interaktion. Herunder hører kreationen af et selvportræt, der er en relativ kort proces, hvilket bliver efterfulgt af en mere omfattende scanning af QR-koder og indsamling af billedelementer blandt museets udstillinger. I casebeskrivelsen⁴⁶ bliver der beskrevet, hvorledes BeArt består af tre interaktionsfaser. Disse faser har jeg efter den deltagende observation revurderet, da jeg fandt fase 1, som omhandlede brugernes kreation af et selvportræt, for kortvarig og dermed også for udefinerbar i praksis i forhold til brugernes oplevelse. Processen viste sig i modsætning til mine umiddelbare forventninger ikke at involvere brugerne aktivt, da de ansatte på museet viste sig at være de styrende aktører med hensyn til at tage billeder af brugerne. Derfor er det kun muligt for mig at give et overordnet indtryk af, hvordan brugernes agerede i denne fase og ikke, hvordan de specifikt forholdte sig til at skulle have taget et billede. Af denne grund bliver selvportrættet ikke analyseret som en selvstændig analysedel og hører derfor under analysedele, indsamling af billedelementer.

Del analyserne kommer således til at indeholde følgende af BeArts interaktionsfaser:

Analysedele
<ul style="list-style-type: none">• Delanalyse 1<ul style="list-style-type: none">○ Selvportræt○ Indsamling af billedelementer
<ul style="list-style-type: none">• Delanalyse 2<ul style="list-style-type: none">○ Kreation af billede

⁴⁶ Se Casebeskrivelse – s. 10





I de to delanalyser bliver der inddraget perspektiver fra det empiriske materiale, hvor den deltagende observation vil være det centrale omdrejningspunkt. Der vil i begge analyser ikke være en stringent opdeling i forhold til brug af teorier, men derimod en inddragelse af teorier i forhold til deres relevans i konteksten. Analysen søger ikke at forholde sig til at definere begreberne oplevelse og brugeroplevelse konstant, da der er redegjort for denne i den teoretiske referenceramme.

Delanalyse 1 og 2 vil være struktureret i forhold til tre arbejdsspørgsmål, som er lavet på baggrund af den generelle undren i specialets problemfelt, problemformulering og teoretiske afsnit. Der har her været fokus på at få integreret undren omkring brugernes interesser, anvendelse og oplevelse. Der er derudover inddraget elementer, der kan relateres til brugernes opfattelse, flow og oplevelsescyklus.

Arbejdsspørgsmål beskæftiger sig således med følgende områder:

Arbejdsspørgsmål
• Hvad finder brugerne interessant ved BeArt?
• Hvordan interagerer brugerne med BeArt?
• Hvilken proces gennemgår brugerne i deres oplevelse af BeArt?

Disse to delanalyser vil afslutningsvis blive sammenholdt i den nævnte sammenfatning, hvor de centrale principper vil blive fremhævet og betragtet fra et mere overordnet perspektiv end i delanalyserne.

Strukturen kommer således til at se ud som illustreret nedenfor:





Delanalyse 1

- **Inddragelse af:**
- Opfattelsesfaser
- Flow
- Experience cycle

Delanalyse 2

- **Inddragelse af:**
- Opfattelsesfaser
- Flow
- Experience cycle

Sammenfatning

- Sammenfatning af perspektiver fra delanalyse 1 og 2
- Overordnet perspektiv på anvendelsen og oplevelsen af BeArt
- **Inddragelse af:**
- Definition af oplevelser og brugeroplevelse

Specialets analyse har ikke i sinde at inddrage en grundig beskrivelse af hele observations forløbet. Dette gøres for at undgå større tekstafsnit med udelukkende beskrivelse af observationen. I stedet vil analysen fokusere på analyse og tolkning af relevante observationer. For at læseren kan få indblik i det kronologiske forløb i den deltagende observations henvises der derfor til bilag 1.





Delanalyse 1

Den deltagende observation har gjort en forskel i min måde at betragte udviklingshæmmede på. Det er første gang, at jeg har tilbragt så lang tid sammen med udviklingshæmmede. Som beskrevet i bilag 1 var den deltagende observation i begyndelsen præget af megen nervøsitet specielt fra de udviklingshæmmedes side af, hvor det for mig virkede som om, at de havde det bedst sammen med nogle, som de i forvejen kendte, hvor de i dette tilfælde var trygge i selskab med Carsten fra Digitales og Ingeborg. Dette er blot med til at understrege, at en inddragelse af førstegangsoplevende ville have givet en risiko for øget generthed, selvom det er individuelt, hvor genert og stille mennesker bliver. Disse første interaktionsforløb, som består af selvportræt og indsamling af billedelementer, var således præget af en udvikling i brugernes adfærd og personlige engagement, som jeg trods min åbne tilgang til observationen ikke havde forventet.

Hvad finder brugerne interessant ved BeArt?

Erindringer fra sidste workshop

Under introduktionsmødet til den deltagende observation forhørte jeg mig under uformelle omstændigheder, om hvad brugerne kunne huske fra den sidste workshop, hvor de også beskæftigede sig med BeArt. Disse spørgsmål appellerede til brugernes hukommelse, som viste sig at være sløret, men efter noget tid blev mere tydelig, da de fik noget konkret at forholde sig til. Det var kun Carsten og Helle, der gjorde udtryk for deres erindringer, hvilket viste sig at være tæt knyttet til noget emotionelt. Helle erindrede, at de på den forrige workshop fik kage, samt et maleri af et kærestepar, som hun gennem observationen ofte refererede til. Carsten erindrede nogle billedelementer med mænd med geværer og et billede af en vogn [Bilag 1, s. 2-3]. Pædagogen Elsebeth nævnte i denne sammenhæng, at mændene med geværer ikke havde geværer, men at Carsten blot forestillede sig det [Bilag 3, s. 19]. Disse mænd viste sig at være glaspustere, hvorved Carsten havde benyttet sin fantasi og kom med sin egen tolkning af dette billedelement. Carstens erindring om vognen, som blot var illustreret billede og ikke et aktivt billedelement i BeArt, viser også, at han havde fået dette indtryk på den forrige workshop. Referencen til brugernes erindringer om den forrige





workshop appellerer til deres personlige tilfredshed og de minder, som de skabte på den forrige workshop. Brugerne havde her ikke andet at referere til end deres oplevelse og erindringer, hvorved de opfatter på det reflektive niveau. Der blev her ikke uddybet, hvad de præcist kunne lide ved de minder de refererede til, hvilket i dette tilfælde ikke gjorde udtryk for at opfatte på hverken det behaviourale eller det viscerale niveau. Den opfattelse, som de udviklingshæmmede havde i denne sammenhæng knyttede sig således til deres egne interessepunkter, hvor det i Helles tilfælde var dette symboliseret med kærlighed i form af et kærestepar. Denne betragtning kan understøttes af museumsmedarbejderen Vivis udsagn:

"Helle for eksempel oppe ved Fenger, billedet af Dr. Fenger, der var hun ked af, at hun ikke kunne tage et billede af moderen i stedet for. Det var faderen, der sad på stolen, man kunne tage i stedet for, og det siger jo noget om, hvor hendes interesser er." [Bilag 4, s. 21]

At være i nuet

Denne interesse for de "kærlige" billedelementer havde Helle gennem en stor del af forløbet interesseret sig for, hvilket også udgjorde hendes fokus, da hun trådte ind i museets udstillingslokaler. Denne observation hænger således også sammen med hendes interesse for det erotiske [Bilag 6, s. 33]. Det første maleri hun søgte hen mod var maleriet af kæresteparret, som hun ikke var i tvivl om, hvor var placeret, selvom hun i begyndelsen var mere interesseret i, om alle var kommet med ind i lokalet [Bilag 1, s. 4]. I denne forbindelse var jeg i tvivl, om Helle havde lyst til at medvirke, hvor det dog viste sig, at hun blot skulle have opmærksomheden væk fra den forrige aktivitet, som var hygge i mødelokale. Min observation blev senere bekræftet af pædagogen Elsebeth, der ytrede følgende:

"De er meget, der hvor de er lige nu, og så laver vi noget andet i aften, og det er ikke et udtryk for, at de ikke har haft det sjovt (...)" [Bilag 3, s. 20]

Dette udsagn kan således være en af forklaringerne på, hvorfor det var så svært at få Helle til fokusere på at skulle anvende BeArt. Helle havde altså lyst til at medvirke, men hendes fokus var et andet sted, og hun var mentalt ikke indstillet på, at der skulle forlade den aktivitet, hun var i gang med. Efterfølgende finder jeg dette forklarligt med pædagogernes beskrivelse af Helle, der henviser, at hun lider af alvorlig koncentrationsbesvær [Bilag 6, s. 33]

Carsten var fra begyndelsen af indsamlingen af billedelementer interesseret i at vise alle, hvordan han kunne bruge iPad'en, hvilket gjorde at hans opfattelse således var stærkt præget





af den behavioristiske opfattelse. Hans kommunikation med mig var blevet væsentligt bedre allerede efter introduktionsmødet, hvilket jeg vurderer til at være på baggrund af iPad'en som genstand for en samtale. Jeg havde efterhånden dannet mig et indtryk af Carsten, som værende den bruger, der var mest aktiv og havde det største behov for at vise sine kompetencer. Inden indsamlingen af billedelementer havde han vist sig at være en smule frembrusende, da han fik taget et selvportræt, hvor han stod med hænderne over kors og lænede sig tilbage på en arrogant måde, som i konteksten skulle opfattes som et humoristisk indslag⁴⁷.



Figur 6 - Carstens selvportræt

Han var foruden denne drilagtige attitude, som nævnt, også ivrig for at vise sine evner til at anvende iPad'en, hvilket han illustrerede ved at tage et billede af mig med applikationens kamerafunktion [Bilag 1, s. 4]. Selvom billedet af mig ikke var taget foran en green screen, så viste det æstetiske i denne sammenhæng at være uden betydning i kreationen af hans collage⁴⁸. Carsten viste sig at opfatte overvejende visceralt, da han valgte mig som motiv til sin collage, hvilket på dette tidspunkt ikke var., fordi motivet var yndefuldt. Derimod var det fordi selve billedet blev humoristisk, hvilket selve situationen også viste sig at være. Denne situation startede den humoristiske tone i vores kommunikation, hvilket ville vise sig at være gældende for stemningen i hele indsamlingen af billedelementer. Denne humoristiske tilgang viste Carsten at have til flere mennesker, da det også var gældende i kommunikationen

⁴⁷ Se figur 7

⁴⁸ Se Delanalyse 2 – s. 74





mellem Ingeborg og ham. Ingeborg refererede i denne samtale til Carstens før omtalte vogn, som "Carstens vogn", hvor det humoristiske stod i spørgsmålet om vognen stadig hang der, hvor den gjorde det sidst [Bilag 1, s. 5]. Referencen til vognen appellerer til den refleksive opfattelse, da vognen kan relateres til Ingeborg og Carstens sociale interaktion på de forrige workshops. Carstens interesse for vognen har en emotionel forbindelse til hans humoristiske personlighed og symboliserer således hans habitus⁴⁹ [Bourdieu & Wacquant, 1996, s. 28-31].

Carstens hat

Foruden en interesse for "geværer" og for vognen havde Carsten interesse for et bestemt billedelement, som illustrerede en hat. Denne hat⁵⁰ spillede en væsentlig rolle i indsamlingen af billedelementer, da Carsten her kunne informere, at han var den eneste, der vidste, hvilket maleri hatte var på [Bilag 1, s. 10; Bilag 1, s.4].



Figur 7 - Carstens hat

Umiddelbart kunne Carstens opfattelse betragtes i forhold til det viscerale, da den efter min mening kan drage paralleller til eksempelvis en cowboyhat, hvilket kan være med til at gøre den interessant. Foruden appellen til det viscerale, viser det sig også, at Carsten betragte den gennem via den behaviourale opfattelse⁵¹, da hatten er anvendelig i kreationen i hans collage. Carstens udtryk om at kun han ved, hvor hatten er viser sig at have en positiv effekt på min respons til ham. At Carsten finder ud af, at hatten kan bruges til at modtage positiv respons, giver ham en følelse af glæde ved at referere direkte til hatten, derved mener jeg, at opfattelsen bevæger sig op på det refleksive niveau. Carsten, der viser sig at være drilagtig i sin fremtoning finder ud af, at denne hat udgør et humoristisk samtaleemne, hvorved han gentagende gange refererer til hatten ved at fremhæve, at kun han ved, hvor den befinder sig [Bilag 1, s. 10; Bilag 1, s.4]. Hatten er altså et så centralt element i Carstens oplevelse af BeArt,

⁴⁹ Habitus forstås i denne sammenhæng som et resultat af den socialisering, det enkelte individ får tilegnet sig i bred forstand, som omfatter opdragelse og pædagogisk påvirkning.

⁵⁰ Se figur 8

⁵¹ Se Delanalyse 2 – s. 80-81





at han ikke længere kun opfatter den via de viscerale, men også via det refleksive niveau. Carstens opfattelse er her på det viscerale niveau, da det er drevet af hans opdagelse af hatten, som blev mere kompleks og således udviklede sig til et socialt referencepunkt mellem ham og mig. Det lå her implicit, at Carsten havde udfordret mig til at finde hatten, hvilket observationen dog ikke gav anledning til, hvilket blot gjorde, at referencen til hatten blev ved med at være til stede. Foruden indsamlingen af billedelementer kom hatten til at spille en endnu mere central rolle i kreationen af Carstens collage⁵².

Det er på sin vis interessant, at et umiddelbart ubetydeligt element som en hat, der i Carstens opfattelse ikke var tilknyttet til maleriets historie, kan blive et sådant centralt element i hans oplevelse på kunstmuseet.

Helles interesse for kæresteparret og indsamlingen af billeder

Ved observationen af Helle blev der også refereret til et bestemt billedelement, der, som tidligere nævnt, var kæresteparret. Dette referencepunkt viste sig dog ikke at være af samme karakter, som Carstens hat, men det gav mig derimod et indblik i, hvad Helle interesserede sig for. Ved Helles indsamling af billedelementer spurgte jeg flere gange om, hvad hun kunne lide, hvor jeg efterhånden kunne gætte svaret. Der blev flere refereret til kæresteparret, og jeg vurderede, at dette var, fordi Helle havde travlt med at indsamle billedelementer.

"Da jeg spurgte Helle, hvilke billeder hun bedst kunne lide at indsamle, refererede hun igen til kæresteparret, hvorpå hun gik videre." [Bilag 1, s.7].

Denne travlhed var et resultat af, at Helles evner til at interagere med iPaden var gennem observationen steget efter, at museumsmedarbejderen, Vivi, havde vist hende, hvordan hun skulle scanne QR-koderne. I forbindelse med Vivis forklaring virkede Helle meget optaget af Vivis anvisninger [Bilag 1, s. 6].

⁵² Se delanalyse 2 – s. 80-81





Hvordan interagerer brugerne med BeArt?

Øvelse gør mester

I forløbet inden Vivis anvisninger havde Helle og Ingeborg haft besvær med at anvende applikationens kamerafunktion, hvor de fandt ud af, at scanningen af QR-koderne blev foretaget automatisk uden tryk på en knap [Bilag 1, s. 4]. I denne forbindelse havde der for alle de involverede været en læringsproces i gang, hvor det især havde betydning for Helles anvendelse og dermed også hendes videre oplevelse af BeArt. Her har både Ingeborg, Vivi og Helle haft en visuel orientering i forhold til både iPad'ens fysiske egenskaber, men også i forhold til applikationens brugerflade, hvilket referer til den viscerale opfattelse. I denne forbindelse viste de sig ikke at være betagede af BeArt applikationens visuelle fremtoning, men derimod var det mere i applikationens funktioner, der var i fokus, da brugerfladen viste sig ikke at stemme overens med deres intuitive handlinger. De måtte således prøve sig frem ved "trial-an-error"-metoden i forsøg på at lære, hvorledes applikationen fungerede. Denne direkte brug af applikationen refererer i denne sammenhæng til de involveredes behaviorale opfattelsesniveau, hvor det er funktioner, udførelse og usability, der er i fokus.

Der var i forbindelse med denne anvendelse af BeArt flere problemer, som gjorde sig gældende for Helles brug af iPad'en. Det første problem var, at iPad'ens specialdesignede cover viste sig at dække for knappen til scanningsfunktionen, som var svær at tilgå på grund af dette. Da Helle endelig kom ind i scanningsfunktionen, ville hun scanne QR-koden holdt derfor iPad'en op til den, hvorpå hun trykkede på "home-knappen" for at tage et billede af koden. Det samme viste sig at være gældende for Ingeborg, som havde glemt, at iPad'en scannede QR-koden automatisk, selvom coveret dækkede "home-knappen"⁵³, der ikke skulle benyttes [Bilag 1, s. 4].

