FORDOMME & LÆRING I ET BRUGERORIENTERET DESIGNUDVIKLINGSPERSPEKTIV

ANNE-METTE ØSTERBYE
SOFIE-AMALIE ANTONIK
MATHIAS KRISTIAN BUSK

KANDIDATSPECIALE
IT, LÆRING OG ORGANISATORISK OMSTILLING
AALBORG UNIVERSITET 2019

INDHOLDSFORTEGNELSE

Abstract ..... **- 4 -**

1. Indledning ..... **- 5 -**
1.1 Problemfelt ..... **- 8 -**
1.2 Problemformulering ..... - 8 -
1.3 Begrebsafklaring ..... **- 9 -**
1.4 Afgrænsning ..... **- 10 -**
1.4.1 Menneskebibliotekets terminologi ..... - 12 -
1.5 Opsummerende litteraturreview ..... **- 13 -**

2. Metodologi ..... **- 15 -**
2.1 Videnskabsteoretiske position ..... **- 15 -**
2.1.1 Co-design ..... - 16 -
2.1.2 Undersøgelsesdesign ..... - 19 -
2.1.2.1 Den eksplorative og problemidentificerende indledning ..... - 19 -
2.1.2.2 Den problemløsende og normative midte ..... - 20 -
2.1.2.3 Den problemløsende og normative afslutning ..... - 20 -
2.1.3 Empirisk data og validitet ..... - 22 -
2.1.4 Specialegruppens positionering ..... - 24 -

3. Studie 1: Kontekstundersøgelse ..... **- 26 -**
3.1 Tema 1: Læsernes læring ..... **- 29 -**
3.2 Tema 2: Menneskebibliotekets arbejde med fordomme ..... **- 30 -**
3.3 Tema 3: Menneskebiblioteket og applikationen ..... **- 32 -**
3.4 Specialets problemformulering ..... **- 33 -**

4. Studie 2: Contextmappingundersøgelse ..... **- 36 -**
4.1 Contextmapping som metode ..... **- 36 -**
4.1.1 Grundlæggende principper ..... - 36 -
4.1.2 Generative teknikker ..... - 37 -
4.1.3 Contextmappingprocessen ..... - 38 -
4.1.3.1 Forberedelse ..... - 39 -
4.1.3.2 Brugerudvælgelse ..... - 40 -
4.1.3.3 Sensibilisering ..... - 42 -
4.1.3.5 Workshops ..... - 44 -
4.1.3.5.1 Fase 1: Fiksering af data ..... - 46 -
4.1.3.5.2 Fase 2: Søg og bliv overrasket ..... - 46 -
4.1.3.5.3 Fase 3: Mønstre og overblik ..... - 48 -
4.1.3.6 Kommunikation af undersøgelsens resultater ..... - 48 -
4.2 Contextmappinganalyse ..... **- 49 -**
4.2.1 Indledende analyserefleksioner ..... - 49 -
4.2.2 Personlig profil ..... - 51 -
4.2.3 Menneskebibliotekets Bogreol ..... - 54 -
4.2.4 Læste bøger og QR-kode ..... - 56 -
4.2.5 Refleksionslog ..... - 58 -
4.2.6 Deling ..... - 62 -
4.2.7 Quiz-funktion ..... - 63 -
4.2.8 Kontakt til bøgerne efter event ..... - 64 -
4.2.9 Design og layout ..... - 66 -
4.3 Indledende designkriterier ..... **- 68 -**

5. Studie 3: Designudviklingsundersøgelse ..... - 72 -
5.1 Teoretisk udgangspunkt ..... - 72 -
5.1.1 Prototyping ..... - 72 -
5.1.1.1 Low-fidelity prototype ..... - 73 -
5.1.1.2 High-fidelity prototype ..... - 73 -
5.1.2 Brugeroplevelsesdesign (User Experience Design) ..... - 74 -
5.1.2.1 Brugervenlighedsmål (Usability goals) ..... - 75 -
5.1.2.2 Brugeroplevelsesmål (User Experience Goals) ..... - 75 -
5.1.2 Designprincipper ..... - 76 -
5.2 Designanalyse: Udvikling af første prototype ..... - 77 -
5.2.1 Samlede brugeroplevelse ..... - 77 -
5.2.1.1 Brugervenlighedsmål ..... - 79 -
5.2.1.2 Brugeroplevelsesmål ..... - 80 -
5.2.2 Designudviklingen af prototypen ..... - 81 -
5.2.2.1 Procesoversigt af det samlede system ..... - 81 -
5.2.2.2 Visuelt genkendeligt og simpelt design ..... - 83 -
5.2.2.3 Udvikling af destinationssiderne ..... - 83 -
5.2.2.3.1 Visibility ..... - 84 -
5.2.2.3.2 Constraints ..... - 85 -
5.2.2.3.3 Consistency ..... - 86 -
5.2.2.3.4 Feedback ..... - 87 -
5.2.2.3.5 Affordances ..... - 89 -
5.3 Specialets første prototype af applikationen ..... - 91 -
5.4 Test af første prototype ..... - 91 -
5.4.1 Metodiske udgangspunkt ..... - 92 -
5.4.1.1 Brugerudvælgelse ..... - 92 -
5.4.1.2 Varighed ..... - 93 -
5.4.1.3 Dataindsamlingsmetode ..... - 93 -
5.4.2 Test 1 del 1 - Tænke-højt-test ..... - 94 -
5.4.2.1 Scenarie ..... - 94 -
5.4.3 Test 1 del 2 - Fokusgruppeinterview ..... - 95 -
5.5 Re-designanalyse af anden prototype ..... - 96 -
5.6 Specialet anden prototype af applikationen ..... - 104 -
5.7 Test af anden prototype ..... - 105 -
5.7.1 Metodiske udgangspunkt ..... - 105 -
5.7.1.1 Brugerudvælgelse ..... - 106 -
5.7.1.2 Varighed ..... - 106 -
5.7.1.3 Dataindsamlingsmetode ..... - 106 -
5.7.2 Test 2 - Fokusgruppeinterview ..... - 107 -
5.8 Verificeringsanalyse ..... - 107 -
5.9 Specialets tredje prototype af applikationen ..... - 115 -

6. Diskussion ..... - 118 -

7. Konklusion ..... - 121 -

8. Perspektivering ..... - 127 -

9. Litteraturliste ..... - 129 -
Bøger: ..... - 129 -
Artikler: ..... - 130 -
Hjemmesider: ..... - 131 -

10. Bilag ..... - 133 -
Bilag 1: Projektbeskrivelse for Menneskebibliotekets fordomsapplikation .....
Bilag 2: Faktaark – Menneskebiblioteket .....

Bilag 3: Virksomhedsprofil
Bilag 4: Litteraturreview
Bilag 5: Interviewguide - AØ
Bilag 6: Kontekstundersøgelse
Bilag 7: Eventplanlægningsdokument
Bilag 8: Evalueringsskema - Menneskebiblioteket
Bilag 9: Interviewguide, RA
Bilag 10: Deltagerobservationsskema og fokusgruppeinterviewguide
Bilag 11: Language policy/sprogpolitik
Bilag 12: Transskribering – Semistruktureret interview, AØ
Bilag 13: Transskribering – Semistruktureret interview, RA
Bilag 14: Transskribering - Fokusgruppeinterview, Menneskebøger
Bilag 15: Transskribering – Fokusgruppeinterview, Afviklere
Bilag 16: Transskribering – Fokusgruppeinterview, Læsere
Bilag 17: Tematisk analyse – Indledende ideer
Bilag 18: Tematisk analyse – Indledende koder
Bilag 19: Tematisk analyse – Indledende temaer
Bilag 20: Tematisk analyse – Endelige temaer
Bilag 21: Læseranmeldelser – Menneskebiblioteket på Metropol
Bilag 22: Udfyldte observationsskemaer
Bilag 23: Sensibiliseringspakke 1
Bilag 23: Sensibiliseringspakke 2
Bilag 25: Workshop 1 & 2
Bilag 26: Søg og bliv overrasket
Bilag 27: Mønstre og overblik (indledende temaer og endelige temaer)
Bilag 28: Transskribering – Præsentation af indledende konceptualiseringer
Bilag 29: Transskribering – Konstruktiv kritikrunde SI, SAR, LA
Bilag 30: Transskribering - Konstruktiv kritikrunde, AN, HE, DI
Bilag 31: Transskribering – Endelig præsentation af deltagernes prototyper
Bilag 32: E-mailkorrespondance med uddannelsesleder
Bilag 33: Feltbog, test 1 & 2
Bilag 34: Test 1 – Arbejdspapir
Bilag 35: Transskribering – Test 2, MA, DA, KR
Bilag 36: Test 2 – Arbejdspapir
Bilag 37: Transskribering - Fokusgruppeinterview - Test 2, MA, DA, KR
Bilag 38: Procesmodel - Studie 1
Bilag 39: Deltagernes prototyper
Bilag 40: Deltagernes drejebøger
Bilag 41: Indledende procesoversigtsmodel
Bilag 42: Low-fidelity prototype 1
Bilag 43: Low-fidelity prototype 2
Bilag 44: High-fidelity prototype
Bilag 45: Kotters 8 Trin
Bilag 46: Videooptagelser – Workshop 1, Workshop 2, Test 1, Test 2

ABSTRACT

This master's thesis aims to investigate how to develop a high-fidelity prototype of an application for the Human Library Organization, by using a user-centered design development approach. The Human Library Organization is designed to build a positive framework for conversations that can challenge stereotypes and prejudices through dialogue. In November 2018, the organization received a financial commitment of 400,000 DKK from the Danish Welfare and Research Fund for Educators, enabling the development of the application. As a result of this, the master thesis group has been invited to develop the first prototype of this application, as the central point of focus in our master's thesis. In order to achieve this aim for the master's thesis, the research design will be divided into three interconnected qualitative research-based study objectives, all of which will be based on *Co-design*, as an overall research methodology (Elisabeth B.-N. Sanders and Pieter Jan Stappers, 2008)

The first study objective will identify the main purpose of developing the application. To explore this, we have chosen a theoretical framework that will include perspectives on *transformative learning* (Jack Mezirow, 2009 and Knud Illeris, 2013), *understanding prejudice and education* (Conrad Hughes, 2017), *education and technology in a global perspective* (Niels Selwyn, 2012), and "*framework factor theory,* (rammefaktorteori)" (Lundgren, 2005). By using a *thematic analysis method* (Clarke and Braun, 2006), we found that there is a discrepancy between what the Human Library Organization wishes that their concept intends to do in practice and what it actually does, in terms of the framework for learning about prejudices among their participants. Furthermore, it was analyzed that the organization's concept lacks the reflective work, which can be integrated in the application. By establishing this main purpose, the master thesis group decided to conduct a user-centered design development process in collaboration with potential end-users of the application, from the Metropolitan University for Social Work, in Copenhagen.

The second study objective will explore how to plan and attain the co-design collaboration between the chosen end-users and the master thesis group, in order to generate the first conceptual design criteria for the application. To sensitize the end-users, we have chosen to use *Contextmapping* (Froukje Sleeswijk Visser og Pieter Jan Stappers, 2005), as a framework to develop two workshops, whereby the design criteria will be resolved in practice.

These design criteria will lead to a new exploration and analysis of how to translate these into actual functions in a prototype. This will lead to the master's thesis' third study objective, concerning the design development of the prototype of the application. In order to develop the first prototype, it has been chosen to involve theoretical perspectives within *Prototyping, User Experience Design, Design Principles and User Testing* (Preece, Rogers and Sharps, 2015). With these outlining design criteria establishing the first low-fidelity prototype, the master thesis group has been able to furthermore iterate the prototype in two designs repetitions, that will qualify the development of a high-fidelity prototype as a last iteration of this master's thesis.

With this prototype of the application for the Human Library Organization, it can be concluded that the user-centered design development approach has successfully made it possible for the master thesis group to integrate several functions within the prototype that include theoretical elements of the transformative learning framework. This potentially enables end-users to reflect upon their personal experiences from meeting with the Human Library concept, by using the specific functions that emphasizes learning experiences through written and reflective work, dialogue and context-based knowledge.

1. INDLEDNING

Alle muslimer er terrorister, blondiner er dumme og fedme er et udtryk for dovenskab. Sådan lyder nogle af de mest velkendte og stereotypiske fordomme. Men hvad er det, som driver menneskets behov for at navigere i samfundets mangfoldighed, ved hjælp af fordomme om andre mennesker? Fordomme bliver af Institut for Menneskerettigheder defineret som negative forudfattede holdninger til grupper af mennesker uden baggrund i fakta, hvilket betyder, at de hverken er baseret på viden eller rationel tankegang. Menneskers fordomme opstår således på baggrund af forudfattede holdninger og meninger om andre mennesker, som oftest er baseret på antagelser, følelser og frygt, snarere end i kraft af et konkret kendskab til disse grupper (Menneskeret, 2019).

"Fordomme er ikke noget vi skal skamme os over, det er noget vi skal være opmærksomme på at udfordre. Det vil en ny app hjælpe os med."

Sådan skriver Ronni Abergel (herefter beskrevet som RA), stifter og administrerende direktør af Foreningen Menneskebiblioteket, i en artikel, udgivet på foreningens hjemmeside i februar 2019 (Menneskebiblioteket 2019).

Foreningen Menneskebiblioteket (herefter beskrevet som Menneskebiblioteket) er en ikke-statslig organisation, som afvikler events, hvor deltagere kan låne frivillige mennesker til personlige samtaler. Disse frivillige mennesker anses som Menneskebibliotekets "bøger" og repræsenterer, med deres bogtitler og indhold, grupper i samfundet, som ofte er udsat for fordomme, stigmatisering eller diskrimination på baggrund af deres livsstil, beskæftigelse, seksualitet, etniske oprindelse, eller lign. Menneskebiblioteket afholder events på offentlige biblioteker, i fagbevægelser, private virksomheder og regelmæssigt på forskellige uddannelsesinstitutioner. Menneskebibliotekets primære formål er at føre mennesker sammen, som normalt ikke ville indgå i en reel samtale med hinanden. På den måde forsøger Menneskebiblioteket at udfordre menneskers fordomme, for at skabe større tolerance og forståelse for samfundets mangfoldighed via et trygt dialogrum, hvor tabubelagte og udfordrende emner kan drøftes åbent og uden fordømmelse (Menneskebiblioteket 2019).

I november 2018 får Menneskebiblioteket et økonomisk tilsagn på 400.000 kr. fra Velfærds- og Forskningsfonden for Pædagoger til at udvikle en applikation, som har fokus på at understøtte Menneskebibliotekets arbejde, hvor formålet, ifølge artiklen, er at tydeliggøre overfor Menneskebibliotekets mange deltagere, at alle mennesker har fordomme og at dette nødvendigvis ikke er en negativ ting, såfremt man er villig til at udfordre disse (Menneskebiblioteket 2019). På baggrund af dette økonomiske tilsagn, bliver specialegruppen inviteret til at udvikle første bud på en prototype af denne applikation. Specialegruppen bliver hertil introduceret for Menneskebibliotekets projektbeskrivelse af applikationen, som danner afsæt for indeværende speciale (bilag 1, projektbeskrivelse). Med udgangspunkt i denne projektbeskrivelse går det op for specialegruppen, at Menneskebiblioteket ikke blot ønsker at applikationen skal kan kunne udfordre deres deltageres syn på fordomme, men at den herudover også skal agere reklamesøjle for deres koncept, understøtte dem i afviklingen af events på uddannelsesinstitutioner og at Menneskebiblioteket har et ønske om, at applikationen designmæssigt skal udvikles som en fordomstest og/eller quiz. I projektbeskrivelsen står der ydermere, at målgruppen for applikationen er henvendt

uddannelsesinstitutioner, hvor artiklen til sammenligning, yderligere inddrager deltagere af Menneskebibliotekets events på festivaler (bilag 1, projektbeskrivelse). Denne uklarhed sår tvivl hos specialegruppen ift. applikationens egentlige udviklingspotentiale indenfor de rammer, der fra uddanelsen stilles, da det fremgår tydeligt, at Menneskebiblioteket ikke kan konkretisere applikationens egentlige formål eller præcisere, hvilken problemstilling applikationen skal løse.

Menneskebibliotekets grundlæggende koncept er analogt, og derfor som udgangspunkt bundet i det fysiske møde mellem bog og læser, men deres ønske om at få udviklet en applikation taler ind i en samfundsmæssig tendens, hvor digitalisering i højere grad bliver set som et vækstvilkår for både små og store organisationer (Regeringen 2019). Selvom denne pointe hovedsageligt gør sig gældende for produktionsvirksomheder, så er digitalisering også relevant for ikke-statslige organisationer, som f.eks. Menneskebiblioteket. Ifølge en undersøgelse om digitalisering i NGO'er: "Catching up with society – A DIGITAL reality check for Nordic NGOs", udgivet af analyse- og konsulenthuset Accenture, i februar 2018, så har digital teknologi i høj grad ændret måden samfundet virker og interagerer på. Digitaliseringen har derfor også en betydning for ikke-statslige organisationer ift., hvorvidt de kan trives og forblive relevante i fremtiden. Hertil pointeres det, at digitaliseringen i markedet for ikke-statslige organisationer, handler om at imødegå, forstå og anerkende organisationens forskellige interessenter, og hvis dette skal lykkedes er det vigtigt, at NGO'erne går til denne indledende undersøgelse med en brugeroplevelsesorienteret indfaldsvinkel (Accenture 2019)l:

"NGOs need to get on-board. To shape everything—from their volunteer programs to donations to receiver outreach and everything in between—with the user experience in mind."

(Ibid, s. 7-12)

Med afsæt i dette perspektiv kan det diskuteres, i hvor høj grad Menneskebiblioteket har involveret deres interessenter i udarbejdelsen af applikationens projektbeskrivelse, og at det potentielt kan forklare, hvorfor de ikke kan præcisere, hverken det endelige formål for applikationen eller målgruppen. Dette mener specialegruppen er en interessant vinkling for indeværende speciale og dette vil derfor ligge denne til grund for specialegruppens valg om at indlede en brugerorienteret designudviklingsproces af første prototype af applikationen for Menneskebiblioteket.

1.1 PROBLEMFELT

Med afsæt i ovenstående indledning opstår specialets primære problemfelt således i forbindelse med valget om at benytte Co-design som metodisk undersøgelsesramme for den brugerorienteret designudviklingsprocessen af applikationen med erkendelsen af, at Menneskebibliotekets medarbejdere ikke er applikationens primære brugere på trods af, at de har udbudt applikationens udvikling til specialegruppen og derfor har holdninger til, hvordan denne skal designes. Ydermere opstår der, på baggrund af Menneskebibliotekets projektbeskrivelse af applikationen, en problematik omkring, hvad formålet med udviklingen af applikation er, da det ikke fremgår tydeligt, hvilken konkret problemstilling applikationen skal løse, hvorfor designudviklingen med udgangspunkt i Menneskebibliotekets egne ønsker ikke kvalificerer et akademisk speciale med udgangspunkt i Co-design. Co-design foreskriver nemlig at man som designudviklere gør sig et begreb om, hvem man designer til og hvorfor man designer for derved at sikre, at der udvikles en brugbar it-løsning, hvilket med ovenstående udgangspunkt ikke er muligt. Med udgangspunkt i Co-design er der således i udarbejdelsen af specialets samlede undersøgelsesdesign inkorporeret en indledende og eksplorativ problemidentificerende kontekstundersøgelse, for derved at kunne legitimere at gå videre med designudviklingen af applikationen.

Med et brugerorienteret undersøgelsesdesign, der igangsatte en større indledende kontekst blev det således fundet, at Menneskebibliotekets koncept er bygget op omkring en vision at skabe transformativ læring hos deres læsere, således at de efter mødet med Menneskebiblioteket vil møde fremmede mennesker mindre fordomsfuldt, men at dette i henhold til teorien omkring transformativ læring, ikke bliver understøttet i praksis, hvorfor der opstår en spændende diskrepans mellem hvad Menneskebiblioteket gør og hvad Menneskebiblioteket siger at de gør ift. at skabe rammerne for læring hos deres læsere. Med afsæt i ovenstående problematikker og erkendelser, opnået gennem den indledende kontekstundersøgles, er følgende problemformulering blevet til.

1.2 PROBLEMFORMULERING

Hvordan kan man med udgangspunkt i brugerinvolvering udvikle en prototype af en applikation, der kan kvalificere Menneskebibliotekets koncept, ved at understøtte deres ønske om at skabe transformativ læring hos deres læsere?

1.3 BEGREBSAFKLARING

Første del af specialets problemformulering lyder: ”Hvordan kan man med udgangspunkt i brugerinvolvering udvikle en prototype af en applikation”. I denne formulering refererer *‘brugerinvolvering’* til specialegruppens valg om at benytte Co-design som specialets samlede metodiske undersøgelsesramme, og brugerinvolvering fremgår derfor i kraft af, at der på baggrund af Froukje Sleeswijk Visser, Pieter Jan Stappers, Remko van der Lugt & Elizabeth B-N Sanders udlægning af metoden *‘Contextmapping’* (Visser, Stappers, van der Lugt & Sanders 2005), træffes et valg om, at inddrage seks studerende fra socialrådgiveruddannelsen. De studerende skal optræde som co-designere i udviklingen af en række indledende designkriterier, som skal ligge til grund for specialegruppens udarbejdelse af den første prototype af applikationen. Herudover bliver der yderligere inddraget tre studerende fra socialrådgiveruddannelsen, som testpersoner af prototypen og det efterfølgende re-design. Med begrebet ‘*prototype*’ henvises der til Jenny Preece, Yvonne Rogers og Helen Sharps definition, hvor en prototype bliver defineret som en manifestation af et design, som tillader en vurdering af designets brugbarhed. (Preece, Rogers & Sharp, 2015 s. 386). Begrebet ‘*applikation*’ defineres som en samlet it-løsning, som skal ”kvalificere Menneskebibliotekets koncept ved at understøtte deres ønske om at skabe transformativ læring hos deres deltagere”, hvilket fremgår som anden del af specialets samlede problemformulering.

Begrebet ‘*kvalificere*’ skal i den forbindelse forstås, som en faglig forbedring af Menneskebibliotekets koncept. I forståelsen af ‘*Menneskebibliotekets koncept’*, lægges der særlig vægt på forståelsen af deres primære formål, som er at udfordre og arbejde med fordomme, hvilket begrebsliggøres på baggrund af Conrad Hughes teori om forbindelsen mellem fordomme og uddannelse (Hughes, 2017).

Når begrebet *‘understøtte’* benyttes i denne del af problemformuleringen, henvises der til en forståelse af begrebet, som muligheden for at styrke Menneskebibliotekets ønske om at skabe transformativ læring. *‘Transformativ læring’* defineres med afsæt i Jack Mezirows definition af begrebet, hvor han beskriver transformativ læring som en læringsproces, hvor problematiske referencerammer transformeres med et formål om, at gøre mennesker mere reflekterede og inkluderende (Mezirow 2009). Hertil er der truffet et valg om ydermere at inddrage Knud Illeris perspektiv om transformativ læring i praksis (Illeris 2013), med henblik på at tilføje en mere praksisorienteret forståelse af begrebet.

1.4 AFGRÆNSNING

Følgende afsnit har til hensigt at tydeliggøre hvilke rammer, der skaber dette speciale. Det anses som værende essentielt at afgrænse specialets rammer, da det findes at kompleksiteten for dette speciale gør, at forståelsesrammen ellers vil være for bred, hvorved specialegruppen, ikke vil kunne skabe hverken tyngde eller dybde i undersøgelsen. Dermed må det tydeliggøres, hvilken metodiske undersøgelsesramme der er sat, samt hvilke aktører der inddrages, for derved at sikre transparenthed ift. hvordan det agtes at rammesætte en undersøgelse, af et ellers komplekst genstandsfelt. Ydermere findes det også relevant at afgrænse ift. det designmæssige aspekt.

Indledningsvist må det nævnes at dette speciale tager form som et speciale B, også kaldet et (digitalt) produkt speciale, hvilket betyder, at specialet vil centrere sig om at inddrage relevante teoretiske og analytiske refleksioner, direkte koblet til udviklingen af en high-fidelity prototype, hvis hensigt er tilnærmelsesvist at præsentere, hvordan det endelige digitale produkt kan tage sig ud på baggrund af specialegruppens undersøgelse. Hertil understreges det, at der i indeværende speciale ikke vil blive udviklet en fuldt funktionel applikation.

For at kunne besvare problemformuleringen, og derved tilvejebringe en high-fidelity prototype, er der foretaget et valg om at udvikle et kvalitativt undersøgelsesdesign, der gennem tre metodisk integrerede studier, skal sikre et validt empirisk datagrundlag. Dette anses som værende et bærende element for at kunne påbegynde de analytiske processer, der henholdsvis indgår i studie 1, 2 og 3 på et valideret grundlag. Ved at træffe dette valg tilstræbes det således, at forstå og skabe viden med afsæt i menneskers livverdner. Specialet afstår derfor at beskæftige sig med kvantitativt data, da kompleksiteten af specialet undersøgelsesfelt, omhandlende læring i relief til fordomme, ikke anses som værende målbart.

En vigtig afgrænsning for dette speciale er også, hvilke aktører der indgå ift. hvordan besvarelsen af problemformuleringen er blevet til. Herved findes det relevant et præsentere de tre centrale aktører; Menneskebiblioteket, Københavns professionshøjskole - Institut for Socialrådgiveruddannelse (herefter beskrevet som socialrådgiveruddannelsen) og Aalborg universitet, der med krav og holdninger på hver sin måde har påvirket specialets retning og applikationens design og funktioner, hvilket også illustreres i model 1.

Menneskebibliotekets rolle i dette speciale er således at være projektudbydere, og derved også applikationens ejere, hvilket ligeledes betyder, at der designes til dem.

(Mode 1)

Socialrådgiveruddannelsen inddrages, da Menneskebibliotekets administrerende direktør nævner socialrådgivere og socialrådgiverstuderende, som værende mennesker, hvorved konceptet vil kunne gøre stor gavn, qua at de arbejder med mennesker, der ofte mødes med fordomme. Det findes derfor relevant at indgå et designsamarbejde med socialrådgiverstuderende, der har til formål at udvikle en applikation, der skal understøtte Menneskebibliotekets koncept.

Aalborg universitet inddrages som en aktør, da denne, på baggrund af studieordningen og generelle akademiske krav, også påvirker undersøgelsen. Herved afskriver specialegruppen inddragelsen af flere aktører, men anerkender, at der potentielt kunne være inddraget flere eller andre aktører som potentielle brugere af applikationen.

Ydermere må det afgrænses, hvad applikationen skal gøre for Menneskebibliotekets koncept. Herved afgrænser specialegruppen sig fra at ville ændre Menneskebibliotekets grundlæggende koncept, men vælger at fokusere på understøttelsen af dette. Således ønskes det at understøtte deres vision om at skabe transformativ læring hos deres deltagere. Transformativ læring kan midlertidigt forstås og praktiseres på mange forskellige måder. Som beskrevet ovenfor har specialegruppen valgt at tage afsæt i Jack Mezirow og Knud Illeris forståelse heraf. Det transformative læringssyn anses dog stadig som værende for bred ift. specifikt at ville undersøge, hvorledes man succesfuldt kan arbejde med fordomme i et transformativt læringsøjemed, hvorfor Conrad Hughes inddrages. Med inddragelsen af disse teoretiske perspektiver og med afsæt i studie 1 - kontekstundersøgelsen, vælges det således at fokusere på det refleksive efterarbejde. Dermed fravælges der et fokus på andre

transformative læringsfremmende elementer, der potentielt kunne understøtte deltagernes læringsudbytte.

Afslutningsvist findes det, at det designmæssigt også er væsentligt at afgrænse sig. I specialets udformning af prototypen, er der således foretaget et valgt om at applikationen primært designes til et smartphoneinterface. Dermed fravælges f.eks. en webapplikation, der skal tilgås fra en computer, da det anses som værende en fordel at applikationen qua Menneskebibliotekets koncept, er let at tilgå under events afholdt af Menneskebiblioteket, uden at applikationen fylder i rummet, som f.eks. en computer med internetadgang ville gøre. Ydermere har specialegruppen en antagelse om, at størstedelen af Menneskebibliotekets deltagere besidder en smartphone, hvorfor en mobilapplikation fortrækkes for at sikre at deltagerne aktivt vil benytte applikationen.

1.4.1 MENNESKEBIBLIOTEKETS TERMINOLOGI

Følgende underafsnit vil præsentere Menneskebibliotekets samlede sprogbrugsterminologi (tabel 1), for at tydeliggøre overfor specialets læsere, hvordan specialegruppen vil referere til de indforståede termer, som Menneskebiblioteket benytter (bilag 2). Den følgende tabel har det formål, at specialets læsere således kan få en forståelse for den terminologiske forståelsesramme som vil blive benyttet igennem det samlede speciale.

Menneskebibliotekets terminologi	
Menneskebøger/bøger	Menneskebøger/bøger er mennesker som frivilligt har meldt sig til at stå til at indgå i dialog og besvare spørgsmål på baggrund af deres personlige historie og oplevelser.
Bogtitel	Alle bøger har én eller flere bogtitler med baggrund i en gruppe som hyppigt bliver udsat for fordomme og diskrimination (ex. Bipolar, bulimi, ekstrem overvægt eller lignende).
Læsere	Læsere er de mennesker som deltager ved events og har mulighed for at låne bøger.
Bibliotekarer	Bibliotekarer er Menneskebibliotekets ansigt udadtil. De står for facilitering af events, vejleder og formidler udlån af bøgerne til læserne.
Udlån/læsning	Et udlån/læsning kan defineres som selve samtalen mellem bog og læser.
Bogdepot	Menneskebibliotekets bogdepot er et udtryk for deres samlede udvalg af bøger. Menneskebiblioteket har flere bogdepoter administreret af en bogdepotsbestyrer, fordelt i forskellige byer.
Bogreol	Bogreolen udgør de bøger som er tilgængelige for udlån på Menneskebibliotekets endelige events.
Skrankeformat	Skrankeformatet bliver oftest benyttet ved offentlige events på biblioteker eller festivaller. Her har læserne mulighed for at låne bøger ved at henvende sig ved en skranke, hvor bibliotekarerne udsteder lånerkort og vejleder læserne til den rette bog. Samtalerne foregår her typisk en-til-en, men gruppelån kan aftales.
Læsesalsformat	Læsesalsformatet bliver typisk brugt til private firmaevents, konferencer eller temadage, hvor der mange læsere skal håndteres på samme tid. Her har læserne ikke selv mulighed for at vælge bøger. I stedet sammensættes en læseplan på forhånd og bøgerne flytter sig rundt mellem større grupper af læsere.
Skolebesøgsformat	Skolebesøgsformatet bruges sædvanligvis ved besøg på uddannelsesinstitutioner, gymnasier og folkeskoler. Her har de studerende typisk tre læsninger i grupper af maksimalt seks personer.

(bilag 2)

Ydermere er der truffet et valg om at udarbejde en virksomhedsprofil af Menneskebiblioteket, som vil være at finde i bilag 3. Denne har til hensigt at give specialets læsere en forforståelse for Menneskebibliotekets samlede virksomhedsprofil og koncept.

1.5 OPSUMMERENDE LITTERATURREVIEW

I dette speciale er der foretaget et valg om at udarbejde en tematisk litteraturreview, hvis hensigt er at forstå hvad fordomme er, hvordan de opstår og hvordan der kan arbejdes med fordomme, herunder både generelt og mere specifik inden for praksissen omkring socialt arbejde.

Rammerne for et tematisk litteraturreview har gjort det muligt systematisk at dykke ned i fem relevante temaer, samt forudgående ideer, som specialegruppen har haft. Det har derfor været væsentligt for det videre arbejde at få nedfældet disse, da der arbejdes mod at understøtte et koncept, der er bygget op omkring fordomme, hvilket anses for at være et komplekst emne. Det har dermed været grundlæggende for specialegruppen at have en fælles fundamental forståelse for, hvordan specialet positionere sig ift. fordomme og arbejdet med fordomme. Det fulde litteraturreview findes i bilag 4. Nedenfor opsummeres væsentlige pointer.