⁵³ Se figur 8





Figur 8 - iPad'ens home-knap

Scanningsfunktionen er essentiel at BeArt kan anvendes, hvorved "scannings-knappen" har en væsentlig betydning i anvendelsen. Det ville derfor være relevant at integrere en tydeligere og større "scannings-knap" i brugerfladen, således de intenderede brugere også har mulighed for at navigere ind i funktionen. Foruden dette indikerer brugen af "home-knappen", at brugere, udviklingshæmmede såvel som andre brugere, i deres intuitive ageren foretrækker at trykke på en "knap" (fysisk eller digital) for at bekræfte deres handling.

Disse problemer i forhold til usability gav i den deltagende observation en del forstyrrelse i selve processen, da det var tidskrævende at finde ud af, hvor fejlen lå. Selvom jeg beskriver dette som problemer i forhold til usability, kan det også sættes i forhold til brugernes evner og erfaringer med at interagere med en enhed som iPad'en. iPad'en er i sin anvendelse mere intuitiv end andre enheder som eksempelvis en pc, men stadigvæk kræver det erfaring at håndtere en enhed som denne. Der er således tale om indsigt i BeArt, hvorledes brugerfladen er bygget op, da der umiddelbart ikke kan refereres til noget lignende brugerne har prøvet. Det skal derfor ikke være for kompliceret at sætte sig ind i dette, da BeArt ellers vil blive uinteressant og for at brugerne kan opnå en glæde ved brugen af det.





I Helles tilfælde krævede det øvelse, før hun kunne huske, hvordan hun håndterede iPad'en på forrige workshop. Hun valgte i et forsøg på at scanne en QR-kode⁵⁴ at scanne miniaturebilledet ved siden af i stedet for:

"Vivi fortalte Helle, at det var QR-koden, der skulle scannes og ikke det lille billede af kæresteparret, som var ved siden af QR-koden." [Bilag 1, s. 6]

Her handlede Helle umiddelbart i forhold til sin viscerale opfattelse, da hun troede, at miniaturebilledet var et referencepunkt. Helles viscerale opfattelse finder i denne situation det mest logisk at reagere i forhold til farvekoderne og fremtoningen af miniaturebilledet og scanner derfor denne i stedet for QR-koden. Dette er i min optik forståeligt, da miniaturebilledet er en visuel reference til det maleriet, det hænger ved siden af.



Figur 9 - QR-kode med miniaturebillede

Helles øvelse i brugen af BeArt kan sættes i relation til flow, hvor Helles interaktion med BeArt i starten befinder sig på et lavt niveau, hvor udfordringen er betydeligt højere end hendes evner⁵⁵. Helle har gennem observationen haft en tendens til at drage konklusioner ud fra de første gange, hvor noget ikke vil lykkes for hende. Dette skete eksempelvis ved det før omtalte eksempel med "home-knappen", hvor hun udbrød "Neej", hvor Ingeborg forsøgte at hjælpe [Bilag 1, s.4], hvor det foruden dette skete i kreationen af hendes collage [Bilag 1, s. 9].

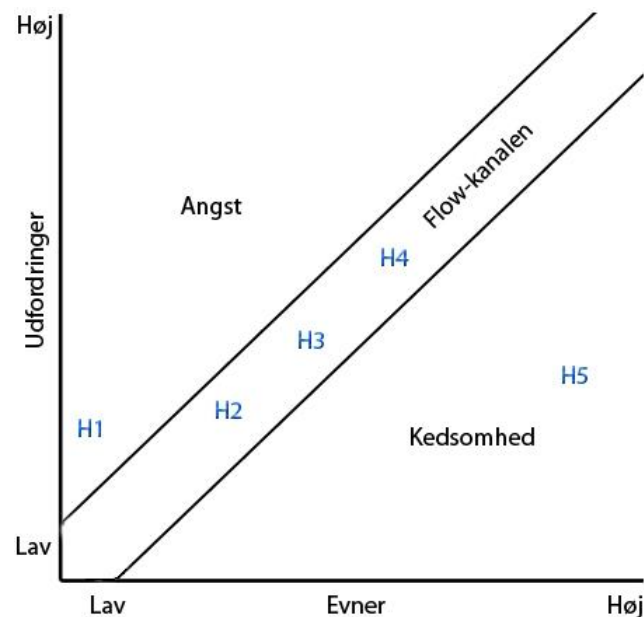
⁵⁴ Se figur 9

⁵⁵ Se figur 10





Dette kan være et tegn på, at Helle (H1) på grund af udfordringens størrelse kunne befinde sig i en tilstand, der i flowteorien⁵⁶ defineres som form for angsttilstand. Dette giver i forhold til teorien ikke mulighed for at få den optimale oplevelse ud af BeArt, hvor udfordringen ikke kun skal ses i relation til brugerens evner, men også betragtes i forhold om designet af applikationen, er hensigtsmæssigt i forhold til brugeren.



Figur 10 - Helles flowdiagram

Efter Helle fik hjælp af både Ingeborg og til sidst Vivi, begyndte hun at forstå de generelle principper i applikationens opbygning, hvorpå hendes evner steg til et højere niveau. Hun fik mulighed for at øve sig på nogle flere malerier, og ifølge til mine observationer skulle hun fremover ikke assisteres i samme grad som før. Efter noget tid var Helles interesse for at indsamle billedelementer blevet så omfattende, at hendes fokus konstant var på iPad'en og de billeder, som hun ville hen til. Her stemte udfordringen og Helles evner overens, hvor jeg vurderede hende til at være i flow (H2). Hun havde i løbet af mine observationer haft evnen til at holde fokus i længere tid ad gangen uden at henvende sig til andre i lokalet. Hendes ignorering af omverdenen oplevede jeg, da jeg forsøgte at stille hende spørgsmål, hvor jeg vurderede, at interessen for BeArt var større end interessen for at svare på mine spørgsmål. Dette var blandt andet, da jeg forsøgte at høre nærmere om hendes valg af billeder:

⁵⁶ Se Flow – s. 36





"Her spurgte jeg om, hvilke billeder hun godt kunne lide? Jeg fik umiddelbart ikke noget konkret svar"
[Bilag 1, s.7]

Helle var så fokuseret på at indsamle billedelementer, at hun blot ignorerede mig. På dette tidspunkt satte Helles sit tempo op i indsamling af billedelementer, hvor hun virkede fokuseret på udfordringen ved at scanne QR-koderne så hurtigt som muligt. Dette viser, at Helle befandt sig i flowtilstanden, og da hendes evner til at anvende BeArt gradvist blev øget, begyndte hun at give sig selv ekstra udfordringer, så som at sætte tempoet op (H3). Jeg betragtede foruden dette, at hun som den eneste havde taget stroppen fra coveret omkring halsen for derved at kunne få en mere behagelig tur rundt på museet, hvor hun ikke skulle være bange for at tabe iPad'en. Dette indikerer hendes præferencer og giver en anden anvendelse af iPad'ens cover ellers set, hvorpå jeg undrer mig over, om Digitales havde denne brug i tankerne, da de designede coveret. Helles fokus på at få tempo i scanningen af QR-koder viste sig at fjerne fokus fra valget af maleri. Indsamlingen af billedelementer virkede mere eller mindre tilfældigt og Helles orientering blandt malerierne var derfor taget ud fra en visceral opfattelse, hvor hun orienterede sig i forhold til de malerier, som hun fandt nærmest og manglede at scanne.

Konkurrenceelementet

Helle fortsatte med at avancere i sin interaktion med BeArt. Hendes evner til at scanne og trække billedelementer over i "værktøjskassen", var efterhånden ved at matche Carstens. For at det kunne blive ved med at være interessant for Helle at scanne billeder øgede hun også udfordringer ved at følge med Carsten rundt på museet og scanne samme billeder som ham:

"Hun ilede efter scanningen af disse billeder hen til et maleri, som Carsten lige havde scannet."

[Bilag 1, s. 7]

Der var på dette tidspunkt meget larm i forhold til, hvad der plejer at være på et museum. Dette gav en anden stemning, end jeg havde før de udviklingshæmmede bruger ankom. Stemningen var meget energisk og nærmest på sit højeste, da Helle besluttede at følge Carsten trop i indsamlingen af koder. Hendes interaktion var på dette tidspunkt mere kompleks, end den før havde været (H4). Det er her af betydning, at BeArts har en simpel brugerflade, som er tilknyttet få funktioner, der gør interaktionen nem for brugerne, når de grundlæggende principper først er indlært. Selvom det i begyndelsen tog tid for Helle at få opfrisket





interaktionen med BeArt, så blev hun ferm til at anvende det efter noget tid, hvilket stemmer overens med pædagogens indtryk af de udviklingshæmmedes interaktion med BeArt:

"Nu er dette ikke et problem for Carsten og Helle for de trykker bare." [Bilag 3, s. 20]

Ifølge observationerne virkede det som om, at Helle havde taget sig for at scanne de samme koder som Carsten, og det var i situationen implicit, at det gjaldt om at få scannet så mange koder, så hurtigt som muligt, hvilket resulterede i en intern konkurrence mellem Helle og Carsten. Dette konkurrenceelement har jeg ikke specifikt fremhævet i specialets teoriafsnit, da det er tydeligt for mig nu, at dette element også spiller en rolle i forhold til brugernes oplevelse af BeArt og specifikt i den kontekst BeArt anvendes i. Det giver derfor mening, at citere Csikszentmihalyis forståelse af dette, der i dette til:

"En meget enkel måde at finde udfordringer på består i at deltage i konkurrencer. (...) Konkurrence er på mange måder en hurtig vej til udvikling af kompleksitet. (...) Udfordringen i konkurrencen kan være stimulerende og nydelsesfulde. Men når det at slå modstanderen bliver vigtigere end det at yde sit bedste, har nydelsen tendens til at forsvinde. (...) Når konkurrencen bliver et mål i sig selv, er den ikke længere morsom." [Csikszentmihalyis, 1989, s. 62]

Dette citat bevidner om, at konkurrenceelementet kan være essentielt for ændringen af udfordringens kompleksitet, der i dette tilfælde var Helles interesse i at indsamle billedelementer og senere udfordringen i den interne konkurrence med Carsten. Helles evner steg ligeledes i kompleksitet, da hun søgte at yde mere for at ændre tempoet i scanningen og for at søge at indhente Carsten. Selvom dette ikke kan defineres som en reel konkurrence, hvor der udpeges en vinder, havde det alligevel en effekt på Helles og Carstens oplevelse. Den interne konkurrence kan give en form for tilfredshed med egen præstation, som relaterer til Csikszentmihalyis definition, som stimulerende og nydelsesfuld. Den interne konkurrence mellem Helle og Carsten spændte over et relativt smalt tidsrum og fasede ud, da det viste sig, at Carsten havde scannet de fleste koder og Helle ikke kunne nå at indhente ham. På denne måde mistede Helle interessen for udfordringen, hvorved hun bevægede ud af flowtilstanden, da aktiviteten mistede sin betydning (H5). Ifølge mine observationer var det som om, at Helle var mere fokuseret på at slå Carsten end på egentligt at samle billedelementer, hvorved konkurrence blev et mål i sig selv. Hun indså her, at hun ikke kunne indhente Carsten, hvilket gjorde, at hun ikke nød det mere.





Denne interne konkurrence blev afløst af end ny aktivitet som ikke involverede scanning med iPad'en, men som blev udløst af den forrige aktivitet med at scanne alle QR-koderne.

"(..)i baggrunden høres nogle højtlydende udråb, hvilket var Carsten, Helle og Ingeborg, der var i gang med et tælle, hvor mange malerier, som der kunne scannes (...)" [Bilag 1, s. 8]

Her var det især Carsten, som var foregangsmand for at tælle højt, hvor han blev suppleret af både Helle og Ingeborg. Denne aktivitet indeholder alle, som den forrige aktivitet også et element af konkurrence. Disse aktiviteter relaterer sig især til den reflektive opfattelse, da den omfatter emotionel adfærd, der kan være mere sigende end tilfældige handlinger. I min optik viser dette forholdet mellem Helle og Carsten, hvor Helle søger at bevæge sig på samme interaktionsniveau som Carsten, hvilket kunne referere til tidligere erfaringer med, at Carsten skal overgå hende. Selvom denne betragtning er en gisning er mit indtryk af Carsten og Helles forhold dannet på baggrund af hele observationen, hvor Carstens attitude kan defineres som mildt provokerende over for Helle. Dette udtrykkes blandt andet gennem denne situation:

"Carsten valgte her at tage Helles plads, da stolen alligevel var tom, hvilket resulterede i, at Helle blev irriteret og råbte: "Carsten! Kan du ikke sætte dig over på den anden side?"" [Bilag 1, s.9]

Den sociale interaktion mellem brugerne har således en væsentlig betydning for, hvordan brugerne oplever og opfatter BeArt. I Helles og Carstens tilfælde formåede de at sprænge rammerne for den egentlige mening med BeArts koncept ved at tilføje et konkurrenceelement til scanningen af billedelementerne. Dette konkurrenceelement blev også set i relation til Carstens hat og skaber således en merværdi i forhold rammer BeArt. Denne merværdi i forhold til BeArt har en betydning for den sociale interaktion mellem brugerne selv, men også mellem brugerne og mig som observatør.

Peters adfærd

En person, der valgte at være mere neutral i forhold til den sociale interaktion, var Peter. Det var i observationen kompliceret at vurdere, hvad Peter mente om BeArt, da han ikke gjorde udtryk for det verbalt. Dette hænger også sammen med den beskrivelse, som pædagogerne har givet af ham [Bilag 6, s. 33].





Der var dog ingen tvivl om, at Peter havde positiv indstilling hele dagen, da han var smilende og hans nonverbale kommunikation indikerede, at han ville vise, hvad han kunne. Eksempelvis ville han vise, hvordan han scannede et billede, da jeg henvendte mig til ham.

"Peter virkede meget eksperimenterende i sin adfærd og prøvede at scanne et originalt maleri med kameraet, som han var meget betaget af. På dette billede var en ildebrand, hvilket gjorde, at det virkede meget dystert, men farverigt." [Bilag 1, s.10]

Denne type billeder virkede Peter generelt betaget af, hvor det i min optik virkede som om, at de farverige billeder, der var blandt de andre mindre farverige guldaldermalerier vækkede hans interesse. Peter har her reageret i forhold til sin viscerale opfattelse ved at blive betaget af de æstetiske aspekter i et maleri, hvilket hænger tæt sammen med den behaviourale opfattelse, som hans interaktion med iPad'en referer til. I og med, at Peter eksperimenterer med at scanne et almindeligt maleri uden QR-kode, som han fandt interessant, udviser han en interesse for at bruge iPad'en og dens funktioner. Da han opdagede, at der ikke skete noget ved at scanne maleriet, viste han mig, at han sagtens kunne scanne en QR-kode ved et andet maleri [Bilag 1, s. 10]. Peter' tempo var langt mere roligt end de andres, og han virkede på intet tidspunkt til at kede sig, men blot til at nyde sin tilstedeværelse på museet. Af denne grund vil jeg også mene, at Peter var langt mere reflekterende i sin opfattelse end de andre. Dette sås blandt andet, da han udvalgte et bestemt billedelement, som forestillede en ørn, uden at fokusere på de andre elementer. Han virkede således også mere selektiv i sin scanning af QR-koder, end de andre. I relation til flow var min observation af Peter' adfærd ikke dækkende nok til at sige, hvorledes han under processen havde udfordringer i forhold til interaktionen med BeArt-applikationen og håndteringen af iPad'en. Det viste sig dog, at han af og til fik hjælp af pædagogerne og Nikolaj, hvorved hans evner ikke altid har været tilstrækkelige i forhold til udfordringen i at anvende BeArt. Disse hændelser må have påvirket ham til at ryge ud af flowtilstanden, hvor han foruden disse var meget fokuseret og bevægede sig i sin egen mentale verden. I min observation af Peter' interaktion med BeArt, betragtede jeg et problem i forhold til brugerfladens usability:

"Efter scanningen af denne QR-kode kom Peter til at klikke videre på accept-knappen, hvorved han endte med at se det færdige resultat af sin collage. Jeg fandt ingen synlig "tilbage-knap", hvilket gjorde mig forvirret, hvorpå Peter blot valgte at trykke i forskellige steder på applikationen, hvorefter han vendte tilbage til den intenderede menu." [Bilag 1, s. 6]





Denne situation var mere eller mindre frustrerende i processen, da det fjernede fokus fra den egentlige opgave, som vi havde i sinde. Peter' handlinger, der involverede "trial-an-error" gjorde, at han kunne navigere tilbage uden, at han blive irriteret. Her agerede Peter i forhold til den behavioristiske opfattelse, da han prøvede sig frem, hvilket kunne være baseret på hans tidligere handlinger ved brug af applikationen. Denne tilgang var markant anderledes end den, som jeg benyttede mig af. Mit forsøg på at finde løsningen på problemet ville være baseret på min visuelle orientering i brugerfladen, hvor jeg ville forsøge at finde en "tilbage-knap". Min intenderede handling ville derfor være ud fra den viscerale opfattelse, hvilket viste sig at være en mindre vellykket handling end Peter'.

Hvilken proces gennemgår brugerne i deres oplevelse af BeArt?

Indsamlingen af billedelementer var, som betragtet af de forrige afsnit i denne analysedel, fyldt med forskellige aspekter inden for interesser og interaktion med BeArt. Der blev her pointeret en række forskellige situationer og betragtninger, som udspillede sig under den deltagende observation, som blev betragtet i ud fra et detaljeret perspektiv. Det er således også interessant at betragte dette interaktionsforløb med BeArt fra et mere overordnet niveau, da dette kan være sigende om, hvilken proces brugerne har gennemgået, hvordan de har ageret i interaktionsforløbet og hvilken oplevelse de har haft. Dette kan gøres ved at inddrage the experience cycle som teoretisk referenceramme. The experience cycle beskriver, som nævnt i teoriafsnittet, en oplevelsesproces som en cyklus, hvor en oplevelse defineres som en kontinuerlig bevægelse, der derfor konstant finder sted.

Ved betragtningen af at en brugeroplevelse, der dækker alt som involverer BeArts interaktionsfaser og erfaringer og indtryk fra tidligere workshops, som værende på makroniveau, vil jeg i denne analysedel betragte det på mikroniveau. Denne betragtning vil være i relation til brugernes oplevelsesproces i forbindelse med indsamlingen af billedelementer, hvor jeg anvender mikro- og makroniveau til at definere relationen mellem disse.





Brugernes oplevelse

Brugerne Helle, Carsten og Peter gennemgik i den deltagende observation nogle forskellige trin af deres oplevelse af BeArt. Gennem det første del af dette analyseafsnit er der blevet fremhævet betragtninger i forhold til de forskellige brugere, som hver har været en del af deres oplevelsescyklus. Disse betragtninger vil kunne give et indblik i, hvordan BeArts interaktionsforløb, inddragelse af billedelementer, kan opleves. Selvom en oplevelse er en kontinuerlig proces, er det muligt at betragte den i forhold til eksempelvis the experience cycles fem trin, der omfatter alt fra det første indtryk til deling med andre. Alle trin vil konstant være i spil, hvor der ved en hver brugers betragtning bliver udløst en oplevelsesproces. Trods dette finder jeg det relevant at identificere, hvor i oplevelsesprocessen de forskellige aspekter af BeArts optræder.

Connect & attract

Den deltagende observation, som brugerne deltog i, var ikke deres første møde med BeArt, da de i forvejen havde fået erfaringer med at anvende iPad'en og BeArt-applikationen. De havde derudover haft oplevelsen af at være på museet og havde mødt de ansatte og andre involverede i projektet. Den deltagende observation var derfor præget af brugernes kendskab til hele scenariet og ligeledes brugernes oplevelse af scenariet. Der findes adskillige faktorer⁵⁷, der påvirker en oplevelse, hvilket derfor gør, at en oplevelse aldrig bliver den samme uanset, hvilket stadig gjorde det muligt at få resultater ud af den deltagende observation. I forhold til anvendelsen af BeArt havde brugerne ved at have anvendt iPad'en før, hvor især Carsten viste sig at være ferm til at bruge den. Det står i min tvivl, hvor meget de tre brugere kunne huske af specifikke elementer den forrige workshop, da de ved introduktionsmødet umiddelbart kun kunne referere til deres interesser og karakteristiske elementer såsom kæresteparret på et af malerierne. Brugernes første møde med BeArt i forbindelse med den deltagende observation var, da de skulle have lavet deres selvportræt. Her var de ansatte på museet, som tidligere nævnt, de styrende i processen, hvorved brugerne blev passive i processen. Her fik de dog genopfrisket deres kendskab til brugerfladen ved at betragte de ansatte navigere hen til kamerafunktionen [Bilag 5]. Her vil brugerne uanset om de har prøvet BeArt før få vækket interessen for, hvordan applikationen ser ud og fungerer. For at der kan tages et selvportræt af brugeren, skal der være en anden person involveret, hvor en anden

⁵⁷ Se side X (definition af brugeroplevelser)





persons interaktion med iPad'en kan gøre anvendelsen af den mere attraktiv og give brugeren lyst til at fordybe sig yderligere i dens funktioner. Viden om, at denne applikation kan få brugeren til at blive en del af kunsten, giver muligheder for adskillige kreative input, hvor det fra brugernes side kan være appelleret til værdier, som at sætte vist æstetisk præg. Dette kan refereres til eksempelvis Helles interesse for kæresteparret, som hun allerede i starten vidste, skulle spille en central rolle i hendes collage. Dette er sigende om, at der fra starten af har været en interesse fra Helles side om igen betragte kæresteparret. For Carstens vedkommende har han, som følge af sidste workshop, glædet sig til igen at være den eneste, der vidste hvor hatten var.

Orient

Brugernes interesse for at orientere sig nærmere i BeArt blev senere indfriet ved at komme ind i udstillingslokalerne, hvor de fik instruktioner i anvendelsen af BeArt-applikationen. Disse instruktioner giver en udvidet forståelse for, hvilke muligheder der er ved at bruge BeArt. Fasen kan tæt forbindes med den interaktion, som brugeren foretager sig. Brugeren efter prøver blandt andet de instruktioner, som der bliver givet, hvor disse instruktioner kan være resultat af et forsøg på at interagere med applikationen. Eksempelvis havde Helle behov for at orientere sig i brugerfladen for at vide, hvilken handling der skulle til for, at kamerafunktionen kunne scanne en QR-kode. Det er i denne del af processen, hvor brugerne også orienterer sig blandt malerierne og QR-koderne for at få indsigt i, hvilke billeder der er mulige at scanne og hvilke billedelementer, der er mulige at interagere med. På dette trin havde især Peter taget sig tid til at orientere sig blandt de forskellige billedelementer, hvilket eksempelvis blev set, da han valgte ørnen og ikke andre billedelementer⁵⁸. Dette gav et indblik i, at Peter havde interesse i at indsamle billeder af dyr, hvilket hans collage også viste sig at give udtryk for.

Interact

Interaktionen med BeArt viste sig gennem den deltagende observation at omfattende, da brugerne havde interaktion i form af at scanne af billedelementer, at trække billedelementerne og derudover navigere rundt i brugerfladen, hvor der også opstod problemer i forhold til usability, som eksempelvis Helles problemer med at navigere ind i scanningsfunktionen og derudover at få scannet en QR-kode. Ved observationen af Peter gav hans navigation til

⁵⁸ Se Delanalyse 2 – s. 77





resultatskærmen også et problem med at navigere tilbage. Det viste sig her, at der var en udvikling i brugerens interaktion med BeArt, hvor mine observations af Helle viste en markant forbedring. Som beskrevet kom Helle i flow ved brugen af iPad'en, da hun først lærte at anvende BeArt, hvor trods sit koncentrationsbesvær [Bilag 6, s. 33] formåede at gøre at holde fokus på indsamlingen af billedelementer i en længere periode. Peter virkede ved interaktionen med BeArt, som tidligere nævnt, til at opleve flow med en del afbrydelser af problemer med navigation i brugerfladen. Carstens interaktion med BeArt viste sig at være forholdsvis ubesværet, hvilket også bliver støttet af hans højere kognitive niveau og bedre forståelse for betydningen af ord [Bilag 6, s. 32].

Extend & retain

Brugerne udviklede sig, som tidligere beskrevet, i interaktionen med BeArt. Det var eksempelvis gældende for Helle og Peter, som befandt sig på markant lavere niveau end Carsten til at begynde med. Her viste det sig, at deres udvikling af evner også havde betydning for deres oplevelse af BeArt. Peter fandt ud af, hvordan han kunne navigere tilbage, hvis han kom til at navigere hen til resultatskærmen, hvor han selvstændigt valgte at prøve sig frem uden at spørge om hjælp. Peter viste sig at have en præference for at indsamle billedelementer med dyr, hvilket var med til at engagere ham i BeArt. Peter viste sig også at være så engageret i processen, at han begyndte at eksperimentere ved at scanne et maleri, som ikke var mærket med en QR-kode. Denne observation finder jeg bekræftende for Peters evne til at tænke nuanceret og være kreativ [Bilag 6, s. 33].

Carsten havde, som nævnt, intet besvær ved at interagere med BeArt, hvorved han gav sig selv udfordringer ved at bestemme sig for at indsamle alle billedelementer. Foruden var han aktivt med til at tilføje andre aspekter til indsamlingen af billedelementer, hvilket han gjorde via social interaktion som hans interesse for "hatten". Helle formåede også at udvide brugen af BeArt, hvilket sås i forbindelse med hendes hurtigere interaktion ved scanningen af QR-koder og ligeledes hendes hurtigere interaktioner med at trække billedelementer over.





Advocate

Helles evner til at interagere med BeArt viste sig, som tidligere nævnt, at blive sat i relation til Carstens, hvilket gav en form intern konkurrence. Dette konkurrenceelement har vist sig at tilføre en merværdi til aktiviteten ved at indsamle billedelementer. At Carsten og Helle sammen med Ingeborg havde en aktivitet, der gik ud på at tælle alle de malerier, som var tilknyttet BeArt-projektet, var med til at skabe en fælles interesse, som tydeligt engagerede både Helle og Carsten. Selvom denne aktivitet ikke var i forbindelse med brugen af iPad'en, vidste BeArt sig at være rammen for, at aktiviteten kunne blive til. Carstens reference til "hatten" var også med til at give ham en form for status, da han var den eneste som vidste, hvor den var. Selvom hans ytringer primært var henvendt til mig, fik han spredt budskabet og ytret omkring sin implicite interesse for BeArt. I indsamlingen af billedelementer henvendte brugernes sig ofte til de ansatte og pædagogerne, hvis der var tvivl om, hvorledes BeArt skulle anvendes. Der var således ingen konkret videregivelse af erfaringer mellem brugerne, hvilket eksempelvis skete, da Ingeborg og museumsmedhjælperen Vivi hjalp Helle med at navigere ind i kamerafunktionen, og de gange hvor Peter blev hjulpet af blandt andet Nikolaj.

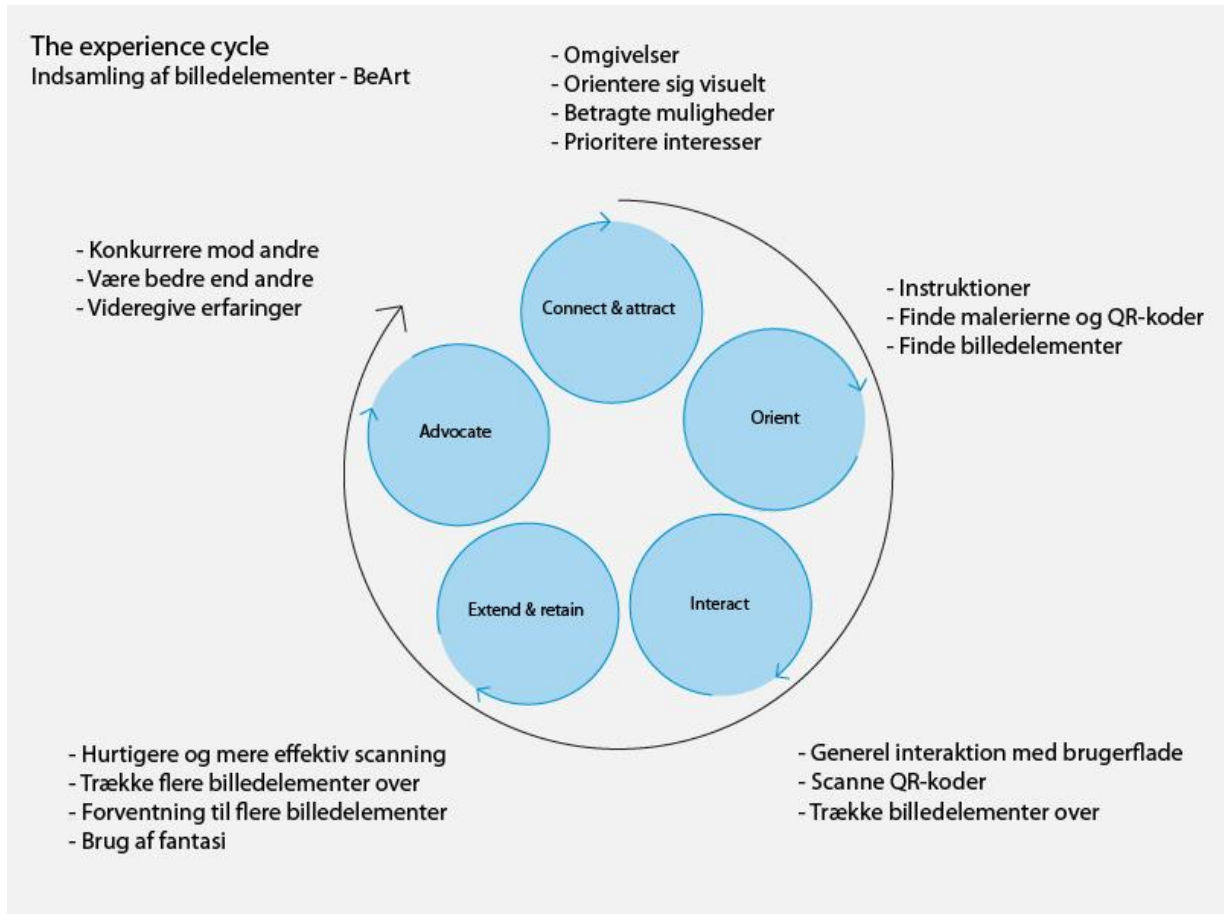
Afsluttende

Denne gennemgang af indsamlingen af billedelementer har således vist sig at være en omfattende proces, der har budt på langt flere aspekter, end der har været muligt at observere. Det har ikke været muligt at registrere brugernes reelle følelser men deres adfærd, handlinger, verbale og nonverbale udtryk har givet et egentlig indtryk af, hvilken oplevelse de har haft. Deres oplevelsesproces er blevet identificeret i forhold til de forskellige trin i oplevelsesprocessen, hvilket giver et indblik i, hvilken interaktion der har været i første del af den deltagende observation.

Ved samling af de forskellige aspekter i brugernes oplevelsesproces ved indsamlingen af billedelementer kan processen illustreres som vist nedenfor⁵⁹.

⁵⁹ Se figur 11





Figur 11 - Oplevelsescyklus ved indsamling af billedelementer





Delanalyse 2

Gennem delanalyse 1 er der blevet belyst nogle interessante aspekter af den deltagende observation, som vil blive videreført og taget yderligere i betragtning i denne delanalyse. Foruden dette vil der i delanalysen være andre aspekter at forholde sig til, da denne del af den deltagende observation vil fokusere på brugernes kreation af deres collager.