I dette speciale er der truffet et valg om at anerkende, på baggrund af teori af Gordon W. Allport (1954), Susan T. Fiske (1998), Rolf Kuschel og Faezeh Zand (2010), at fordomme har sin oprindelse i individet selv, hvortil fordomme kognitivt udvikles i alle mennesker. Denne udvikling skal ses i lyset af, at samfundet og de mennesker man omgås, påvirker ens kognitive refleksioner. Dermed forstår vi fordomme som værende socialt konstrueret gennem f.eks. reklamer, vittigheder eller valgdebatter.

Der er endvidere foretaget et valg om at tillægge læring stor værdi ift. arbejdet mod at udfordre fordomme i praksis. Dermed understreges forståelsen for at reducering af fordomme kan ske gennem uddannelse med afsæt i Conrad Hughes (2016), og at man gennem læring kan ændre praksis, hvilket dermed også betyder en anerkendelse af det koncept som Menneskebiblioteket praktiserer.

Ovenstående medfører også en positionering ift. potentialet ved at vælge, at arbejde med læring sat i forbindelse med fordomme. På den baggrund anerkendes det, at det kan være svært, hvis ikke umuligt, at måle effekten af læringen, men specialegruppen vælger på trods af dette, at arbejde videre med en understøttende læringsfremmende applikation, da det samlede litteraturreview underbygger, at læring om fordomme har en givende effekt, på trods af, at det inden for forskningen endnu ikke er blevet slået fast at have en målbar effekt (Crosby, Bromley & Saxe 1980).

Med udgangspunkt i den viden litteraturreviewet har præsenteret, træffes der ligeledes et valg om at anerkende, at alle mennesker har fordomme. Med denne viden erkendes det hertil også, at fordomme, på både godt og ondt, kan styrer menneskers handlinger. I den forbindelse må det nævnes at konkrete undersøgelser viser en tendens til at socialrådgivere lader deres

fordomme påvirke deres sagsbehandling af borgere (Gisby, 2013, Wahler 2012, Crewe & Guyot-Diangone, 2016). Disse undersøgelser legitimerer specialets primære fokus på Menneskebibliotekets samarbejde med socialrådgiveruddannelsen, og at understøtte Menneskebibliotekets vision om, at deres tilstedeværelse skal være med til påvirke de studerende til fremtidigt at møde borgere mindre fordomsfuldt.

2. METODOLOGI

Følgende metodiske afsnit vil introducere til specialets samlede undersøgelsesdesign, og vil være opdelt i fem underafsnit. Det første underafsnit vil redegøre for de metodiske overvejelser specialegruppen har haft i forbindelse med specialets videnskabsteoretiske position. Herudover vil specialegruppens metodiske afsæt blive præsenteret ift. indledningsvist at kunne udarbejde specialets problemformulering og herefter hvordan specialegruppen metodisk ønsker at gå frem, for at kunne besvare denne. Hertil vil en model ydermere blive præsenteret.

2.1 VIDENSKABSTEORETISKE POSITION

Formålet med dette speciale er, at der ønskes at udvikle en applikation for Menneskebiblioteket, som med udgangspunkt i et samarbejde med en gruppe co-designere fra socialrådgiveruddannelsen skal sikre, at applikationen understøtter et transformativt læringsudbytte ved at integrere efterarbejde, således at brugere kan arbejde videre med sine oplevelser i praksis i kontekst til sin uddannelse.

Da specialegruppen indledningsvist oplevede udfordringer ved at skulle præcisere specialets problemformulering, ud fra Menneskebibliotekets projektbeskrivelse af applikationen (bilag 1), vælges der, med udgangspunkt i den eksplorative undersøgelsesmetode, at foretage en indledende kontekstundersøgelse – også kaldet et forarbejde eller en sonderende undersøgelse (Andersen, 2010, s. 27-28). Specialegruppen indtager derfor en videnskabsteoretisk position, der interesserer sig for at undersøge og analysere virkelighedens sociale konstruerede aspekter, materielle såvel som immaterielle. Som undersøgere med dette udgangspunkt, er specialegruppen bevidste om, at de fungerer og interagerer i undersøgelsesfeltet, og anerkender derved at genstandsfeltet aldrig vil fremtræde i absolut objektiv form (Ibid, s. 28-29). Denne videnskabsteoretiske position muliggør, at specialegruppen kan undersøge en række forskellige sociale forhold og fænomener ud fra en

betragtning af, at disse skabes igennem vores [menneskers] forståelse og erkendelse af dem, såvel som vores materielle fysiske indgriben (Wenneberg, 2002, s. 116). Et eksempel på et immaterielt socialt produkt i vores undersøgelsesdesign er fordomme, hvor vi undersøger, hvordan fænomenet optræder ift. at ændre menneskers måder at tænke og handle på. Et eksempel på materielt socialt produkt kunne være IT, mere specifikt applikationen, som bliver skabt på baggrund af en co-designudviklingsproces.

Valget af et teoretisk udgangspunkt medfører altid en metodisk reduktion, hvilket vil sige, at nogle aspekter af det undersøgte fænomen vil blive selekteret og andre udeladt. Dette bliver bl.a. fremtrædende i undersøgelsesdesignets iterative designudviklingsproces, hvori nye erkendelser opstår og på baggrund af disse, bliver nye teoretiske behov udviklet. I forlængelse af det metodiske påbud om transparens, finder specialegruppen det nødvendigt, at forholde sig til de udvælgelseskriterier der danner baggrund for deres erkendelser. Dette vil specialegruppen være tro overfor, ved eksplicit undervejs at redegøre og argumentere for, hvordan data, empiri og teori er udvalgt og med hvilket formål ift. til at belyse problemformuleringen (Køppe, 2008, s. 15-16, 33-34).

2.1.1 CO-DESIGN

Med udgangspunkt specialegruppens videnskabsteoretiske position, der beskæftiger sig med at undersøge socialt konstruerede fænomener, træffes der et valg om at inddrage Co-design som metodologi. Co-design er en metode, der sætter specialegruppen i stand til at udvide deres virkelighed og forståelse af den kontekst, der ønskes at designes til, gennem inddragelse og anerkendelse af brugere. Således anvendes Co-design indledningsvist til at forstå konteksten gennem en større kontekstundersøgelse, hvortil hensigten er at anerkende og forstå Menneskebibliotekets syn på deres koncept ift. arbejdet med fordomme og læring. Valget om at inddrage Co-design betyder ydermere, at der kan formuleres en ramme om specialets iterative designproces, med henblik på endeligt at kunne besvare specialet problemformulering.

I indeværende speciale bliver der taget udgangspunkt i Elisabeth B-N Sanders og Pieter Jan Stappers' beskrivelse af Co-design. Ifølge dem bygger Co-design på en nyere designtradition, der centrerer sig omkring slutbrugernes virke og den kontekst de opererer i (Sanders & Stappers, 2008, s. 5). Denne ændring i designtraditionen, skal ses i lyset af den hastige

teknologiudvikling, hvortil digitale produkter hurtigere mister deres værdi. Dermed bliver virksomheder i højere grad opmærksom på at udvikle digitale produkter baseret på, hvad deres medarbejdere har af behov, med det ønske at produktet således er holdbare i længere tid (Ibid).

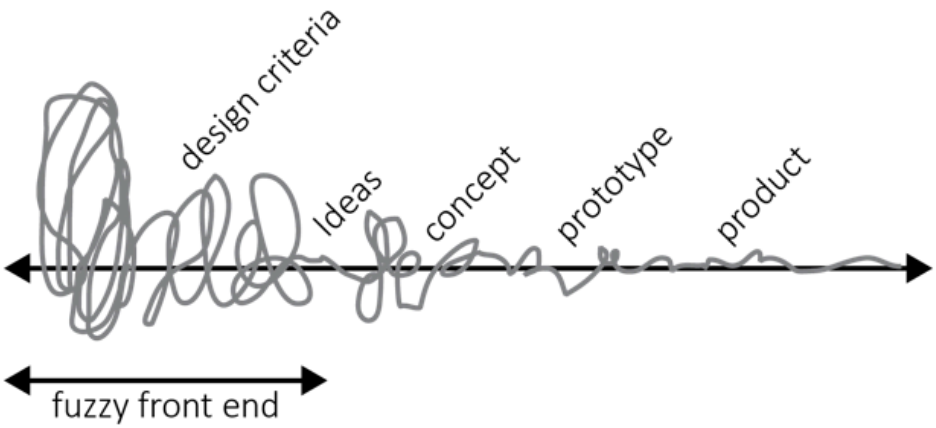
For at sikre ovenstående begyndte man i USA at operere med begrebet *'User-centeret design'*. Denne metode foreskriver, at designerne undersøger praktikerne i feltet, med det formål, at forstå den kontekst de operer i, for efterfølgende at kunne designe et produkt til dem (Ibid).

I 1970'erne begynder denne interesse for at inddrage brugerne i designudvikling midlertidigt også at vinde indtag i Skandinavien, dog med fokus på at inddrage brugerne som partnere i designprocessen. Denne sondring afstår fra at se praktikerne som undersøgelsesgenstande, men foreskriver snarere at positionere designere og praktikere ligeværdigt i en dialogisk designproces (Ibid, s. 8-9). Denne tilgang til brugerinvolvering blev kaldt '*Participatory Design'*. Participatory Designs formål er at forme og udforske teknologi i samarbejde med praktikerne, for derved at sikre at produktet er brugbart i deres praksis (Schuler & Namioka, 1993, s. 41-42).

Co-design tager således sit afsæt i Participatory Design, hvortil designere og brugere kollektivt skaber med den hensigt at designe et brugbart slutprodukt (Sanders & Stappers, 2008, s. 6).

Metoden foreskriver, at man som designer, er bevidst om den dualitet der ligger i, at produktet bliver til, i en vekselvirkning mellem den ekspertviden man selv bibringer og praktikernes ekspertviden, som man som designer ligeledes må forholde sig åben, anerkendende og forstående overfor (Ibid, s. 12-14). Dette udbygges af Clay Spinuzzi, som beskriver Co-designmetoden som en gensidigt pragmatisk sondring, hvor aktionsforskning og kvalificeret dataindsamling er i højsødet, og hvor brugen af forskellige metoder og teknikker som f.eks. storyboarding og prototyping i sidste ende skal sikre et stærkt slutprodukt (Spinuzzi, 2005, 164-165).

Sanders og Stappers har udviklet en procesmodel (model 2), hvis formål er at rammesætte en co-designproces for derved at sikre kvaliteten af designet i sidste ende. Denne model, vil i indeværende speciale danne rammen for den designmæssige ramme, som skal sikre, at ovenstående succeskriterier for en veludført co-designproces rummes.



(Model 2, Sanders and Stappers, 2008, s. 6)

Et grundlæggende element i arbejdet med Co-design er et tydeligt fokus på, hvad Elisabeth Sanders og Pieter Stappers kalder for *'Pre-design fasen'* eller *'Fuzzy front end'*. Denne fase er essentiel i forståelse af, hvem man designer til og hvorfor man designer. Dermed skal pre-design fasen i dette speciale sikre en forståelse for Menneskebiblioteket og deres praksis, da det er dem specialegruppen designer til og deres koncept der ønskes understøttet gennem en applikation.

Pre-design fasen vil føles kaotisk, da det endnu ikke er kortlagt, hvilken form produktet skal tage og hvad produktet skal understøtte. Dermed kan der optræde en stor og ustruktureret mængde af muligheder og holdninger til, hvilken retning undersøgelsen skal tage (Sanders & Stappers, 2008, s. 3). Denne overvejelse understøtter således også specialegruppens valg om at arbejde eksplorativt, og giver ligeledes mulighed for, at lade undersøgelsen forblive i interaktionen mellem empiri og problemidentifikation. Pre-design fasen vil i dette speciale tage form som en indledende kontekstundersøgelse, hvis formål er at identificere akademiske problemstillinger, for derved at kunne eksistensberettige specialet, samt skabe den nødvendige forståelse for det undersøgte genstandsfelt.

Sanders og Stappers beskriver den efterfølgende undersøgelse som værende en klassisk designundersøgelse, dog forudsat brugerinddragelse, hvor udvikling af koncept, prototyping og produkt følger, men de fremlægger i deres præsentation af Co-design ikke en tydelig ramme for, hvordan man i praksis planlægger de konkrete designfaser (Ibid, s. 6-7). Specialegruppen

har derfor truffet et valg om at inddrage metoden Contextmapping, også beskrevet Sanders og Stappers i samarbejde med Froukje Sleeswijk Visser og Remko van der Lugt.

Metoden Contextmapping bygger på en række stringente designfaser, der bl.a. sikrer, at co-designerne klædes på til at designe til en given kontekst. Dette metodiske valg uddybes i yderligere i afsnit 4.1. Afslutningsvist må det anerkendes, at der på baggrund studie 1 - kontekstundersøgelsen, opstår en erkendelse af, at Menneskebiblioteket ikke er applikationens endelige slutbrugere, hvortil specialegruppen træffer en beslutning om at inddrage seks socialrådgiverstuderende som co-designere i specialets contextmapping-undersøgelse.

2.1.2 UNDERSØGELSESDESIGN

Da vi indledningsvist, i udarbejdelsen af specialets problemformulering, har måtte sande, at Menneskebiblioteket ikke, til fulde, var i stand til at præcisere det primære formål med applikationen og ydermere ikke kunne præsentere specialegruppen for et grundlæggende problem, som kunne danne rammen for et akademisk speciale, valgte specialegruppen at konstruere et undersøgelsesdesign, som rummer netop denne problemstilling. Med udgangspunkt i Ib Andersens fire typer af undersøgelsesmetoder, vælger specialegruppen derfor følgende fremgangsmåder, der kronologisk beskriver metodiske overvejelser i forbindelse med at konstruere specialets tre studier, som udgør det samlede undersøgelsesdesign.

2.1.2.1 DEN EKSPLORATIVE OG PROBLEMIDENTIFICERENDE INDLEDNING

Da specialegruppen indledningsvist oplever udfordringer ved at skulle identificere en autentisk problemformulering, ud fra Menneskebibliotekets projektbeskrivelse af applikationen (bilag 1), træffes der med udgangspunkt i den eksplorative undersøgelsesmetode et valg om, at foretage en indledende kontekstundersøgelse – også kaldet et forarbejde eller sonderende undersøgelse (Andersen, 2010, s. 22). Denne indledende kontekstundersøgelse har til formål at udforske Menneskebibliotekets koncept og virke, samt hvordan disse optræder ift. den applikation, som skal udvikles. En sådan måde at arbejde på, er en fordel i praksisorienterede undersøgelser, hvor nøglepersoner kan give udtryk for, at forholdene kan være bedre, end de er, men ikke er i stand til at beskrive problemerne eller præcisere dem (Ibid.) Med udgangspunkt i denne eksplorative kontekstundersøgelse, skal specialegruppen altså kunne

identificere og dermed præcisere de væsentligste problemstillinger, som applikationen skal kunne understøtte, og på baggrund af denne analyse tilvejebringes dermed specialets endelige problemformulering, som lyder:

"Hvordan kan man med udgangspunkt i brugerinvolvering udvikle en prototype af en applikation der kan kvalificere Menneskebibliotekets koncept ved at understøtte deres ønske om at skabe transformativ læring hos deres læsere?"

2.1.2.2 DEN PROBLEMLØSENDE OG NORMATIVE MIDTE

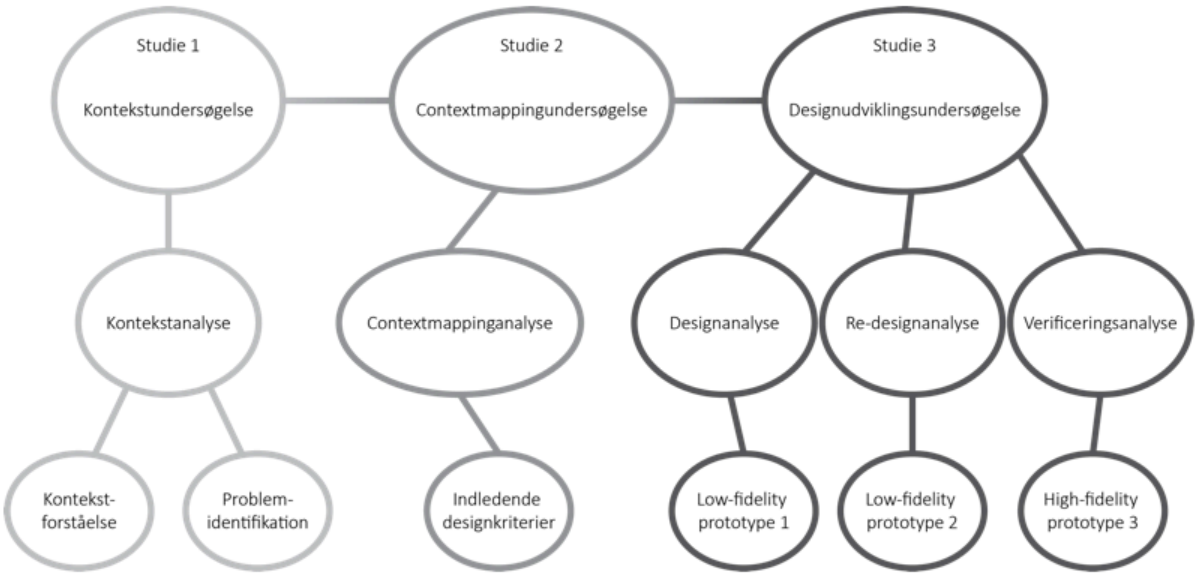
Når specialets problemformulering er udarbejdet, påbegyndes der at anvise forslag til løsninger eller afhjælpning af det problem, som problemformuleringen beskriver (Andersen, 2010, s. 23). Da specialegruppen ønsker at udvikle en applikation for Menneskebiblioteket, men i kontekstundersøgelsen fastslår, at Menneskebibliotekets medarbejdere ikke vil være produktets slutbrugere, træffes der et valg om, at inddrage et co-designteam af studerende fra Socialrådgiveruddannelsen til at hjælpe med udviklingen af applikationens indledende designkriterier. For at sikre at co-designerne er i stand til at kunne designe ind i den specifikke kontekst, som specialegruppen befinder sig i, træffes der, som beskrevet ovenfor, et valg om at benytte metoden Contextmapping til at planlægge den indledende designproces i specialets studie 2 - contextmappingundersøgelsen. Dette gøres med henblik på, at udføre en samlet contextmappinganalyse, som skal sætte specialegruppen i stand til, at kunne frembringe en række indledende designkriterier, som skal danne afsæt for den efterfølgende desigudviklingsundersøgelse i specialets studie 3 - designudviklingsundersøgelsen. Til denne designanalyse vælger specialegruppen at inddrage interaktionsdesignteori forbundet med hhv. *'brugeroplevelsesdesign', 'brugerudvælgelsesmål', 'brugeroplevelsesmål', 'designprincipper'* og *'prototyping'*. Den udvalgte teori skal understøtte specialegruppens arbejde med at benytte de indledende designkriterier i udviklingen af specialets første low-fidelity prototype af applikationen, som herefter skal danne udgangspunkt for det efterfølgende testforløb i studie 3.

2.1.2.3 DEN PROBLEMLØSENDE OG NORMATIVE AFSLUTNING

Når den første prototype er udviklet på baggrund af specialets designanalyse, kan specialegruppen påbegynde re-designfasen, som er den analysedel som skal danne ramme for den første iteration af specialets prototype. Denne iteration har til formål, at specialegruppen kan teste og forbedre designet af applikationen (Andersen, 2010, s. 23). Der træffes derfor et

valg om at planlægge et testforløb af to omgange, da formålet er at kunne teste design og re-design med samme testgruppe. Første testfase vil tage udgangspunkt i en individuel brugervenlighedstest af hele systemets design ift. at få en indsigt i brugeroplevelsen af, at skulle navigere rundt i applikationen. Herefter vil testpersonerne indgå i et fokusgruppeinterview, hvor de samlet vil blive stillet opfølgende spørgsmål, til deres brugeroplevelser af applikationens system ift. de funktioner som behandler efterarbejdet og dermed det transformative læringsudbytte. Formålet ved denne testfase er, at kunne identificere problemstillinger i brugeroplevelsen af den første prototype, som skal danne afsæt for en efterfølgende re-designanalyse, hvor specialegruppen på baggrund heraf, re-designer den første low-fidelity prototype og udvikler specialets anden low-fidelity prototype af applikationen. Anden testfase vil, med involvering af samme testgruppe, handle om at teste designet af den nye prototype. Dette med henblik på at undersøge, hvorledes specialegruppen kan omsætte testgruppens tidligere problemstillinger til et nyt design, som kan understøtte brugere på bedre vis end ved første test. På baggrund af resultaterne fra specialets anden testfase, vil specialet endelige prototype blive udviklet i form af en interaktiv high-fidelity prototype. Med en high-fidelity prototype er hensigten at nærme sig det færdige produkt, som modsat en low-fidelity prototype vil være IT-baseret, interaktiv, og dermed give et klart billede af specialets endelige applikations' design og funktioner.

Med afsæt i ovenstående metodiske undersøgelsesrefleksioner omkring specialets opbygning, udarbejder specialegruppen en tilhørende kausalmodel (model 3), der illustrativt har til hensigt at påvise, hvorledes specialet tre studier er metodisk integreret (Frederiksen, 2014, s. 22-23). Denne model illustrerer således, at indeværende speciale er bygget op omkring et sekventielt undersøgelsesdesign, hvortil studierne er direkte koblet til hinanden, for derved at sikre en løbende kvalificering af vores forståelse af undersøgelsens genstandsfelt fra studie 1 til studie 3, med ønsket om at skabe en kvalificeret applikation, der understøtter Menneskebibliotekets koncept samt deres ønske om at understøtte transformativ læring hos deres deltagere.



(Model 3)

Ovenstående kausale models' (model 3) intention er således at anvise studiernes sekventielle metodiske integration. Studie 1, der består af en større kontekstundersøgelse, danner grundlag for at kunne udføre studie 2, hvis formål er at identificere indledende designkriterier, der skal danne grundlag for udviklingen af den første low-fidelity prototype i designanalysen i studie 3. Denne prototype vil indgå i en test, der afstedkommer en re-designanalyse, som muliggør udviklingen af specialet anden low-fidelity prototype. Denne vil herefter gentestes med det formål at verificere designet, for på baggrund af dette at kunne udvikle specialets sidste prototype, som vil være en high-fidelity prototype. Studierne er således forbundet med hinanden da dataene og behandling heraf fører til et kontinuerligt arbejde, på baggrund af at specialegruppen opnår en større forståelse af genstandsfeltet (Ibid, s. 23- 24). Metodisk vil dette betyde, at studierne kommer til at overlappe hinanden, idet specialegruppen bevæger sig mellem vores problemformulering, vores empiri og teori, samt analyser, hvori nye behov og erkendelser opstår ift. at kunne besvare specialets problemformulering.

2.1.3 EMPIRISK DATA OG VALIDITET

For dette speciale vil et centralt element være brugerinddragelse, hvilket direkte vil have en indflydelse på, hvorledes data vil blive produceret. Dette betyder således at i indeværende speciale vil blive skrevet på baggrund af et kvalitativt forskningsdesign, da specialegruppen har et ønske om, at generere data gennem inddragelse og dialog med brugere af Menneskebibliotekets koncept.

Et kvalitativt forskningsdesign betyder ifølge Justesen og Mik-Meyer, at man som undersøgere får mulighed for at beskrive fænomener i deres kontekst, og på den baggrund åbner op for en øget forståelse af de fænomener, der optræder (Justesen & Mik-Meyer, 2012, s. 16). Ved at benytte et kvalitativt forskningsdesign, ønskes det således at kunne gå dybden med, og åbne op for en større forståelse af de udvalgte brugerne, deres erfaringer, oplevelser og fortolkninger, med henblik på at kunne besvare specialets problemformulering. I dette speciale vil dataproduktionen være fordelt mellem henholdsvis studie 1, 2 og 3, hvor det metodisk vil blive præsenteret, hvorledes dataene indsamles.

Ligeledes pointerer Kvale og Brinkmann, på baggrund af Miles og Huberman, at man må forholde sig til, hvorledes man sikre en validering af den kvalitative data, der indsamles (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 321). Kvale og Brinkmann pointere hertil, at validering af data sker i en vekselvirkning mellem, at man er transparent i sine metodiske overvejelser, samt at man reflekterer over ens egen moralske integritet, da dette er afgørende for den videnskabelige viden, der produceres (Kvale, 2008, s. 237). Specialets metodiske overvejelser vil således være et gennemgående tema i specialet, da det qua Kvale og Brinkmanns' ovenstående pointe, anses for værende væsentligt at være transparent ift. at sikre en validering af specialets fund. Ydermere ses det som centralt at redegøre for undersøgernes moralske integritet. Ved moralsk integritet forstås jf. Kvale og Brinkmann, at der må dykkes ned i begrebet *'bias'* (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 321). Bias handler ifølge Kvale og Brinkmann om, at man som undersøger kan påvirke sin data og dermed empiri, således at der sker en skævvridning ift. favorisering af data, der taler ind ens genstandsfelt.

Dette er særligt relevant for specialegruppen at forholde sig til, da den ene undersøgers position, som tidligere praktikant og nu frivillig i Menneskebiblioteket, kan påvirke den akademiske objektivitet, der skal sikre validiteten og generaliserbarheden. Konkret betyder det for dette speciale, at der eksisterer en mængde tavs viden omkring Menneskebiblioteket og deres koncept, hvilket kan have betydning for forståelsen organisationen. Herudover kan det betyde, at undersøgeren har nogle forudgående holdninger og tanker omkring projektet, der potentielt kan påvirke hendes objektivitet. Der træffes således tidligt i projektet en beslutning om, at det er væsentligt at få italesat den tavse viden, som den ene undersøger besidder, da en italesættelse af denne viden vil betyde, at undersøgerne tilnærmelsesvis har samme referenceramme ift. det projekt, som Menneskebiblioteket ønsker at involvere

specialegruppen i. Ydermere betyder denne italesættelse også, at undersøgeren får mulighed for at reflektere over, sine egne tanker om specialets potentialer og problemstillinger, hvilket også kan give en indsigt i, hvorledes undersøgeren på daværende tidspunkt så projektets genstandsfelt og eksistensgrundlag. For at sikre ovenstående udvikler de to resterende undersøgere en interviewguide (Bilag 5), som dermed danner grundlag for et semistruktureret interview af undersøgeren. Interviewets udgangspunktet er dermed at mindske bias gennem videndeling, således at undersøgelsens validitet ikke kompromitteres.

Det må dog også anerkendes at specialets tilblivelse kom sig af undersøgerens praktikophold hos Menneskebiblioteket, og at undersøgerens efterfølgende kontakt til Menneskebiblioteket, samt indgående viden om organisationen, har en stor betydning ift. adgangen til interne dokumenter, specialegruppens mulighed for at deltage i events, samt i kontakten til Menneskebibliotekets administrerende direktør, RA.

Bias betyder således for dette projekt, at vi løbende metodisk må forholde os reflekterende omkring det undersøgende arbejde for at sikre specialets fund.

2.1.4 SPECIALEGRUPPENS POSITIONERING

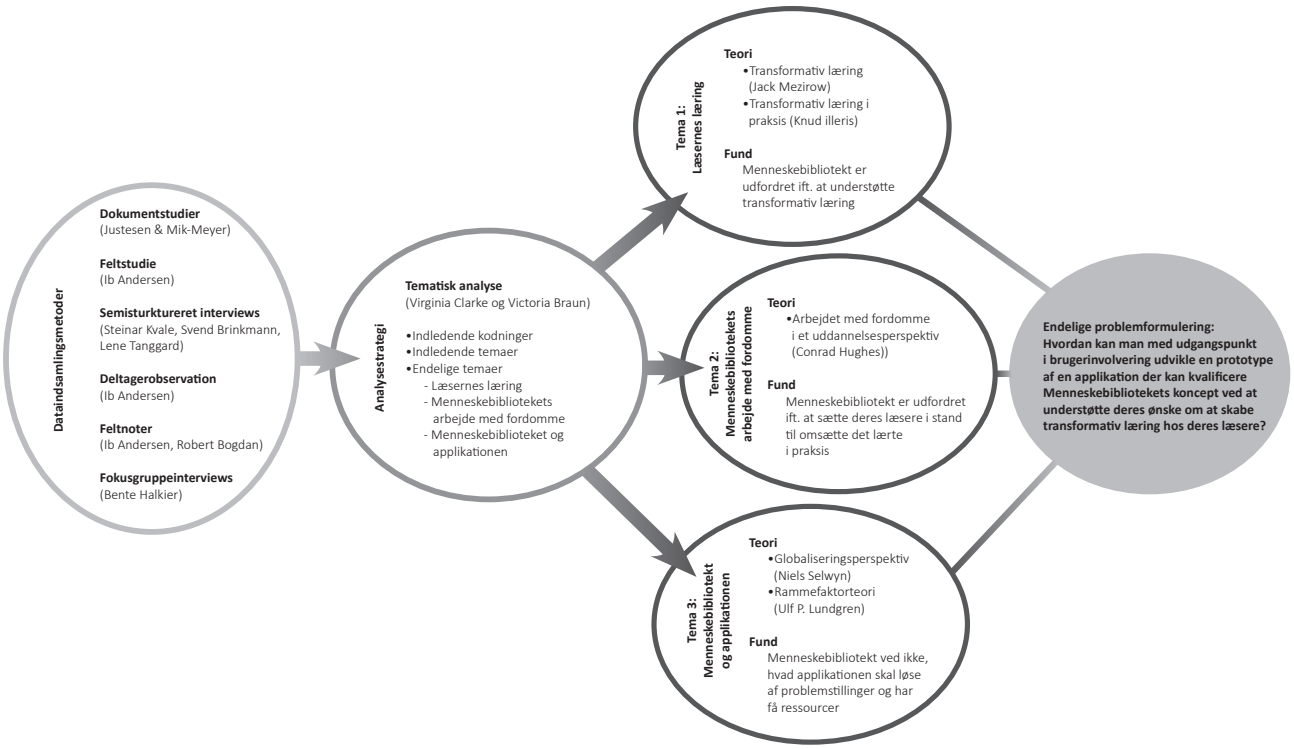
På baggrund af specialets videnskabsteoretiske position og kvalitative undersøgelsesdesign, hvori specialgruppen optræder sameksisterende med undersøgelsens deltagere, er det relevant at diskutere specialegruppens positionering ift. de forskellige undersøgerroller, de indtager undervejs i specialet. For at imødekomme specialets samlede designudviklingsproces foretages der et valg om at dele undersøgelsesdesignet op i tre metodisk integrerede studier, som beskrevet i afsnit 2.1.2. I studie 1 - kontekstundersøgelsen indtages der en rolle som undersøgere af et problem, hvori der forsøges at skabe en forståelse for Menneskebibliotekets koncept i relation til socialrådgiveruddannelsen. I studie 2 - contextmappingundersøgelsen, indtager specialegruppen herefter to primære roller, hhv. som co-designere og designeksperter, som både co-designmetodologien og contextmappingmetoden foreskriver. Disse roller indtages for på kvalificeret vis, at kunne designe ind i et brugerorienteret perspektiv. I studie 3 - designudviklingsundersøgelsen, indtager specialegruppen en position som designeksperter, med det formål afslutningsvist at kunne besvare specialets problemformulering gennem udviklingen af den endelige prototype af applikationen, der skal kvalificere Menneskebibliotekets koncept, ved at understøtte transformativ læring.