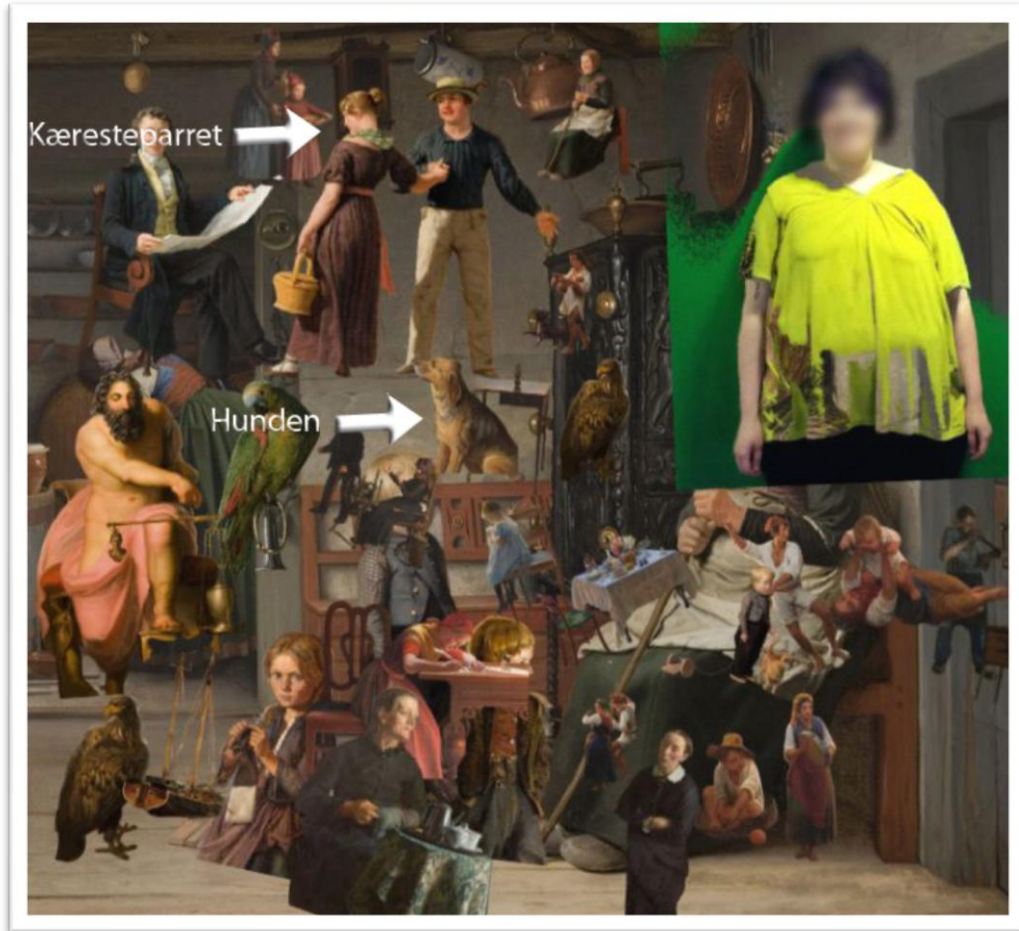
Hvad finder brugerne interessant ved BeArt?

Gennem det forrige interaktionsforløb, indsamling af billedelementer, havde jeg fået et indtryk af, at brugerne glædede sig til at komme ned i mødelokalet, hvor de kunne sidde i ro og kreere deres billede. I begyndelsen af denne session fulgte jeg med Helle ned til mødelokalet for at høre om hendes idéer til collagen. Jeg havde her en forventning om, at Helle kunne uddybe, hvad hun havde af tanker omkring sin collage, hvor hun ligesom andre gange ikke kunne give udtryk for. I den forbindelse nævnte jeg igen kæresteparret i håb om at få en reference til noget andet, men i stedet nikkede hun blot og bekræftede det. Helles fokus virkede til kun at være på iPad'en, og hendes evne til at føre en samtale imens virkede udelukket. Det var her interessant, at Helle var så fokuseret på at anvende iPad'en og ikke valgte at socialisere på samme måde som Carsten. Hun havde derfor kun sit fokus ét sted ad gangen og talte mest med dem, hun kendte i forvejen, hvor det især var Ingeborg og Morten, hun henvendte sig til.

De interesser som Helle, i begyndelsen af den deltagende observation, gjorde udtryk for, var vel afspejlet i hendes endelige collage⁶⁰. Her havde kæresteparret som forventet en central placering i collagen. Helle viste sig at være den bruger, som anvendte flest billedelementer i sin collage. Hun havde formået at dække næsten hele baggrundsbilledet med billedelementer, hvor hun i forhold til de andre havde mange billedelementer med mennesker på. Helles selvportræt var dækket af grøn farve fra lærredet, som ikke var blevet sorteret af applikationens kamerafunktion. Noget af farven i Helles trøje var blevet sorteret fra, hvilket gjorde omkring halvdelen af hendes selvportræt er gennemsigtig.

⁶⁰ Se figur 12





Figur 12 - Helles collage

Helle virkede ikke til at være generet af den grønne farve og det grønne omkring hendes selvportræt, hvilket ingen af de andre brugere heller ikke påpegede på noget tidspunkt. Dette viser, at brugernes viscerale opfattelse i dette tilfælde ikke er den styrende i forhold til de æstetiske værdier, men i stedet er der en tydeligere opfattelse i forhold til deres behavioristiske og refleksive opfattelse. Ens for alle brugerne er, at de prioriterer deres interesse for at bruge iPad'en og have nogle betydningsfulde billedelementer med i collagen højere, end de fokuserer på at få en æstetisk collage. I denne sammenhæng skal er min opfattelse af en æstetisk collage, at deres er balance i billedet, hvor tilfældige billedelementer ikke overlapper hinanden. Interessen for brugen af iPad'en ses ved brugernes konstante redigering af deres collager, hvor de roterer og forstørrer billedelementerne.

Der har i Helles kreation af billedet ikke været nogen synlig historie, som gjort sig gældende. Der var ingen umiddelbar logisk sammenhæng i de billeder, som hun havde kreeret. Hun





havde gennem den deltagende observation heller ikke givet udtryk for nogle af hendes elementer i collagen ud over kæresteparret og hunden, som ser op på sin herre. Hun gjorde ikke udtryk for, at hun kunne lide en bestemt slags farve eller bestemte udtryk på billedelementerne, såsom smilende mennesker, hvilket i min optik ville være min første ytring i begrundelsen for at vælge billedelementer. Min vurdering er dog, at hun stadig har fokus på billedelementernes udtryk, hvor kæresteparret holder hinanden i hånden, og hunden kigger bedrøvet op. Helles opfattelse på de viscerale niveau havde således en betydning for, hvilken værdi hun tillagde billedelementerne det refleksive niveau. Når jeg derfor skal vurdere følgende i relation til dette udsagn fra specialets indledende afsnit, skal collagen betragtes fra et andet perspektiv:

*"Her kan brugerne således skabe deres egen rammefortælling om kunsten ved at fokusere på de enkelte dele af malerierne."*⁶¹

Denne rammefortælling relaterer ikke umiddelbart til en historie i billedet eller noget æstetisk begrundet valg, men har en mere emotionel forbindelse til brugeren. Helles rammefortælling viser sig ikke at have en bestemt handling i kompositionen, men derimod at afspejle hendes interesser. Denne vurdering bekræftede museumsmedarbejderen Vivi, da hun havde et indtryk af de udviklingshæmmede som værende anderledes i deres ageren og tanker, end almindelige besøgende og hun selv ville være [Bilag 4, s 21]. Hvor de almindelige besøgende, efter Vivis mening, ville tage udgangspunkt i deres selvportræt og kreere en sammenhæng ud fra dette, så ville de udviklingshæmmede brugere handle anderledes:

"(...) de tænker, at jeg skal have moderen med, fordi moderen det er kærlighed og omsorg, og jeg skal have hatten med fordi den er sjov (...) og dyr er søde." [Bilag 4, s. 21]

Ud fra denne udtalelse mener Vivi altså, at de udviklingshæmmede brugere handler på baggrund af deres tilknytning til et billedelement. I forhold til Helles collage vil jeg efter et have rekvireret en beskrivelse af Helle kunne sige, at det ikke blot var hendes interesser, men også hendes mere personlige adfærd, der kommer til udtryk i collagen⁶². Kæresteparret repræsenterer, som tidligere nævnt, hendes interesse for det erotiske og i denne forbindelse temaet "kærlighed". Kreationen af collagen henvendte sig altså til Helles mere komplekse niveau af følelser, hvor Helle reflekterede over sin collages grundelement, kærlighed. Helle

⁶¹ Se Indledning - s. 4

⁶² Se Delanalyse 2 – s. 74





havde her en tydelig opfattelse på alle tre niveauer, der omfatter den mindre komplekse viscerale opfattelse, den mere komplekse opfattelse i form af glæde ved anvendelse af iPad'en med den behavioristiske opfattelse og dernæst den refleksive opfattelse, som forholder sig til de stærkere emotionelle træk. Helles handlinger blev ikke styret af sanseindtryk men af de tanker, som hun havde haft siden introduktionsmødet. Dette udgør således et eksempel på, at Helle også agerer eftertænksomt i stedet for intuitivt.

Peter' collage

Fælles for alle tre brugere var, at der var inddraget et væsentligt omfang af dyr i steder kreationer. Her var der især Carsten og Peter, der havde fokus på at inddrage billedelementer med dyr på. Ligesom Helle har Peter adskillige billedelementer, der mere eller mindre virker til at være placeret tilfældigt med undtagelse af hans selvportræt, et maleri og en kat. Peter havde på sin collage⁶³ placeret sig selv i venstre hjørne, maleriet på væggen og kat i hænderne på en kvinde, som er en del af baggrunden.



Figur 13 - Peter' collage

⁶³ Se figur 13





Ved at betragte Peter' kreation af sin collage, så jeg, at han havde forstand på at håndtere iPad'ens funktioner og gennem denne vises sin evne til at være kreativ. Jeg var især imponeret over hans evne til at bruge et baggrundsbillede af en kvinde i samspil med et billedelement af en kat, hvilket viste, at Peter også havde en rammefortælling i kreationen af sin collage. Dette indtryk stemmer også overens med beskrivelsen af Peter, der beskriver Peter som værende kreativ, have fantasi og en overraskende evne til at multitaske. Peter havde i sin kreation også formået at inddrage ørnen, som var et resultat af hans selektive handlinger i indsamlingen af billedelementer. Her formåede Peter, ligesom Helle, at være styret af den refleksive opfattelse, selvom han i sin intuitive anvendelse af iPad'en ellers virkede mere styret af den viscerale opfattelse.





Hvordan interagerer brugerne med BeArt?

I kreationen af Helles collage observerede jeg, at hun i begyndelsen havde svært ved at koncentrere sig, da hun skulle til at lave sin collage. Jeg havde sat mig ved siden af hende for at iagttage hendes valg, men da Helle ville navigere ind i kreationsmenuen, kom hun til at trykke på knappen "scan", hvorved applikationen tændte kamerafunktionen. Inden, at jeg nåede at finde ud af, hvad der var galt, havde Helle rejst sig for at hente hjælp, hvor hun konkluderede "*Den er gået i stå*" [Bilag 1, s. 9]. Jeg fandt derefter ud af, at iPad'en blot var i kamerafunktion, hvor Helle igen hurtigt fik sagt til de andre "*Den gik i stå før. Nu er der bare hvid skærm*" [Bilag 1, s. 9]. Helle reagerede her i forhold til sin behavioristiske opfattelse, da BeArts funktion fejlede i forhold til hendes forventninger. Helle prøvede sig ikke frem for at se, hvordan problemet kunne løses, hvilket eksempelvis Peter og Carsten ville have gjort, men konkluderede med det samme, at der skal en ekspert til at hjælpe. Helle henvendte sig i dette tilfælde ikke til mig, men i stedet til Nicolaj og Ingeborg, som hun kendte i forvejen og vidste, kunne løse problemet. Her viste det sig igen, at Helles handlinger var emotionelle og ikke logiske, da hun valgte at kontakte personer, som hun kendte i stedet for mig, som qua min uddannelse har større ekspertise end de andre. Helles koncentrationsbesvær viste sig således at være gældende, når hun stødte på et problem, som hun umiddelbart ikke kunne løse.

Helles problem med brugerfladen viste sig dog at tiltrække mere opmærksomhed, end jeg først havde antaget. Carsten og Vivi valgte her at komme hen for at hjælpe, hvor Carsten viste sig at være en problemløser og rådede hende til at gå ovenpå og scanne en QR-kode for at kunne navigere ud af kamerafunktionen. Dette var min første observation, hvor brugerne havde hjulpet hinanden på denne måde, hvilket adskiller sig fra den forrige interaktionsfase, der var mere konkurrencepræget. Grunden til, at denne interaktionsfase var anderledes, var at kreationen af collagen foregik i et langsommere tempo end indsamlingen af billedelementer. I frustrationen over problemerne med BeArt havde Helle rejst sig for at få hjælp, hvor Carsten, som tidligere nævnt i dette speciale⁶⁴, benyttede muligheden for at tage hendes plads, så han kunne sidde ved siden af mig. Denne observations stemte overens med det indtryk, som jeg havde fået af Carstens drilagtighed, da han virkede klar over

⁶⁴ Se Delanalyse 1 s. 64





konsekvensen ved at tage Helles plads. Da Helle opdagede, at Carsten havde taget hendes plads udtrykte hun:

"Carsten! Kan du ikke sætte dig over på den anden side?" [Bilag 1, s. 9]

Denne hændelse bekræftede dermed, at Helle og Carstens forhold til hinanden involverede drillerier, hvor Carsten var "mobberen". Carsten valgte at blive siddende på Helles plads, hvorved Helle var nødt til at finde en anden stol.

Carstens collage

Carsten var i kreation af sin collage meget intuitiv i forhold til brugen anvendelsen af iPad'en, og han var i sin interaktion med iPad'en mere erfaren end de andre, hvilket viser tydelig opfattelse på det behavioristiske niveau. Han havde således nydelse af at kunne bruge iPad'ens og applikationens funktioner, hvor han blandt andet viste, at de forskellige billedelementer kunne drejes ved at lave en rotation med to fingre på skærmen. Foruden dette var han dygtig til at forstørre billederne ved at lave en zoomende bevægelse med fingrene, hvilket markerede endnu et "show-off" fra Carstens side af.

Carsten og jeg havde efterhånden fået en velfungerende kommunikation med hinanden og i kreationen af sin collage valgte Carsten igen at komme med en drilagtig attitude, som han hele tiden havde haft over for mig, hvilket jeg blot opfattede som positiv feedback. Carsten var meget interesseret i min mening om sin collage, hvor han sommetider fik min opmærksomhed ved at puffe til min arm. Jeg fik også her bekræftet, at Carsten havde et stort overskud i forhold til at bruge BeArt, og at han ofte var intuitiv i sin navigation i brugerfladen. Overordnet havde Carsten i sin kreation af collagen ofte nye ideer, som han ville efterprøve. Hans opfattede ofte på det viscerale niveau, hvilket jeg vurderede ud fra hans intuitive handlinger og hans fokus på, hvordan de forskellige billedelementer præsenterede sig. I denne sammenhæng betragtede jeg Carstens collage, der viste sig kun at være præget af dyr, foruden hans selvportræt og et billede af mig. Han havde under kreationen meget fokus på, at jeg skulle se hans kreation, og at vi sammen kunne finde noget at grine ad. Carstens oplevelse af BeArt var overvejende baseret på andres reaktion, som det var hans egen tilfredsstillelse i at kreere. I dette interaktionsforløb havde Carsten et centralt billedelement, som hele hans rammefortælling figurerede omkring. Dette billedelement var, som ved indsamlingen af billedelementer, hatten, der dannede rammen for vores samtale. Carsten





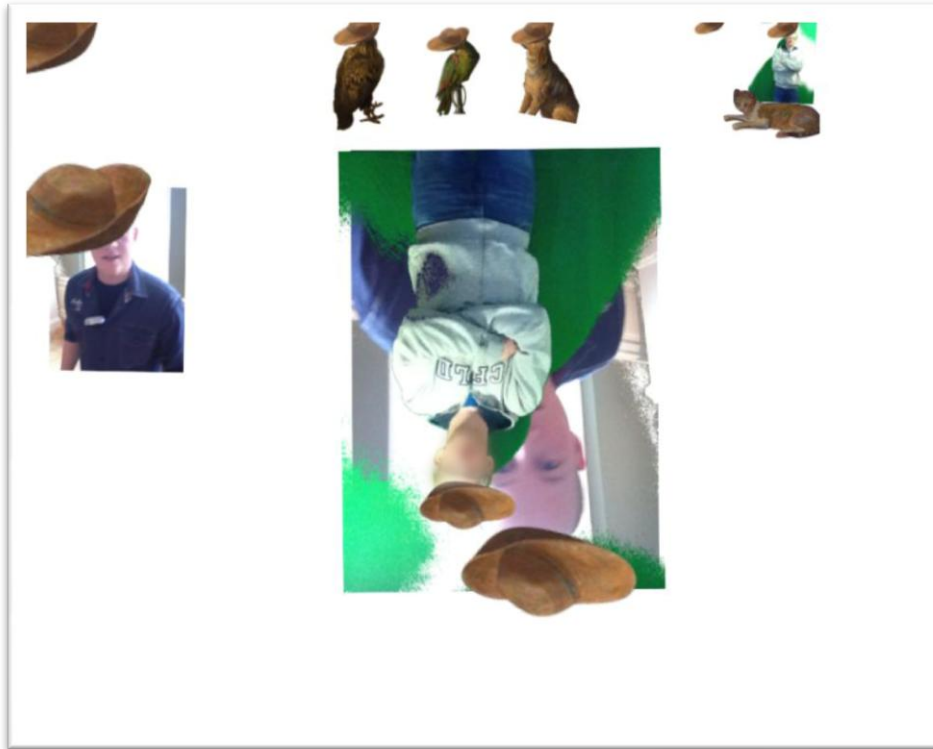
benyttede her sit kreative sind og begyndte at sætte hatte på alle dyrene og sig selv. Da Ingeborg kom forbi og spurgte hvad han var ved at lave udtrykte han med en smule stolthed i stemmen

"Jeg er bare ved at sætte hatte på alle mine dyr" [Bilag 1, s. 10]

Ingeborg blev henrykt over Carstens kreativt og udtrykte højlydt, at det var en genial ide, hvilket de andre i lokalet ikke kunne overheøre. Ingeborgs positive indstilling var således også en central del af de udviklingshæmmedes oplevelse af at være på museet og dermed også i deres oplevelse af BeArt. Ingeborgs imødekommenhed var denne dag en væsentlig indikator for al interaktion med BeArt og for, at den deltagende observations forløb var naturligt. Ingeborgs ros til Carsten er et eksempel på, at Carsten blev anerkendt for sine handlinger; en anerkendelse der kunne bagatelliseres, men viste sig at have mere betydning for Carstens oplevelse end først antaget. Carsten virkede frisk i attituden, og jeg fornemmede, at han ville drille mig, som han tidligere havde formået i vores samtaler. Jeg spurgte derfor, om jeg ikke måtte få en hat på ligesom alle de andre på collagen, hvilket Carsten ikke vurderede som en mulighed. Denne diskussion dannede rammen for endnu en humoristisk interaktion mellem Carsten og mig. Som det kan ses på den endelige collage⁶⁵, var resultatet, at jeg fik hat på, der som følge af Carstens humoristiske tilgang både var for stor og sad tilpas højt oppe på hovedet.