STUDIE 1:
KONTEKSTUNDERSØGELSE

3. STUDIE 1: KONTEKSTUNDERSØGELSE

Følgende afsnit er en kondensering af den fulde kontekstundersøgelse, som findes i bilag 6. Der er foretaget et valg om at kondensere studie 1, da en kondensering betyder at læseren skridt for skridt indkøres i den eksakte viden, som undersøgerne besidder, for derved at have samme udgangspunkt for at forstå den efterfølgende designudviklingsproces, der er omdrejningspunktet for at kunne belyse problemformuleringen. Valget om at kondensere essensen af undersøgelsen, skal ydermere ses i lyset af, at undersøgelsens formål har været at anerkende og forstå Menneskebiblioteket som organisation samt at kunne identificere, hvor en applikation potentielt kan kvalificere Menneskebibliotekets arbejde på socialrådgiveruddannelsen, og dermed retfærdiggøre specialets samlede eksistensgrundlag, ved at tilvejebringe specialets endelige problemformulering, hvorfor undersøgelsens centrale fund allerede er blevet præsenteret, da fundene har skabt grundlaget for et akademisk viderearbejde. Slutteligt må det nævnes, at ikke alle pointer fra kontekstundersøgelsen vil medtages i denne kondensering, da de ikke anses som værende relevante for den valgte problemformulering.

For at sikre læserens forståelse af kondenseringen, er der foretaget et valg om at udarbejde en visuel procesmodel (model 4), hvis hensigt er at tydeliggøre, hvorledes studie 1 er bygget op. Modellen nedenfor vil være at finde i fuld størrelse i bilag 38.



(Model 4, bilag 38)

Kondenseringen tager indledningsvist afsæt i de udvalgte dataindsamlingsmetoder, der er blevet inkluderet i undersøgelsens analysestrategi, som ligger til grund for undersøgelsens endelige fund. Den tematiske analysestrategi, som modellen også illustrer, affødte endvidere opdelingen af studiet efter temaer, hvorfor kondenseringen herefter også er tematisk opdelt.

Som model 4 ovenfor påviser, er dataindsamlingsmetoderne katalysator for hele specialets eksistensgrundlag, hvorfor det anses som værende vigtigt at redegøre for, hvordan de er blevet til i dette speciale, specialegruppens forståelse af dem og hvordan de forskellige metoder har skabt værdi for specialet. I den forbindelse må det nævnes, at den primære data vil være indsamlet på socialrådgiveruddannelsen. Dette valg er foretaget med afsæt i at Menneskebibliotekets administrerende direktør RA i et interview med specialegruppen forklarer at Menneskebibliotekets koncept er særligt velegnet til uddannelser eller erhverv, som beskæftiger sig med udsatte grupper, hvortil han bl.a. nævner socialrådgiveruddannelsen og socialrådgivere, som værende steder, hvor Menneskebibliotekets koncept kan have en positiv indflydelse. RA mener med dette, at Menneskebiblioteket ved at introducere deres koncept på socialrådgiveruddannelsen, kommer tættere på kernen af det, han mener, at

konceptet kan, som ifølge ham er at påvirke mennesker til tænke mindre fordomsfuldt i deres arbejde med udsatte grupper, i fremtiden.

Indledningsvist i kontekstundersøgelser blev de truffet et valg om at inddrage *'dokumentstudier'* med afsæt i Justesen og Mik-Meyers forståelse heraf (Justesen & Mik-Meyer, 2010). Dokumentstudier blev inddraget, da specialegruppen var af den opfattelse, at metoden ville kunne åbne op for en større forståelse af Menneskebiblioteket som organisation, herudover ansås anvendelsen af interne dokumenter som bidragende til at skabe et overblik over Menneskebibliotekets bevæggrunde, forbundet med udviklingen af en applikation.

Ydermere blev der truffet der et valg om at udføre en større kontekstundersøgelse, der qua specialets valgte co-designmetodologi, skulle sikre en inddragelse, anerkendelse og en forståelse for den kontekst, der senere hen skulle designes til. Denne beslutning betød for indeværende speciale, at der blev tillagt stor værdi i at indtage en eksplorativ rolle, der kunne stimulere ny viden, ved at sætte praktikerne i feltet i centrum, for derved at kunne begribe konteksten, som de hver dag bevæger sig i jf. Justesen & Mik-Meyer (Justesen & Mik-Meyer, 2010).

I *'feltstudiet'* blev der inddraget '*semistruktureret interviews'* (bilag 5, 9), hvis hensigt var at sikre en anerkendelse og forståelse for praktikernes livsverden, da formålet for kontekstundersøgelsen var, at forstå og få en indsigt i Menneskebiblioteket, hvilket blev antaget at kunne gøres, ved at indgå i dialog centreret omkring udvalgte tematikker forbundet med Menneskebiblioteket jf. Kvale (Kvale, 2008). Ved at tilrettelægge interviewene således, var formålet at indsamle data, der knyttede sig til praktikernes forståelse for Menneskebiblioteket, for i sidste ende at kunne formulere et kohærent velinformeret perspektiv på deres oplevelser jf. Brinkmann og Tanggaard (Brinkmann & Tanggaard, 2010).

Herudover blev der inddraget *'deltagerobservation*' og *'feltnoter'* som dataindsamlings-metode, da der med afsæt disse metoder, var et ønske om at, specialegruppen kunne sikre sig en større forståelse af Menneskebiblioteket i praksis, herunder hvordan deres koncept udfoldes konkret på socialrådgiveruddannelsen. Ifølge Andersen muliggør deltagerobservation således at kunne beskrive, hvad der foregik, hvem og hvad der var involveret, hvornår og hvor ting foregik, samt en sammenkædning af personer og begivenheder i et tidsmæssigt forløb, hvilket ansås som værende givende for at opnå en dybere forståelse af Menneskebiblioteket

(Andersen, 2010). I den sammenhæng, var det vigtigt at registrere resultaterne af den deltagende observation, hvilket med fordel kunne gøres via feltnoter (Ibid). Specialegruppen opstiller dertil tre forskellige observationsskemaer med forskellige observationspunkter, som dannede afsættet for specialegruppens iagttagelser (bilag 10).

Slutteligt blev der foretaget et valg om at inddrage *'fokusgruppeinterviews'* (bilag 10), som dataindsamlingsmetode, da styrkerne ved fokusgruppe interviews jf. Halkier primært er, at de kan skabe en dybere forståelse end almindelige interviews, da en gruppe tilsammen vil diskutere, argumenterer og fortolke på hinandens input (Halkier, 2016). Dette ansås som en fordel ift. at kunne forstå bøgernes, afviklernes og deltagerne oplevelse med Menneskebiblioteket.

Med ovenstående kondensering af dataindsamlingsmetoder benyttet i kontekstundersøgelsen, bliver der herunder redegjort for hvorledes den empiriske data er blevet behandlet. Specialegruppen har dertil truffet et valg om at lade sig inspirere af Braun og Clarke seks faser til succesfuldt at bearbejde og systematisere kvalitativt og komplekst data gennem en *'tematisk analyse'* (Clarke & Braun, 2006). Dette valg udmøntede sig på baggrund af en større tematisk databehandlingsproces (bilag 17, 18, 19, 20) i de tre endelige temaer (illustreret i model 4); *'Læsernes læring', 'Menneskebibliotekets arbejde med fordomme'* og *'Menneskebiblioteket og applikationen'*.

3.1 TEMA 1: LÆSERNES LÆRING

Første tematiske analyseafsnit blev på baggrund af den tematiske databehandlingsproces bestemt til at handle om Menneskebibliotekets koncept og virke i relation til det læringsudbytte som læserne får, når de deltager ved et event hos Menneskebiblioteket. Temaet er i analysen blevet behandlet gennem inddragelsen af begrebet 'Transformativ Læring' der af Jack Mezirow i 1978, blev defineret som en læringsproces hvortil problematiske referencerammer kan transformeres med det formål at gøre mennesker både mere reflekterede og inkluderende (Mezirow, 2009). Ydermere blev Illeris inddraget, da han med sit perspektiv fra 2013, påviste en mere praksisorienteret tilgang til begrebet (Illeris, 2013). Med inddragelsen af disse perspektiver omkring transformativ læring, var formålet for specialegruppen at få en forståelse af, hvorvidt Menneskebiblioteket med deres koncept i praksis skabte rammerne for, at læserne forlod et event med et transformativt læringsudbytte.

Indledningsvist blev det på baggrund af kontekstundersøgelsen tydeligt, at Menneskebibliotekets administrerende direktør, RA, så Menneskebiblioteket som en læringsplanform, der med et transformativt læringssyn sætter mennesker i stand til at møde andre mennesker mindre fordomsfuldt. Hertil pointerede han, at konceptet især er velegnet til uddannelser eller erhverv, som beskæftiger sig med udsatte grupper, hvortil han bl.a. nævnte socialrådgiveruddannelsen som en uddannelsesinstitution hvor Menneskebibliotekets koncept kunne have en positiv indflydelse, fordi socialrådgivere ifølge ham er tættere på kernen af det, konceptet kan, som ifølge ham er at påvirke mennesker til at tænke mindre fordomsfuldt i deres arbejde med udsatte grupper.

Med afsæt i de analytiske fund, der blev frembragt på baggrund af kontekstundersøgelsen tema 1, blev det dog tydeligt at Menneskebiblioteket koncept på socialrådgiveruddannelsen ikke inddrog eller havde fokus på Illeris' kerneelementet i transformativ *'kritisk refleksion'* i efterbehandlingen af eventet. Det blev observeret at Menneskebiblioteket udleverede et evalueringsskema, hvis formål var at opkvalificere Menneskebibliotekets arbejde på baggrund af ris og ros. Det blev i kontekstundersøgelsen analyse fastslået, at dette ikke på optimal vis understøttede deltagernes læring af, hvad de lige havde oplevet. Dette var, i et praksisorienteret transformativt læringsperspektiv ikke optimalt, da kerneelementet *'kritisk refleksion'*, bl.a. omhandler muligheden for at udtrykke sig skriftligt ift. egen læring, og ikke kun som en evaluering af selve konceptet. Med dette blev det tydeligt, at Menneskebibliotekets koncept ikke på tilstrækkelig vis formåede at understøtte alle kerneelementerne for transformativ læring, på trods af at RA opfattelse af, at Menneskebiblioteket koncept muliggjorde et transformativt læringsudbytte hos deres læsere. Med udgangspunkt i netop denne analytiske diskrepans, begyndte der således at tegne sig et kvalificerbart problemfelt, som kunne legitimere udviklingen af applikationen.

3.2 TEMA 2: MENNESKEBIBLIOTEKETS ARBEJDE MED FORDOMME

Andet tematiske analyseafsnit handlede om, hvordan Menneskebiblioteket arbejder med fordomme ud fra observationer af et event afholdt på socialrådgiveruddannelsen. For at belyse dette, blev der foretaget et valg om at inddrage relevante teoretiske pointer fra bogen: *"Understanding Prejudice and Education"* fra 2017, som er skrevet af Conrad Hughes, der har en doktorgrad i undervisning, med fokus på forholdet mellem fordomme og uddannelse, og

hvorledes uddannelse kan være med til at reducere fordomme. Hughes teoretiske pointer havde til hensigt at skabe en forståelse af, hvordan Menneskebiblioteket i praksis arbejder med fordomme, for dermed at kunne sætte specialegruppen i stand til, at problematisere hvorledes deres arbejde med fordomme kan optimeres.

Ved at inddrage Hughes perspektiv blev det bl.a. tydeliggjort, at hvis Menneskebiblioteket ønsker at arbejde med fordomme med henblik på at udfordre menneskers måder at tænke negativt om andre mennesker og/eller udsatte grupper på, både ift. til stereotypisering og fordomme, så ville det være betinget af, at Menneskebiblioteket aktivt understøtter det læringselement, der handler om, at læseren sættes i stand til at kunne omsætte det lærte i praksis efter at have deltaget ved et event.
På baggrund af dette fund, blev det konkluderet, at der var et uudnyttet læringspotentiale i relation til læsernes udbytte, i form af, at Menneskebiblioteket ikke tilbød nogen mulighed for et reflekterende efterarbejdende, som potentielt ville kunne understøtte læserne i at omsætte oplevelsen med Menneskebiblioteket til i praksis at møde Mennesker mindre fordomsfuldt. Dette perspektiv blev således endnu et eksistensberettigelsesgrundlag for at udvikle en applikationen, som kunne centrere sig omkring det efterfølgende refleksionsarbejde.

Til at begrebsliggøre Menneskebibliotekets koncept blev der ydermere foretaget et valg om analytisk at inddrage teoretiske pointer og begreber centreret omkring transformativ læring i relation til arbejdet med fordomme, og dertil blev der i kontekstundersøgelsen argumenteret for en kobling mellem Mezirows' og Hughes teori.
Hughes definerer fordomme, som et begreb, der betegner forudfattede, ubegrundede og ofte negative forestillinger om en person, på grund af personens tilhørsforhold eller relation til en gruppe. Mezirow beskæftiger sig ikke direkte med begrebet fordomme, men definerer transformativ læring, som værende bundet op af en række referencerammer, som primært består af menneskets vanetænkning forbundet med sociale og kulturelle synspunkter, der både bevidst og ubevidst påvirker et menneskes holdninger til andre mennesker og grupper.

Koblingen mellem Mezirow og Hughes kom i kontektundersøgelsen til udtryk i inddragelsen af Mezirows' begreb *'etnocentrisme'* og Hughes begreb '*prædisponering*', da begge begreber centrerer sig om, hvorledes et menneske anskuer andre mennesker, som ikke er en del af deres "gruppe", som værende upålidelige, underlegne og generelt mindre acceptable.

Sammenstillingen mellem Mezirow og Hughes teorier blev fundet særligt væsentligt for den samlede kontekstundersøgelse, og som et videre afsæt for udviklingen af en applikation, da der i konktekstundersøgelsen bliver argumenteret for, at begge teorier taler ind i muligheden for at kunne ændre menneskers personlige synspunkter, tilhørsforhold og relationer.

Det blev endvidere et vigtigt perspektiv for kontekstundersøgelsen, at Hughes' teori beskæftiger sig med, hvordan arbejdet med fordomme på et samfundsplan kan forbedre måden, hvorpå mennesker lever sammen, hvortil Mezirows' teori i højere grad beskæftiger sig med læring på et individniveau. Denne pointe blev således særlig relevant for den måde, hvorpå specialets udviklingspotentiale blev anskuet, da de teoretiske forskelle i arbejdet med fordomme ift. læring, talte ind i Menneskebibliotekets samlede vision om at ville udfordre menneskers fordomme både på individ niveau og på et samfundsplan.

3.3 TEMA 3: MENNESKEBIBLIOTEKET OG APPLIKATIONEN

Tredje og sidste tema i kontekstundersøgelsen centrerede sig om Menneskebiblioteket og den ønskede applikation. For at kunne begrebsliggøre den komplekse virkelighed, som specialegruppens empiri afspejler ift. udviklingen af en applikation, og for at få en større forståelse for Menneskebibliotekets ønsker og forventninger til applikationen, blev der truffet et valg om at inddrage Niels Selwyns teori fra 2012, der omhandler, hvordan globaliseringen påvirker udviklingen af teknologi. Herudover blev Ulf Poul Lundgrens rammefaktorteori inddraget, for at få indsigt i Menneskebiblioteket som organisation, og derigennem at blive bevidste om, hvordan deres rammer kan påvirke udviklingen af applikationen.

Med afsæt i Selwyns globaliseringsperspektiv i en uddannelseskontekst, mente specialegruppen i kontekstundersøgelsen at kunne påvise, at Menneskebiblioteket var påvirket af det 21. århundredes digitale agenda. Herudover blev det i undersøgelsen tydeligt, at Menneskebiblioteket ikke havde været tilstrækkeligt nede i materien i undersøgelsen af, hvad en applikation kunne gøre for dem. Hertil kunne specialegruppen, på baggrund af indsigten i, at Menneskebiblioteket havde fået 400.000 kr. i tilsagn af en pædagogisk fond, der havde en forventning om, at applikationen skulle kunne støtte unge mennesker i at lære om fordomme, problematisere, hvorvidt dette reelt ville kunne realiseres, og at der var en risiko for, at dette perspektiv kunne gå tabt, da Menneskebiblioteket uden et specifikt grundlag for udviklingen af applikationen kunne risikere blot at digitalisere for digitaliseringens skyld.

Ydermere blev det qua Lundgrens rammefaktorteori fremanalyseret, at applikationen ikke måtte generere mere administrativt arbejde, da Menneskebiblioteket umiddelbart ikke havde ressourcerne til at facilitere brugen af applikationen, hvilket hovedsageligt handlede om opbygningen af organisationen, hvis største arbejdskraft kommer fra frivillige og praktikanter. Derved opstod der et naturligt perspektiv i at udvikle en applikation, som indeholder et refleksionsorienteret efterarbejde, da Menneskebiblioteket qua deres ressourcer ikke selv ville kunne udføre dette. Dette perspektiv lagde sig ydermere op ad undersøgelsens andre temaer, der ligeledes fandt, at efterarbejde var essentielt for at understøtte et transformativt læringspotentiale. Valget om at udvikle en applikation, der understøtter efterarbejde, gik ydermere hånd i hånd med, at det for specialegruppen i kontekstundersøgelsen også var blevet tydeligt, at applikationen ikke måtte stå i stedet for det fysiske møde, da de frivillige bøgers motivation primært bestod i at møde de studerende og andre deltagere, og at bøgernes fremmøde ved f.eks. socialrådgiveruddannelse skabte et unik sammenhold bøgerne imellem.

3.4 SPECIALETS PROBLEMFORMULERING

Med udgangspunkt i specialets metodiske undersøgelsesdesign, har ovenstående kondensering, og den kontekstundersøgelse som ligger til grund for kondenseringen, (bilag 6) således understøttet specialegruppen i at opnå en indledende kontekstforståelse af Menneskebibliotekets koncept i praksis og applikationens udviklingspotentiale. Denne undersøgelse har sikret, at specialegruppen har kunne udarbejde en række problemstillinger, som, udover at retfærdiggøre og aktualisere at gå frem med designudviklingsundersøgelsen af applikationen, også tilvejebringer specialets endelige problemfelt og problemformulering.

I Tema 1, der handlede om læsernes læring, blev det analyseret, at der eksisterer en diskrepans mellem Menneskebibliotekets ønske om at understøtte transformativ læring igennem deres events og deltagernes faktiske læringsudbytte, hvor især det reflekterende efterarbejde manglede. Herudover var det fremtrædende i Tema 2, der omhandlende Menneskebibliotekets arbejde med fordomme, at Menneskebiblioteket med fordel kan understøtte den transformative læring ved f.eks. at inddrage forskellige elementer af efterarbejde, der handler om at sætte brugere i stand til at kunne omsætte det lærte ved deltagelsen, i praksis, efterfølgende. Med afsæt i disse analytiske pointer blev det desuden gjort tydeligt i Tema 3, der vedrørte applikationen og Menneskebiblioteket, at

Menneskebiblioteket ikke har ressourcerne til selv at varetage dette efterarbejde, hvorfor det heri blev konkluderet, at der lå et potentiale, for både Menneskebiblioteket og for specialegruppens speciale, i at placere netop disse perspektiver i applikationen. Dette betød ydermere også, at det fysiske koncept dermed stadig kunne bestå, hvilket var vigtigt for bøgerne og deres motivation for at være frivillige i Menneskebiblioteket. Det blev afslutningsvist, i samme tema, herudover diskuteret Menneskebibliotekets rolle i designudviklingen af applikationen. Heri blev det konkluderet, at Menneskebiblioteket er ejere af applikationen, men at de ikke anses som slutbrugere, hvorfor der, i et Co-design og ønsket brugerorienteret designperspektiv, er truffet et valg om at involvere reelle brugere af applikationen i designudviklingsprocessen. Med afsæt i ovenstående analytiske pointer er specialegruppen således kommet frem til følgende problemformulering:

Hvordan kan man med udgangspunkt i brugerinvolvering udvikle en prototype af en applikation, der kan kvalificere Menneskebibliotekets koncept, ved at understøtte deres ønske om at skabe transformativ læring hos deres læsere?

STUDIE 2:
CONTEXTMAPPINGUNDERSØGELSE

4. STUDIE 2: CONTEXTMAPPINGUNDERSØGELSE

Med afsæt i specialets foregående studie 1 - kontekstundersøgelsen, og specialets indledende problemidentifikation og afgrænsning heraf, vil dette studie præsentere specialets første del af designudviklingsprocessen af applikationen. Studiet vil være opdelt i to hovedafsnit, hvoraf første vil redegøre for studiets metodiske fremgangsmåde, med udgangspunkt i metoden Contextmapping, og efterfølgende afsnit vil på baggrund heraf præsentere selve contextmappinganalysen, hvis formål er at tilvejebringe applikationens indledende designkriterier.

4.1 CONTEXTMAPPING SOM METODE

Metoden Contextmapping, skal for dette speciale primært sikre, at de udvalgte co-designere sættes i stand til at designe ind i den kontekst, som udgør specialegruppens genstandsfelt på baggrund af ovenstående problemfelt og problemformulering. I den forbindelse er der blevet truffet et valg om at inddrage seks socialrådgiverstuderende som co-designere på to workshops. De studerende skal i specialets contextmappingundersøgelse optræde som eksperter på deres oplevelse af at have deltaget på Menneskebibliotekets event på socialrådgiveruddannelsen. Dermed bliver metoden contextmapping en essentiel del i forbindelse med at sikre applikationens aktualitet og brugbarhed i praksis. I følgende afsnit vil specialegruppen præsentere metodens principper og processer, og hvordan der på baggrund heraf, vil blive planlagt og eksekveret en co-designundersøgelse, hvis resultater kan ligge til grund for en samlet contextmappinganalyse.

4.1.1 GRUNDLÆGGENDE PRINCIPPER

Contextmapping er en tilgang til design, hvor designere inddrager menneskers hverdagsliv som information og inspiration ift. idegenerering. I en contextmappingproces arbejder brugere og designere sammen, på baggrund af deres forskellige ekspertiser. Designerne er eksperter i selve innovationsprocessen, og brugerne er eksperter i deres egne oplevelser af en specifik kontekst. Tilgangen blev udviklet af Froukje Sleeswijk Visser og Pieter Jan Stappers på Delft University of Technology i Holland i 2003, og bliver i dag brugt som design-praksis over hele verden. Contextmappingstudier gør hovedsageligt brug af kvalitative undersøgelser, analyser og konceptualiseringsmetoder (Contextmapping 2019). I artiklen *"Contextmapping: experiences from practice"* fra 2005, beskriver Froukje Sleeswijk Visser og Pieter Jan Stappers i

samarbejde med Remko Van Der Lugt og Elizabeth B.-N. Sanders forstås Contextmapping som en form for Participatory Design, som i sin rene form, handler om at brugere og andre interessenter involveres i designprocessen for at sikre, at det endelige design passer til den måde brugere faktisk bruger produktet på. Traditionelt set har Participatory Design været brugt i forbindelse med at evaluere design, i form af at teste allerede eksisterende design eller nyudviklede prototyper (Visser et al. 2005, s. 119-120). I en contextmappingundersøgelse, bliver brugerne involveret i generative undersøgelser, som har til formål at inspirere og informere designerne tidligt i designprocessen, på baggrund af brugernes forståelse af den kontekst de designer til (Visser et al. 2005, s. 120). Visser et al. refererer til *'kontekst'* som alle de faktorer, som har indflydelse på brugen af et produkt, og argumenterer ligeledes for, at måden et produkt bliver brugt på, hænger sammen med et udvalg af faktorer i miljøet produktet bliver brugt i (Visser et al. 2005, s. 121). En designer har altid en personlig idé om konteksten der bliver designet til, men det vil altid være et gæt baseret på personlige erfaringer, og det er Visser et al.'s pointe, at undersøgelser som inddrager autentiske brugere, altid vil fremsætte et dybere og mere pålideligt indblik i, hvordan produkter bliver brugt i virkeligheden (Visser et al. 2005, s. 121).

4.1.2 GENERATIVE TEKNIKKER

Som nævnt ovenfor bliver brugerne i en contextmappingundersøgelse involveret i en række generative undersøgelser ved hjælp af såkaldte *'generative teknikker'*, som helt basalt set har til formål, at lade brugerne konstruere en kontekstforståelse ved at trække på tidligere erindringer, samt ved at fremkalde deres drømme om fremtiden (Visser et al. 2005, s. 121). Ifølge Visser et al. afdækker konventionelle brugerorienterede dataindsamlingsmetoder som hhv. interviews, observationer og fokusgrupper typisk kun eksplicit og observerbar viden, hvilket ift. at designe fremtidige produkter kan være begrænsende, fordi de dermed kun tilbyder en indblik i brugernes tidligere og nuværende oplevelser, og meget lidt viden om fremtiden (Visser et al. 2005, s. 122). For at lære om potentielle fremtidige oplevelser må man ifølge Visser et al. også forsøge at inkludere brugernes drømme, frygt samt deres ambitioner og ideer. *'Generative teknikker'* blev udviklet af Elizabeth Sanders i 1990. Disse teknikkers formål er at afsløre uudtalt viden (tacit knowledge), som skal forstås som den viden som mennesker fysisk kan handle på, men endnu ikke sætte ord på. *'Generative teknikker'* forsøger

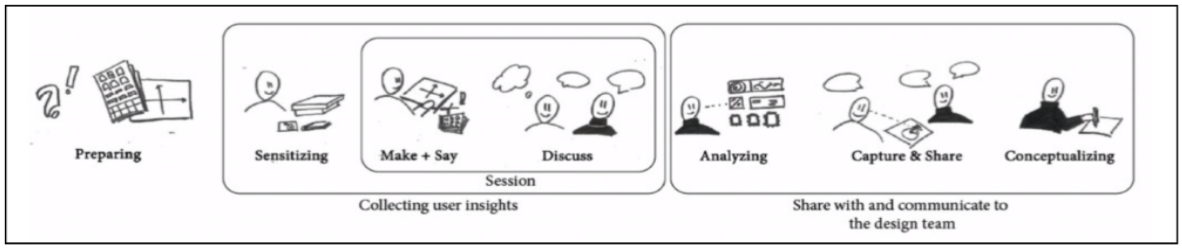
herudover at blotlægge latente behov (latent needs), som er de behov som mennesker endnu ikke er klar over at de har og som er realiserbare i fremtiden. Med *'generative teknikker*' bliver brugere guidet til at konstruere og udtrykke et dybere niveau af viden om deres oplevelser, hvilket kan resultere i, at designeren kan få adgang til en gemt mængde af brugeroplevelser, som derefter kan benyttes i forbindelse med designprocessen (Visser et al. 2005, s. 122).

Det grundlæggende princip bag *'generative teknikker*' handler om, at få brugere til at lave "designagtige artefakter" på baggrund af deres oplevelser og forståelse af den kontekst de designer til. Den designproces som brugerne er en del af, når de designer deres artefakter som f.eks. tegninger, collager og modeller, sætter dem i stand til at tilgå og udtrykke deres individuelle oplevelser. Dette betyder endvidere, at brugerne i kraft af den kreative proces, reflekterer genlever og i nogle tilfælde også genføler de konkrete oplevelser. Efter brugerne har designet deres artefakter, bliver de bedt om at forklare, hvad de har lavet og hvorfor, og det er typisk i disse fortællinger, at der er rig og brugbar information for designerne (Visser et al. 2005, s. 122).

'Generative teknikker' bliver således for dette speciale grundlæggende for at sikre, at de udvalgte co-designerne konkret sættes i stand til at designe ind i specialets konkrete kontekst. Hvorledes metodens forskellige processer vil indgå i praksis i undersøgelsen, præsenteres i afsnittene herunder.

4.1.3 CONTEXTMAPPINGPROCESSEN

En contextmappingundersøgelse involverer typisk en række undersøgelsesfaser hhv. *'forberedelse', 'sensibilisering', 'sessioner'*, *'analyse'* og *'kommunikation'*, som vist i model 5 nedenfor. Disse faser danner således også grundlag for, hvordan contextmappingprocessen i indeværende speciale er blevet planlagt. Processens faser er oversat fra nedstående model, og de forskellige faser vil blive beskrevet samt udbygget ift., hvordan de, i dette speciale, er blevet didaktiseret.



(Model 5, Contextmapping, 2019)

4.1.3.1 FORBEREDELSE

Ifølge Visser et al. er det vigtigt at specialegruppen indledningsvist diskuterer og udvælger de dataindsamlingsmetoder og teknikker, som der findes mest relevante ift. contextmappingundersøgelsens forskellige designfaser (Visser et al. 2005, s. 122). Visser et al. nævner i denne forbindelse, at en tydelig problemformulering og en klar målsætning for contextmappingundersøgelsen er vigtig, da disse er med til at fokusere og strukturere undersøgelsen. Målsætning og problemformulering har derfor en afgørende betydning for planlægningen af øvelserne, som skal indgå i hhv. *'sensibiliseringspakken'*, co-designworkshopsene, og i beslutningen af, hvordan analysen og kommunikationen af undersøgelsens resultater skal tilrettelægges (Visser et al. 2005, s. 124). I specialets eksplorative og problemidentificerende kontekstundersøgelse, er der blevet identificeret en konkret problemstilling, som applikationen skal bidrage med at løse, og der kan derfor på baggrund af specialets problemformulering, planlægges en samlet contextmappingundersøgelse. Specialegruppen har herudover fokus på, at contextmappingprocessen i praksis forskriver, at der planlægges en række co-designworkshops (herefter omtalt som workshops), som skal danne grundlag for indsamlingen af den data, som efterfølgende vil blive brugt i specialets contextmappinganalyse. Det er hertil vigtigt, at der under workshopsene bliver genereret data, som indeholder konceptuelle designforslag, som på baggrund af en analyse, kan omdannes til konkrete designkriterier for applikationen. Disse workshops vil blive beskrevet yderligere i afsnit 4.1.3.5

Forud for planlægningen af workshopsene og contextmappingundersøgelsens forskellige analysefaser, er det også vigtigt, at specialegruppens medlemmer forholder sig til deres egne forforståelse i forbindelse med deres rolle som undersøgere. Ifølge F. Sleeswijk Visser et al. kan det være en fordel, hvis undersøgerne indleder contextmappingundersøgelsen ved at lave en kortlægning af deres egne oplevelser af det domæne som ønskes undersøgt, da det potentielt kan mindske risikoen for, at undersøgerne projekterer deres forudfattede meninger og forståelser over på brugerne. Dermed kan kortlægningen ifølge F. Sleeswijk Visser et al. være med til at adskille den viden, som undersøgerne på forhånd besidder, fra den viden som brugerne tilføjer under workshopsene (Visser et al. 2005, s. 125). Betragter man specialets samlede undersøgelsesdesign kan det argumenteres, at studie 1 - kontekstundersøgelsen, i form af den eksplorative og problemidentificerende del af specialets samlede

undersøgelsesdesign, udgør denne kortlægning som Visser et. al. beskriver i forberedelsesfasen, da den uundgåeligt også rummer, alt den indledende og forudgående viden om konteksten, som specialegruppen besidder, forud for contextmappingundersøgelsen.

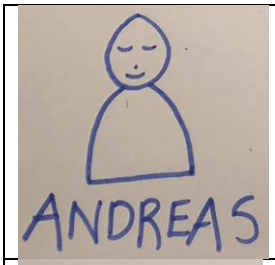
4.1.3.2 BRUGERUDVÆLGELSE

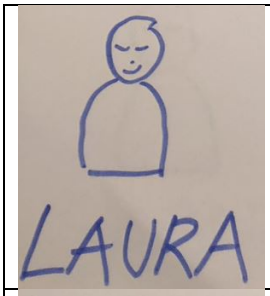
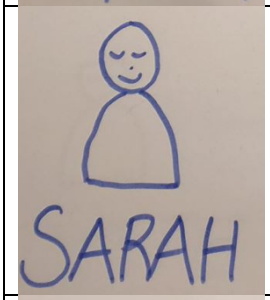
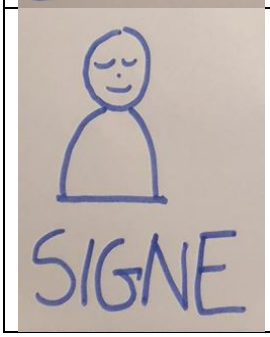
'Brugerudvælgelse' udgør specialegruppens overvejelser ift. vores valg af co-designere i vores contextmappingundersøgelse. Visser et al. nævner i denne forbindelse, at det er netop i forberedelsesfasen, at specialegruppen som undersøgere skal planlægge, hvilke co-designere (herefter beskrevet som deltagere), som der ønskes involveret i workshopsene i contextmappingundersøgelsen. Ifølge Visser et al., kan det være en fordel at udvælge forskellige typer af deltagere, da dette potentielt kan medføre flere forskelligartede diskussioner (Visser et al. 2005, s. 125). På baggrund af kontekstundersøgelsen, er der blevet truffet beslutning om at benytte to essentielle karakteristika som fokus for vores udvælgelse af deltagere. Ét, de skal være socialrådgiverstuderende og to, de skal have deltaget ved et Menneskebiblioteksevent. Disse brugerudvælgelseskriterier skal sikre, at deltagerne har personligt kendskab til at være studerende på socialrådgiveruddannelsen og samtidig være besiddelse af personlige oplevelser af at være læsere hos Menneskebiblioteket. Opfylder brugerne disse krav, mener specialegruppen at kunne argumentere for, at de udvalgte deltagere vil kunne bibringe med relevant ekspertviden indenfor specialets undersøgelsesfelt.

Med afsæt i dette vælger specialegruppen at indgå i dialog med uddannelseslederen på socialrådgiveruddannelsen, Helle Walsted Samuelsen, som videreformidler kontakt til en række undervisere, hvor en af dem underviser et 1. semesterhold, som deltog ved Menneskebibliotekets event, den 13. februar 2019, som er det samme event specialegruppen deltog ved, i forbindelse med udarbejdelsen af kontekstundersøgelsen. På baggrund af dette vælger specialegruppen at gå videre med at udvælg deltagere fra netop dette hold, da det anses som en fordel, at brugernes oplevelser af Menneskebiblioteket er delvist "friske" og at specialegruppen under workshopsene kan tale ud fra en fælles oplevelse. Dette mener specialegruppen også potentielt kan positionere deres undersøgerrolle positivt ift. den dataindsamling som kommer til at foregå under workshopsene, da specialegruppen, og de

udvalgte deltagere har en relation til samme oplevelse, og det derfor bliver muligt at stille flere opfølgende og dybdegående spørgsmål på baggrund af specialegruppens egne oplevelser.

På baggrund af ovenstående metodiske refleksioner, har specialegruppen udvalgt seks brugere, som skal være deltagere under workshopsene i contextmappingundersøgelsen. Visser et al. anbefaler at udvælge fire til seks deltagere i de enkelte *'designsessioner'*, da dette antal af brugere er nok til at skabe en gruppefølelse, samtidig med, at der stadig kan være fokus på den enkelte brugers oplevelser (Visser et al. 2005, s. 125). Under den første workshop blev specialegruppen bekendt med, at en af de udvalgte deltagere [DI], ikke havde været til steder under Menneskebibliotekets event, hvilket hun ikke havde oplyst under udvælgelsen. Da dette beroede på en misforståelse, valgte specialegruppen alligevel inddrage den studerende i workshopsene, med en erkendelse af, at hendes udgangspunkt for at deltage, ikke var det samme som resten af gruppen af deltagere. Tabel 2 herunder fremstår som en kort præsentation af de udvalgte deltagere.

	Navn: Andreas (AN) Uddannelse: Socialrådgiveruddannelse • Har deltaget ved Menneskebibliotekets event på uddannelsen
	Navn: Ditte (DI) Uddannelse: Socialrådgiveruddannelse • Har ikke deltaget ved et Menneskebiblioteks event
	Navn: Helle (HE) Uddannelse: Socialrådgiveruddannelse • Har deltaget ved Menneskebibliotekets event på uddannelsen og ved events afholdt på biblioteker

	Navn: Laura (LA) Uddannelse: Socialrådgiveruddannelse • Har deltaget ved Menneskebibliotekets event på uddannelsen
	Navn: Sarah (SAR) Uddannelse: Socialrådgiveruddannelse • Har deltaget ved Menneskebibliotekets event på uddannelsen
	Navn: Signe (SI) Uddannelse: Socialrådgiveruddannelse • Har deltaget ved Menneskebibliotekets event på uddannelsen

(Tabel 2)

4.1.3.3 SENSIBILISERING

'Sensibiliseringsprocessen' er en del af contextmappingundersøgelsen, men foregår før de konkrete *'designsessioner'*. I denne fase modtager deltagerne, som skal deltage i *'sessionerne*', en såkaldt *'sensibiliseringspakke'* forud for *'sessionerne'*. Denne pakke består af en række mindre øvelser, som er designet til, at få dem til at tænke over tidligere oplevelser med undersøgelsesdomænet. I denne undersøgelse får deltagerne således en *'sensibiliseringspakke*' hver, før hver workshop (bilag 23, 24). Første pakke vil bestå af et præsentationsbrev samt fire øvelser, hvis hensigt er at sætte deltagerne ind i konteksten omkring Menneskebiblioteket. Anden pakke vil bestå af to øvelser, hvis formål er, at få deltagerne til af reflektere over brugen af andre mobile applikationer. Det grundlæggende princip for opgaverne i *'sensibiliseringspakken*' er således, at sætte deltagerne i stand til, under de efterfølgende workshops, at udtrykke minder, meninger og drømme omkring det genstandsfelt som specialegruppen ønsker at undersøge. (Visser et al. 2005, s. 125). Denne proces er ifølge Visser et al. herudover med til at forbedre både kvaliteten og kvantiteten af

deltagernes bidrag (Ibid). Opgaverne i *'sensibiliseringspakken'* er blevet konstrueret på baggrund af Gaver et al.'s teori om *'sensibiliseringsværktøjer'* og *'cultural probes'* (Ibid). Disse tager typisk form som små kreative opgaver, som får deltagerne til at reflektere over deres oplevelser. Opgaverne som skal udleveres til deltagerne, indeholder således både elementer som tegning, fotografering og skriftlig refleksion (bilag 23, 24). I en contextmappingundersøgelse benytter man således intentionelt *'cultural probes'* i den indledende fase af en designundersøgelse, for give deltagerne en forståelse af undersøgelsesdomænets kontekst, og samtidig som led i, at deltagerne bliver i stand til at skabe nye designideer i de efterfølgende workshops, hvilket er af stor værdi for designundersøgelsen (Ibid).

I designet af *'sensibiliseringspakken'* har specialegruppen forinden udlevering af pakkerne været opmærksomme på og diskuteret følgende punkter på baggrund af Visser et al.s' pointer vedrørende udformningen af sensibiliseringspakker (Ibid, s. 126):

- Designet af *'sensibiliseringspakken'* skal være kreativt og professionelt på samme tid, hvilket vil blive sikret ved at gennemarbejde opgaverne, bruge Menneskebibliotekets logo samt fond for at sikre et strømlinede design.
- *'Sensibiliseringspakkens'* overordnede emne, skal typisk være bredere end det emne som skal undersøges i *'designsessionerne'*, hvilket sikres igennem diskussioner om de fokusområder for workshopsene.
- Opgaverne skal være både inspirerende og provokerende. I udarbejdelsen af øvelserne til begge *'sensibiliseringspakker*', er der indtænkt hvad hensigten med øvelserne er, samt hvorledes man med øje for kreativitet, provokation og inspiration kan udarbejde øvelser som deltagerne i sin fritid finder inspirerende og underholdende.
- *'Sensibiliseringspakken'* skal stimulere brugerne til at reflektere over deres holdninger og daglige handlinger over flere dage. Deltagerne vil gennem f.eks. en fotodagbog have mulighed for at forholde sig reflekteret til, hvordan de anser fordomme over fire dage. Ydermere er øvelserne centreret omkring et hovedfokus, hvor opgaverne præsenteres dag for dag. Dermed er hensigten, at det overordnede fokus danner grundlag for, at deltagerne kan reflektere løbende.

- Brugerne skal ikke bruge mere end fem til ti minutter om dagen på arbejdet med *'sensibiliseringspakken'*. Derfor er til hver opgave tydeliggjort en tidsmæssig ramme for den enkelte opgave, som ligeledes matcher opgavens kompleksitet.

4.1.3.5 WORKSHOPS

Ifølge Visser et al. er formålet med at afholde en række *'designsessioner'* i form af workshops i en contextmappingundersøgelse, at de sensibiliserede deltagere mødes i designsituationen og deler deres oplevelser (Visser et al. 2005, s. 129). Specialegruppen træffer hertil et valg om at afholde to workshops, hvor de sensibiliserede deltagere gennem øvelser, vil få muligheden for at tale ind i den kontekst som specialegruppens genstandsfelt befinder sig i, for på den baggrund, i sidste ende, at kunne designe deres bud på, hvad en prototype burde indeholde. En workshop vil ifølge Visser et al., typisk indeholde tre øvelser og vare ca. to timer. Hver af de, af specialegruppen planlagte workshops er rammesat med en varighed på fire timer, da specialegruppen vurderer, at denne tidsmæssige ramme, er den optimale ift. at kunne nå at indsamle den nødvendige data. Visse et al. Pointerer yderligere, at man med hver enkelt øvelse motiverer brugerne til at udtrykke dybere forståelse af undersøgelsesdomænet (Ibid). For at sikre dette, er der foretaget et valg om at benytte *'generative teknikker*', da disse, som beskrevet ovenfor, netop danner grundlag for at deltagerne får mulighed for at drømme om fremtiden. Dermed skal brugerne bl.a. tegne, lave collager og mindmaps (bilag 25). Der træffes herudover et valg om, at kompleksitetsniveauet i øvelserne skal være minimalt, da målet er at give deltagerne rum, lyst og mod til i sidste ende af designe deres bud på en prototype, som de mener kan understøtte deres læring.

Visser et al. beskriver at workshopsene typisk begynder med en "opvarmnings-øvelse" som kan bryde isen og give brugerne mulighed for at føle sig godt tilpas, her kan *'sensibiliseringspakken*' bl.a. inddrages (Ibid). Dette perspektiv har specialegruppen valgt at inddrage, og hver workshop vil derfor indledes med en "icebreaker opgave", der skal sikre at deltagerne føler sig mere trygge ift. at udtale sig overfor specialegruppen og resten af deltagergruppen om f.eks. deres egen oplevelse med Menneskebiblioteket.

Visser et al. beskriver ligeledes den efterfølgende proces for en typisk workshop, hvortil pointen med den første opgave er, at deltagerne skal sættes i stand til at frembringe associationer, som de forbinder med genstandsfeltet (Ibid, s. 131). Dette vil blive inkorporeret

under første workshop, hvor deltagerne vil blive bedt om at lave fordomscollager (bilag 25), hvorefter de skal indgå i dialog omkring tidligere øvelser fra den første *'sensibiliseringspakke'* (bilag 23). Efterfølgende skal deltagerne, ifølge Visser et al. forsøge at gå dybere ind i deres forståelse af genstandsfeltet ved hjælp af mindmapping. Dette har specialegruppen ladet sig inspirere af, og anden øvelse, i første workshop, skal deltagerne derfor udarbejde mindmaps, der skal sikre deres forståelse mod tredje øvelse (bilag 25). I den tredje og sidste øvelse skal man ifølge Visser et al. Sikre, at deltagerne sættes i stand til at udtrykke deres konkrete behov og drømme for fremtiden. Her kan deltagerne med fordel prøve at skabe deres egen idé til et ideelt produkt (Ibid). Dette medtages ligeledes i planlægningen af afsluttende øvelse i første workshop, hvortil deltagerne skal lave deres indledende konceptualiseringer. Anden workshop vil tage samme metodiske udgangspunkt ift. Planlægningen, hvortil målet er at deltagerne udarbejder deres bud på en prototype, som specialegruppen, som designere, kan oversætte til de indledende designkriterier, der skal danne afsæt for studie 3 - designudviklingsundersøgelsen.

Ifølge Visser et al. må der også gøres overvejelser omkring, hvordan undersøgelsens workshops skal faciliteres, da en god facilitator vil være opmærksom på at understøtte gruppedynamikken og løbende stille relevante spørgsmål (Ibid). Visser et al. vurderer i den forbindelse, at to facilitatorer skal være til stede. Én i rollen som procesleder og én som observerer, fortolker og dokumenterer, hvad der foregår under workshopsene (Ibid).

Specialegruppen har derfor truffet et valg om at udpege en procesleder til hver af workshopsene, men da specialegruppen som bekendt har tre medlemmer, træffes der et valg om at todele rollen forbundet med at observere, fortolker og dokumentere. Dermed har én påtaget sig rollen som observatør og fortolker, samt sørget for generel opmuntring af deltagerne, hvilket Visser et al. også anser som essentielt (Ibid, s. 132). og én dokumenterer hvad der foregår under workshopsene alt imens rollen som procesleder har været at facilitere opgaverne og at lede *'sessionerne'*. Deltagernes rolle er således blot at udtrykke deres personlige tanker og oplevelser (Ibid, s. 132).

Visset et al. påpeger ydermere at workshopsene producerer et rigt, varieret og komplekst datasæt, hvilket som udgangspunkt derfor kan fremstå ustruktureret, og at det derfor er essentielt, at gøre sig overvejelser omkring, hvilke data man har brug for (Ibid, s. 133). Visser

et al. anerkender således mængden og kompleksiteten af dataet der stammer fra workshops, og mener i den sammenhæng, at det kan være en fordel, at der i analysen af dataet generet under workshopsene tages udgangspunkt i deltagernes endelige præsentationer ved afslutningen af workshopsene, da disse vil centrere sig omkring deltagernes samlede oplevelse af at deltage på workshopsene (Ibid). Denne anskuelse af data og dataindsamling er medtaget i planlægningen og dataindsamlingsmetoden af de to workshops. Dermed er der ved afslutning af hver workshop indlagt et præsentationselement til sidst, hvortil deltagerne får mulighed for at præsentere, hvad de har arbejdet på under workshopsene. Deltagernes præsentationer vil blive optaget, således at dataet herfra kan transskriberes og benyttes i den efterfølgende contextmappinganalyse. Dette for at sikre en forståelse af og en mulighed for at arbejde videre på tværs af datasættene. For netop at sikre en tværgående forståelse af dataet, foretages der et valg om at gennemføre en tematisk analyse, der skal skabe overblik og mønstre i det samlede datasæt fra workshopsene. Den tematiske analyse vil derfor have en anderledes form, end den som blev præsenteret i kontekstundersøgelsen, da der er foretaget et bevidst valg om at være tro mod den analysestrategi som Visser et al. præsenterer i contextmappingmetoden. Det kan dog argumenteres, at de to analytiske metoder minder om hinanden, da hovedbudskabet er, at hovedtemaer skaber overblik på tværs af datasæt. Den Følgende contextmappinganalyse, vil derfor tage udgangspunkt i Visser et al.'s tre analytiske faser, beskrevet herunder.

4.1.3.5.1 FASE 1: FIKSERING AF DATA

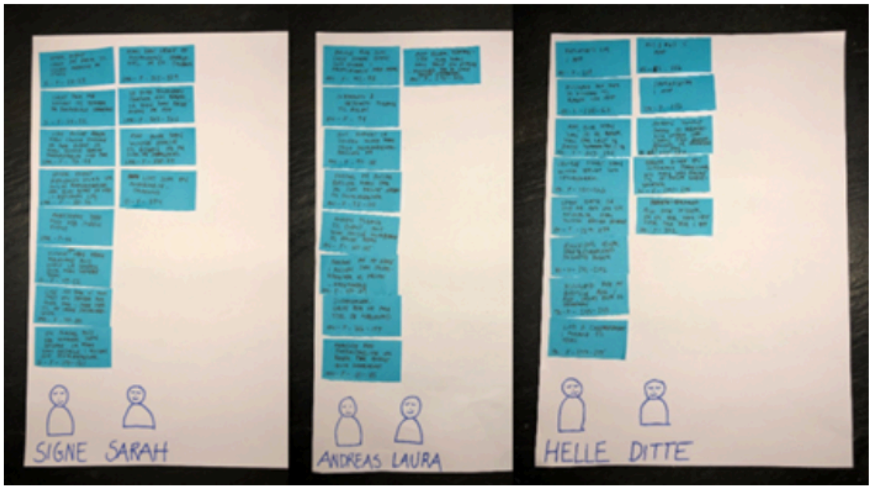
Specialegruppen har efter hver afholdt workshop brugt 30 minutter på at diskutere deres oplevelser og indtryk under workshopsene. Denne samtale pointerer Visser et al. er vigtig for sikre læring og refleksion hos undersøgerne. Dernæst er lydoptagelser fra præsentationsrunderne fra henholdsvis workshop 1 og 2 blevet genhørt og transskriberet. Transskriberingen gør det muligt at skabe et dybere forståelse for deltagernes input, og gør det herudover muligt at fremsøge vigtige pointer og citater, hvilket Visser et al. Anser som værende en fordel, når man skal arbejde med store mængder af data (Visser et al. 2005, s. 133).

4.1.3.5.2 FASE 2: SØG OG BLIV OVERRASKET

Efter den rå data og første indtryk er blevet dokumenteret, er næste skridt at gennemsøge informationen med det formål at finde interessante indikatorer og temaer i de præsentationer

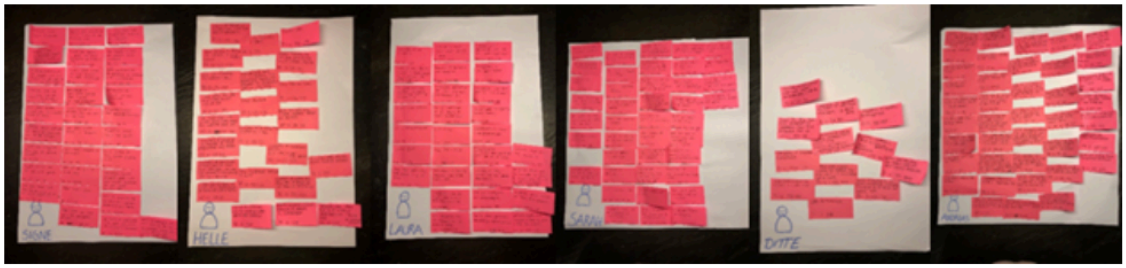
og historier som blev generet under *'sessionerne'*. I denne proces er det ifølge Visser et al. essentielt at specialegruppen går til opgaven med et åbent sind og lader sig overraske over, hvad deltagerne udtrykker. For at kunne være tro mod ovenstående databehandlingsstrategi, er der foretaget et valg om struktureret at arbejde med farvede post-its. Farverne vil blive valgt ud fra hvilket datasæt, der arbejdes med, således at specialegruppen kan være transparente ift. processen gennem de to workshops. Visser et al. Pointerer desuden, at arbejdet med post-its også vil betyde, at organiseringen og omorganisering gøres lettere (Visser et al. 2005, s. 133). I planlægningen af workshopsene blev det besluttet, at empirien særligt skulle udarbejdes ift. deltagernes fremlæggelser af deres oplevelser og idéer. Med afsæt i dette vælger specialegruppen derfor, at benytte farvede post-its til at kategorisere empirien fra deltagernes forskellige præsentationer. Billederne herunder illustrerer specialegruppens konkrete arbejde med kategoriseringen.

1. Den indledende præsentationsrunde i workshop 1 er markeret med blå post-its:



(Billede 1, bilag 26)

2. Den konstruktive kritikrunde i workshop 2 er markeret med pink post-its:



(Billede 2, bilag 26)

3. Den endelige præsentation i workshop 2 er markeret med grønne post-its:

(Billede 3, bilag 26)

4.1.3.5.3 FASE 3: MØNSTRE OG OVERBLIK

For at skabe overblik over dataene på tværs, skal ovenstående datasæt således omorganiseres i forskellige hovedtemaer. Ifølge Visser et al. vil det være en fordel for denne proces, at arbejde visuelt på tavler eller andre større tomme overflader, for at blive i stand til at skabe et samlet overblik, samt for at visualisere sammenhænge mellem dataenes forskellige elementer (Visser et al. 2005, s. 133) Billederne herunder illustrerer specialegruppens proces ift. at skabe overblik over det samlede datasæt, hvor de grønne, pink og blå post-its, som repræsenterer deltagerens forskellige præsentationer, er blevet fordelt på forskellige hovedtemaer. Billede 4 illustrerer således de indledende mønstre og billede 5 illustrerer de endelige mønstre.

(Billede 4, bilag 27)

(Billede 5, bilag 27)

4.1.3.6 KOMMUNIKATION AF UNDERSØGELSENS RESULTATER

Ifølge Visser et al. må man også gøre sig overvejelser omkring, hvordan man vil kommunikere resultatet af den tematiske analyse, da analysen vil afstedkomme både funktionelle og følelsesmæssige elementer, som kan være komplicerede at formidle (Visser et al. 2005, s. 134).

På baggrund af den indledende kontekstundersøgelse, blev det tydeligt at specialets grundlæggende formål blev at udvikle en applikation, der kan understøtte transformativ læring for derved at opkvalificere Menneskebiblioteket koncept. Dette betyder, at der i analysen, tilknyttet indeværende afsnit, dermed må være fokus på, at de funktionelle elementer skal danne grundlag for en række indledende designkriterier for en applikation. Disse designkriterier vil dermed fremstå som resultatet af den samlede contextmapping-undersøgelse. Formålet med de indledende designkriterier bliver hertil at danne et grundlag for, at der i specialets efterfølgende designanalyse kan inddrages relevant designteori, for at opkvalificere disse, i en sådan grad, at de kan tilvejebringe udarbejdelsen af specialets første prototype. Det er derfor essentielt, at de indledende designkriterier bliver præsenteret og kommunikeret på en måde, som kan skabe overblik for selve designanalysen. Visser et al. pointerer i den forbindelse, at man med fordel kan tage udgangspunkt i analysens hovedtemaer, således at man både sikre designet aktualitet ift. deltagernes drømme og ønsker samt et stringent design. (Ibid, s. 135). Der er på baggrund af dette foretaget et valg om at udarbejde en tabel, hvori undersøgelsens hovedtemaer bliver listet og uddybet.

4.2 CONTEXTMAPPINGANALYSE

Følgende analyse vil præsentere specialets contextmappingundersøgelse, som vil være første led i den samlede designudviklingsproces, hvori specialegruppen vil identificere de indledende designkriterier, som skal danne grundlag for udviklingen af den første prototype. Afsnittet vil være opdelt i 10 underafsnit, hvor af første vil præsentere specialegruppens indledende analyserefleksioner af deltagernes oplevelser af nødvendigheden for specialets omdrejningspunkt. Herefter vil de efterfølgende otte underafsnit præsentere de indledende designkriterier og afslutningsvist vil sidste underafsnit præsentere en samlet tabel for disse.

4.2.1 INDLEDENDE ANALYSEREFLEKSIONER

Contextmappingundersøgelsens workshops bliver tilrettelagt på baggrund af den indledende kontekstundersøgelse, hvor det afslutningsvist bl.a. blev problematiseret, at Menneskebiblioteket i praksis ikke var succesfulde med deres vision, om at sikre et transformativt læringsudbytte hos deres eventdeltagere, særligt på grund af et manglende fokus på efterarbejde. Til begge workshops bliver der inddraget, seks socialrådgiverstuderende som deltagere. Formålet med dette er, at de skal optræde som co-designere og eksperter på at være socialrådgiverstuderende samt på deres oplevelse af at deltage ved et

Menneskebiblioteksevent. Forud for workshopsene modtager deltagerne to *'sensibiliseringspakker'* (bilag 23, 24) som skal give dem en forforståelse af hhv. Menneskebiblioteket, og den grundlæggende kontekst, som de på baggrund af workshopsenes øvelser (bilag 25), skal designe deres egne bud på prototyper til. Workshopsene vil være tilrettelagt ud fra forskellige øvelser, som hver især ender ud i tre forskellige præsentationsrunder, omtalt i efterfølgende analyse som hhv. "indledende præsentationsrunde" (deltagerne præsenterer deres tanker omkring, hvordan et efterarbejder med deres oplevelser kan konceptualiseres), "konstrukt kritikrunde" (deltagerne giver hinanden konstruktiv kritik ift. deres første bud på en prototype af applikationen), og "endelige præsentationsrunde" (deltagerne præsenterer deres endelige bud på en prototype af applikationen).

I den afsluttende øvelse på første workshopdag skal deltagerne i den indledende præsentationsrunde præsentere, deres bud på, hvordan man kan konceptualisere et specifikt efterarbejde, ud fra deres oplevelser af at have deltaget på et event hos Menneskebiblioteket. På dette tidspunkt bliver deltagerne intentionelt ikke bedt om at inddrage digitale løsninger, da formålet er, at få deres umiddelbare ideer til, hvordan de mener, at de ville opnå det største læringsudbytte, ved at indgå i et konkret efterarbejde efter et event. Hensigten med anden workshopdag er, på baggrund af øvelserne fra den første workshop, bl.a. at tage udgangspunkt i deltagernes indledende tanker om deres konceptualiseringer, med det formål at sætte dem i stand til at udvikle et forslag til en prototype af en applikation til Menneskebiblioteket. På den baggrund udtrykker SI indledningsvist, i den indledede præsentationsrunde, at et efterarbejde eksempelvis kan bestå i, at deltagerne efter eventet kan benytte de læsninger som de havde deltaget i under eventet som autentiske cases, som også kunne knyttes til relevante temaer for socialrådgiveruddannelsen (bilag 28, L: 22-32). HE supplerer hertil med, at man i forbindelse med casearbejdet kan arbejde med en log og inddrage relevant teori (bilag 28, L: 247-255). Man kan på den baggrund argumentere for, at deltagerne har en opfattelse af, at den viden de tilegner sig på et event, potentielt kan have en konkret relevans for deres uddannelsesforløb.

SI udtrykker ydermere på anden workshopdag, i den konstruktive kritikrunde, at muligheden for at man i efterarbejdet kan tale om læsningerne og sparre med hinanden, kan skabe en mere dybdegående oplevelse (bilag 29, L: 400-406) LA pointerer herudover, at de efter eventet ikke havde fået mulighed for at arbejde videre med deres oplevelser (bilag 29, L: 443-446), og

senere udtrykker SAR, at det kunne havde været en fordel, hvis de havde fået tid til at arbejde med deres læsninger i undervisningen efter eventet (bilag 29, L:469-472). På baggrund af ovenstående, kan der argumenteres for, at den nuværende eventramme som Menneskebiblioteket tilbyder de studerende, ikke understøtter at de får sat deres nyerhvervede viden i praksis, på trods af deltagernes erkendelse af oplevelsens relevans for deres uddannelse. Det kan hertil igen argumenteres for, at dette legitimerer specialets grundlæggende ønske om at undersøge, hvordan en applikation, kan kvalificere Menneskebibliotekets koncept og understøtte transformativ læring.

I de efterfølgende underafsnit vil vi derfor, på baggrund af en tematisering af resultaterne af deltagernes prototyper og deres præsentationer af disse, undersøge hvordan en række funktioner vil kunne bidrage til ovenstående, i en applikation til Menneskebiblioteket. Temaerne for den resterende del af analysen er hhv. *'Personlig profil', 'Menneskebibliotekets bogreol', 'Læste bøger', 'Refleksionslog', 'Deling', 'Quiz', 'Kontakt til bøger'* samt *'Design og layout.'*

4.2.2 PERSONLIG PROFIL

På anden workshopdag, under den endelige præsentationsrunde, er et gennemgående tema i de fleste af deltagernes præsentationer af deres prototyper, at de ser en fordel i, at applikationen skal være bygget op omkring en personlig profil, som skal tilgås via en klassisk login-funktion. Deltagernes illustrationer (billede 6) af denne funktion, tager designmæssigt også udgangspunkt i, at inkludere Menneskebibliotekets logo på forskellig vis, hvilket man kan argumentere for underbygger idéen om, at deltagerne på baggrund af deres indledende arbejde med *'sensibiliseringspakkerne'*, har fået en forståelse af den kontekst som de designer til.

(Billede 6, SI, AN, DI, bilag 39)

Fælles for deltagerne er ligeledes, at deres personlige profil herudover skal fungere som en oversigt over applikationens andre funktioner, og dermed som den destinationsside, som brugere kan vende tilbage til for at tilgå applikationens resterende destinationssider, og dermed som den side de kan besøge, for at tilgå eksempelvis en oversigt over læste bøger. SAR argumenterer under den konstruktive kritikrunde for, at man med en personlig profil netop har mulighed for at samle sine refleksive logs et sted (bilag 29, L: 532-533). LA supplerer hertil med en pointe om, at profilfunktionen netop skal sikre, at det bliver muligt at gemme det arbejde, som man har lavet ift. de enkelte læsninger, hvilke skal være en del af de refleksive logs (bilag 29, L: 543-544).

(Billede 7, SAR, AN, LA, DI, SI, bilag 39)

Deltagerne udarbejder deres bud på en prototype af applikationen med det primære formål, at de dertilhørende funktioner skal kunne bruges i forbindelse med deres uddannelse til socialrådgiver. AN argumenterer i den forbindelse for, i den konstruktive kritikrunde, at det kan være en fordel, hvis det fremgår af brugernes personlige profiler, hvilket semester de er studerende på ift. at kunne samarbejde og dele refleksioner om de forskellige bøger, på tværs af uddannelsen (bilag 30, L: 101-105). I den endelige præsentation af sin prototype, udvider AN dette perspektiv med, at man som brugere skal have mulighed for at "følge" og "blive venner" med andre brugere på applikationen, via deres bruger-profiler (bilag 31, L: 100-106). Man kan antage, at denne funktion er inspireret af de mest gængse applikationer som Facebook, Instagram og Snapchat, hvor netop følge-funktionen er en betydelig del af at have personlig profil. Samtidig kan man argumentere for, at genkendelighed, i form af at lade sig inspirere af andre kendte applikationer, også kan bidrage til at skabe det simple udtryk, som

flere af deltagerne ligeledes udtrykker ville være essentielt for designet af applikationen (bilag 31, L: 23-24).

På trods af, at deltagernes hovedfokus er på at designe en applikation, som kan understøtte et efterarbejde med Menneskebibliotekets event, knyttet til deres uddannelse, så åbner flere af deltagerne i den konstruktiv kritikrunde også op for, at applikationen også skal være tilgængelig og brugbar for privatpersoner. SAR fremhæver dog, at hun mener at der vil være en risiko for, at privatpersoner ville benytte sig mindre af eksempelvis en refleksiv log-funktion (bilag 29, L:234-235). SI argumenterer hertil, i den endelige præsentationsrunde, for at inkludere to typer profiler, og at man dermed kan have mulighed for at logge ind som hhv. studerende eller privatperson (bilag 31, L:424-425).

Der opstår altså på baggrund af ovenstående en diskussion vedrørende applikationens generelle brugbarhed. På denne ene side kan der argumenteres for, at der på trods af contextmappingundersøgelsens fokus, vil være i Menneskebibliotekets interesse at udvikle en applikation som henvender sig bredt, og ikke kun til studerende på socialrådgiveruddannelsen og andre uddannelsesinstitutioner. Det kan dog også problematiseres, i hvor høj grad applikationen vil være anvendelig for privatpersoner, og hvilke funktioner, der reelt set ville være brugbare for dem. Uanset, argumenterer ovenstående analyse for, at profil-funktionen bliver et essentielt omdrejningspunkt for applikationen og at dette perspektiv rummer en række af designmæssige muligheder, som bør inkluderes i specialets første prototype.