⁶⁵ Se figur 14





Figur 14 - Carstens collage

Som nævnt i den forrige delanalyse havde denne umiddelbare ubetydelige hat, en væsentlig betydning for Carstens sociale interaktion både med mig og med andre. I denne sammenhæng kan der stilles et spørgsmål, om interaktionen havde været det samme uden denne hat, eller Carsten blot havde fundet en anden genstand for hans sociale interaktion?

Gennem kreationen af sin collage viste Carsten at have en reflektiv opfattelse i sin reference til hatten, da de gennem den deltagende observation havde fået en værdi for vores interaktion. Hatten var således knyttet til Carstens humor og var af betydning for hans emotionelle adfærd. Da jeg nævnte over for Carsten, at hans collage illustrerede en "hattedag", sagde han:

"Det var der også sidste gang" [Bilag 1, s. 11]

Denne udtalelse gjorde, at jeg fandt en logisk forklaring på, at hatten spillede en så central rolle for ham; den var en del af hans oplevelse fra sidste workshop. Uden at vide, hvilken interaktion Carsten havde med hatten sidst, var det tydeligt, at den havde haft betydning for ham, selvom han ikke nævnte den ved introduktionsmødet. Han nævnte den først, da han kunne forholde sig til noget konkret som malerierne i udstillingslokalerne; der skulle altså en visuel reference til for, at han kunne huske det. Carstens oplevelse i kreationen af sin collage





formåede at have en markant antydning af alle tre typer opfattelsesniveauer, hvilket havde været med til at give Carsten en oplevelse, som Donald Norman beskriver som en reel oplevelse.

Carsten havde gennem kreationen af sin collage formået at forvandle en proces, der var udlagt som en selvstændig aktivitet til en social aktivitet. Carstens handlinger viste sig også at interessere andre, der respons lejlighedsvist sendte lange blikke, der udtrykte overraskelse og misundelighed. I denne sammenhæng var det også muligt at spore et konkurrenceaspekter mellem brugerne, hvor det drejede sig om at vise pædagoger og ansatte deres evner. I relation til dette formåede Peter at navigere ud af BeArt-applikationen og gik i gang med at finde en video på Youtube. Foruden dette benyttede han sig af iPad'ens standard kamerafunktion og senere søgte han forgæves at logge ind på sin facebook-profil ligesom Helle, der forsøgte at uploade collagen til sin facebook-profil [Bilag 1, s. 11].





Hvilken proces gennemgår brugernes i deres oplevelse af BeArt?

Kreationen af brugernes egen collage var en proces, der belyste en anden del af BeArt potentiale. Forløbet var her præget af mindre fysisk aktivitet, men til gengæld var det muligt at få et indblik i brugernes kreativitet. Den proces, som brugerne her kom igennem bevidnede om, hvor anderledes udviklingshæmmede agerede i forhold til mine forventninger. Under indsamlingen af billedelementer havde jeg fået et indtryk af, at brugerne blot ville tilføje tilfældige billedelementer på deres collager. Dette var også gældende ved nogle af deres billedelementer, men der viste sig at være dybere budskab i deres collager, som ved Carsten og Helle der formåede at få deres interesser og personlighed integreret i collagen.

Overordnet kan de udviklingshæmmedes oplevelse af kreationen af deres collage betragtes ved at sætte den i relation til the experience cycle, der fremhæver de væsentlige aspekter, der er kommet frem under denne observation.

Connect & attract

Dette trin i oplevelsescyklussen beskæftiger sig med brugernes første indtryk af dette interaktionsforløb. Brugerne havde her den fordel, at de havde erfaringer fra den tidligere, hvor de havde gennemgået det samme forløb. Det forrige interaktionsforløb havde bygget været med til at skabe en forventning hos brugerne, der især satte sit præg på Helle, som virkede meget utålmodig og blot ville i gang med at anvende iPad'en. Helles interaktionsfejl med iPad'en viste blot at forlænge denne proces, hvilket gjorde, at hendes første indtryk i dette forløb resulterede i irritation i stedet for glæde. Helle, der ellers virkede fokuseret på anvendelsen af iPad'en i begyndelsen, mistede således sin mulighed for at komme i flow. Hun mødte her en udfordring, der var for kompleks i forhold til hendes evner, og "angsttilstanden" gjorde, at hun med det samme søgte hjælp.

Dette trin i cyklussen viste sig at være lignende de første interaktionsforløb, hvor forskellen var, at brugerne skulle vurdere, hvilke billedelementer de ville anvende i kreationen i stedet for, hvilke de ville indsamle. Dette trin omfattede også brugernes indtryk af mødelokalet, hvor vi havde valgt at kreationerne skulle finde sted. Selvom brugerne havde været i dette lokale flere gange var det fysiske rum også med til at påvirke oplevelsen i større grad.





Eksempelvis blev Helle irriteret over, at Carsten tog hendes plads, da hun havde udset sig denne plads som hendes "territorium".

Brugernes handlinger viste ikke kun at være intuitive, selvom de umiddelbart virkede til at være det. Handlingerne viste sig allerede i deres møde med BeArt at være baseret på deres interesser og personlighed. Allerede ved indsamlingen af billedelementer var det implicit, at Carstens collage skulle figurere om hatten, hvor denne var genstand for endnu mere social interaktion mellem os. Brugerne viste dog også at tage del intuitive handlinger, hvilket blandt andet sås ved Peter, der så muligheder i at bruge billedelementer i samspil med baggrunden.

Orient

Peter' intuitive handlinger var et resultat af hans indsigt i sine indsamlede billedelementer og de mulige baggrunde, hvor hans kreative og eksperimenterende tilgang resulterede i, at han fik kombineret et billedelement af en kat sammen med et baggrundsbillede med en kvinde. Dette var en handling, som illustrerede, at Peter havde indblik i, at dyr også har brug for kærlighed. I forhold til Helle kreation af collagen orienterede hun sig mellem billedelementerne ved at vælge dem, som hun umiddelbart kunne relatere til. Det var her kæresteparret og hunden, som umiddelbart udgjorde hendes fokus, da disse også havde fået en centralplacering i billedet, og derfor kan betragtes som elementer af betydning. Ud fra Helles adfærd, vurderer jeg, at de andre valg af billedelementer blev valgt på baggrund af den viscerale opfattelse. Her havde hun et primært fokus på udtrykket og betydningen i billedet, såsom ved en pige, der græder og en let afklædt mand, hvor det æstetiske⁶⁶ ikke var afgørende for valget eller for kompositionen i collagen. På dette trin viste det sig også, at Helles havde problemer med at orientere sig i BeArts funktioner, da hun tolkede responsen fra applikationen som en fejl.

Interact

I kreationen af collagerne viste trinnet med interaktionen sig at være afgørende for brugernes oplevelse. Alle tre brugere fandt det her interessant at anvende BeArt, hvilke de fandt af væsentlig større betydning end collagernes endelige resultat. Det var her interaktioner, som at trække billedelementer over, rotere, forstørre og kombinere billedelementerne, der viste sig at

⁶⁶ Her refereres der til de farverige og dekorative aspekter





have underholdningsværdi for brugerne. Brugernes inddragede billedelementer, som de fandt interessante og ud fra dette interagerede de intuitivt med BeArts brugerflade.

Ved interaktionen med BeArt viste, der sig at være problemer i forhold til usability, hvor det væsentligste problem viste sig at være i forhold til navigationen væk fra kamerafunktionen. Her blev Helle og Peters proces gentagende gange afbrudt af fejlnavigation ved tryk på "scan". Der var her, som tidligere pointeret i delanalyse 1, ikke nogen "tilbage-knap", hvorved brugernes var nødt til at scanne en QR-kode for at navigere tilbage til hovedskærmen. Her var det af betydning, at kreationen af collagen fandt sted i mødelokalet på etagen under udstillingslokalet, da brugerne deltagende gange var nødt til gå ovenpå for at scanne en QR-kode ved siden af et maleri [Bilag 1, s. 11]. Disse besværlige handlinger gjorde brugerne irriterede og medførte, at deres fordybelse i kreationensprocessen blev afbrudt. I relation til flow betyder denne afbrydelse, at brugerne havde ringere muligheder for at komme i en flowtilstand, hvilket havde en væsentlig betydning for deres oplevelse af BeArt.

Carsten viste sig derimod ikke at have problemer med scanningsfunktionen, men fandt det tværtimod underholdende, at andre skulle have besværet med det. Ved et uheld kom jeg til at trykke på "scan", da jeg skulle vise Carsten noget på hans iPad, hvor han blot smilede og klappede mig på skulderen, mens han sagde "*God fornøjelse!*" [Bilag 1, s. 11]. I Carstens optik viste usability-problemet sig, interessant nok, at være genstand for humor i stedet for irritation.

Interaktionen med BeArt virkede i Carstens tilfælde at være åbenlys, da han under hele forløbet eksperimenterede med forskellige måder at placere billedelementerne på. Disse interaktioner var ofte med hatten i fokus, da denne dannede rammen for hans inddragelse af billedelementerne af dyr, ham selv og mig. Her bestod Carstens oplevelse i at flytte rundt på de forskellige billedelementer og efterfølgende fik min reaktion på det nye layout og den historie, som det fortalte. Ud fra min observation af Carstens adfærd var der et system i hans anvendelse af BeArt, da han ofte brugte et par minutter på at ændre sin collage, hvorefter han skulle dele sit resultat med andre. Resultat gav ofte respons, som resulterede i humoristiske udsagn. Denne sociale interaktion var Carstens mål med anvendelsen af BeArt. I minutterne, hvor Carsten interagerede med sin collage, var han meget fokuseret på at foretage ændringer og henvendte sig ikke til andre medmindre, han blev spurgt om noget.





Extend & retain

Carsten havde på dette tidspunkt udviklet sine evner ved brugen af BeArt og gjorde her forløbet mere spændende ved at avancere i udfordring. Her var udfordringen ikke at skulle håndtere iPad'en, men derimod at skabe en fortælling omkring sin collage, som omhandlede kreativt brug af hatten til at drille mig. På denne måde formåede Carsten at være underholdt i en længere tidsperiode, hvorudfra jeg vurderer ham til at have været i flow i de minutter, hvor han interagerede med brugerfladen. Carsten formåede at blive i flow og dermed undgå kedsomhed ved at konstant at ændre på sin collage og vise de nye resultater, som han nåede frem til. På denne måde blev han ved med at engagere sig, hvilket viser, at det kreative aspekt af BeArt er udmærket grundlag for underholdning, selvom evnernes kompleksitet overstiger udfordringen i at interagere med brugerfladen.

Helle virkede uanset sit koncentrationsbesvær og irritation i begyndelsen til at have fordybet sig i kreationen af collagen. Der viste sig dog at være begrænsninger for denne koncentration, da Helle, formentlig for at undgå kedsomhed⁶⁷, skiftede aktivitet og derfor ville uploade sit billede til sin facebook-profil. Peter var den af brugerne, som havde sværest ved at have fokus på kreationen af sin collage, da han ofte engagerede sig i andre aktiviteter, såsom at være på Youtube og at bruge iPad'ens kamera [Bilag 1, s. 11]. Denne adfærd stemte ikke overens med Peter' interesse for at være kreativ og bruge sin fantasi [Bilag 6, s. 33], men kunne derimod være et udtryk for Peter' nysgerrighed og lyst til at eksperimentere.

Advocate

Jeg havde i forbindelse med den deltagende observations en forventning om, at brugernes klimaks ville være at se deres endelige collager, hvilket dog viste sig ikke at stemme overens med realiteten. Det viste sig dog ikke at være dette slutresultat, der var det væsentligste for brugerne, men derimod selve kreative processen. Specielt for Carsten var andres respons på hans handlinger en væsentlig del af processen. Det handlede for brugerne om at få inddraget andre personer i deres interaktioner og dermed få en reaktion. Dette foregik både på åbenlys og på en mere diskret måde, hvor Carstens opfarende kommunikation gjorde, at flere personer blev involveret. Carsten fik således både vist sine evner til at anvende iPad'en og sine kreative evner, der også påvirkede de andre brugere i form af en intern konkurrence om, hvem der kunne være mest kreativ. Peters kontakt til andre var mere diskret og forbindelsen

⁶⁷ I relation til flow

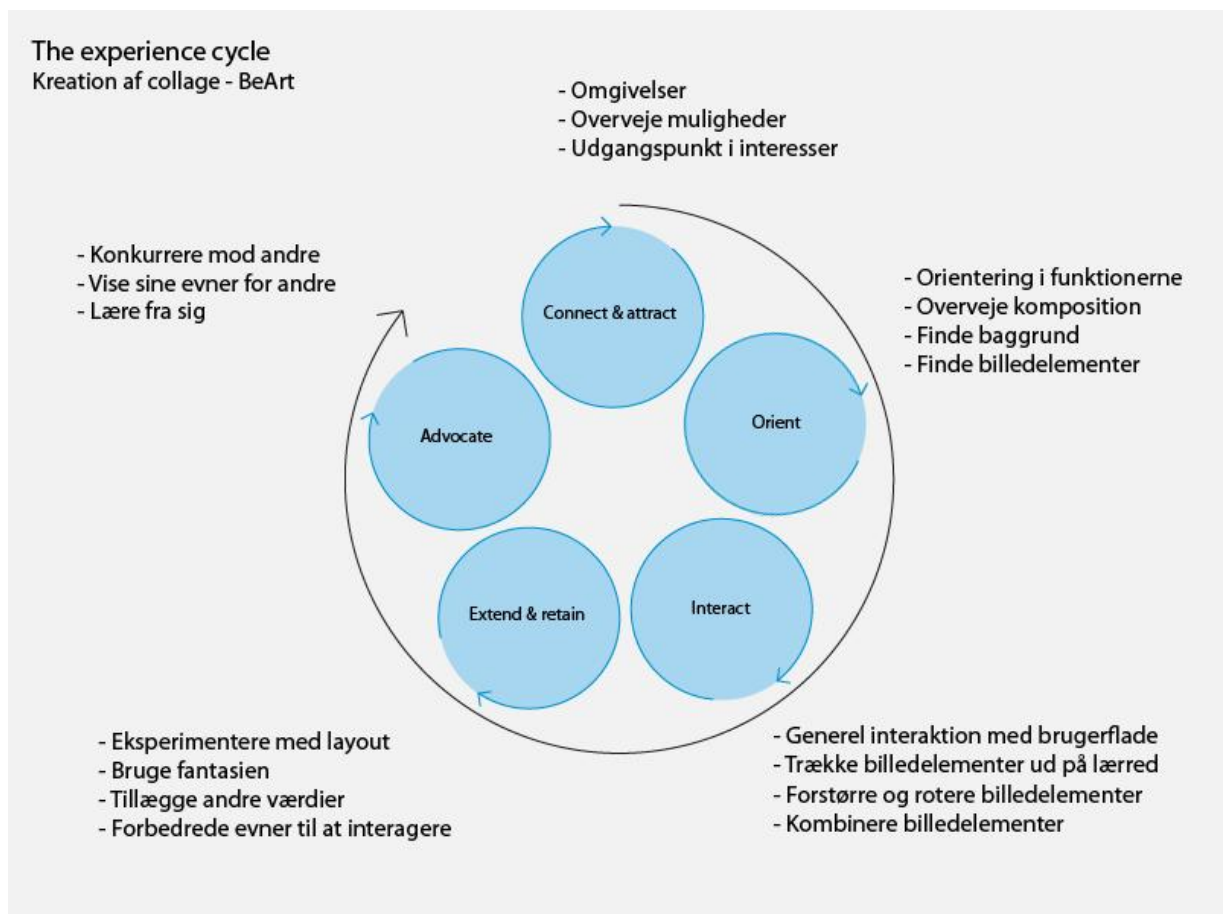




til de andre blev skabt ved at lave nogle mere usædvanlige handlinger, såsom at være på Youtube og tage billeder af de andre. Selvom Peter fik at vide, at han skulle holde fokus på BeArt, resulterede hans handlinger alligevel i opmærksomhed og ros. [Bilag 1, s. 9]. Trods denne "interne" konkurrence mellem brugerne, viste der sig også at være et element af mellem brugerne og specielt i form af Carstens rådgivning til Helle.