4.2.3 MENNESKEBIBLIOTEKETS BOGREOL

Under den konstruktive kritikrunde, hvor deltagerne præsenterer deres første prototyper, og får konstruktiv kritik i grupper, fremgår det flere gange, at deltagerne har fokus på Menneskebibliotekets bøgers betydning for applikation, og ydermere, at det er vigtigt, at brugere af applikationen, skal kunne tilgå bøgerne på forskellige måder, efter at have besøgt et event. HE udtaler i sin præsentation, at forsiden, når man har logget ind i applikationen, skal designes som en bogreol med dynamiske billeder af Menneskebibliotekets bøger, hvortil hun forklarer, at billederne skifter automatisk (billede 8).

(Billede 8, HE, bilag 39)

Formålet med dette design er ifølge HE, at brugere af applikationen kan blive inspireret af billederne på forsiden. Ved at klikke på et af billederne eller knappen bogreolen, vist i toppen af billede 8, bliver brugere sendt videre til en destinationsside, kaldet "listevisning" af "bogprofiler", hvor bøgernes individuelle profiler fremgår med mere information tilknyttet den enkelte bog (bilag 30, L: 246-250). Denne refleksion er HE ikke alene om, da mange af de andre deltagere også italesætter bogprofilerne som vigtige, da de skal skabe inspiration og nysgerrighed f.eks. gennem små "teasers", i form af korte videoer af Menneskebibliotekets bøger. Dette italesættes også af AN indledningsvist, ved den endelige præsentationsrunde af prototyperne, hvor han påpeger vigtigheden i, at bogprofilerne skal indeholde billede, titel, navn og korte informationer, som ikke afslører for meget ift. bogens historie, fordi det blot skal være en "appetizer" (bilag 31, L: 82-85).

(Billede 9, DI, bilag 39)

DI udbygger hertil, under hendes endelige præsentation, at hun ser et potentiale i, at bogprofilerne udover tekstligt resume også indeholder korte præsentationsvideoer af bøgerne (billede 9), fordi disse kan give brugere en kort narrativ oplevelse af bogens livshistorie (bilag 31, L: 252-255). Med afsæt i disse forskellige designrefleksioner, er det fremtrædende, at mange af deltagerne mener, at bogreolen og bogprofilernes

destinationsside visuelt skal fremstå personligt, både ift. information, billeder og videoer. Dette er ifølge deltagerne vigtigt, da det skal vække nysgerrighed hos brugerne om bøgernes forskellige historier, og kan være relevant at inddrage, når prototypen skal udvikles.

I forbindelse med bogreolen og bogprofilerne tilføjer DI, at hun har tegnet en stjerne i højre hjørne af bogprofilen (billede 9), som anvendes til at gemme bøger, som man enten har læst ved Menneskebibliotekets event, eller vil gemme og tilføje til sin egen profil, fordi man synes bogprofilen er interessant (bilag 31, L: 256-260). Denne funktion italesættes også af SI, som kalder funktionen for en "favoritknap" i sin endelige præsentation (bilag 31, L: 397-399). LA vender i sin endelige præsentation, også tilbage til DI's tegning, og tilføjer, at hun mener, at det er smart, at stjernen skal symbolisere en gemmefunktion ift. brugeres favoritbøger (bilag 31, L: 446-448). Ser man på potentialet i en gemmefunktion, kan den være relevant at inddrage i den efterfølgende udvikling af en prototype, fordi den kan understøtte brugere i at gemme relevante bøger til senere læsning ved andre Menneskebiblioteksevents. Dette kan dermed være med til at skabe motivation for genbesøg af Menneskebiblioteket. Deltagerne udtaler, at denne funktion kan symboliseres ved en stjerne, fordi det ifølge dem er associeres til kunne gemme, hvilket er noget specialegruppen yderligere skal overveje ved udviklingen af den første prototype.

I relation til Menneskebibliotekets bogreol, er der flere af deltagerne der udtaler, at der skal være en søgefunktion, som tillader at brugere kan søge og finde specifikke bogprofiler i en samlet database. SAR udtaler, i sin endelige præsentation, at man skal kunne søge på emner, altså "bøgernes bogtitler" (billede 10) (bilag 31, L: 370).

(Billede 10, SAR, bilag 39)

DI udtaler, i sin endelige individuelle præsentation, at der kunne være et potentiale i at lave databasen, som hun kalder for "registeret" i alfabetisk rækkefølge ift. de problematikker som bogen behandler, hvilket hun eksemplificerer med emnet "alkoholisme", som findes under bogstavet "A" og emnet "bulimi" hører under bogstavet "B", hvilket AN bakker op i sin endelige præsentation (bilag 31, L: 76-80). I udviklingen af specialets første prototype, er det derfor essentielt, at specialegruppen overvejer designet af destinationssiderne ift. deres konkrete formål. I ovenstående fremgår det, at deltagerne ser et potentiale i en listevisning, når de skal søge på bøgernes titler for at finde såkaldte bogprofilerne, men sammenstilles dette med deres designforslag ift. bogreolen og bogprofilernes destinationssider mener de, at der skal involveres billeder og videoer, på trods af, at formålet også er, at vise bøgernes bogprofiler.

4.2.4 LÆSTE BØGER OG QR-KODE

I deltagernes diskussion af applikationens læringsudbytte, og deres dertilhørende fokus på Menneskebibliotekets bøgers betydning for efterarbejdet, udtaler mange af deltagerne, at det er vigtigt, at der bliver integreret en mulighed for at gemme bogprofilerne af de bøger, som de har læst ved Menneskebibliotekets event. Dette bliver allerede italesat i den indledende præsentationsrunde under workshop 1, hvor HE og DI fremlægger to forslag, som hhv. handler om at lave en applikation, hvor man kan tilgå læste bøger fra eventet med video og ydermere kan skrive kommentarer som "en log", samt integrerer et opslagsværk til videre teoretisk arbejde, med afsæt i de læste bøger (bilag 28, L: 223-233). Funktionen at kunne gemme læste bøger præsenterer AN også i den konstruktive kritik runde, men uddyber hertil, at det skal sættes op som en destinationsside, på samme vis som en bogprofil med kort tekst og billede af bogen, som skal kunne tilføjes brugeres personlige profiler. Dette understøttes ligeledes af LA, i hendes endelige præsentationsrunde (bilag 31, L: 457). Dette bliver herudover yderligere bakket op af både HE og DI i den konstruktive kritik runde (bilag 30, L: 263, 420-422), men her tilføjer DI dog, at applikationen automatisk skal kunne overføre læste bøger til brugeres personlige profil (bilag 30, L: 424-425). DI forklarer dog ikke yderligere, hvordan dette skal lade sig gøre. Dette er værdifuldt for den efterfølgende udvikling af den første prototype, da deltagernes refleksioner om applikationens system ift. at brugerne skal kunne gemme de bøger som brugerne har læst ved eventet, taler ind i det reflekterende efterarbejde, som brugere skal have adgang til for, at applikationen kan understøtte transformativ læring.

I en diskussion foranlediget af en snak om potentialet ved en quiz, diskuterer den ene gruppe (AN, HE, DI og SA), i den konstruktive kritikrunde, hvorledes man igennem applikationen kan sikre, at brugerne kun kan tilgå læste bøger og tilhørende information, hvis de rent faktisk har lånt og læst bogen ved et Menneskebiblioteks event. AN udtaler i denne forbindelse, at nogle brugere måske ville misbruge applikationen og i stedet for at læse bogen i virkeligheden, kun ville benytte sig af dataene fra bogprofilerne:

"..altså der vil altid være folk ,der tager den lette vej og siger prøv at høre her vi gider sgu ikke det her arrangement, vi går bare ind og læser..." (bilag 30, L: 348-350).

Hertil påpeger han vigtigheden i, at Menneskebibliotekets event skal være det bærende læringselement, og at applikationen ikke må stå i stedet for den fysiske oplevelse, da dialogen og mødet mellem de socialrådgiverstuderende og Menneskebibliotekets bøger er vigtigt (bilag 30, L: 360-365). For at understøtte denne tankegang, spørger specialegruppens medlem SA gruppen, om det skal forstås som om, at bogreolen skal være tilgængelig for alle personlige profiler, men at bogprofilerne for de læste bøger skal indeholde yderligere information (bilag 30, L: 365-366). Dette bliver diskuteret i kraft af, at mange af deltagerne løbende i workshopsene har udtalt, at den refleksive log, og de ekstra funktioner som hører til efterarbejdet, skal placeres under hver af Menneskebibliotekets bogprofiler (bilag 30, L: 64-65, bilag 29, L: 274-275), og at disse oplysninger vil være personlige, fordi det er brugernes personlige refleksive arbejde.

Til dette foreslår HE at man kan lave en tidsmæssig begrænsning på det materiale, som er tilknyttet bogprofilen og ydermere, at dette skal gøres igennem en anmodningsfunktion (bilag 30, L: 355-356), hvilket får SA til at foreslå scanning af en QR-kode, som en potentiel løsning (bilag 30, L: 365-366). AN synes QR-koden er smart, og idéen får HE til at tale om det biblioteksystem, som socialrådgiveruddannelsen bruger til at udlåne bøger, og støtter dermed også op om funktionen, fordi funktionen vil gøre, at et udlån kan dokumenteres (bilag 30, L: 377-385). DI synes også om idéen, og pointerer herudover, at funktionen måske dermed også sikrer, at det kun er folk med den rigtige intention, som kan tilgå de personlige oplysninger og sammenligner QR-koden med "betalingsmuren" fra Jyllands-Posten (bilag 30, L: 488-489). Imidlertid bliver der i den anden gruppe (SI, SAR, LA og AØ) også drøftet efterarbejde-materiale i den konstruktive kritikrunde. Her udtaler LA i præsentationen af sin prototype, at hun også forestiller sig, at der skal være en særlig adgang til det integrerede efterarbejde, som for hende

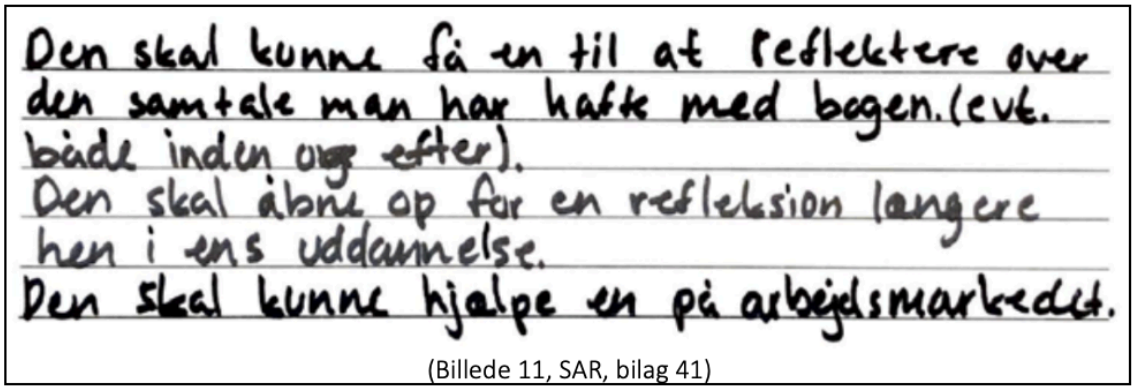
er case-arbejde. Hun udtaler i denne sammenhæng herudover, at hun ikke ved, hvordan det funktionsmæssigt skal lade sig gøre. Hun begrunder funktionens formål med, at hvis alle brugere har samme adgang til alle bogprofilernes efterfølgende cases og andet efterarbejde-materiale, så mister funktionen det personlige tilhørsforhold til oplevelsen (bilag 29, L: 290-295).

Med afsæt i dette, er det interessant at se på den endelige præsentationsrunde af deltagernes individuelle prototyper i workshop 2, da de stort set alle deltagere, med afsæt i AN's indledende præsentation af QR-koden, bliver inspireret til at integrere denne funktion i deres egne individuelle prototyper (bilag 31, L: 44-58). Ydermere bliver det også diskuteret i hele deltagergruppen, at funktionen ikke kun er af sikkerhedsmæssige årsager, men også skal ses som en motivationsfaktor til at låne bøger hos Menneskebiblioteket, da brugere ikke kan tilgå bogprofilens fulde materiale, men blot en eventuel teaser eller kort introduktionstekst, såfremt man ikke har scannet en adgangsgivende QR-kode (bilag 31, L: 82-94). Dette forklarer AN ved at sige, at der kan integreres et pop-up vindue, hvor der står "QR-kode skal scannes", som skal fange brugernes interesse, hvilket leder tilbage til DI's sammenligning med betalingsmuren på Jyllands-Posten (bilag 29, L: 393-396) I disse diskussioner og refleksioner blandt deltagerne fremgår det, at specialegruppen efterfølgende skal tage op til overvejelse, hvorvidt der skal være særlige brugeradgang og restriktioner i applikationens system. Dels, fordi det skal sikre misbrug og at brugere potentielt vil bruge applikationen som en erstatning for Menneskebibliotekets fysiske event, men derudover fordi det også kan skabe nysgerrighed og motivation for at låne flere bøger hos Menneskebiblioteket.

4.2.5 REFLEKSIONSLOG

Der blev blandt flere af deltagerne, under den indledende præsentationsrunde nævnt, at de så et potentiale i at arbejde med autentiske cases, med relevante temaer forbundet til socialrådgiveruddannelsens virke (bilag 28, L: 22-32, 247-255). Disse indledende tanker fra workshop 1 medførte, at deltagerne i den konstruktive kritikrunde, samt under deres endelige præsentation af deres prototyper, taler ind i brugen af refleksive logs, hvor AN, i hans konstruktive kritikrunde, direkte kobler refleksivt arbejde og case-arbejde sammen (bilag 30, L: 129-131). SAR forbinder også, i den konstruktive kritikrunde, deres tidligere praktikoplevelser, hvor de studerende har arbejdet med refleksionslogs med sit valg om at

medtage dette i applikationen (bilag 29, L: 372-375), og uddyber yderligere i sin drejebog, hvad applikationen skal kunne (billede 11):


Den skal kunne få en til at reflektere over den samtale man har haft med bogen. (evt. både inden og efter).
Den skal åbne op for en refleksion længere hen i ens uddannelse.
Den skal kunne hjælpe en på arbejdsmarkedet.

(Billede 11, SAR, bilag 41)

Det kan dermed argumenteres, at ideen omkring case-arbejde og refleksivlogs opstår på baggrund af, hvilke arbejdsmetodikker de har stiftet bekendtskab med på socialrådgiveruddannelsen. Dette argument underbygger særligt, hvor styrken i Co-design ligger, da dette understreger deltagernes "ekspertviden" og hvordan denne påvirker designet. Det giver ydermere en indsigt i, at ideen omkring hvad refleksivt arbejde skal gøre for deltagerne, er opstået allerede i drejebogen, og uddybes yderligere i den konstruktive kritikrunde. Her uddybes det af SAR, SI og LA, at refleksioner gør, at man kan samle sig om oplevelsen, man har fået gennem Menneskebibliotekets event, at man får sat egne tanker i spil, og at man får mulighed for at fokusere, erindre, samt tage socialrådgiverbriller på, ved eksempelvis at have mulighed for at lægge en teoretisk referenceramme over, hvad AN, i sin drejebog, kalder et subjektivt møde med en bog (bilag 29, L: 365, 380-382, 390-392, bilag 41). Dermed anses refleksionsloggene som værende et helt centralt element ift. specialets formål om, at understøtte Menneskebibliotekets vision om et transformativt læringsudbytte, hvor deltagernes efter deres events sættes i stand til at ændre deres praksis via deres nyerhvervede læring om at udfordre fordomme. Dette pegede kontekstanalysen på netop kunne gøres gennem refleksion, herunder *'individuel refleksion*' over oplevelsen, *'kritisk refleksion'* ift. det præsenterede og *'refleksion omkring konteksten'*. Dette sikrer altså, at man er reflekterende over ens egen læring, hvilket der kan argumenteres for gøres muligt, ved at integrere deltagernes ønske om en refleksionslog.

Deltagerne kommer ikke dybere ind på, hvilke funktioner der kan understøtte deres refleksive arbejde med logs i deres præsentationer, men flere har i deres prototype inddraget noget tekstlignende (billede 12).

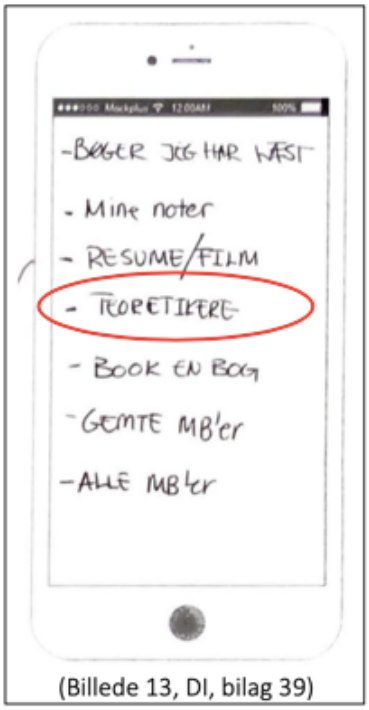
(Billede 12, AN, SAR, LA, bilag 39)

Skriftligt arbejde ift. at kunne omsætte ens oplevelse med Menneskebiblioteket og det lærte herfra i praksis, er også i den indledende kontekstanalyse blevet belyst, som værende et centralt element i succesfuldt at arbejde med refleksioner. SAR og SI omtaler i den konstruktive kritikrunde, at de refleksive logs skal kunne opdateres løbende ift. ny faglig og teoretisk viden, for at sikre at man kan se ens egen udvikling ift., hvad man har lært igennem uddannelsen og dermed også kan reflektere over dette (bilag 29, L: 189-190, 339-344, 387-388), hvilket understøtter at refleksionerne bliver nedfældet. Ønsket om at kunne se egen udvikling munder ydermere ud i, at deltagerne, i den konstruktive kritikrunde, mener at refleksionsloggene skal ligge under hver bog, så man har mulighed for at analysere en bog fra uddannelsens start til uddannelsens slutning (bilag 30, L: 150-155). Skal dette understøttes, skal der altså udvikles en applikation med en database, hvori de studerendes refleksioner gemmes AN understreger i denne sammenhæng, at det er vigtigt med et overblik, derfor mener han at loggene skal struktureres efter dato eller alfabetisk efter emne eller semester (bilag 31, L: 374-375, 480-485, bilag 30, L:471-475), hvilket der derfor må tages højde for i udviklingen af første prototype. Deltagerne nævner også, at det kunne være relevant at inddrage refleksionsloggene i undervisningen, da det kan give mulighed for, at de kan tydeliggøre deres egen udvikling overfor sig selv og deres undervisere (bilag 30, L:425-430).

Under den konstruktive kritikrunde bliver det også diskuteret, hvornår disse refleksioner skal skrives. AN omtaler sine refleksioner som observationer, og mener i første omgang, at de skal skrives undervejs, men ændrer holdning efter en diskussion omkring, hvad en skærm mellem

mennesker gør for en dialog (bilag 30, L: 171-175). Dette fører til, at han i sin endelige præsentation af sin prototype mener, at refleksioner skal skrives lige efter mødet med bøgerne, da der ifølge ham fortæller noget om ens subjektive fokus og oplevelse under læsningen (bilag 31, L: 34-39).

Som beskrevet tidligere i analysen nævnes det, at det skal være muligt i refleksionsloggene at sammenkoble teori med refleksioner, hvilket også ses ovenfor på billedet af AN's prototype (billede 12). DI udbygger dette ønske, og har i både sin konstruktiv kritikrunde og i sin endelige præsentation et fokus på en dækkende teoridatabase, der skal sikre muligheden for at inddrage teori til at behandle deres refleksioner på baggrund af bøgernes emner (bilag 30, L: 430-433, bilag 31, L: 266-267). Hvilke DI også har illustreret på billedet af hendes prototype (billede 13).



(Billede 13, DI, bilag 39)

Dette anses dog som værende en stor ekstra opgave, som Menneskebiblioteket ville skulle påtage sig, og med viden fra kontekstanalysen om Menneskebibliotekets ressourcer, vil dette potentielt ikke kunne lade sig gøre. Deltagerne pointerer også, at et stærkt refleksionsarbejde for dem også ligger i at samarbejde og inddrage tanker og refleksioner fra hinanden (bilag 29, L: 349, 443-446, bilag 30, L:92-105), hvilket fører deltagerne videre til at italesætte ønsket om en dele-funktion i applikationen.

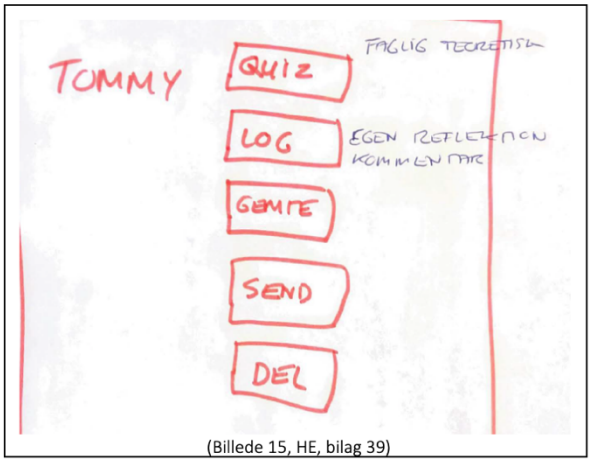
4.2.6 DELING

Deling har, som beskrevet ovenfor, en vigtig betydning for refleksionsloggen, da mange deltagere udtaler, at de ser et læringspotentiale i, at de kan dele deres tanker og refleksioner med hinanden (bilag 31, L: 92-105). De fremhæver ydermere deres ønske om en dele-funktion med, at denne funktion skaber et fællesskab omkring en læst bog (bilag 29, L: 417-429). Dette stemmer således overens med, hvad vi ved fra kontekstanalysen om at understøtte et transformativt læringsudbytte gennem både individuel refleksion og gennem dialog med andre, hvilket en dele-funktion åbner op for.

I deres indledende præsentationsrunde var ideen, ligesom på Facebook, at alle ens venner kan se, hvad man skriver (bilag 28, L: 325-329, 362-366). Disse overvejelser blev dog, efter at MB, som facilitator af workshop 1, understregede at rammen var, at man havde mødt Menneskebiblioteket forinden, da det ville kunne ødelægge oplevelsen at kunne læse andres refleksioner forinden mødet med bøgerne. I stedet udtrykker AN både i sin præsentation under den konstruktiv kritikrunde og i den endelige præsentation, at han mener, at man kun skal kunne dele med de brugere, som har læst samme bog (bilag 30, L: 71-73, bilag 31, L:39-43), hvilket han illustrerer på følgende måde i sin prototype (billede 14).

(Billede 14, AN, bilag 39)

Som vist i højre side, mener AN, at delefunktionen skal være betinget af, at brugere samtidig skal anmode om deling, som en sikkerhed for at alle ikke kan tilgå hinandens refleksionslogs. Altså kan man kun dele med hinanden ved at anmode (bilag 30, L: 71-73, bilag 29, L: 191-194), og brugere kan kun anmode andre brugere, der har læst samme bog, hvilket, som tidligere beskrevet, styres ved QR-kode og scanning. Funktionen mener AN skal høre ind under bogprofilerne (bilag 30, L: 71-75), hvilket HE også understreger i sin prototype, hvor hun dog kalder knappen send.



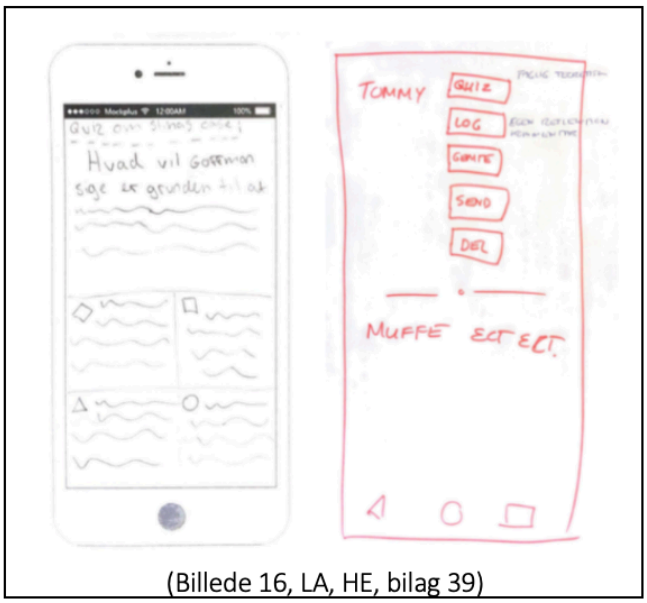
(Billede 15, HE, bilag 39)

Ovenstående leder altså frem mod, at en delefunktion bør inkluderes som en del af refleksionsloggen, da denne funktion opfattes som værende værdifuld for de studerendes læring. Det må dog diskuteres forinden udviklingen af den indledende prototype, om appen kan rumme et større skriftlig samarbejde, eller om man kan forestille sig at opnå sådanne samarbejde og deling på anden vis.

4.2.7 QUIZ-FUNKTION

Under præsentationerne af deltagernes konceptualiseringer nævner AN, at en sjov icebreaker kunne være, at man ud fra nogle nøgleord og billeder skulle gætte titlen på en specifik bog, og på den måde blive overrasket og få sat sine fordomme i spil (bilag 28, L: 166-177). Han refererer ikke specifikt til sin ide som en quiz, men man kan dog antage, at han ser muligheden for at tilføre en applikation som et legende element, hvortil der kan argumenteres for, at en quiz derfor kunne inddrages.

I den konstruktive kritikrunde vælger flere af deltagerne netop at indtænke en quiz-funktion i deres prototype. Grunden til dette, må vi antage, er opstået i forbindelse med, at deltagerne i den første reelle øvelse på workshop 2, blev bedt om at arbejde videre med deres konceptualiseringer fra sidste del af workshop 1. Formålet med øvelsen var, at deltagerne i et IT-perspektiv skulle reflektere over, hvordan de umiddelbart kunne omsætte ideer fra deres konceptualiseringer til reelle funktioner i en applikation (bilag 25). Denne øvelse havde deltagerne svært ved at løse, hvilke betød, at specialegruppen under workshoppen var nødsaget til at bidrage med konkrete eksempler. Et eksempel var, muligheden for at inkludere en form for quiz i applikationen baseret på AN og LA's ide. Denne ide hæfter flere af deltagere hæfter sig ved, og ønsker derfor at inkludere en quiz i deres bud på en prototype. I den konstruktive kritikrunde udtrykker SI, at hun ser en quiz som en sjov måde at lære på, og at den bør handle om de enkelte bøger, men udtrykker ikke et konkret format for selve quizzen (bilag 29, L: 63-65). HE deler ligeledes holdningen om, at en quiz vil være en sjov



(Billede 16, LA, HE, bilag 39)

funktion (bilag 30, L: 276-277), og supplerer senere med, at hun mener, at en quiz om bøgerne baseret på fakta om dem, kan bidrage med større indblik i den enkelte bogs historie (bilag 30, L: 317-319). LA inddrager ligeledes en quiz i præsentationen af sin endelige prototype, hvor hun lader sig inspirere af det online quiz-program "Kahoot", og vælger at quizzen skal tage udgangspunkt i fagspecifik teori fra socialrådgiveruddannelsen (bilag 31, L: 317-319). Ovenfor har LA og HE begge illustreret quiz-funktionen (billede 16).

Der kan på baggrund af deltagernes ovenstående overvejelser om quizzen argumenteres for, at deltagerne ikke har et klart eller ensformigt billede af, hvad en konkret quiz skulle indeholde, men at de mener, at en legende tilgang til konkrete fakta om bøgerne eller fagteori, kunne have læringsmæssigt potentiale. I den konstruktive kritikrunde bevæger AN sig dog indledningsvist i en anden retning og foreslår en quiz, der fokuserer på at udfordre folks forforståelser og fordomme. (bilag 30, L: 590-616). I udviklingen af prototypen bliver det altså essentielt at forsøge, at udvikle en quiz, som primært skal bidrage til det læringsmæssige potentiale i applikationen. Herudover må der samtidig tages højde for, at quizzen, qua deltagernes udtalelser, også fremstår som et underholdende element. Man kan på baggrund af ovenstående analyseafsnit afslutningsvist argumentere for, at deltagerne ser en række muligheder forbundet med at inddrage en quiz i specialets første prototype.

4.2.8 KONTAKT TIL BØGERNE EFTER EVENT

I løbet af workshop 1 og 2, bliver det tydeligt for specialegruppen, at alle deltagerne er meget interesserede i at skulle have yderligere kontakt til Menneskebibliotekets bøger i efterarbejdet, efter eventets afslutning. I den indledende præsentationsrunde, blev det italesat af flere af deltagerne, at det havde været optimalt at Menneskebiblioteket afholdt eventet senere i uddannelsen eller afholdt flere events i løbet af uddannelsen, så de studerende havde større teoretisk forståelse og større viden om rollen som socialrådgiver i mødet med bøgerne (bilag 28, L: 49-52, 77-80, 94-100, 103-105). SI udtaler, i hende og SAR's præsentationsrunde, at man som studerende i et senere forløb i socialrådgiveruddannelsen ville stille andre spørgsmål til bogen, fordi man der er kommet tættere på den autentiske rolle som socialrådgiver. Hun udtaler samtidig, at hun godt ved at deltagerne er blevet bedt om at fokusere på idéer, som ikke involverer flere events fra Menneskebiblioteket (bilag 28, L: 117-121). På baggrund af denne udtalelse opfordrer MB, som er primære facilitator af workshoppen, deltagerne til at aktivt at arbejde med denne problematik efterfølgende og endvidere, hvordan man kan

understøtte med andre idéer og konceptualiseringer (bilag 28, L: 136-138). Dette ses tydeligt i den indledende præsentationsrunde, da alle deltagere har integreret forskellige kommunikationsformer med Menneskebibliotekets bøger. HE og DI fremlægger bl.a., at det skal være en applikation, som giver mulighed for at have direkte kontakt til bøger, samt mulighed for at bestille bøgerne privat eller i uddannelsesøjemed, eksempelvis til brug ved eksamen eller som efterfølgende supervision (bilag 28, L: 208-211, 243-247). AN og LA fremlægger, at det skal være en applikation eller hjemmeside, hvor man kan have mulighed for at stille opfølgende spørgsmål til bøgerne (bilag 28, L: 290-302), hvilket SAR og SI også afslutter med i deres præsentationsrunde (bilag 28, L: 338-341).

Man kan argumentere, at specialegruppen, i deres rolle som facilitatorer indledningsvist, burde have sat en tydeligere ramme for deltagernes idéer, ved også at understrege, at personlig kontakt til Menneskebibliotekets bøger efterfølgende ikke er en mulighed. Dette i kraft af, hvad kontekstanalysen har påvist omkring Menneskebibliotekets organisatoriske ressourcer. Specialegruppen valgte i stedet, ved anden workshop, at tage diskussionen i fællesskab med deltagerne. Her blev der talt om Menneskebibliotekets koncept ift. deres frivillige bøger og om de etiske problemstillinger, som kan være forbundet med den efterfølgende personlige kontakt til bøgerne. Formålet med denne diskussion var, at specialegruppen håbede på, at det kunne medvirke til, at deltagerne var mere kritisk over for deres inddragede kontaktfunktioner ift. den personlige kontakt med bøgerne. Vi anerkender dog, at tre af deltagerne alligevel gik videre med funktionerne i den afsluttende runde, hvor ”Live-stream af bøgerne” (bilag 31, L: 360-363), ”Book en bog” (bilag 31, L: 272-274, 394-395) og ”Chat-funktion mellem brugere og bøger” (bilag 31, L: 415-417) fremgik.

Specialegruppen mener dog, med afsæt i ovenstående analytiske pointer, at kunne argumentere for, at vi har holdt os transparente i vores samlede contextmappingundersøgelse. Ydermere menes det, at specialegruppen har forholdt sig tro overfor Contextmapping som metode, fordi vi anerkender deltagernes konceptualiseringer og dertilhørende prototyper, men at den endelige prototype af applikationen, ikke vil integrere direkte kontakt til bøgerne, da dette vil kræve en ændring af Menneskebibliotekets koncept, hvilket ikke er formålet med dette speciale.

4.2.9 DESIGN OG LAYOUT

Slutteligt gør særligt to af deltagerne sig nogle overvejelser omkring, hvorledes det overordnede design skal tage sig ud. Disse overvejelser tages med som en afrunding af contextmappinganalysen på trods af, at de ikke gør sig gældende på tværs af datasættene, da det vurderes, at de resterende deltagere blot ikke har haft samme fokus på selve udviklingen af designets layout i deres mundtlige præsentationer. Dermed bliver AN og SAR præsentationer den grundlæggende indgang til, at kunne diskutere indledende layout-refleksioner, der kan inddrages ift. udviklingen af den første prototype.

Indledningsvis nævnes det i den konstruktive kritikrunde, at et genkendeligt logo er vigtigt, hvortil AN og SAR i den endelige præsentationsrunde nævner brugen af Menneskebibliotekets eget logo, som ide til Appens ikon (bilag 29, L: 159-161, bilag: 30, L: 418-419, bilag 31, L: 347-349). SAR tegner i sin prototype, hvad hun mener kunne være applikationens logo (Billede 17). Her eksemplificeres det italesatte ønske om genkendelighed visuelt, da man tydeligt ser at hun er inspireret af Menneskebibliotekets officielle logo (billede 17):

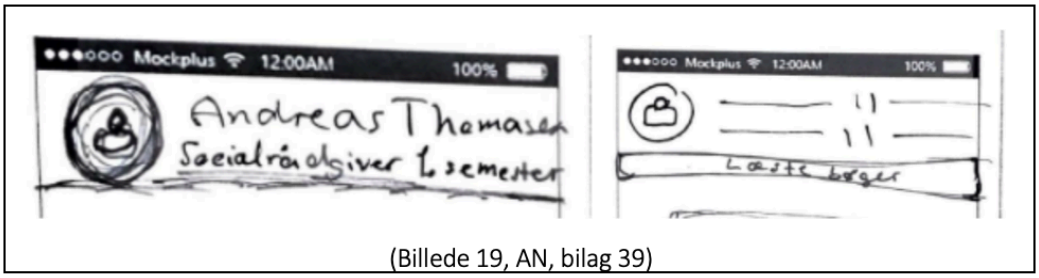
(Billede 17, SAR, bilag 39)

Det italesættes også, både i den konstruktive kritikrunde og i den endelige præsentationsrunde, at designets overordnede visuelle udtryk skal være simpelt (bilag 30, L: 9-11, bilag 31, L: 256-260). Dette eksemplificeres gennem bl.a. farvevalget, hvor fadede og bløde farver er foretrukket som gennemgående udtryk i applikationen (bilag 31, L: 14, bilag 30, L: 15-18). Deltagerne nævner herudover konkrete farver som grøn og blå (bilag 31, L: 14, bilag

30, L: 15-18), men qua det førnævnte ønske om genkendelighed, kan der være en pointe i at vælge farver fra en farveskala, der matcher Menneskebibliotekets nuværende visuelle identitet, hvor de primært benytter hvid, grå og sort. Skal man tilgodese deltagernes ønsket om fadede farver kunne man benytte en farveskalaen, som eksemplet herunder (billede 18).

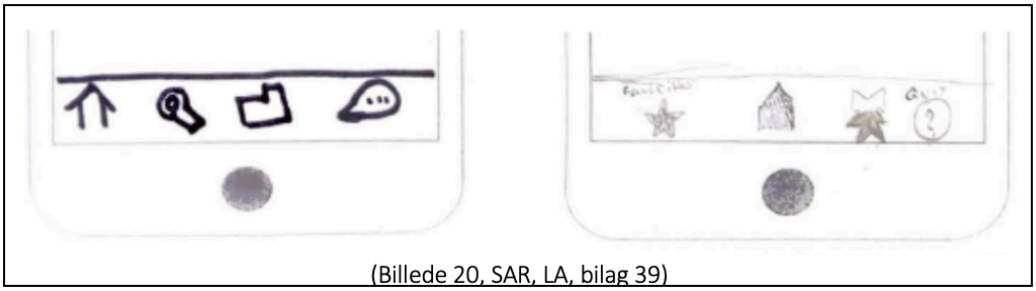
(Billede 18)

Det simple og genkendelige design underbygges ydermere, i ønsket om nemt at kunne navigere rundt i applikationen, uanset hvor I applikationen brugere befinder sig (bilag 31, L: 23-24). AN mener f.eks., at en gennemgående og statisk bjælke i toppen af applikationen, illustreret nedenfor i hans prototype på billede 19, er et bud på at overskueliggøre navigationen på applikationen. Denne skal ifølge ham fungere som en hjemmeknap, og sikre, at man altid kan finde tilbage til sin egen personlige profil (bilag 31, L: 16-18, 26-27) (billede 19).



(Billede 19, AN, bilag 39)

Med udgangspunkt i AN's ønske om et simpelt og genkendeligt design, kan eksempler inddrages fra prototyper fra SAR og LA (billede 20), der tegner en menu i bunden, hvis hensigt er at skabe overblik, når brugere bevæger sig rundt i applikationen.



(Billede 20, SAR, LA, bilag 39)

Herudover italesætter også SAR, i den konstruktive kritikrunde, også ønsket om en tydelig hjemmeknap, der skal symbolisere, at man altid kan finde hjem (bilag 29, L: 175). Set i et

designperspektiv kan man argumentere for, at deltagernes ønsker om en hjem-funktion også ville kunne integreres ved at inkorporere en statisk menu i bundlinjen på applikationen, da denne typisk indeholder simple og genkendelige symboler, der også kan genkendes fra andre applikationer. Dette kan derfor også inddrages i udviklingen af prototypen. Ydermere kan der, qua alle ovenstående designrefleksioner, argumenteres for, at der kan tillægges stor værdi i at designe med fokus på simplicitet og brugervenlighed, da det tolkes som at have anselig betydning for deltagerne.

4.3 INDLEDENDE DESIGNKRITERIER

Der er med afsæt i ovenstående analyse således udarbejdet en tabel (tabel 3), hvis formål er at overskueliggøre en rækken designkriterier, der tager udgangspunkt i ovenstående analyse. På baggrund af de enkelte analyseafsnit i den samlede analyse, har specialegruppen derfor opsummeret de mest essentielle pointer. Følgende tabel skal derfor forstås som værende en delkonklusion af specialets studie 2 - contextmappingundersøgelse og skal danne afsæt for den efterfølgende studie 3 - designudviklingsundersøgelse, hvori specialegruppen vil udvikle første prototype.

Designkriterier	Pointer

Personlig profil	• Log in funktion
	  ○ Menneskebibliotekets logo
	• To typer profiler
	  ○ Uddannelsesprofil
	  ○ Privat profil
	• Oversigt over undersider med dertil hørende funktioner (ikoner, symboler m.m.)
	• Brugerinformation
	  ○ Navn
	  ○ Uddannelse
	  ○ Billede

Bogreol	• Database med alle Menneskebibliotekets bøger
	  ○ Søgefunktion
	  ○ Listevisning i alfabetisk rækkefølge
	  ○ Søg på titler
	• Adgang til bogprofiler
	• Dynamiske billeder af bøger

Bogprofil	• Yderligere information om bøger
	  ○ Billede
	  ○ Titel
	  ○ Kort information (tekst)
	  ○ Teaser/videopræsentation
	  ○ Låst information til efterarbejde
	• Mulighed for at gemme bøger
	  ○ Favorit - symboliseret med stjerne/hjerte
	  ○ Læste bøger
	• Mulighed for refleksionslog tilknyttet de enkelte bogprofiler

Læste bøger	• Mulighed for at gemme læste bøger • Video af læsninger • Mulighed for at skrive noter • Samme udseende som bogprofil • Læste bøger overføres automatisk til personlig profil efter læsning • Sikkerhed i forhold til misbrug af låst information til efterarbejde • Tidsmæssig begrænsning på låst information til efterarbejde
QR-kode	• QR-kode for at tilgå låst information til efterarbejde • Pop-up vindue med information om låst information til efterarbejde(“betalingsmur”) • QR-kode som sikkerhed • QR-kode som motivationsfaktor

Refleksionslog	• Autentiske cases (tilknyttet bogprofiler) med udgangspunkt i relevante temaer forbundet med socialrådgiveruddannelsen.
	• Funktion der gør muligt at dokumentere egne tanker og refleksioner om læsningen
	• Mulighed for at koble relevant teori med egne tanker og refleksioner om læsning
	• Mulighed for at reflektere over egen faglig udvikling
	  ○ Mulighed for løbende opdatering i forhold til ny faglig og teoretisk viden
	• Systematisering af logs
	  ○ Dato
	  ○ Semester
	  ○ Alfabetisk
	• Overførsel af refleksionslog i forbindelse med undervisning på socialrådgiveruddannelsen
	  ○ Dokumentation af faglig udvikling
	• Mulighed for teori-database
	• Kilde-kartotek med mulighed for at brugerne kan tilføje relevant teori

Delefunktion	• Dele-funktion knytter sig kun til brugernes refleksive logs • Dele-funktion skal skabe fagligt fællesskab i relation til læste bøger • Dele-funktion skal kunne skabe dialog mellem brugerne

Quizfunktion	• Quiz skal kun være en del af den låste information til efterarbejde
	• Icebreaker: gæt en bog ud fra nøgleord og billeder
	• Quiz skal være et legende og underholdende element
	• Quiz skal handle om Menneskebibliotekets bøger
	  ○ Skal give indblik i den enkelte bogs historie
	• Quiz kan bygges op omkring fakta knyttet til de enkelte bøger
	• Inspiration fra kahoot
	• Quiz med udgangspunkt i fagspecifik teori
	• Quiz skal have et læringsmæssigt potentiale
	• Quiz som udfordrer folks forforståelser og fordomme
	• Mulighed for at udfordre folk i quiz-funktionen
	• Problematik i forhold til, hvem der skal udvikle quiz
	  ○ Bøgerne skal involveres i udviklingen af fakta-quiz

Design/layout	• Menneskebibliotekets logo skal skabe genkendelighed og kan være applikationens ikon • Designets generelle visuelle udtryk skal være simpelt. • Udgangspunkt i Menneskebibliotekets nuværende visuelle identitet • Sort, hvid og grå farveskala • Fadede farver • Simpel navigation mellem applikationens forskellige undersider og funktioner • Gennemgående statisk "bjælke" i toppen af applikationen ○ Hjemmeknap som fører tilbage til personlig profil • Hjem-funktion i statisk bundmenu med simple og genkendelige ikoner

(Tabel 3)

STUDIE 3:
DESIGNUDVIKLINGSUNDERSØGELSE

5. STUDIE 3: DESIGNUDVIKLINGSUNDERSØGELSE

Følgende studie vil præsentere specialets samlede designudviklingsproces for, hvordan specialegruppen vil udvikle og teste prototyperne af applikationen. Studiet vil være opdelt i fem dele, hvoraf første del vil redegøre for designudviklingens teoretiske udgangspunkt. Anden del vil herefter præsentere designanalysen og udviklingen af den første prototype, hvorved tredje del vil præsentere testforløbet af denne. Fjerde del vil præsentere re-designanalysen og udviklingen af specialets anden prototype, hvorefter femte del afslutningsvist vil præsentere testforløbet af denne ift. slutteligt at kunne designe en high-fidelity prototype.

5.1 TEORETISK UDGANGSPUNKT

For at forstå den designudviklingsproces specialegruppen skal imødegå for at kunne udarbejde specialets endelige high-fidelity prototype af applikationen, er der truffet et valg om at inddrage relevante teoretiske perspektiver om hhv. *'Prototyping'*, '*User Experience Design', 'Design Principles'* og *'User Testing'* fra bogen: *"Interaction Design. Beyond Human-Computer Interaction"*. Bogen er skrevet af Yvonne Rogers, Helen Sharp og Jenny Preece, der alle er anerkendte interaktionsdesignteoretikere indenfor bl.a. *'brugeroplevelsesdesign'* (Preece et al., 2015, s. 1). Bogen har yderligere indgået som primær litteratur i faget: "Interaktionsdesign", som specialgruppen deltog i på 2. semester, af kandidaten ved AAU.

5.1.1 PROTOTYPING

I dette speciale er der foretaget et valg om at inddrage teoretiske perspektiver omkring prototyping. Prototyping vil ifølge Preece et al. sætte specialegruppen i stand til at indgå i en diskussion og en evaluering af deltagernes designideer, fra studie 1, da det at udvikle prototyper tilskynder refleksion omkring designet, samt en anerkendelse af designets vigtighed ift. det ønskede formål (Preece et al., 2015, s. 386-387). Ydermere pointeres det, at en prototype også skal ses som et ideelt testværktøj, der gør det muligt at kunne teste fra koncept og ide til teknisk gennemførlighed (Ibid). I dette speciale vil prototyping således have to centrale formål; at bruges som designværktøj og at bruges som testværktøj. Netop formålet er vigtigt at være bevidste om ifølge Preece et al., da dette vil påvirke, hvilken prototype der skal udvikles (Ibid).

5.1.1.1 LOW-FIDELITY PROTOTYPE

Med ovenstående viden omkring formålet for prototyping, er der foretaget et indledende valg om at udvikle en low-fidelity prototype, som den første prototype af applikationen. En low-fidelity prototype, vil for dette speciale gøre det muligt, i de tidlige stadier, at samle deltagernes designideer fra studie 1 - contextmappingundersøgelsen og med teori opkvalificere vores forståelse af deres behov. På denne baggrund, kan der dermed udvikles en low-fidelity prototype, der kan testes og re-designes. En low-fidelity prototype er ifølge Preece et al. nyttigt ift. at kunne teste fra koncept og ide til teknisk gennemførlighed, fordi prototypen bør være fleksibel og opmuntre til udforskning og modifikation (Preece et al., 2015, s. 389-391). Dermed vil en low-fidelity prototype både gøre det muligt at udvikle designet af prototypen, teste den og re-designe den, hvilket har stor værdi for denne designudviklingsundersøgelse. Valget om indledningsvist at arbejde mod at udvikle en low-fidelity prototype hænger således også sammen med, at de ofte er enkle, billige og hurtige at producere og dermed også enkle, billige og hurtige at ændre, hvilket i et speciale med et budget og deadlines, også er et væsentligt perspektiv at inddrage (Ibid). Dermed vil en low-fidelity prototype i dette speciale være udviklet som en *'paperbased'* prototype, en papirprototype, der kan testes og re-designes, med viden om, at denne potentielt ikke vil indgå, som det endelige bud på den prototype, der ønskes at overleveres til Menneskebiblioteket, men derimod kun danne grundlag for denne.

5.1.1.2 HIGH-FIDELITY PROTOTYPE

Med udgangspunkt i Preece et al. blev det ovenfor understreget, at det er vigtigt at være præcis ift., hvad formålet for at inddrage prototyping er. Indledningsvist blev formålet beskrevet som værende design og testorienteret, hvortil en low-fidelity prototype skulle samle op på indledende designtanker, samt agere testværktøj. Vi anerkender dog også, at der er et overordnet formål for dette speciale, nemlig at kunne besvare problemformuleringen, hvortil ønsket er at undersøge, hvorledes en applikation kan udvikles til Menneskebiblioteket, for at understøtte deres vision om at skabe transformativ læring hos deltagere ved deres events. Dette formål danner således baggrund for at have truffet et valgt at om at udvikle en high-fidelity prototype, da sådanne prototyper anses for at være det bedste udgangspunkt for at kunne besvare problemformuleringen. Med en high-fidelity prototype er hensigten at nærme sig det færdige produkt, og den vil modsat en low-fidelity prototype være IT-baseret, interaktiv, og dermed give et klart billede af applikations funktioner, hvorfor den udviklede og gennemtestet low-fidelity prototype, nu vil fungere som en designdrejebog, der danner

grundlag for at kunne udvikle en high-fidelity prototype (Preece et al., 2015, s. 391-392). Ifølge Preece et al. vil den virkelighedsnære prototype betyde, at testpersonerne bedre vil kunne forstå, se ideen og tale ind i den tekniske del af designet (Ibid). Dette vil for indeværende speciale betyde, at en high-fidelity prototype anses for værende ideel måde at visualisere en afsluttende prototype på, i forbindelse med at blive i stand til at besvare speciales problemformulering.

5.1.2 BRUGEROPLEVELSESDESIGN (USER EXPERIENCE DESIGN)

Førend specialegruppen påbegynder udviklingen af første prototype af applikationen er det ifølge Preece et al. vigtigt, at man indledningsvist overvejer hvilken type brugeroplevelse produktet skal understøtte. Brugeroplevelser er en essentiel del af interaktionsdesign og refererer til, hvordan et produkt "opfører sig" og bliver brugt af mennesker, og handler mere specifikt om den samlede oplevelse af at bruge et specifikt produkt (Preece et al., 2015, s. 12). I denne forbindelse citerer Preece et al. en amerikanske professor i datalogi og kognitiv psykologi, Donald Norman, som argumenterer for, at designudvikling handler om mere end produktets *'funktionalitet'* og *'anvendelighed*':

"*It is not enough that we build products that function, that are understandable and usable, we also need to build joy and excitement, pleasure and fun, and yes, beauty to peoples lives"*
(Preece et al., 2015, s. 13).

Der er mange aspekter ved brugeroplevelser, som kan overvejes og inddrages, når man designer interaktive produkter. Helt centralt er bl.a.; *'anvendelighed', 'funktionalitet', 'æstetik', 'udseende'* og *'indhold'* samt både *'sanselig*' og *'følelsesmæssig tiltrækningskraft´*. I denne forbindelse må det dog fremhæves, at det kan være problematisk som designer at inkludere alle aspekter, da der ikke findes én universel tilgang til interaktionsdesign (Preece et al., 2015, s. 14). Derfor må der i den proces, der knytter sig til at forstå sine brugere og dermed også den brugeroplevelse man designer til, være opmærksom på, at det først og fremmest bliver essentielt at have klare målsætninger for udviklingen af et interaktivt produkt. For at nå frem til sådanne målsætninger, foreslår Preece et al., at man konkret fokuserer på at klassificere målsætninger med henblik på *'brugervenlighedsmål'* (Usability Goals) og *'brugeroplevelsesmål'* (User Experience Goals) (Preece et al., 2015, s. 19).

5.1.2.1 BRUGERVENLIGHEDSMÅL (USABILITY GOALS)

'Brugervenlighedsmål' refererer til at sikre, at interaktive produkter er både nemme at lære og effektive at bruge. Herudover er '*brugervenlighedsmål*' et redskab til at optimere brugernes interaktion med produktet ift. produktets primære formål. Tabellen herunder (tabel 4) redegør for seks typiske *'brugervenlighedsmål'* beskrevet af Preece et al. (Preece et al., 2015, s. 19-21).

Brugervenlighedsmål	Formål
Effektivitet (*"effectiveness"*)	Effektivitet er et meget generelt mål og handler om, hvor godt et produkt er i forhold til, hvad meningen med det er.
Funktionalitet (*"*efficiancy")	Funktionalitet referer til, hvorvidt et produkt støtter brugeren i at udføre specifikke funktioner og opgaver.
Sikkerhed (*"safety"*)	Sikkerhed handler om at beskytte brugeren af produktet imod uønskede situationer i brugen af produktet.
Anvendelighed (*"utility"*)	Anvendelighed refererer til, i hvor høj grad et produkt leverer den rette funktionalitet, som tillader at brugerne kan bruge produktet til det de ønsker.
Læring (*"learnability"*),	Læring handler om hvor let et system er at lære at bruge og hvor lang tid brugerne skal bruge på at lære det.
Genkendelighed (*"memorability"*)	Genkendelighed refererer til, hvor let brugen af et produkt er at huske efter brugeren har lært at bruge det. Dette er særligt vigtigt for produkter, der ikke bliver brugt ofte.

(Tabel 4)

5.1.2.2 BRUGEROPLEVELSESMÅL (USER EXPERIENCE GOALS)

Preece et al. pointerer herudover, at der i forbindelse med *'brugeroplevelsesdesign*' er udviklet en lang række *'brugeroplevelsesmål'* (User Experience Goals), som dækker over brugeres oplevelser af produkter. Disse mål vil altid være af subjektiv karakter, og adskiller sig fra objektive mål, fordi de handler om, hvordan brugere oplever et interaktivt produkt ud fra deres perspektiv, snarere end ud fra, hvor brugbart eller funktionelt et produkt er i sig selv. Den proces det er at udvælge de '*brugeroplevelsesmål'*, der bedst udtrykker en brugers følelser og behov, i forbindelse med at interagere med et interaktivt produkt, kan hjælpe designere med at forstå brugeroplevelsens forskellige lag. Preece et al. opdeler rækken af '*brugeroplevelsesmål'* i hhv. attraktive aspekter og uønskede aspekter (Preece et al., 2015, s. 22-23). Tabellen herunder (tabel 5), opstiller, på baggrund af ovenstående, karakteristika forbundet med hhv. Attraktive og uønskede '*brugeroplevelsesmål'*.

Attraktive aspekter	Uønskede aspekter
• Tilfredsstillende • Behagelig • Indtagende/sympatiske • Spændende • Underholdende • Hjælpsomme • Motiverende • Udfordrende • Socialt forbedrende • Kreativt støttende • Kognitivt stimulerende • Sjove • Provokerende • Overraskende • Givende • Følelsesmæssigt tilfredsstillende	• Kedelige • Frustrerende • At føle sig skyldig • Irriterende • Barnlige • Ubehagelige • Nedladende • Følelsen af ikke at være dum • Nuttet • Gimmickagtig

(Tabel 5)

5.1.2 DESIGNPRINCIPPER

Som beskrevet tidligere, er der udover *'brugeroplevelsesdesign'* truffet et valg om yderligere at inddrage teoretiske perspektiver om *'designprincipper'* (Design Principles), i designudviklingsprocessen af første prototype af applikationen. Disse skal klæde specialegruppen på, til at kunne udvælge og integrere specifikke designkriterier i udviklingsprocessen af prototypen. *'Designprincipper*' skal, ifølge Preece et al. forstås som generaliserbare abstraktioner, som bl.a. bliver brugt af interaktionsdesignere, når de designer til brugeroplevelsen forbundet med det visuelle design og forståelsen af dette, når de designer et interface (Preece et al., 2015, s. 25). *'Designprincipper*' baseres på viden, oplevelser og almindelig sund fornuft, og er ofte af deskriptivt beskrevet, da de har til formål at fortælle, hvordan brugere aktivt interagerer med et interaktivt produkt. Specifikt skal *'designprincipper.*' altså hjælpe designere med at kunne forklare og forbedre deres design (Ibid, s. 26). *'Designprincipper*' kan mere konkret defineres som de faktorer, som skal sikre, at designere inkluderer de rette funktioner i eksempelvis det interface, som de designer (Ibid, s. 26). Der findes en lang række *'designprincipper*', men Preece et al. fremhæver de fem mest almindelige (Preece et al., 2015, s. 26-29). Omtalte *'designprincipper*' vil blive uddybet i den følgende tabel (tabel 6):

Designprincipper	Beskrivelse
Visibility	*'Visibility'* refererer til synlighed. Er en funktion synlig for brugen, vil der være en større sandsynlighed for at brugeren ved, hvad deres næste skridt er. Er funktionen derimod ikke synlig, er der en risiko for, at brugeren ikke kan finde den og dermed have svært ved at regne ud, hvordan de skal gøre brug af funktionen.
Feedback	*'Feedback'* handler om at sende information tilbage til brugeren om, hvilken handling der er blevet udført og hvad man har opnået ved at udføre handlingen. Feedback tillader brugeren at forsætte med en given aktivitet. I interaktionsdesign kan man benytte sig af hhv. lydmæssig, taktil, verbal og visuel feedback.
Constraints	*'Constraints'* henviser til måder, hvorpå man kan begrænse forskellige typer brugerinteraktion med et interface, hvis særlige funktioner skal være utilgængelige i specifikke situationer, hvilket eksempelvis kan visualiseres med grå skygger.
Consistancy	*'Consistancy' r*efererer til at designe et interface til at have ensartede funktioner og bruge ensartede elementer til at udføre ensartede opgaver. En af fordelene ved at lave et ensartet interfaces er, at det bliver nemmere for brugerne at lære at bruge det.
Affordances	*'Affordances'* referer til et ikon som afspejler et objekt, hvilket skal tydeliggøre, hvordan brugere skal interagere på et interface. Disse attributter har altså til formål at give brugeren en tydelig ledetråd i forhold til at forstå interfacets specifikke funktioner.

(Tabel 6)

5.2 DESIGNANALYSE: UDVIKLING AF FØRSTE PROTOTYPE

Følgende afsnit vil med afsæt i ovenstående teoretiske rammer præsentere specialegruppens samlede analyse, for derved at kunne udvikle specialets første bud på en prototype af applikationen. Afsnittet vil være inddelt i tre underafsnit, der vil teoretisere de fund, der fra studie 1 - kontekstundersøgelsen, og studie 2 - contextmappingundersøgelsen, er blevet fremskrevet. Første underafsnit vil præsentere analysen af prototypens samlede brugeroplevelse, andet underafsnit vil præsentere analysen af prototypens designudvikling og det tredje underafsnit vil afslutningsvist illustrere specialets første bud på en prototype af applikationen.

5.2.1 SAMLEDE BRUGEROPLEVELSE

Førend at specialegruppen påbegynder udviklingen af første prototype af applikationen, er det vigtigt at der gøres særlige overvejelser om den samlede brugeroplevelse, som der ønskes at brugere skal have ved at bruge applikationen. Ifølge Preece et al., kan man som produktdesigner ikke designe en specifik brugeroplevelse, men derimod bestræbe sig på at

udvikle et design, som understøtter en særlig ønsket brugeroplevelse af det produkt, system eller service som man udvikler. Da der herudover ikke findes en universel måde at tilgå denne brugerorienterede designudviklingsproces på, er det derfor vigtigt indledningsvist at tydeliggøre, hvilke målsætninger der ligger til grund for produktets eksistens. Tager man udgangspunkt i specialets problemformulering og tilblivelsen af denne via studie 1 - kontekstundersøgelsen, er det her blevet fremskrevet i tema 1, læsernes læring, afsnit 3.1, at der foreligger en diskrepans mellem Menneskebibliotekets ønske om at understøtte transformativ læring igennem deres events, og deltagernes faktiske læringsudbytte. Ydermere blev det tydeliggjort i tema 2, Menneskebibliotekets arbejde med fordomme, afsnit 3.2, at Menneskebiblioteket med fordel kan understøtte denne transformative læring at inddrage dette materiale som efterarbejde, da dette efter eventets afslutning, kan sætte brugere i stand til at kunne omsætte det lærte ved deltagelsen i praksis. Med afsæt i disse analytiske pointer blev det ydermere gjort tydeligt i tema 3, Menneskebiblioteket og applikationen, afsnit 3.3, at Menneskebiblioteket ikke har ressourcerne til selv at varetage dette efterarbejde, hvortil det blev konkluderet, at der kunne være et potentiale at placere dette i applikationen. Målsætningen er herudover også, at applikationen ikke må stå i stedet for det fysiske møde mellem læser og bøger, da dette er et afgørende element for succesen for Menneskebibliotekets event, og er vigtigt ift. at bøgerne, som frivillige, har lyst til at stille op. Med afsæt i disse analytiske pointer vælger specialegruppen derfor, at dette kan være applikationens endelige formål ift. at opkvalificere Menneskebibliotekets koncept, ved at understøtte det transformative læringsudbytte. Dette udgør derfor rammen for den brugeroplevelse, som specialgruppen skal understøtte og designe til.

Med udgangspunkt i de analytiske pointer fra studie 1 - kontekstundersøgelsen, og den metodiske ramme fra Contextmapping planlagde specialegruppen herefter Studie 2 - contextmappingundersøgelsen, som med udgangspunkt i to co-designworkshops skulle bidrage med større forståelse af applikationens faktiske slutbrugere. Dette gjorde specialegruppen med henblik på at få et større indblik i de studerendes personlige oplevelser af Menneskebibliotekets koncept, applikationens endelige potentiale og dermed vores speciales afgrænsning, samt hvordan disse [slutbrugerne] med afsæt i deres refleksioner over deres egen læring på uddannelsen, kunne bibringe med nye aspekter til applikationens samlede system. I disse indledende konceptualiseringer blev det tydeligt for specialegruppen,

at de studerende også så et læringspotentiale i at integrere efterbehandlende materialer i applikationen, men at disse skulle indgå som supplerende funktioner i et samlet digitalt Menneskebiblioteks-univers, hvor også andre funktioner bygget op omkring Menneskebibliotekets koncept skulle integreres.

Med afsæt i denne contextmappingundersøgelse og co-designudviklingsproces, fik specialegruppen etableret applikationens første samlede system i samarbejde med co-designerne. På baggrund af dette kan specialegruppen som endelige designere af applikationen derfor begynde at konkretisere den første samlede brugeroplevelse for applikationen. Ifølge Preece et al., kan det være vanskeligt som produktdesigner at identificere blot én brugeroplevelse i komplekse systemer, og det kan derfor være en fordel indledningsvist at dele disse op i hhv. *'brugervenlighedsmål*' og *'brugeroplevelsesmål'*.

5.2.1.1 BRUGERVENLIGHEDSMÅL

Som endelige designere af applikationen er det vigtigt, at specialegruppen i udviklingen af prototypen overvejer applikationens brugervenlighed og hvordan designet understøtter dette formål. Preece et al. deler *'brugervenlighedsmål'* ind i seks kategorier, (tabel 4, afsnit 5.1.2.1), hvor der allerede på dette tidspunkt i udviklingsprocessen kan fokusere på relevante kategorier, som taler ind i applikationens samlede system.

Det vides at systemet skal være bygget op, som en samlet platform med flere forskellige destinationssider, der understøtter forskellige læringsformål. Det vides også, at applikationens primære formål er at skulle opkvalificere Menneskebibliotekets koncept, ved at understøtte et transformativt læringsudbytte, samt at applikationen derfor vil indgå som et læringsskabende værktøj tilknyttet Menneskebibliotekets events, hvorfor specialegruppen forestiller sig at applikationens formål vil blive introduceret for deltagerne under events i fremtiden.

Preece et al. pointerer, at *'effektivitet'* og *'anvendelighed'* er vigtige *'brugeroplevelsesmål'* at inddrage i designudviklingsprocessen, da disse understøtter produktets formål, derfor træffes der et valg om at fokusere på, at brugerne bliver understøttet i at kunne udføre specifikke funktioner og opgaver i applikationen. Dette bliver væsentligt, da tabellen over indledende designkriterier (tabel 3, afsnit 4.3) anviser, at applikationen vil bestå af flere destinationssider, der skal understøtte læringsformålet. Designet skal derfor understøtte brugervenlighedsmålet; *'funktionalitet'*, frem for *'effektivitet'* og *'anvendelighed'*, da brugen er forudsat, at brugerne er blevet præsenteret for, hvorfor de skal anvende applikationen.

I forbindelse med dette valg, er det herudover også relevant at se på brugervenlighedsmålet *'læring'*, da vi ønsker at applikationens system skal være let at lære at bruge, når først brugerne er blevet introduceret til formålet. Da vi både i contextmappingundersøgelsen (afsnit 4.2.4) og kontekstundersøgelsen (afsnit 3.3) fandt ud af, at der blandt Menneskebibliotekets bøger og co-designerne var enighed om, at applikationen ikke måtte stå i stedet for Menneskebibliotekets koncept og den fysiske oplevelse, vælger specialegruppen derfor også at inddrage brugervenlighedsmålet *'sikkerhed'*, da applikationens system skal sikre, at produktet ikke bliver misbrugt og at brugerne derfor vil opleve særlige bruger-restriktioner på nogle af destinationssiderne og funktionerne i applikationen.