Afsluttende

Denne gennemgang af brugernes kreation af collager har budt på en række forskellige aspekter, der har haft en påvirkning på deres oplevelse af BeArt. Gennem analysen af dette interaktionsforløb blev der fremhævet nogle elementer, som har haft særlig betydning for brugernes oplevelse, hvilket er illustreret nedenfor⁶⁸.



Figur 15 - Oplevelsescyklus ved kreation af collage

⁶⁸ Se figur 15





Sammenfattende analyse

Dette speciale er hermed nået til den afsluttende del af analysen, hvor de adskillige aspekter, som er blevet identificeret gennem delanalyse 1 og 2, vil blive sammenfattet med henblik på at danne et overblik over anvendelsen og oplevelsen af BeArt som helhed. Det vil i denne sammenfatning også blive konkretiseret, hvilken anvendelse og oplevelse brugerne havde af BeArt.

Delanalyse 1 og 2 var inddelt ved hjælp af tre arbejdsspørgsmål, som var styrende i forhold til det analytiske perspektiv på den deltagende observation. For at gøre denne sammenfatning overskuelig vil der blive benyttet samme opdeling her, hvor der under hvert arbejdsspørgsmål bliver opsamlet på resultaterne fra delanalyserne.

Hvad finder brugerne interessant ved BeArt?

Brugernes fokus viste sig gennem hele den deltagende observation at være tæt forbundet med deres interesser og personlighed. I denne forbindelse viste Helles fokus fra starten af at relatere til hendes personlighed, da hun havde en væsentlig interesse for et maleri med et "kærestepar" på. Dette kærestepar var særligt tæt knyttet til Helles interesse for det erotiske, hvilket også viste sig at være gældende i hendes kreation af collagen, hvor hun havde dannede en rammefortælling omfattende temaet "kærlighed". Helle var kun i stand til at referere til kæresteparret, når hun blev spurgt ind til hendes interesser, ligeså under introduktionsmødet. Carsten kunne ligeledes kun referere til enkelte billedelementer fra den forrige workshop, hvilket var mænd med "geværer" og en vogn, som han viste sig ikke at benytte under denne observation. Det var generelt kompliceret for de udviklingshæmmede brugere at referere til den forrige workshop uden at have noget visuelt at forholde sig til. Under indsamlingen af billedelementer havde Helle lettere ved at forholde sig til de forskellige billedelementer, da hun her blandt andet kom i tanke om en hund, som hun også kunne lide. Carsten kom gennem indsamlingen af billedelementer også i tanke om et element, som viste sig at have væsentlig betydning for hele hans oplevelse af BeArt. Dette element var en "hat", som fra mit perspektiv i sin umiddelbarhed virkede ubetydelig for den deltagende observations resultat. Under hele observationen viste interessen for hatten sig dog





at spille en central rolle i Carstens kreation af sin collage og endnu væsentligere del af Carstens og min sociale interaktion.

Brugerne kunne altså kun huske, hvad de virkelig fandt interessant og hvad der kunne relateres til dem selv. Det viste sig, at når brugerne forholdte sig til noget visuelt fik det opfrisket deres erindringer fra den forrige workshop. Dette understøtter blot museumsmedarbejderen Elsebeths udtalelse:

"De er meget der, hvor de er lige nu, og så laver vi noget andet i aften, og det er ikke et udtryk for, at de ikke har haft det sjovt (...)" [Bilag 3, s. 20]

De udviklingshæmmede brugere oplevede meget i nuet, hvilket også gjorde, at de fik svært ved at forholde sig til at være reflekterende medmindre, at de var emotionelt knyttet til oplevelsen. Dermed ikke sagt, at brugerne havde mest fokus på det visuelle element i BeArt. På det æstetiske plan var det for brugerne underordnet, hvordan farverne var på de forskellige billedelementer, og ligeledes om billedelementerne var placeret ligeligt eller overlappede hinanden. For brugerne handlede det her om den betydning, som billedelementet havde og det udtryk, det gav rent visuelt, såsom kæresteparret der holder hinanden i hånden eller hunden, som kigger bedrøvet op. Disse billedelementer var alt i alt med til at udgøre brugernes rammefortælling, som ikke var en decideret historie deres billede fortalt, men mere resultat af intuitive handlinger, hvor nogle af dem havde en dybere mening, da de illustrerede brugernes følelser og personlighed. Der var her en overrepræsentation af dyr, som viste sig at være centrale i især Peter og Carstens billeder. Disse dyr viste sig at give anledning til kreative bud på en collage, hvor en kat i Peter' tilfælde var blevet anvendt i forbindelse med baggrundsbilledet. Carsten havde benyttet dyr på en anden måde, da alle dyrene blev menneskeliggjort ved at få en hat på hovedet. Et objekt, som hatten, viste sig således at appellere til fantasien og kreativiteten og være genstand for social interaktion. På denne måde kom et billedelementer, som umiddelbart virkede til at være uden betydning, til at spille en central rolle i hele oplevelsen af BeArt, både under indsamlingen af billedelementer, hvor Carsten var den eneste, der vidste, hvor den var, og under kreationen af collagen, hvor den kunne bruges i en kreativ kontekst. Brugere viste i deres kreationer, at de var en integreret del af guldalderkunsten, hvilket ikke blot var ved inddragelsen af deres eget billede, men ved inddragelsen af billedelementer, som repræsenterede deres personlighed.





Hvordan interagerer brugerne med BeArt?

Brugernes interaktion med iPad'ens BeArt viste sig at være et væsentligt aspekt af deres oplevelse. Denne interaktion var både i form af adfærd i det fysiske rum, hvor de skulle orientere sig blandt den kunst, som dannede rammerne for BeArt-projektet, og derudover var der den direkte anvendelse af iPad'en. Her viste det sig at være underholdende for brugerne blot at skulle håndtere en iPad og avancere i brugen af den. Brugernes niveau var her blandet, da henholdsvis Helle og Peter havde problemer med at huske, hvordan de anvendte iPad'en på forrige workshop, hvor Carsten straks kastede sig ud i brugen af den. Den hyppige hjælp fra ansatte og pædagoger viste sig at få brugerne videre i processen og lære dem brugen af alle funktionerne, selvom det ofte også var forvirrende for flere af de hjælpende.

Brugerne viste sig ofte, at opfatte via den behavioristiske opfattelse, hvorved de fandt glæde ved brugen af iPad'en. De kunne ved indlæring af hele interaktionsprocessen præstere en hurtigere og mere effektiv indsamling af billedelementer. Denne effektivitet var gældende, da BeArts brugerflade viste sig at være simpel og indeholde intuitive funktioner, der forekom naturligt, når det først var prøvet. Funktionerne var naturlige i form af at trække billedelementer over med fingeren og dreje objekterne med samme gestik, som dette gøres ved fysiske objekter. Denne indlæring havde ikke været den samme, hvis platformen var en anden enhed, som ikke var touchbaseret, hvor eksempelvis en bærbar enhed med tastatur ikke ville lade samme grad af intuition være mulig. Det var tydeligt, at brugerne undervejs fik lysten til at eksperimentere med mulighederne i BeArt, hvor Peter eksempelvis prøvede at scanne et maleri, der ikke engang havde en QR-kode.

Det viste sig, at denne eksperimenterende adfærd var med til at udvide kendskabet til BeArt og ligeledes brugernes evner til at interagere og kreere. Ved kreation af collagerne betragtedes brugernes eksperimenter som intuitive handlinger, der var med til at give kreative resultater. I indsamlingen af billedelementer viste den eksperimenterende adfærd at gøre brugerne hurtigere til at scanne og trække billedelementer over, hvor brugerne som resultat af dette øgede udfordringernes kompleksitet. Det var her muligt for brugerne at få en optimal oplevelse ved at komme i flow, hvilket BeArt viste sig at danne rammen for flere gange i den deltagende observation. Det var især ved indsamlingen af billedelementer, hvor brugerne havde de bedste betingelser for at komme i flow. Her var meget aktivitet og mulighed for at give sig selv flere udfordringer.





Der blev i denne forbindelse skabt en intern konkurrence mellem brugerne. Denne konkurrence var ikke åbenlys, men ved nærmere observation var Helles tempo øget og hendes scanninger af QR-koder den samme som Carsten. Konkurrenceelementet sås også i forbindelse med kreation af collagen, hvor denne i observationen dog var mindre specificeret. Her var særligt Carstens fokus på at vise sine resultater med til at påvirke de andre brugere til også at vise deres evner, hvilket især var med fokus på evner til at anvende iPad'en. Disse observationer har således belyst, at brugerne selv kan tilføje aspekter til deres oplevelse, hvor BeArt i dette tilfælde blot dannede rammen for konkurrenceelementet. Konkurrenceelementet viste sig således at være en væsentlig del af brugernes anvendelse og oplevelse af BeArt, hvilket også stemmer overens med Czikszenmihalyis betragtning:

"(...) alle flow-aktiviteter, hvad enten de omfattede konkurrence, tilfældigheder eller andre oplevelsesformer, havde dette fælles: de gav en følelse af at opdage noget nyt, en kreativ fornemmelse af at blive ført ind i en ny virkelighed. De tilskyndede til et højere præstationsniveau og førte til hidtil ukendte bevidsthedstilstande. De ændrede kort sagt selvet ved at gøre det mere komplekst"
[Czikszenmihalyi, 1989, s.88]

Konkurrenceelementet er således med til at forbedre brugeres evner og lyst til at interagere med BeArt, og er genstand for ny aktivitet, hvor især den sociale interaktion bliver påvirket. Denne sociale viste sig at være en større del af BeArt end først antaget og var ikke kun til stede i forbindelse med konkurrenceelementet. Under hele forløbet viste den sociale interaktion sig, især for Carsten, at have en betydning. Han var den af de udviklingshæmmede brugere, som havde størst behov for at kommunikere med andre, og hans humoristiske tilgang var med til både at præge hans og andre oplevelse på museet den dag. Carstens humoristiske indslag var ikke blot med til at underholde, men også til at engagere ham i sådan en grad, at han kom i flow, når han skabte et nyt humoristisk grundlag for sociale interaktion.

Ved indsamlingen af billedelementer syntes brugernes valg af billedelementer at være mere eller mindre tilfældig, selvom der var enkelte billedelementer, der havde højere prioritet qua brugernes interesser. Der var her forskel på, hvorledes brugerne indsamlede deres billedelementer, hvor Helle og Carsten senere i forløbet var ivrige efter at indsamle så mange som muligt, viste Peter sig at være mere selektiv og valgte enkelte elementer ud. Dette viser blot, hvor forskelligt brugere agerer, og hvor individuelle deres oplevelse af BeArt kan være.





Interaktionen med BeArt viste sig at involvere både utålmodighed og irritation, hvilket især var forårsaget af brugernes egne handlinger, hvor de ofte selv eksperimenterede sig frem og fandt en løsning. Irritationen havde af og til en forbindelse til problemer i forhold til BeArts usability. Her fandt brugerne det eksempelvis logisk og intuitivt at skulle trykke på en knap for at scanne et billede, ligesom det gøres med et almindeligt kamera, hvilket medførte, at de minimerede BeArt-applikationen. Ligeledes var der et problem i forhold til at logge ud af BeArts kamerafunktion, som viste sig at være forstyrrende i kreationen af brugernes collager, da de her skulle ovenpå for at scanne en QR-kode. Dette afbrød det flow, som nogle af brugerne eventuelt ville være i, hvilket havde en negativ på effekt dette interaktionsforløb.

Hvilken proces gennemgår brugerne i deres oplevelse af BeArt?

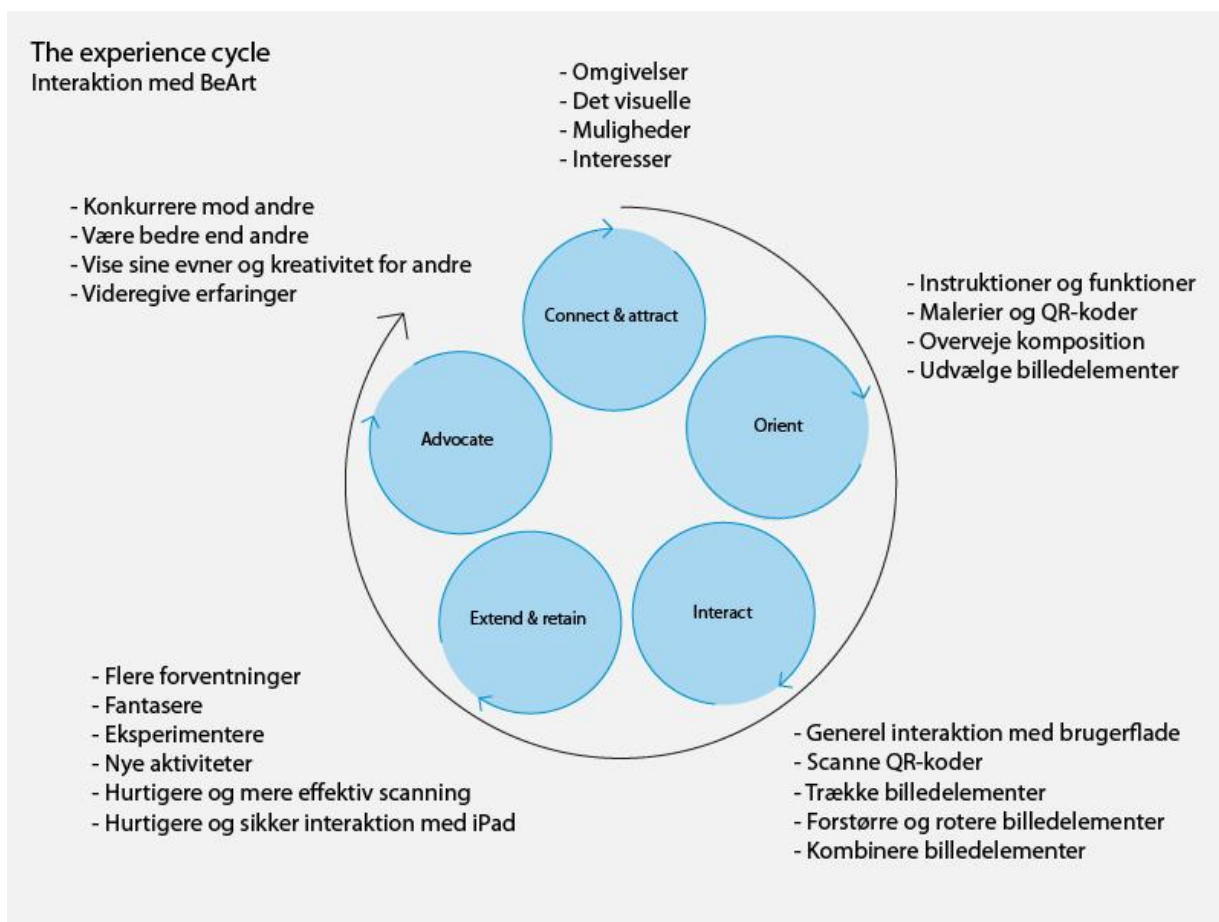
Det er i delanalyse 1 og 2 blevet fremhævet, hvorledes brugernes oplevelsescyklus formede sig gennem BeArts to interaktionsfaser. Brugernes oplevelser har i disse processer været vidt forskellige, men har overraskende en slående lighed med hinanden. De to delanalyser har haft det primære fokus på, hvordan brugerne agerede inden for de forskellige trin i the experience cycle. Hvor delanalyserne betragtede denne oplevelsescyklus fra mikroniveau vil denne sammenfatning bevæge sig op på et makroniveau og dermed betragtes BeArt som en helhed.