5.2.1.2 BRUGEROPLEVELSESMÅL

Ifølge Preece et al., er det også vigtigt, at specialegruppen som applikationens endelige designere, forholder sig til de følelsesmæssige aspekter af den samlede brugeroplevelse, som der ønskes at brugere opnår ved at bruge applikationen. Med afsæt i applikationens samlede system, er det interessant først at se på de uønskede aspekter af *'brugeroplevelsesmålene'*, hvor *'gimmick-agtig', 'nedladende'*, og *'ubehagelige'* er mest i iøjnefaldende. Da specialegruppen ved specialets indledning undersøgte muligheden for at udvikle første prototype af applikationen, blev det tydeligt, at Menneskebiblioteket bl.a. ikke kunne sætte flere karakteristika på designet, andet end "visuelt/grafisk indhold, som brugere skal kunne navigere i" (bilag 1). Derfor blev der truffet valg om at foretage en kontekstundersøgelse, som skulle sikre indholdsmæssig tyngde, der kunne få applikationen til at opleves som et understøttende værktøj, til at gå i dybden med Menneskebibliotekets koncept, frem for en sjov "døgnflue". Det er derfor i udviklingen af prototypen vigtigt, at specialegruppen sikrer, at designet fordrer *'seriøsitet'* og at den understøtter oplevelsen af, at være et læringsskabende værktøj, hvis formål er at brugerne kan arbejde videre med deres oplevelser af at deltage på Menneskebibliotekets events. Da applikationen kommer til at involvere personlige informationer, både om Menneskebibliotekets bøger og potentielt om brugerne selv, er det også vigtigt at designet ikke fremstår *'nedladende'* eller *'ubehageligt'*, og i værste fald er med til at lede til oplevelsen af yderligere stigmatisering.

Ser man således på applikationens samlede system ift. de ønskede *'brugeroplevelsesmål'*, er det interessant at se på brugeroplevelsesmålene; *'kognitivt stimulerende', 'motiverende', 'provokerende'* og *'udfordrende'*, da disse følelser særligt lægger sig til det lærende element i

efterarbejdet i et uddannelsesperspektiv. *'Kognitivt stimulerende*' og *'motiverende*' taler ind i, at specialegruppen i udviklingen af prototypen, skal være opmærksomme på, at brugerne skal føle, at de får ny viden undervejs, når de bruger applikationen, samt at de ydermere føler sig motiveret til at fortsætte med at bruge den. *'Provokerende*' og *'udfordrende'* harmonerer godt med de følelser, som Menneskebiblioteket, ifølge RA, i forvejen ønsker, at deres deltagere skal føle, når de læser en bog. Specialegruppen ser det derfor relevant også at have disse *'brugeroplevelsesmål*' med i vores betragtninger af, hvordan den første prototype skal designes. Med afsæt i disse indledende overvejelser i forbindelse med applikationens samlede brugeroplevelse, vil specialegruppen herunder præsentere anden del af designanalysen, som konkret belyser, hvordan den første prototype skal designes.

5.2.2 DESIGNUDVIKLINGEN AF PROTOTYPEN

Som beskrevet tidligere, er der foretaget et valg om, at den første prototype skal udvikles som en low-fidelity prototype, og at den skal være papir-baseret. I specialets afgrænsning har specialegruppen ydermere valgt at afgrænse sig til, at designudviklingen skal tage udgangspunkt i et smartphone-interface, hvorfor illustrationerne knyttet til denne analyse, vil bestå af håndtegnede eksempler af prototypens forskellige destinationssider tegnet i et smartphone mock-up.

5.2.2.1 PROCESOVERSIGT AF DET SAMLEDE SYSTEM

På baggrund af vores samlede studie 2 - contextmappingundersøgelse fandt specialegruppen i samarbejde med co-designerne frem til otte forskellige designkriterier, som skal danne udgangspunkt for de destinationssider, som vil indgå i designudviklingen af den første prototype af applikationen til Menneskebiblioteket. Forud for designudviklingen af prototypen blev det herudover besluttet at lave en indledende procesoversigt over det samlede system (billede 21), således at specialegruppen havde lettere ved at forestille sig, hvordan de forskellige destinationssider var forbundet og dermed skabe et overblik over hvilke funktioner, som skulle integreres på hvilke af siderne i prototypen, hvilket illustreres nedenfor:

(Billede 21, bilag 41)

Billederne herunder illustrerer specialegruppens interne designudviklingsproces, som har taget udgangspunkt i en fordringsfuld udviklingsproces, hvor vi har forholdt os kritiske ift. ovenstående teoretiske rammer. Der er ved de fleste destinationssider blevet foretaget tre designiterationer, hvor der først er blevet udarbejdet en skitse, som på baggrund af intern diskussion i specialegruppen, er blevet re-designet to gange, for at nå frem til det tredje og endelige udtryk for specialets første low-fidelity prototype, eksemplificeret på billede 22 nedenfor:

1. 2. 3.
(Billede 22)

5.2.2.2 VISUELT GENKENDELIGT OG SIMPELT DESIGN

Udover designkriterierne, udtalte co-designerne sig også om en række forslag til applikationens generelle visuelle udtryk og layout (afsnit 4.2.9), som specialegruppen også finder relevant at inddrage i designudviklingen. Dette med henblik på at skabe et samlet visuelt grundlag for den første prototype. Der var blandt co-designerne en generel holdning til, at det er vigtigt at applikationen skal have et simpelt visuelt udtryk, som skal tage udgangspunkt i Menneskebibliotekets nuværende visuelle identitet, hvor farverne primært er sort, hvid og grå. I tillæg til dette blev der udtrykt et ønske om også at inddrage Menneskebibliotekets logo, fordi det skal skabe genkendelighed for brugerne. Et flertal af co-designerne udtrykte herudover, at navigationen mellem de forskellige destinationssider og funktioner skal være nemme at forstå og foreslog hertil, at der kan integreres en statisk "navigationsbjælke" i toppen af applikationen, som kan fungere som en hjem-knap, og ved at klikke på den kan den sende brugerne tilbage til deres personlige profil.

Med afsæt i disse designrefleksioner er der truffet en beslutning om at designe en smartphone mockup skabelon (billede 23), som de forskellige destinationssider kan tegnes på, for at skabe et sammenhængende udtryk i prototypen. Som det fremgår af skabelonen, er der ydermere truffet et valg om at placere en statisk bjælke i bunden af applikationen. Dette med henblik på at skabe yderligere simpel navigation mellem flere af applikationens mest essentielle destinationssider hhv. *bogreol, personlig profil, QR-kode-scanner og refleksionslog*, som alle vil blive præsenteret i den videre analyse.

(Billede 23, Prototype skabelon)

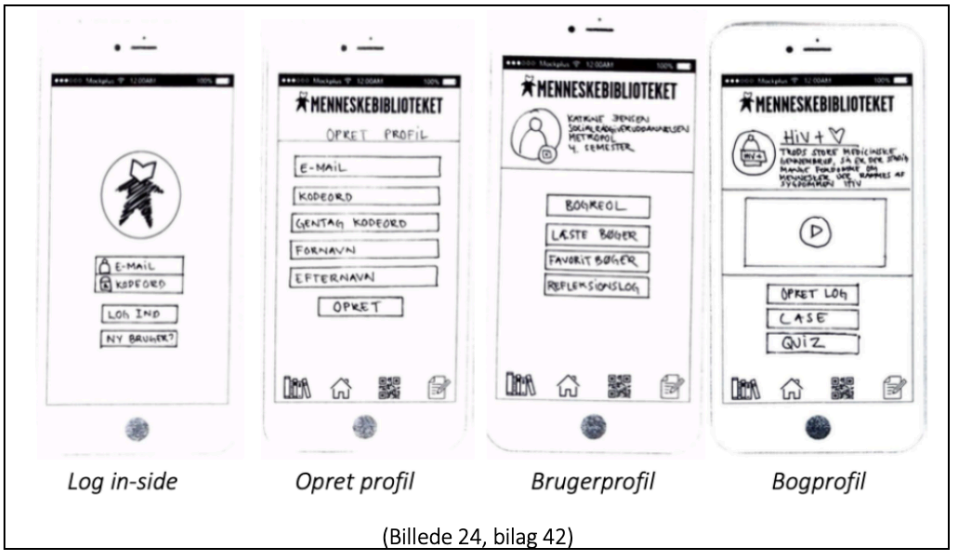
5.2.2.3 UDVIKLING AF DESTINATIONSSIDERNE

Ifølge Preece et al. findes der, som tidligere beskrevet, en række *'designprincipper'*, man som designer kan benytte, når man designer interaktive produkter, hvoraf de fem mindst almindelige er hhv. *'visibility', 'constraints', 'consistency'*, *'feedback'* og *'affordances'*. I denne designanalyse har specialegruppen valgt at fokusere på dem alle, fordi specialegruppen, i proces-oversigten, som nævnt ovenfor i afsnit 5.2.2.1, kan se, at applikationens samlede system er komplekst, og at vi derfor ser en fordel i ikke at udelukke nogle af *'designprincipperne*', når der skal designes. Dette med viden om, at systemet skal bygges op af otte hovedfunktioner, hvoraf dele skal understøtte transformativ læring, men at systemet

samtidig skal være nemt at lære at bruge. Med afsæt i dette, må specialegruppen derfor forsøge at sikre, at dette ikke går tabt på grund af selve designet af applikationen, hvorfor dette retfærdiggør at teoretisere på baggrund af alle otte funktioner igennem alle fem *'designprincipper'*.

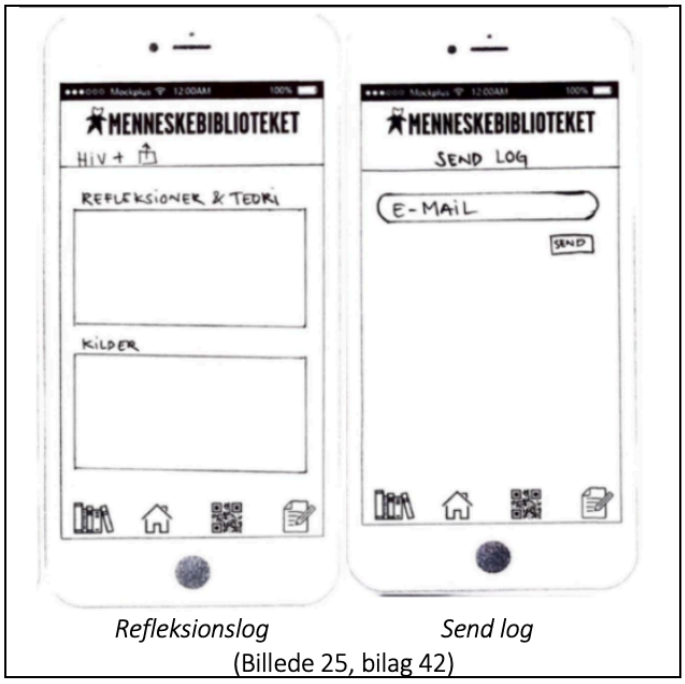
5.2.2.3.1 VISIBILITY

Ifølge Preece et al. refererer *'visibility'* til, hvorvidt funktioner er synlige for brugere af applikationen. I specialegruppens design af den første prototype, er der derfor truffet et valg om primært at designe de "knapper", som fører til applikationens destinationssider med tekst, hvilket bl.a. illustreres i designet af applikationens *login side* (billede 24), hvor en oprettet bruger har mulighed for at indtaste sit brugernavn, i form af e-mail, og dertilhørende kodeord. Har brugerne ikke oprettet en profil, kan brugerne trykke på ny bruger (billede 24), som derefter fører til destinationssiden opret profil. I det videre design har specialegruppen også gjort sig overvejelser om, hvorvidt at instruktionerne i skrivefelterne farvemæssigt skulle designes udtonede, "fadede", for derved at tydeliggøre en forskel mellem et skrivefelt og en knap i prototypen. I denne forbindelse blev der truffet et endeligt valg om, at der i den første prototype vil fokuseres mere på at tydeliggøre knapperne og skrivefelternes konkrete indhold og funktion ved brug af tekst. De tekstliggjorte knapper går ydermere igen på destinationssiderne *brugerprofil (personlig profil) og bogprofil*, hvor knapperne fører til destinationssiderne *bogreol, læste bøger, favoritbøger* og *refleksionslog,* samt *opret log, case* og *quiz,* hvilket illustreres nedenfor på billede 24:



(Billede 24, bilag 42)

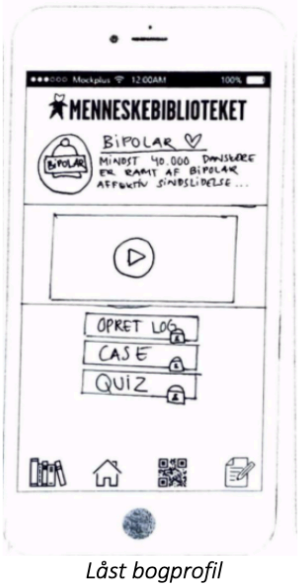
I designet af vores første prototype har specialegruppen i udviklingen, særligt haft fokus på destinationssiden refleksionslog (billede 25), da sidens formål er at brugerne af applikationen kan indskrive tekstlige refleksioner relateret til et muligt efterarbejde, i forlængelse af deres deltagelse på et event. Denne funktion er særligt tiltænkt de studerende på uddannelsesinstitutioner, hvor Menneskebiblioteket regelmæssigt afholder events. Funktionen i sig selv opstod på baggrund af, at det i contextmapping-undersøgelse blev tydeliggjort, at deltagerne så det som en fordel, at de havde mulighed for at koble deres oplevelse med relevant teori og hertil kunne reflektere over deres egen faglige udvikling. I designet af destinationssiden knyttet til denne funktion, har specialegruppen derfor haft fokus på simplicitet, og med tekstlige overskrifter synliggjort intentionen med skrivefelterne. Der er ligeledes på destinationssiden send log valgt også hér at tilføje tekst i både skrivefeltet og på send-knappen (billede 25).



Refleksionslog *Send log*
(Billede 25, bilag 42)

5.2.2.3.2 CONSTRAINTS

Ifølge Preece et al. henviser designprincippet '*constraints*' til måder, hvorpå man kan begrænse forskellige typer af interaktion med et interface, hvis enkelte funktioner skal være utilgængelige for nogle brugere, i specifikke situationer. På baggrund af specialets contextmappingundersøgelse, er det tydeligt for specialegruppen, at det i applikationen er en nødvendighed at begrænse dele af applikationen for nogle brugere. Denne overvejelse tager afsæt i et generelt ønske fra co-designerne om at udvikle en applikation, som kan kvalificere Menneskebibliotekets koncept, men samtidig understøtte det analoge udgangspunkt og de autentiske samtaler, som foregår ansigt til ansigt mellem bog og læser. Med afsæt i dette ønske

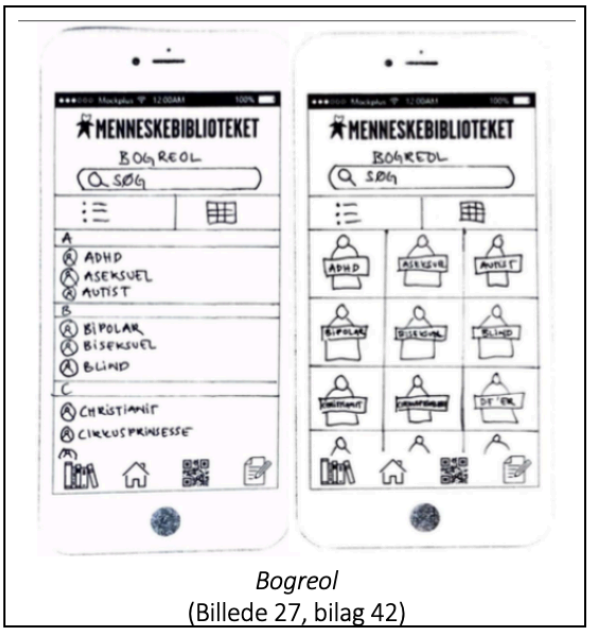


Låst bogprofil
(Billede 26, bilag 42)

vælger specialegruppen derfor, på baggrund af designprincippet '*constraints'*, at der i applikationens system skal være brugerrestriktioner på funktioner ved de *bogprofiler*, som læserne endnu ikke har læst og derfor ikke scannet QR-koden på. Disse funktioner giver adgang til det integrerede efterarbejde i applikationen. Der bliver derfor i designet af første prototype truffet et valg om at bruge hængelåse, som skal symbolisere at funktionerne *opret log, case* og *quiz,* er låste for brugerne af applikationen. Det bliver i denne designbeslutning også overvejet hvorvidt, at det er nødvendigt yderligere at tydeliggøre denne afgræsning i systemet, men i første gang designes destinationssiden som illustreret på billede 26 ovenfor.

5.2.2.3.3 CONSISTENCY

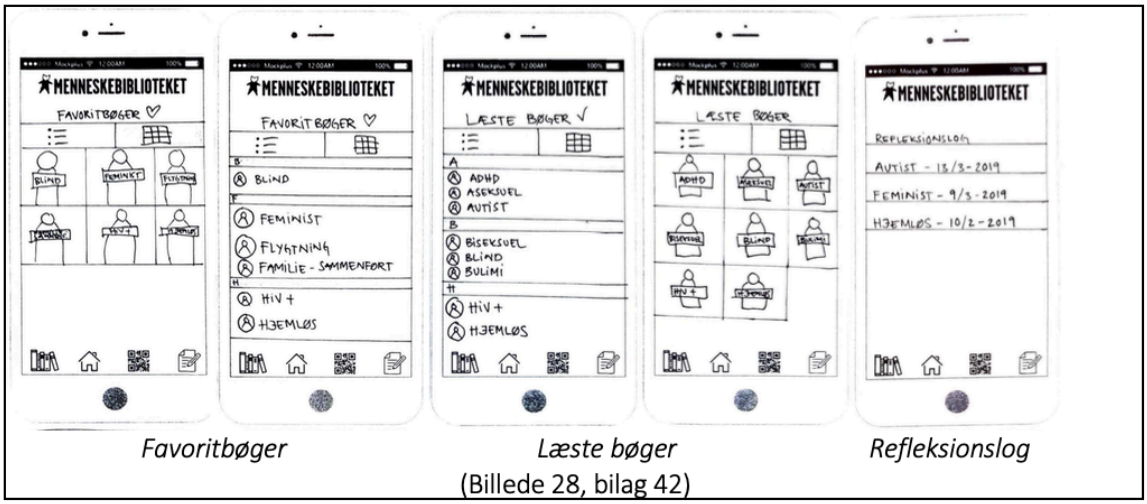
Preece et al. definerer designprincippet *'consistency'* i forbindelse med, at det kan være en fordel at benytte sig af ensartede funktioner og bruge ensartede elementer til at udføre ensartede opgaver. På baggrund af contextmappingundersøgelsen, er speciale-gruppen kommet frem til, at det vil være en fordel, hvis prototypen indeholder flere forskellige listevisninger, som muliggør at brugerne af applikationen kan browse imellem applikationens forskellige bøger på forskellig vis. Dette kommer bl.a. til udtryk på destinationssiden *bogreol* (billede 27), som kommer til at være den primære database, hvor alle Menneskebibliotekets bøger er repræsenteret.



Bogreol
(Billede 27, bilag 42)

I designet af destinationssiden knyttet til denne funktion, er der truffet et valg om, at brugere skal kunne benytte sig af både en alfabetisk liste over bøgernes titler samt en gitter-oversigt med billeder af de enkelte bøger. Formålet med den alfabetiske listevisning er, at brugere nemt kan finde en specifik bogtitel ved at scrolle gennem listen eller benytte sig af søgefunktionen placeret øverst på siden. Gittervisningen er inddraget da det vi antages, at den kan tilbyde en måde at browse mellem bøgerne på, som på anderledes vis kan inspirere brugerne, da billedet af bøgerne også kan være med til at sætte brugernes fordomme om de enkelte bøgers titler i spil, hvilket ydermere er i tråd med Menneskebibliotekets primære formål.

For netop at skabe en ensartethed igennem den samlede applikation har specielagruppen ligeledes besluttet at destinationssiderne i læste bøger samt *favoritbøger*, i den første prototype, ligeledes skal være bygget op omkring alfabetisk listevisning samt gittervisning. Desuden er der truffet et valg om at listen over brugernes allerede oprettede refleksionslog på destinationssiden refleksionslog ligeledes skal være en listevisning i alfabetisk rækkefølge, som illustreret på billede 28 nedenfor:

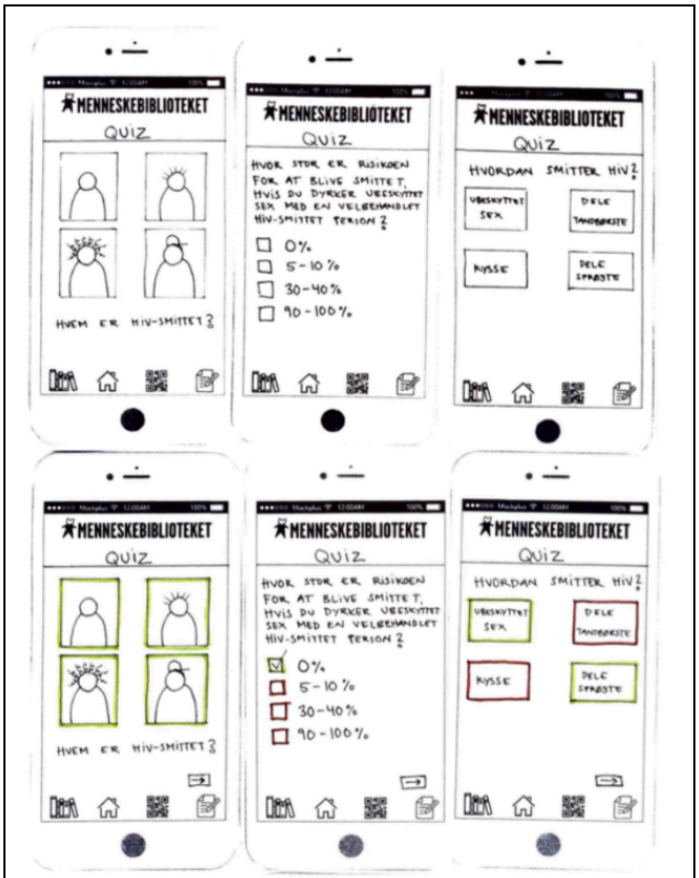


Favoritbøger *Læste bøger* *Refleksionslog*

(Billede 28, bilag 42)

5.2.2.3.4 FEEDBACK

Designprincippet *'feedback'* handler ifølge Preece et al. om at sende information tilbage til brugere ift. de handlinger som er blevet udført, samt hvad man har opnået ved at udføre handlingen. I designet af den første prototype spiller *'feedback'* ikke en central rolle i det samlede system. Men det ses dog fordelagtigt at inddrage dette princip i designet af den *quiz*, som der, i contextmappingundersøgelse, blev fundet kunne give et større læringsmæssigt udbytte samt være et underholdende element for brugerne af applikationen. *'Feedback'* indgå derfor som en resultatvisning, hvortil brugerne kan få svar, når de har svaret på quiz-spørgsmålene, hvilket er illustreret på billede 29 nedenfor:



Quiz
(Billede 29, bilag 42)

Quizzen, som er designet, tager udgangspunkt i forskellige spørgsmål, som har til formål at få sat brugernes fordomme i spil, samt give dem mere generel information knyttet til de enkelte bogtitler. I dette perspektiv bliver den information, som bliver sendt tilbage til brugerne essentiel, da den skal bekræfte om brugerne har løst opgaven rigtig eller forkert, samt give dem mulighed for at få en oplevelse af, at de potentielt havde nogle forudfattede holdninger forbundet med bogens titel.

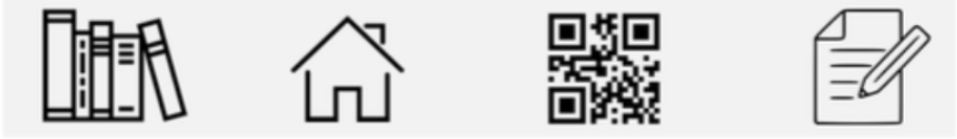
Efter brugere har afsluttet applikationens *quiz*, bliver vedkommende ført videre til destinationssiden tak fordi du tog min *quiz*, som indeholder en personlig videohilsen fra bogen, samt yderligere generel information om bogens titel. Tanken med denne destinationsside er, at den skal fungere som den afsluttende information, som bliver sendt tilbage til brugerne, hvilket ses på billede 30.

Tak fordi du tog min quiz
(Billede 30, bilag 42)

(OBS: Ovenstående billede (billede 30) er forkert og blev efterfølgende rettet, idet specialegruppen blev klar over, at bundmenuen var forkert.)

5.2.2.3.5 AFFORDANCES

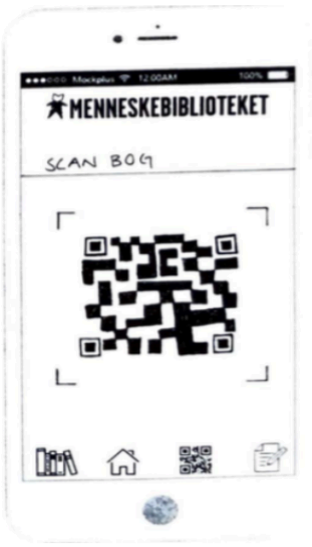
Ifølge Preece et al. refererer '*affordances*' til ikoner der afspejler et objekt, som skal give brugere en ledetråd ift. at forstå og interagere med specifikke funktioner på et interface. I designet af specialegruppens første prototype, er der truffet et valg om at inkludere forskellige *'affordances'*, som grundlæggende skal fungere som genveje ift. hurtigt at kunne tilgå applikationens primære navigationssider. Som nævnt indledningsvist i denne analyse, er applikationen designet med en statisk navigationsbjælke, som inkluderer en række ikoner i bunden af interfacet, hvilket betyder, at brugerne uanset hvilken destinationsside vedkommende befinder sig på, hurtigt kan tilgå hhv. *bogreol*, *brugerprofil*, *QR-kode scanner* og *opret refleksionslog*.



Statisk navigationsbjælke
(Billede 31, bilag 42)

De enkelte ikoner har specialegruppen valgt ud fra overvejelser om, hvilke generiske symboler, der på bedst vis kunne repræsentere de enkelte navigationssiders funktioner. På baggrund af et ønske om at forblive i Menneskebibliotekets terminologi, var det oplagt at benytte et ikon, som konkret viser en række bøger. Hjemfunktionen er symboliseret med et generisk hus-ikon, primært ud fra en opfattelse af, at dette symbol på andre applikationer symboliserer, at man kan komme tilbage til applikationens hovedside, hvilke for denne applikation betyder, at brugere igen får mulighed for at navigere sig frem til applikationens samlede muligheder.

QR-kodesymbolet er ligeledes et generisk ikon, som skal give brugere adgang til navigationsside scan bog (billede 32) som de under et event skal benytte til at scanne de bøger de har læst og dermed få adgang til de låste funktioner på de enkelte *bogprofiler*.

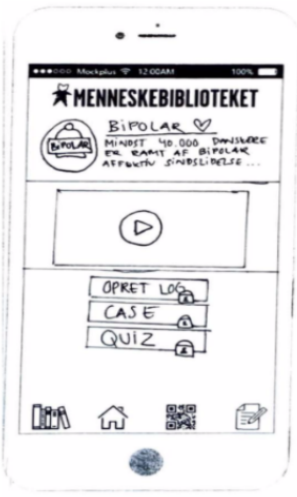


Scan bog
(Billede 32, bilag 42)

Det sidste ikon på den statiske navigationsbjælke, er valgt på baggrund af, at det skulle symbolisere den aktive handling, som brugere kan indgå i ved at oprette og skrive en refleksionslog i relation til den oplevelse som de har haft under en læsning af en af Menneskebibliotekets bøger.

Ud over de udvalgte ikoner i navigationsbjælken har specialegruppen på destinationssiderne, som knytter sig til applikationens *bogprofiler,* også tilføjet enkelte *'affordances'*. På de låste *bogprofiler*, som brugere endnu ikke har læst, er der placeret et hængelås-ikon, som skal symbolisere, at brugere endnu ikke har rettigheder til at tilgå funktionerne *opret log, case*, og *quiz* (billede 33).

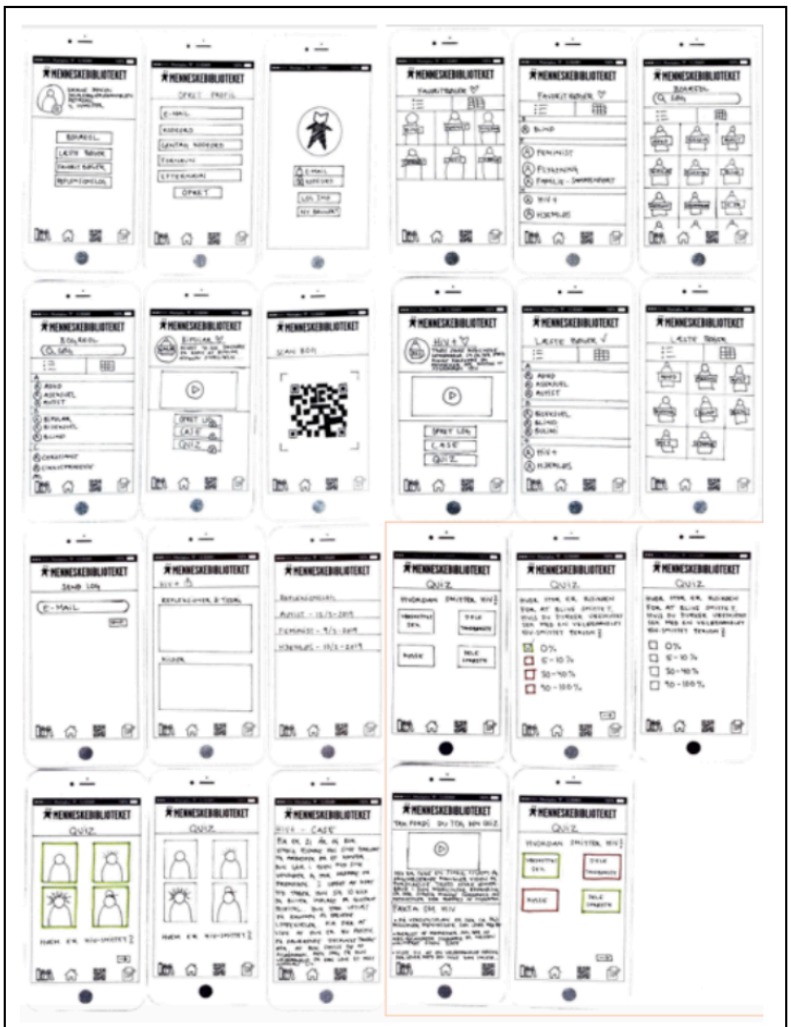
Hængelås-ikonet har specialegruppen valgt, for at tydeliggøre, at der er information og aktiviteter, tilknyttet den enkelte bog, som først bliver tilgængelig efter brugere, har læst og scannet bogens QR-kode under et event. Ydermere er der ud fra de enkelte bøgers *bogprofiler* tilføjet et hjerte-ikon, som har den funktion, at brugere kan trykke på det og dermed tilføje bogen til sin en personlig liste over *favoritbøger* tilknyttet brugernes personlige profil. Denne funktion er blevet valgt, fordi specialegruppen antager at applikationen, af nogle brugere potentielt, også vil blive bruge applikationen til at browse, gennemse, bøger, som brugerne endnu ikke har læst under et Menneskebiblioteks-event. Muligheden for at tilføje en bog til en liste over favoritter, kan der argumenteres for, vil kunne skabe en øget nysgerrighed hos applikationens brugere, hvilket antageligvis kan betyde, at de senere hen kunne have interesse i at deltage på yderligere Menneskebiblioteksevents.