De to markante interaktionsforløb, som brugerne gennemgik i den deltagende observation bød på interaktion som påvirkede brugerne forskelligt, men der var også her fælles træk, som var sigende om den oplevelse, de fik.

De to oplevelsescykluser fra delanalyserne er på figuren nedenfor⁶⁹ vist som en samlet oplevelsescyklus for BeArt.

⁶⁹ Se figur 16





Figur 16 - Oplevelsescyklus BeArt

Trinene i cyklussen er sigende om brugernes adfærd gennem deres oplevelse af BeArt. Selvom processen i at skulle opleve dækker alle fem trin, var der alligevel trin, som undervejs i forløbet var mere sigende end andre.

De første to trin *connect & attract* og *orient* var, hvor brugerne skulle beskæftige sig med BeArt igen efter en længere tidsperiode. Denne gang var det i en ny kontekst, hvor der dog var nogle mennesker til stede, som de i forvejen kendte. Derudover skulle de igen stifte bekendtskab med BeArts brugerflade og hele konceptet i at scanne et billede en QR-kode og derfra udvælge nogle billedelementer. Her var brugerne i begyndelsen generte og usikre, og det krævede for de fleste, hjælp at komme i gang med BeArt, hvilket derfor var en langsommelig proces. Det viste sig her, at det ikke var det visuelle og kompositoriske, som brugerne havde en fornøjelse af at beskæftige sig med. Ligeledes fandt de det heller ikke interessant at planlægge, hvad de skulle have med på deres collager, derimod fandt de frem til billedelementer via deres intuitive adfærd, som tog udgangspunkt i, hvad der umiddelbart





stemte overens med deres interesser, og hvad de havde opdaget på forrige workshop. Der var således overvejende betragtninger af malerierne i udstillingslokalet eller grundige overvejelser i kreationen af collagen, men derimod en interaktion, som var tæt forbundet med noget emotionelt.

Det viste sig at være de tre sidste trin *interact, extend & retain* og *advocate*, som udgjorde det væsentligste i brugernes oplevelse af BeArt. Det var her glæden ved brugen af iPad'en evnen til måden denne kunne udtrykke deres følelser på, som var interessant for brugerne og dermed også BeArts store force. Det, at brugerne her fandt det interessant at trække billedelementer over, rotere og forstørre dem udgjorde i sig selv en oplevelse for brugerne. Anvendelsen af iPad'en gav dem muligheden for at avancere, bruge fantasien og eksperimentere uden, at der skulle være væsentlige problemer med at håndtere iPad'en. Med dette steg ikke blot aktiviteten, men også forventningerne, som at kunne scanne andre billeder og trække flere billedelementer over. Foruden dette begyndte brugerne i takt med, at deres evner steg også at give dem selv flere udfordringer. De begyndte at konkurrere med hinanden og danne deres egne rammefortællinger, som de kunne vise for andre. I denne forbindelse sås det også, at de udviklingshæmmedes sammenlignede deres evner, hvilket blandt andet var med til at udvikle dem selv. Det viste sig dog også, at brugerne var i stand til at hjælpe hinanden i processen ved at videregive deres erfaringer. Det primære fokus var ved brugerne ikke på at se resultatet af deres endelige collage, men derimod at skabe den. Det var ikke det nå målet, som udgjorde det væsentligste i brugernes oplevelse, men processen i at skulle nå et mål.

Det er altså ikke det æstetiske, der gør BeArt interessant, men derimod interaktionen og muligheden for at være kreativ, der er det væsentlige. Interaktionen udgjorde alene en oplevelse for brugerne, mens der dog var et element, som gjorde oplevelsen af BeArt eminent. Dette var den sociale kontekst, som der gennem speciallets analyse er fremhævet adskillige eksempler på. Den sociale interaktion mellem brugere, ansatte, pædagoger og mig fremhævede således aspekter af BeArt, som ikke ville være gældende i en anden social kontekst eller ved anvendelse af BeArt i enerum. Dette har resulteret i humoristiske indslag, irritation, videregivelse af erfaringer, konkurrence, eksperimenter og udvikle brugernes evner i en grad, som ikke havde været muligt i enerum.





Diskussion

Resultaterne fra den forrige analyse har givet et indblik i, hvordan udviklingshæmmede interagerer med interaktive digitale medier. Disse resultater er, som bekendt, udarbejdet ud fra en observation af tre brugere, og har derfor givet et indblik de specifikke brugere på Ribe Kunstmuseum. Resultaterne er derfor ikke facit til, hvordan anvendelsen og oplevelsen af BeArt er, men præsenterer det potentiale BeArt ved inddragelse af udviklingshæmmede brugere. Behandlingen af de forskellige aspekter i specialet har givet nogle resultater, som vil blive diskuteret i dette afsnit.

Hvilken betydning har det at inddrage udviklingshæmmede på et museum?

En undren, som umiddelbart ikke er blevet behandlet tidligere i specialet, er, hvilken betydning det har at inddrage udviklingshæmmede på et museum i en ny kontekst, som et museum? Dette har ikke nærmere relation til interaktionen med BeArt, men derimod har det en betydning for oplevelsen af at gå på museum.

Selvom projektet "Er lyset for de lærde blot?" og dermed også BeArt indtil videre har udgjort en forsøgsordning i forhold til tre workshops på museet, er projektet med henblik på at inkludere en anden målgruppe og dermed få et mere adspredt publikum. Udviklingshæmmede er i deres adfærd en modsætning til Ribe Kunstmuseums typiske målgruppe. Målgruppen og en af ideerne med at inddrage en anden målgruppe beskriver Ingeborg Bugge som værende følgende:

"Det er den kultiverede dame på 50+ og i den forbindelse ønskede jeg egentlig også et efterspil, som jeg gerne vil have etableret, hvilket er at skabe en forbindelse mellem kernebrugerne, nemlig den kultiverede 50+ årige dame og de udviklingshæmmede, sådan at man kunne lave en slags partnership (...)" [Bilag 2, s. 19-20]

Ingeborgs vision er her, at den almindelige museumsgæst kan fungere i samspil med de udviklingshæmmede på museet, hvilket har et potentiale for at give et nyt syn på udviklingshæmmede som besøgende på et museum og dermed også som ligeværdige medlemmer af samfundet. Der er i denne forbindelse adskillige fordomme at kæmpe imod. I mit møde med Ingeborg fik jeg bekræftet, at projektet "Er lyset for de lærde blot?" er et





væsentligt opgør med disse fordomme og samfundsperspektiver. Ingeborg beskriver disse fordomme som følgende:

"Da jeg ringede rundt til forskellige græsrodsorganisationer, blandt andet LEV og NVIE, altså Nationalt Videnscenter for Inklusion og Eklusion, fik jeg bekræftet, at mange pårørende føler sig flove over at gå på museum med udviklingshæmmede, fordi de i deres adfærd adskiller så markant fra den traditionelle eller konventionelle museumsgæst. Man kan næsten ikke forestille sig et forum, som er mindre gearret til at tage imod folk, der ser mærkelige ud, siger mærkelige lyde og opfører sig mærkeligt end sådan et traditionelt museums regi, hvor det handler om at gå rundt og se pænt og andægtigt på billederne, og hvor alting også er omfattet af den her æstetik. Der kan godt være en beskrivning mellem, at det handler om æstetik, og at brugerne meget ofte, både i deres gøren og laden og med deres udseende er alt andet end æstetiske." [Bilag 2, s. 14-15]

Det giver således mening at tale om inklusion, da der skal ændres en indstilling ved den oprindelige opfattelse af at være besøgende på et museum. De pårørende skal ændre indstillingen og betragte det som en oplevelse at have udviklingshæmmede med på museum i stedet for at frygte andres mening om det. Fra museets perspektiv er dette projekt også en udfordring og ikke mindst en chance at tage, da det kunne have haft en negativ effekt på de andre besøgende, som udgør en væsentlig del af besøgstallene. Der er forskellige måder de andre besøgende reagerer på, når de får at vide, at der er udviklingshæmmede knyttet til museet. Ingeborg har i reference til dette blandt andet nævnt:

"(...) Jeg havde en gymnasieklasse nede forleden, en 3.g-klasse, og så sagde jeg så til dem, at de kunne prøve iPad'en, altså det er for udviklingshæmmede, og det synes de selvfølgelig var lidt underligt, at de skulle prøve sådan noget" [Bilag 2, s.17]

Det handler her om at acceptere andre menneskers og ligeledes teknologiens tilstedeværelse på museet. Efter med den deltagende observation på Ribe Kunstmuseum kom jeg tilfældigt til at tale med en af kunstmuseets faste besøgende. Selvom jeg ikke havde diktafonen med mig, interviewede jeg ham for at få hans mening om inddragelsen af udviklingshæmmede på museet. Han var her positiv over for museets forsøg på at inddrage en helt anden målgruppe på museet og fortalte i denne sammenhæng, at de udviklingshæmmede tilstedeværelse var en væsentlig del af det at bo i Ribe. Han fandt dog de udviklingshæmmede larmende og forstyrrende i en vis grad, mens de var på museet, og han mente ikke, at de nød kunsten på den måde, som der var hensigten. Hans forslag var her, at de udviklingshæmmede skulle





kende historien bag billederne og at de mange indtryk ved de adskillige malerier ikke gavnet deres oplevelse.

Dette er et eksempel på en kernebesøgende, der i en vis grad, fik forstyrret sin oplevelse ved at være på museet, mens de udviklingshæmmede var der. Mit og Ingeborgs indtryk af denne samtale var klart defineret; han forsøgte at have en moralsk indstilling, men og brød sig i virkeligheden ikke, om de udviklingshæmmedes tilstedeværelse på museet. Der kan i denne sammenhæng stilles etiske spørgsmål ved dette, som i min optik ikke burde være nødvendige at stille, da alle bør have mulighed for at gå på museum, også selvom man er anderledes, end den umiddelbare målgruppe.

I en given grad kan andre besøgendes attitude også have betydning for, hvordan de oplevelser, de udviklingshæmmede har på museet, er. Selvom de under den deltagende observation ikke virkede til at være påvirket af andre besøgende, kan andres attitude alligevel have en betydning i andre situationer. Om de udviklingshæmmede var for optagede af at indsamle billedelementer eller ikke følte sig generet på grund af et større antal velkendte ansigter, er ikke muligt at vurdere.

Hvilken betydning har det at inddrage interaktive digitale medier på et museum?

Der kan her stilles spørgsmål ved, om inddragelsen af iPad'en med til at fjerne de udviklingshæmmedes fokus fra andre besøgende. I min optik har inddragelsen af iPad'en som platform haft en betydning for, hvordan det udviklingshæmmede agerer. Hvis de udviklingshæmmedes besøg på museet havde været uden iPad'en som det centrale element, havde deres oplevelse været en hel anden. Det væsentligste var her, at iPad'en dannede her rammen for den sociale interaktion, som fandt sted på museet. Den udgjorde et samtaleemne og en aktivitet, som medførte mindre generthed især fra de udviklingshæmmede, som fra introduktionen til indsamlingen af billedelementer skiftede karakter, da iPad'en indgik som referenceramme. At have noget fysisk at kunne forholde sig og demonstrere deres evner via var således afgørende for, at de udviklingshæmmede den dag på museet kunne optræde på lige fod med andre. De udviklingshæmmede var sågar bedre til at anvende iPad'en end pædagogerne, og det viste sig blot det at bruge iPad'en i sig selv var underholdende for de udviklingshæmmede og var med til at danne rammen for yderligere interaktion.





Inddragelsen af interaktive digitale medier på et museum som dette, markerer museet som nytænkende og med interesse for at følge med tiden, hvilket som tidligere nævnt er en chance for et museum, der skal værne om sine værdier. Ingeborg udtaler i beskrivelsen af Ribe Kunstmuseum:

" (...) Ribe Kunstmuseum er et museum, der har den her fornemme guldalderssamling, der anses for at være den fineste uden for Københavns volde." [Bilag 2, s. 16]

Trods skepsis fra nogle af de almindelige besøgende har der dog være en bred accept af projektet "Er lyset for de lærde blot?" og integreringen af iPad'en. Ifølge museumsmedarbejderen Vivi er der en del besøgende, som benytter sig af iPad'en på museet [Bilag 4, s. 21]. Muligheden for at anvende flere applikationer blot er med til at gøre det mere attraktivt for de besøgende, hvilket stemmer overens med mine observationer af nogle ældre mennesker, som eksperimenterede med iPad'ens audio-guide-applikation.

BeArt skal ikke kun betragtes som en applikation, der udelukkende kræver fokus på iPad'en. Den formår også at interagere med de fysiske rammer for en oplevelse, hvilket også er sigende brugernes oplevelse. Dette har den betydning, at BeArt kun fungerer lokalt i museets miljø. Dette er med til at gøre det en unik oplevelse at være på Ribe Kunstmuseum. Rummet har således også haft en betydning for brugernes aktivitet, der har bidraget til brugernes orientering på museet. Dette har for brugerne betydet, at de ud fra deres fysiske placering kunne vurdere, hvilken aktivitet de skulle foretage sig. Når de var ovenpå skulle de indsamle billedelementer og nede i kælderen skulle de kreere deres collage. Dette har ikke blot givet en fysisk orienteringsramme, men også givet en variation i deres oplevelse.

Hvordan er udviklingshæmmede som brugere?

Ved inddragelsen af interaktive digitale medier har brugerne fået en anden indgangsvinkel til at gå på museum. At de udviklingshæmmede har haft mulighed for at interagere med kunsten og gennem denne give udtryk for deres følelser og interesser i min optik været med til at skabe en reference til guldaldermalerierne. I denne sammenhæng kan man undre sig over, om det er uetisk at redigere i guldalderkunst, som repræsenterer en bestemt tidsperiode i dansk historie? Dette mener jeg, er op til den enkelte at vurdere. Den besøgende på kunstmuseet understregede vigtigheden i det historiske ved at mene, at de





udviklingshæmmede ikke fordybede sig nok i de enkelte malerier, da hvert maleri har sin historie og ligger op til yderligere refleksion over betydning og komposition. Han havde her en pointe i, at det var væsentligt at få historien i de enkelte malerier frem. Jeg mener dog ikke, at det vil være muligt at fastholde de udviklingshæmmedes interesse på enkelte malerier, da de kræver mere en mere aktivt tilgang til kunsten, som også tydeligt ses i specialet.

Dette mener jeg, at BeArt har formået at gøre, og selvom BeArt ikke kommer i dybden med kunsten, er den alligevel med til at skabe en interesse og fordybelse i de enkelte elementer, som kan vække de udviklingshæmmedes interesse for kunsten. BeArt formår at aktivere brugerne fysisk ved først at indsamle billedelementer, hvorefter brugerne er mere passive i kreationen af deres collage. Den giver dem indsigt og en form for ejerskab i forhold til bestemte billedelementer og i form af deres collage. BeArt kan således være første skridt på yderligere inklusion på museet.

I den besøgendes ytring om yderligere refleksion over de enkelte kunstværker, undrer sig over, om de udviklingshæmmede er i stand til at reflektere i samme grad, som almindelige besøgende ville være. I denne forbindelse inddrager jeg igen en udtalelse fra en af pædagogerne, som er sigende om de udviklingshæmmede:

"De er meget, der hvor de er lige nu, og så laver vi noget andet i aften, og det er ikke et udtryk for, at de ikke har haft det sjovt, hvis vi vender tilbage til det, så kan de sagtens snakke om det. Men de kan hurtigt gå videre fra, sådan er det, det var det vi lavede i går." [Bilag 3, s. 20]

Ifølge denne ytring lader de udviklingshæmmede brugere ikke til at være refleksive i deres opfattelse, men mere til at orientere sig visuelt og have fokus på den direkte brug. I et teoretisk perspektiv betyder dette, at brugernes opfattelse primært appellerer til det viscerale og det behavioristiske niveau. I forhold til specialets analytiske resultater har de udviklingshæmmede en større refleksiv opfattelse end umiddelbart antaget. Deres refleksive opfattelse var her særligt emotionel, hvilket ofte blev udløst af nogle visuelle elementer. Det kunne således være spændende at udvide perspektivet, om udviklingshæmmede er mere refleksive end først antaget, og hvordan dette gør sig gældende i andre kontekster end BeArt.





Konklusion

Specialet har nået sin afsluttende fase, hvor der vil blive konkluderet på problemformuleringen:

Hvordan anvender udviklingshæmmede brugere interaktive digitale medier på Ribe Kunstmuseum, og hvilken indflydelse har dette på brugernes oplevelser?

Gennem specialet er der blevet behandlet et emne, der inddrager udviklingshæmmede i en uvant kontekst, hvor de har interageret med iPad-løsningen BeArt. Dette har fra museets side været et forsøg på inklusion af en anden målgruppe, der ikke tidligere har været fokus på i museums henseende. BeArt har vist sig at være en den reelle løsning for Ribe Kunstmuseum. Feltarbejdet, som dette speciale hviler på, har vist, at udviklingshæmmede brugere er kompetente brugere af iPad'en som platform, og at de i denne sammenhæng har fundet det underholdende blot at skulle interagere med den. Brugere har i deres tilgang til BeArt været eksperimenterende og intuitive i deres adfærd, hvilket medieplatformen har været essentiel til at understøtte. Det har i forhold til de usability-mæssige forhindringer været en fordel for de udviklingshæmmede at kunne søge hjælp ved andre. Disse forhindringer har vist sig at give at være forstyrrende i brugernes oplevelse af BeArt, da de har været tvunget til at afbryde deres handlinger for eksempelvis at skulle scanne QR-koder igen.

Brugere har gennem BeArt formået at få kontakt med kunsten på museet og være en del af den. Det æstetiske udtryk ved BeArt har ikke haft den væsentligste betydning for brugere, men derimod har givet brugere muligheden for intuitivt at kunne udtrykke deres interesser og personlighed via BeArt været alt afgørende for deres adfærd og oplevelse. Brugere har her ikke kreeret en egentlig historie i deres collage, men mere end ramme fortælling, hvor udtrykket i høj grad er sigende om deres personlighed. Et umiddelbart ubetydeligt element som en hat har vist sig at være omdrejningspunkt for en af brugere og ikke blot haft en symbolsk betydning, men også en betydning i forhold til den sociale interaktion. Det har vist sig, at BeArt har formået at danne rammen for noget langt mere betydningsfuldt end interaktionen med applikationen, hvilket er den sociale interaktion mellem brugere og andre involverede. Denne sociale interaktion har resulteret i humor, konkurrence, formidling af viden og personlig udvikling. Brugernes proces har vist sig at være en læringsproces, hvor de





ved at udfordre hinanden har opnået højere kompleksitet i deres adfærd. Dette har også medført variation i deres aktiviteter, hvor de har skabt deres egne regler, der blandt andet har resulteret i interne konkurrencer. Brugerne har formået at have fokus på BeArt og i tilfælde af kedsomhed, har de formået at anvende BeArt til at finde ny aktivitet.

BeArts har med de to markante interaktionsfaser vist sig at være særdeles dynamisk for brugerne, da disse er opdel i en aktiv indsamling af billedelementer og en mere passiv kreation af collage. Dette har selv ved en koncentrationsbesværet bruger givet adspredelse og skabt fokus på at anvende BeArt. De har formået at udforske museets kunst og selv være kreative. Brugernes oplevelse har ikke været resultatet af deres collage, men processen i at nå et mål. Det er tydeligt, at brugerne har været umiddelbare og individuelle i både deres adfærd og oplevelse af BeArt. De har dog til fælles, at de alle er blevet præsenteret og inddraget i guldalderkunsten og det at gå på museum. De har således fået skabt et grundlag for yderligere beskæftigelse med kunsten ved blandt andet selv at blive og være en del af den.





Perspektivering

Dette afsnit vil gøre rede for et af de grundlæggende formål ved dette speciale og dermed også understøtte Digtales interesse i, at jeg videre gik i dybden med BeArt som emne. Som essensen af specialet indikerer, er det et væsentligt potentiale i at italesætte inklusionen af udviklingshæmmede i andre kontekster. Ligeledes er inddragelsen af interaktive digitale medier i denne kontekst også med til at skabe ny viden inden for feltet. Dette er især med til at præge museumsverdenen, der som nævnt i indledningen står over for et paradigmeskift. I denne forbindelse finder jeg tidligere kulturminister Carina Christensens udsagn interessant.

"Spørgsmålet er kort sagt, om museets tilbud har relevans for omverdenen? Det spørgsmål må museerne løbende stille sig selv. Derfor er det vigtigt, at vore museer har mod til at gå nye veje og møde brugerne, hvor de er. Mod til at afprøve nye digitale formidlingsformer og teknologier, som kan skabe nye oplevelser af kulturarven. Oplevelser der gør kulturarven vedkommende for flere og appellerer til nye brugere." [Kulturstyrelsen, 2009, s. 3]

Hun har her særligt fokus på at få inddraget brugerne på nye måder, hvilket BeArt har formået at gøre. I denne forbindelse er det relevant fokusere på, hvad der kan læres af BeArt-projektet, og perspektivere til de muligheder, som dette projekt kan åbne op for. Digtales havde i deres tilgang til undersøgelsen af BeArt interesse i at vide følgende:

- Hvordan vil brugerne modtage projektet?
- Hvorledes kan denne applikation forbedres?
- Hvad er der af udviklingsmuligheder inden for dette felt?

Det første spørgsmål er blevet besvaret gennem analysen, hvor de to sidste spørgsmål kan vurderes på baggrund af analysens resultater.

BeArts funktioner

Der var gennem den deltagende observation nogle problemer i forhold til usability, som påvirkede brugeroplevelsen. Det væsentligste problem var her i forhold til applikationens scanningsfunktion, der skulle scanne en QR-kode, før det var muligt at navigere ud af den. Dette gjorde at brugerne under kreationen af deres collager var nødt til at afbryde deres aktivitet og bevæge sig ovenpå. I dette tilfælde vil det være hensigtsmæssigt at have en





tilbage-funktion i form af en knap eller QR-kode i lokalet, hvor kreationen af collagen finder sted. Foruden dette vil det være hensigtsmæssigt at ændre knappen "Scan" [Bilag 5, s.27]. Carsten udtalte i denne sammenhæng:

"(...) den kunne jo godt være lidt større "scan" (...) og så gøre den grøn." [Bilag 1, s. 11]

Det var af og til kompliceret for brugerne at trykke på knappen, da coveret dækkede over denne, og når det ikke var intentionen at ramme knappen skete det ved et uheld. Desuden var der ikke illustreret, hvorledes der skulle navigeres tilbage fra "resultatskærmen", hvilket efter flere tryk viste sig at være ved at trykke på billedet [Bilag 5, s. 29].

I den deltagende observation kom de involverede derudover nogle forslag til, hvad der kunne tilføjes af funktioner til BeArt. Her blev der idegeneret på forslag som, at spejlvende billedelementer, at fortryde handlinger og klippe i billedelementerne. Det er i denne forbindelse væsentligt at fokusere på, at brugerfladen skal forblive simpel og ikke have for mange funktioner.

Foruden dette bør hele printeprocessen på Ribe Kunstmuseum forenkles og tilpasses, således brugerne let kan udskrive uden besvær, da dette virkede til at være en resursekrævende proces, hvor collagen først skulle sendes til museets mail og printes fra en computer. Derudover skulle skiftes printerpapir, hvorpå den udskrevne collage skulle klippes til.

Udviklingsmuligheder inden for feltet

Med perspektivet på udviklingsmuligheder inden for feltet har BeArt vist sig at have nogle egenskaber, som har gjort, at brugerne har haft let ved at anvende det, men også været med til at give dem en anden oplevelse af at gå på museum. At få en oplevelse af at gå på museum er i min optik essensen af at være på museet. Ganske vist, skal der også være formidling af det relevante, men eksistens grundlaget er at kunne tiltrække besøgende, give dem lyst til at komme igen og endda få dem til at dele budskabet med andre.

Her er det, at BeArt har haft evnen til at skabe rammen for en god oplevelse, hvilket særligt har været i relation til evnen til at danne rammen for social interaktion.





Denne sociale interaktion kan i et teoretisk perspektiv beskrives som en co-experience:

“Co-experience focuses on how people make distinctions and meanings, carry on conversations, share stories and do things together. By understanding these interactions, opportunities for co-experience can be designed into the interactions of products and services.” [Battarbee & Koskinen, 2005, s. 15]

Det vil således være relevant i fremtidige projekt at fokusere på at gøre betingelserne endnu bedre for den sociale interaktion. Her viste det sig særligt at være elementer, som havde flere anvendelsesmulighed, der skabte et grundlag for sociale interaktion, som eksempelvis billedelementet "hatten". Flere objekter af denne karakter vil i min optik kunne skabe et bredere grundlag for samtaleemne og give flere kombinationsmuligheder. Dertil er det væsentligt at tage udgangspunkt i brugernes interesser og sørge for aktiviteten har et aspekt, der matcher brugergruppen og i en eller anden grad kan appellere til deres følelser. Det handler således ikke blot om at inddrage æstetik og visuelle udtryk, når brugernes opmærksomhed skal fanges og rammerne for en god oplevelse skal skabes. Derimod skal der skabes noget, der giver mening for brugerne og noget, som kan skabe rammerne yderligere interaktion.

BeArts to markante interaktionsfaser har desuden været med til at give brugerne en varieret oplevelse, i og med, at de varierer fra et aktivt forløb til et passivt forløb. Dette kan med fordel benyttes i forbindelse med et andet projekt med inddragelse af udviklingshæmmede.

Teknologisk set har inddragelsen af iPad'en i relation BeArt været succesfuld, da de udviklingshæmmede har vist sig at tage vel imod den og på relativ kort tid kunne benytte den intuitive platform. Denne platform vil være fordelagtig at benytte i andre sammenhæng, da brugerne viste sig at have en oplevelse alene ved at interagere med den og vise deres evner til at bruge den. Brugskonteksten skal dog være relevant og ikke blot benytte sig af iPad'en på grund af dens succesfulde indtog, men på grund af dens funktion. Hvis brugskonteksten ikke fanger brugeren og appellerer til fantasien og kreativiteten, vil brugerne miste interessen og ikke videreudvikle deres evner. Udviklingen af evner sås blandt andet i den deltagende observation, hvor det særligt var konkurrenceelementet, der drev brugerne.

Erfaringerne fra observationen af de udviklingshæmmedes brug af BeArt er et bud på, hvilke aspekter som udgjorde deres oplevelse. Det skal tages i betragtning, at denne situation var enestående, og at de ikke vil få samme oplevelse næste gang. Andre udviklingshæmmede vil





med sikkerhed reagere anderledes og finde andre elementer interessante, ligesom, at mængden og typen af mennesker også har en væsentlig betydning, hvordan forløbet er. I relation til dette er det væsentligt at nævne, at udviklingshæmmede udgør kompetente testpersoner af interaktive digitale medier, da ved nærmere bekendtskab viser sig at være meget umiddelbare i deres interaktion og i deres skelnen mellem positivt og negativt. Lad dette være en overvejelse til fremtidige brugertests af interaktive digitale medier.





Litteraturliste

Bøger

- Bailey, Kenneth D. ; 1994, "Methods of social research", The Free Press
- Bourdieu, Pierre & Wacquant, Loic J.D., 1996, "Refleksiv sociologi - mål og midler"
Hans Reitzels Forlag
- Csikszentmihalyi, Mihaly, 1989, "Flow - Optimaloplevelsens Psykologi ", oversat af Bent Bjerre, Dansk Psykologisk Forlag
- Csikszentmihalyi, Mihaly, 1990, "Flow - The Psychology of Optimal Experience",
Harper Collins Publishers
- Collin, Finn; Simo Køppe; 2007, " Humanistisk Videnskabsteori", DR Multimedie, 2. udgave, 4. oplag
- Hansen, Jakob; Hansen, Charlotte, 2007, "Digital kulturformidling - børn og forskere har ordet", Kulturarvstyrelsen
- Hassenzahl, Marc; 2010 (1), "Experience Design - Technology for All the Right Reasons", Morgan & Claypool
- Kristiansen, Søren & Krogstrup, Hanne Kathrine; 1999, "Deltagende observation", Hans Reitzels forlag, 1. udgave, 5. oplag
- Kvale, Steinar; 1997, "Interview", Hans Reitzels Forlag, 1. Udgave, 14. oplag
- Norman, Donald; 2004, "Emotional Design - Why e love (or hate) everyday things", Basic Books
- Preece, Jenny; Rogers, Yvonne; Sharp, Helen; 2007, "Interaction Design, beyond human-computer interaction", John Wiley & Sons Ltd.

Artikler

- Arrasvuori, Juha et al, 2010, "Exploring playfulness in user experience of personal mobile products", OZCHI'10, Proceedings of the 22nd Conference of the Computer-Human Interaction Special Interest Group of Australia on Computer-Human Interaction





- Arhippainen, L., Tähti, M. 2003, "Empirical Evaluation of User Experience in Two Adaptive Mobile Application Prototypes. Proceedings of the 2nd International Conference on Mobile and Ubiquitous Multimedia"
- Battarbee, Katja & Koskinen, Ilpo; 2005, "Co-experience: user experience as interaction", Taylor & Francis
- Buchenau, Marion; Fulton Suri, 2000, Experience Prototyping,
- Dubberly, Hugh; Evenson, Shelley; 2008, "The experience cycle", Interactions Magazine
- Forlizzi, Jodi & Battarbee, Katja; 2004, "Understanding experience in interactive systems", In *Proceedings of the 2004 conference on Designing interactive systems (DIS 04): processes, practices, methods, and techniques* (pp. 261–268).
- Roto, Virpi et al, 2010, "User experience white paper", Result from Dagstuhl Seminar on Demarcating User Experience
- Pine, B. Joseph og James Gilmore, 1999, "The Experience Economy: Work is theatre & Every Business a Stage", Harvard Business School Press

Websites

Hassenzahl, Marc ; 2010 (2), "Experience before products",

- www.hassenzahl.wordpress.com/2010/09/07/experience-before-products/ , senest tilgået d. 10. maj 2012

Hassenzahl, Marc, 2010 (3), "User Experience and Experience Design"

- www.interactiondesign.org/encyclopedia/user_experience_and_experience_design.html#heading_The_evasive_beast_called_User_Experience_html_pages_100758 , senest tilgået d.10. maj 2012

Kulturstyrelsen, 2009, "Digital museumsformidling – i brugerperspektiv", P.J. Schmidt

- www.kulturarv.dk/.../digitalisering/digital_museumsformidling.pdf, senest tilgået d. 14. april 2012





Andre websites

www.da.wikipedia.org/wiki/Chroma_key, senest tilgået d. 1. februar 2012

www.digitales.dk, senest tilgået d. 30. januar 2012

www.digitales.dk/cases/ribe-kunstmuseum.aspx, senest tilgået d. 30. januar 2012

www.digitales.dk/kontakt, senest tilgået d. 30. januar 2012

www.en.wikipedia.org/wiki/Donald_Norman, senest tilgået d. 17. februar. 2012

www.itunes.apple.com/sg/app/eyeguide-ribe/id481178157?mt=8, senest tilgået d. 25. marts 2012

www.rabu.esbjergkommune.dk, senest tilgået d. 16. marts 2012

www.ribelund.esbjergkommune.dk, senest tilgået d. 11. april 2012

www.ribekunstmuseum.dk/index.php/page/index/49, senest tilgået d. 30. januar 2012

www.ribekunstmuseum.dk/index.php/page/index/49, senest tilgået d. 30. januar 2012

Billeder:

- iPad home-knap
 - o http://www.cctrading.dk/showThumbnail.php?source=images/6/2568_2347.JPG&height=300&width=280, senest tilgået d. 17. april 2012