Låst bogprofil
(Billede 33, bilag 42)

5.3 SPECIALETS FØRSTE PROTOTYPE AF APPLIKATIONEN

Følgende afsnit vil præsentere specialet første prototype (billede 34), der, som beskrevet, vil være udviklet som en low-fidelity prototype. Dette afsnit skal forstås som værende en samlet konklusion på ovenstående designanalyse, hvortil det endelige resultat præsenteres. Den fulde prototype vil også være at finde i bilag 42, i større format.



Samlet low-fidelity prototype
(Billede 34, bilag 42)

5.4 TEST AF FØRSTE PROTOTYPE

Følgende afsnit vil præsentere specialets samlede testforløb af den første low-fidelity prototype af applikationen. Afsnittet vil være opdelt i tre dele, hvoraf første del vil redegøre for testforløbets metodiske udgangspunkt, anden del vil præsentere re-designanalysen og den tredje vil afslutningsvist præsentere specialets anden low-fidelity prototype.

5.4.1 METODISKE UDGANGSPUNKT

Med ovenstående ramme vil følgende afsnit redegøre for de metodiske overvejelser, der er blevet gjort i forbindelse med planlægningen af første kvalitative brugervenlighedstest af den første prototype og heri præsentere, hvordan det ønskes at anvende disse metoder i praksis. Afsnittet vil være delt op i to dele, hvor af første del vil redegøre for del 1 af testfasen og anden del vil redegøre for del 2.

5.4.1.1 BRUGERUDVÆLGELSE

For at finde de rigtige testpersoner, blev der indledningsvist reflekteret over, hvilken viden og kompetencer testpersonerne skulle have. Herved blev det besluttet at testpersonerne skulle være studerende på socialrådgiveruddannelsen, da applikationen er tiltænkt at skulle understøtte deres læring, at de skulle gå på første semester, således at oplevelsen med Menneskebiblioteket var frisk i erindringen og slutteligt skulle disse personer være tilgængelige til at teste af to omgange. Ydermere blev der reflekteret over, hvor mange testpersoner der skulle inddrages, hertil blev det fundet relevant at inddrage i alt seks testpersoner, da antallet ville give et bredt datasæt, hvortil problematikker omkring designet kunne udledes.

Med ovenstående krav til testpersoner blev der indgået en aftale med socialrådgiveruddannelses leder om at hun sendte information og kontaktoplysninger til både undervisere og tutorer, der kunne hjælpe med at etablere kontakt til studerende (bilag 32). Både undervisere og tutorer blev kontaktet, dette ledte dog ikke mod endelig kontakt til nogle interesserede testere.

Dermed blev der taget en beslutning om at møde op på socialrådgiveruddannelsen med testudstyr, hvortil specialegruppen, selv forsøgte at prøve at kontakte studerende. Specialgruppen måtte dog sande, at det var kompliceret at imødekomme de opstillede krav til brugerudvælgelsen, derfor blev kravet blot, at testpersoner på et tidspunkt havde deltaget ved et Menneskebibliotekets event. Med kun dette krav lykkedes det at erhverve seks testpersoner, hhv. tre mænd og tre kvinder. Der blev indgået en aftale med disse om at mødes efter deres undervisning. Dog mødte kun de tre mænd op. Dermed blev testen kun gennemført med tre testpersoner, hvilket for specialegruppen ikke var det optimale udgangspunkt, men også en læring at tage med sig ift., at inddragelse og planlægning med udefrakommende kan være udfordrende og særdeles tidskrævende.

5.4.1.2 VARIGHED

Testen var oprindeligt sat til at vare en time, men på baggrund af ovenstående erkendelse af, blev der truffet et valg om, at testen kun skulle forløbe sig over 30 minutter. Der blev derfor taget en beslutning om at være så præcis som mulig i, hvad der var ønsket for testen og hvordan metoder kunne understøtte dette. Dermed blev ønskerne præciseret til, at få testpersonerne til at tænke højt omkring deres oplevelse med første prototype og mere specifik, at få testpersonerne til at reflektere over de elementer i applikationen der centrerer brugernes efterarbejde.

5.4.1.3 DATAINDSAMLINGSMETODE

For at sikre en forståelse af testpersonernes input og oplevelse med første prototype af applikationen, blev der foretaget et valg både at videofilme, nedskrive feltnoter og lydoptage undervejs.

Første del af testen vil således både blive videofilmet samt vil der undervejs blive skrevet feltnoter. Videooptagelse af testen skal sikre at der er mulighed for at visuelt at opfange, hvorledes testpersonerne interagere med prototypen (Kvale, 2008, s. 162). Videooptagelsen skal fungere som en kvalificering af feltnoterne taget undervejs ift. at sikre en forståelse for deres interaktion med prototypen. Dermed vil videofilmen alene ikke blive analyseret på, da dette anses som værende et krævende og unødvendigt arbejde ift. selve hensigten.

Videooptageren er placeret ovenfor testbordet og vil derfor ikke fremgå tydeligt for testdeltagerne. Testpersonerne bliver dog oplyst om at testen video optages og at hensigten ikke er at videofilme deres ansigter, men at sikre data ift. de destinationsskærme de interagere med. Med en indføring i, hvorfor der filmes, er håbet at deltagerne ikke bliver nervøse og utrygge omkring at blive filmet, hvilket er en kendt risiko ved at vælge at filme (Kvale, 2008, s. 163-164).

Anvendelsen af feltnoter er i testen således et vigtig metodisk greb ift. at sikre brugbare data. Fordelen ved at udføre feltnoter er, som beskrevet i afsnit 3. og uddybet i bilag 6, at det kan hjælpe den observerende med at sikre en forståelse af det oplevede. Specialegruppen har derfor, for at sikre en forståelse for deres kommentarer til funktionerne i designet, udarbejdet et samlet notehæfte med et billede af hver destinationsside, således at observatøren direkte kan indskrive testpersonernes kommentar til givne destinationssider (bilag 33). Feltnoterne vil

således nedfældes undervejs, på trods af at det fremhæves i afsnit 3. og uddybet i bilag 6, at feltnoter med fordel kan skrives ned efter endt observation.

Andel del af testen lydoptages med det formål at transskribere testpersonernes refleksioner omkring designet. Som også beskrevet i afsnit 3. og uddybet i bilag 6 skal en transskribering af dataene sikre en dybere forståelse af det sagte ord, for derved at skabe bedre forudsætninger for, at kunne analysere dataet efterfølgende. Testpersoner bliver ligeledes her informeret om, at de optages og hvorfor der optages.

5.4.2 TEST 1 DEL 1 - TÆNKE-HØJT-TEST

Til at teste brugervenligheden af interfacet på første low-fidelity prototype vælger specialegruppen at planlægge første del af testfasen med udgangspunkt i teorien bag en *'Tænke-højt-test'.* Dette med henblik på at reducere mulig tavs viden undervejs i testen, og fordi det ønskes at kunne sikre, at specialegruppen som undersøgere og designere, forstår alle testpersonernes personlige oplevelser af designet (Preece et al., 2015, s. 260-262). Ifølge Preece et al. kan det være en ulempe at stille spørgsmål undervejs i testen, fordi det kan påvirke og stoppe testpersonernes personlige tanker, men argumenterer dog for, at undersøgere i et kontrolleret undersøgelsesmiljø kan tillade sig at være mere indgribende undervejs i testen, da det er undersøgerens rolle at skulle styre undersøgelsen. Da testens formål er, at få indblik i potentielle brugeres oplevelser af interfacet af prototypen, for derved at kunne identificere problematikker, som skal danne udgangspunkt for den efterfølgende re-designfase, vælger specialegruppen forud for testen at udarbejde et arbejdspapir (bilag 34). Dette indeholder et brugercentreret scenarie med tilhørende testøvelser, som skal sikre at specialegruppen får testet brugernes oplevelser af systemets navigation og funktioner, samt hvordan designet understøtter disse.

5.4.2.1 SCENARIE

Et scenarie er en uformel måde at opstille en brugerfortælling, som ved hjælp af et narrativ beskriver en specifik hændelse eller en opgave tilknyttet til det produkt, som skal testes (Preece et al. 2015, s. 371-373). Ifølge Preece et al. bliver et scenarie typisk brugt i undersøgelser uden brugerinvolvering, som f.eks. i forlængelse af et opstillet persona for at eksemplificere brugeroplevelser, dog beskriver de, at scenarier også benyttes ved workshops, interviews eller andre kvalitative undersøgelser, når facilitatorer ønsker at forklare specifikke dele af

produktets formål og design overfor deltagere, for at kunne sætte dem ind i konteksten (Ibid.). Som det fremgår af arbejdspapiret, er der opstillet et scenarie (bilag 34), som fortæller en brugerhistorie, der tager udgangspunkt i testpersonens første møde med Menneskebiblioteket og potentielt første møde med applikationen, hvori formålet med applikationen også er forklaret. Dette scenarie skal sætte testpersonen i stand til at associere sin oplevelse af applikationen, med vedkommendes tidligere oplevelser af Menneskebiblioteket. Denne kobling skal herefter danne omdrejningspunkt for de efterfølgende øvelser. Specialegruppen har valgt at udarbejde otte instruerende øvelser, som testpersonen skal løse samtidig med, at vedkommende italesætter sine begrundelser for sine valg undervejs. Preece et al. problematiserer, at det kan være forvirrende for testpersonen både at skulle tale højt om sine tanker og løse en opgave samtidig, fordi det kan forstyrre overblikket, men da specialegruppen ønsker at kunne følge med i testpersonens tanker undervejs, træffes der på trods heraf et valg om, at gå frem med dette metodiske udgangspunkt og i stedet indtage en tålmodig facilitatorrolle, som giver testpersonen ekstra plads til at kunne tænke undervejs i testen (Preece et al. 2015, s. 360-362)

5.4.3 TEST 1 DEL 2 - FOKUSGRUPPEINTERVIEW

Når testpersonerne har været igennem den første testfase, hvor de er blevet introduceret til applikationens samlede system og designet heraf, finder specialegruppen det relevant at samle testpersonerne til et fokusgruppeinterview, som har særligt fokus på efterarbejdet i applikationen. Dette planlægges for at kunne få et mere dybdegående indblik i testpersonernes brugeroplevelser af applikationens læringsudbytte, og hvordan de oplever at designet understøtter dette. Fokusgruppeinterviewet skal, som tidligere beskrevet i afsnit 3. og uddybet i bilag 6, fordre en gruppediskussion om det ønskede emne, hvor deltagerne kan blive inspireret af hinandens udtalelser. For at sikre at fokusgruppeinterviewet opnår dette "zoom" på efterarbejdet, udarbejder specialegruppen derfor en interviewguide med tilhørende tre temaer, som hver repræsenterer de grundlæggende læringsskabende funktioner i efterarbejdet, hhv. *refleksionslog, case* og *quiz* (bilag 34). Hver af interviewguidens temaer er indledt med en kort introduktion om formålet med funktionen og herefter bliver startspørgsmålet stillet til fokusgruppen. Introduktionen skal forklare intentionen og baggrunden for at udvikle funktionen i applikationen, og potentielt sætte testpersonerne i

stand til at reflektere over formålet med håb om, at de herudover kan relatere det til den forrige testfase, hvor de gennemgik det samlede system.

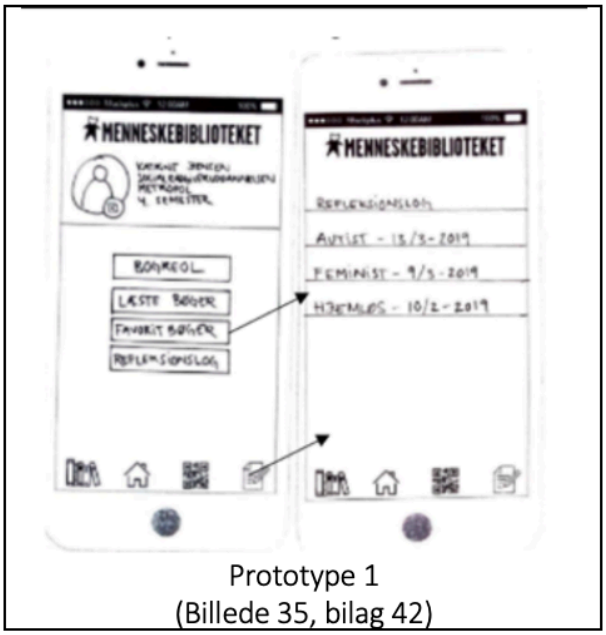
5.5 RE-DESIGNANALYSE AF ANDEN PROTOTYPE

Følgende afsnit vil centrere sig om, hvorledes første prototype efter tænke-højt-testen og fokusgruppeinterviewet kan re-designes, således at testpersonernes refleksioner om designet, funktionerne og navigationen medtages. Disse refleksioner skal danne grundlag for at kunne re-designe applikationen således, at den på bedste vis understøtter transformativ læring hos socialrådgiverstuderende efter deltagelse ved Menneskebibliotekets events. Det må i denne forbindelse påpeges, at specialegruppen forholder sig metodisk selektive, og dermed vil ikke alle input fra testpersonerne indgå i re-designet af prototypen, da det erkendes, at ikke alle refleksioner anses som værende givende for videreudviklingen af prototypen ift. dens formål.

Empirien stammer fra feltnoter kvalificeret af videooptagelser og et fokusgruppeinterview, som beskrevet tidligere i afsnit fra 5.4.1.3. Feltnoterne er efterfølgende blevet genbesøgt efter at have set en videooptagelse af testen. Formålet med denne proces har været at kunne tilføje vigtige pointer, der i første omgang ikke har været nedfældet i feltnoterne (bilag 34). Fokusgruppeinterviewet er efterfølgende blevet transskriberet, for at sikre en dybere forståelse for det sagte (bilag 35). Afsnittet vil være bygget omkring billeder af prototypen, hvortil testpersonerne mener at opleve et problem ift. navigation, funktion eller design, dette for efterfølgende at kunne redegøre for, hvordan applikationen konkret re-designes.

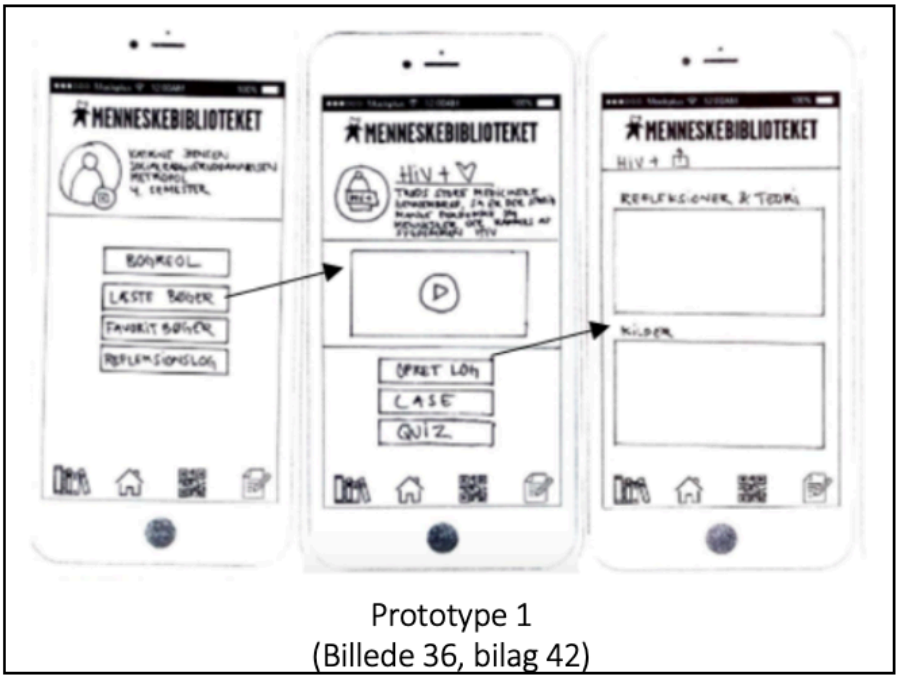
Det første problem blev tydeligt allerede da testpersonerne blev stillet den første opgave. To ud af tre testpersoner har problemer med at finde ud af, hvor de skal oprette en *refleksionslog* (bilag 33, feltbog 2 s. 3, feltbog 3, s. 3). Dermed kunne disse to testpersoner ikke gennemføre første øvelse, og AM måtte under testen anvise, hvorledes navigationen for at oprette en log var tiltænkt.

Dermed opstår der et problem omkring valget af funktioner på både forsiden og i menuen, da testpersonerne forbinder knappen *refleksionslog* og ikonet i højre hjørne i menuen med genveje til at kunne oprette en *refleksionslog*. Dette vil midlertidigt, som vist på billede 35, fører til den forkerte destinationsside. Begge testpersoner var således igennem begge funktioner førend at de endte på den tiltænkte destinationsside.



Prototype 1
(Billede 35, bilag 42)

På billede 36 nedenfor præsenteres navigationen, som kun én af testpersonerne forstod (Bilag 33, feltbog 1, s. 3). Dermed ligger der en re-designopgave i, at gøre navigationen mod at oprette en *refleksionslog* mere gennemskuelig.



Prototype 1
(Billede 36, bilag 42)

For at løse ovenstående problemstilling, vælger specialegruppen at ændre den destinationssiden som testpersonerne formodede kunne oprette en log i applikationen. Dermed re-designes *refleksionsloggens* destinationsside for at kunne understøtte brugervenligheden ift. at imødekomme testpersonernes *'brugeroplevelsesmål'*. Det må i den forbindelse erkendes at designprincippet *'visibility'*, i første prototype ikke har været stærk nok

repræsenteret, hvilket for dette re-design betyder, at der har været fokus på at sikre en mere synlig brugbarhed.

Der tilføjes således på *refleksionsloggen* mulighed for at oprette en log, hvilket illustreres ved at tilføje et plus ikon, ved de logs, hvor der fortsat ikke er oprettet en log. Man vil ydermere også kunne se allerede oprettede *refleksionslogs*, indikeret med en dato for, hvornår brugere sidst har redigeret loggen. Dette vil, som illustreret på billede 37 nedenfor, kunne tilgås gennem en alfabetisk listevisning, hvilket taler ind i at der med designet til stadighed ønskes *'consistency'*. Ydermere vil knappen *refleksionslog* ændres til *refleksionslogs*, da specialegruppen antager, at testpersonerne qua flertalsformen vil associere funktionen med en listevisning af flere *refleksionslogs*. Ikonet i menuen i højre hjørne vil ligeledes føre til samme destinationsside, da testpersonerne forbandt denne med at oprette log.

Re-design af prototype 1
(Billede 37, bilag 43)

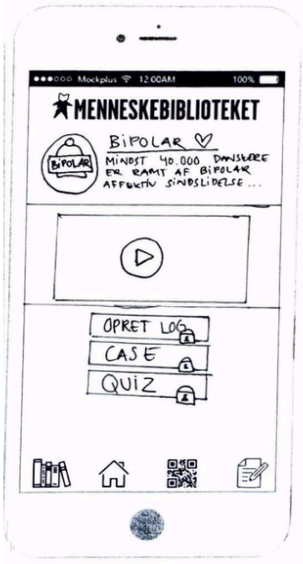
Testpersonerne har herudover nogle generelle forståelsesproblemer forbundet med destinationssiden forbundet med *refleksionsloggen.* To ud af tre forstod ikke, hvad der skulle stå i tekstboksen med kilder, se billede 38 (bilag 35, L: 14-19). Herudover blev det også kommenteret under fokusgruppeinterviewet, at de to tekstbokse størrelsesmæssigt burde afspejle, hvad intensionen med det skriftlige arbejde er, da de mener at kilder ikke vil fylde nær så meget som refleksioner og teori (bilag 35, L: 27-32).

Prototype 1
(Billede 38, bilag 42)

Med afsæt i denne problemstillinger er der foretaget et valg om at fjerne kildeboksen, som illustreret på billedet 39, da testpersonerne svært ved at forstå formålet med denne. Dette valg træffes på trods af at co-designerne i contextsmappingundersøgelsen mente, at det var med til at understøtte deres læring. I re-designet er tanken dog, at boksen *refleksioner og teori* godt kan indeholde kilder, såfremt at brugere af applikationen finder, at man har et behov for at skrive det ind. For at sikre at brugere ved, hvad formålet med tekstboksen er, er der foretaget et valg om at inkorporere en "faded" forklaringstekst, hvilket også taler ind i designprincippet '*consistency*', da "faded" tekst i tekstbokse gør sig gældende gennem hele applikationen.

Re-design af prototype 1
(Billede 39, bilag 43)

Endnu et forståelsesproblem opstår, da en af testpersonerne, som en del af en øvelse, bliver spurgt til, hvorfor han tror at tre funktioner på en bog, som han finder interessant, er låst, se billede 40. Testpersonen kan ikke gennemskue hvorfor, men udtrykker, at funktionerne måske ikke er oprettet (bilag, feltbog 3, s. 7). Da det er essentielt for systemet at man forstår, hvorfor de er låste, må dette forståelsesproblem tages alvorligt ift. at re-designe en løsning, der tydeliggør, hvorfor funktionerne er låst, samt hvad det kræves af brugere for at kunne tilgå disse.



Prototype 1
(Billede 40, bilag 42)

På baggrund af denne problematik, er der foretaget et valg om yderligere at tydeliggøre, at bogen er låst, ved at tilføje en tekstlig restriktion, som et ekstra lag henover funktionerne, illustreret på billede 41 hvis hensigt er at oplyse brugerne om at bogen skal scannes førend at funktionerne kan tilgås. Med dette designvalg ønskes det, at der ikke opstår tvivl om, hvorfor funktioner er låste, da formålet med låsefunktionen er vigtigt for brugerne at forstå, da de fordrer, at man fysisk møder op til Menneskebibliotekets events, for at læse bøgerne. Den statiske tekst understøtter ligeledes der føromtalte designprincip *'constraints'*.

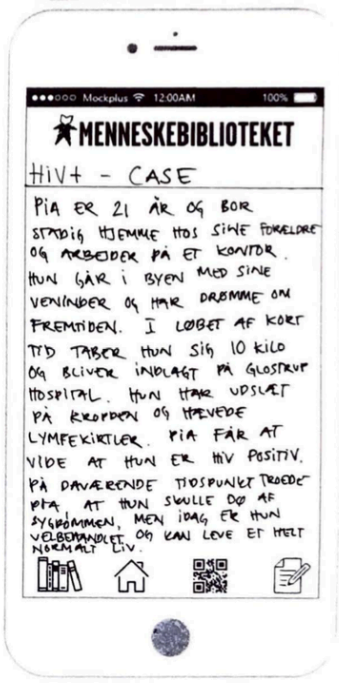
Re-design af prototype 1
(Billede 41, bilag 43)

Testpersonerne påpeger ydermere, at det bør overvejes, hvordan *casen*, illustreret på billede 42 på næste side, skal bruges. Efter præsentationen af formålet med *casen*, påpegede testpersonerne under fokusgruppeinterviewet, at *casen* i virkeligheden indeholder informationer, og derfor bør hedde ”information med baggrundsviden” (bilag 35, L: 131-137). De påpeger dog også, at de er i tvivl om, hvorvidt de overhovedet ville læse den, da det ikke var tydeligt for dem, hvad den skulle give dem.

De foreslår i den sammenhæng at der med fordel kunne være tilknyttet konkrete spørgsmål til, eller at der blev tydeliggjort en særlig vinkel,

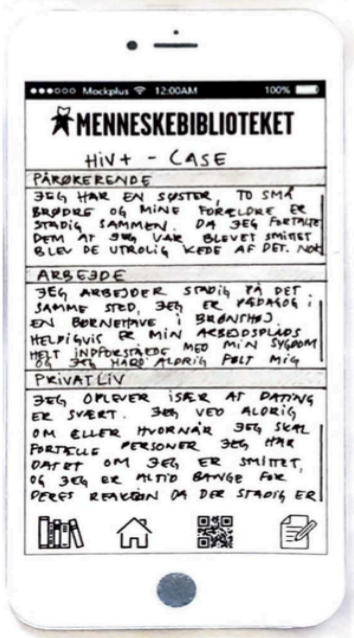
hvormed *casen* skulle læses. Dette ville således også understøtte, hvordan de ellers arbejder med cases på uddannelsen (bilag 35, L: 135-137, 152-157). Det anses derfor for relevant at genbesøge *casen* ift. destinationssidens formål.

Ved gennemgang af *casen* og dens formål anses spørgsmål og at anvise en særlig vinkel, hvorpå *casen* skal læses, som problematisk, idet potentialet for *casen* handler om, at brugerne selv skal reflektere over den viden, de får præsenteret.



Prototype 1
(Billede 42, bilag 42)

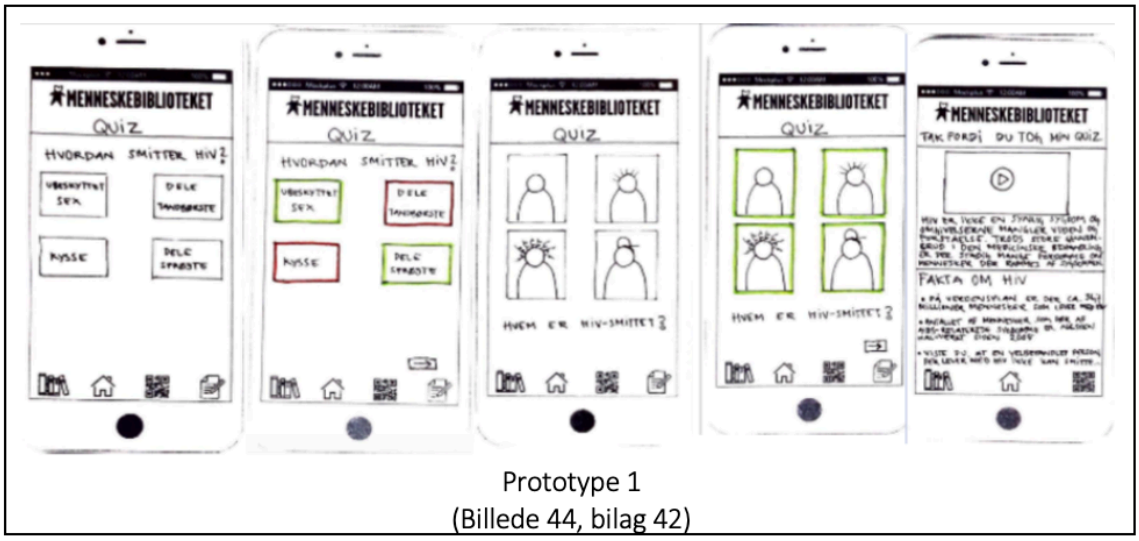
Det findes dog relevant at *casen*, i stedet for at være en lang tekst, deles op i tematiske afsnit. Dermed kan man som bruger af applikationen læse det afsnit, som man finder interessant og/eller relevant for det videre arbejde som illustreret på billede 43. Med denne tematiske opdeling ønskes det, at brugerne vil dykke ned *casen*, da det er mere synligt, hvad *casens* indhold er, hvilket taler ind at re-designet gerne skulle understøtte større *'visibility'*. Ligeledes vælges det ikke at ændre navnet, da specialegruppen mener, at *case* til stadighed dækker over, hvad intentionen er.



Re-design af prototype 1
(Billede 43, bilag 43)

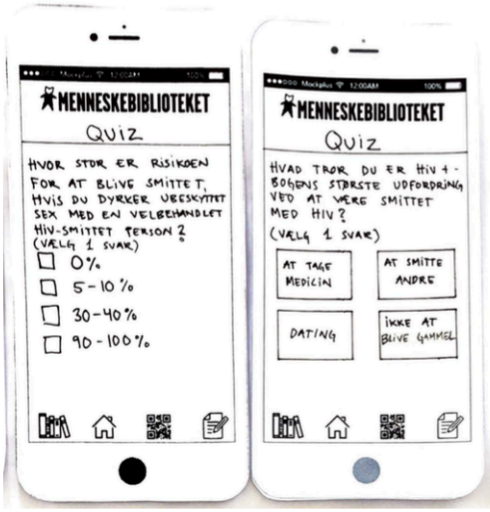
Testpersonerne gjorde sig også nogle refleksioner omkring *quizzen*. Hertil nævnte de, at det ville være ideelt at få at vide, hvilken slags *quiz*, der skulle tages, da de mente at det ville påvirke deres svar. (bilag 35, L: 182-186.)

Her nævner de bl.a., at de anser *quizzen*, som ses illustreret på billede 44 som værende en "multiple choice quiz", hvilket betød, at der kunne være flere svarmuligheder. Det bliver også nævnt af en af testpersoner, at denne ønsker en facitliste over korrekte og forkerte svar, de andre testpersoner påpeger i den forbindelse, at dette allerede præsenteres i *quizzen* (bilag 35, L: 199-203), hvilket anvises med farver, som vist ovenfor. Dette har pågældende testperson ikke set. Dermed må det gentænkes om farver alene skal vise resultatet mellem spørgsmålene, eller om det kan understøttes på anden vis. Slutteligt nævner de, at sidste destinationsside i *quizzen* indeholder alt for meget information. De finder det forvirrende og påpeger, at det kunne overvejes at tilføje endnu en destinationsside, hvortil man kunne tilgå ekstra fakta, såfremt man havde et ønske om at læse mere (bilag 35, L: 207-214).



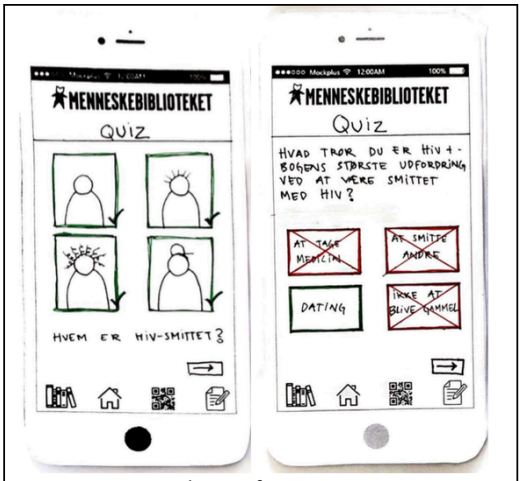
Prototype 1
(Billede 44, bilag 42)

På baggrund af testpersonernes refleksioner, er der i forbindelse med *quizzen* blevet truffet et valg om redesigne dele af quizzens format. *Quizzen* bibeholder tre spørgsmålsformater, dog vil teksten for to af spørgsmålsformaterne for hhv. fakta om bogen og om titlen blive udspecificeret ift. hvad der ønskes af svar, således at brugerne ved, hvilke svarmuligheder der er, hvilket ses illustreret på billede 45. Det første spørgsmålsformat vil dog stadig ikke have en tilkendegivelse af, hvor mange svar der skal gives, da pointen er at udfordre brugernes egne fordomme.



Re-design af prototype 1
(Billede 45, bilag 43)

Ydermere vil farverne, der indikerer resultaterne, blive understøttet af krydser over de forkerte svar og et hak ved de rigtige svar illustreret på billede 46. Med dette understøttes også, at eventuelle farveblinde brugere, også vil kunne se facit. Begge ovenstående ændringer har således til hensigt tydeliggør *'feedback'* i applikationen.



Re-design af prototype 1
(Billede 46, bilag 43)

Quizzen afsluttende destinationsside vil også qua test 1 ændres, da testpersonerne som beskrevet fandt siden uoverskuelig og teksttung. Dermed anses det som værende givende for det endelige design, at gøre denne side mere overskuelig for brugerne. Dette vil konkret blive gjort ved at tilføje en ekstra destinationsside, der muliggøre at læse mere fakta om bogens titel.

Re-design af prototype 1
(Billede 47, bilag 43)

Brugerne tilgår denne side, ved at trykke på en ”læs mere-knap" på *quizzens* sidste side, som illustreret på billede 47 ovenfor.

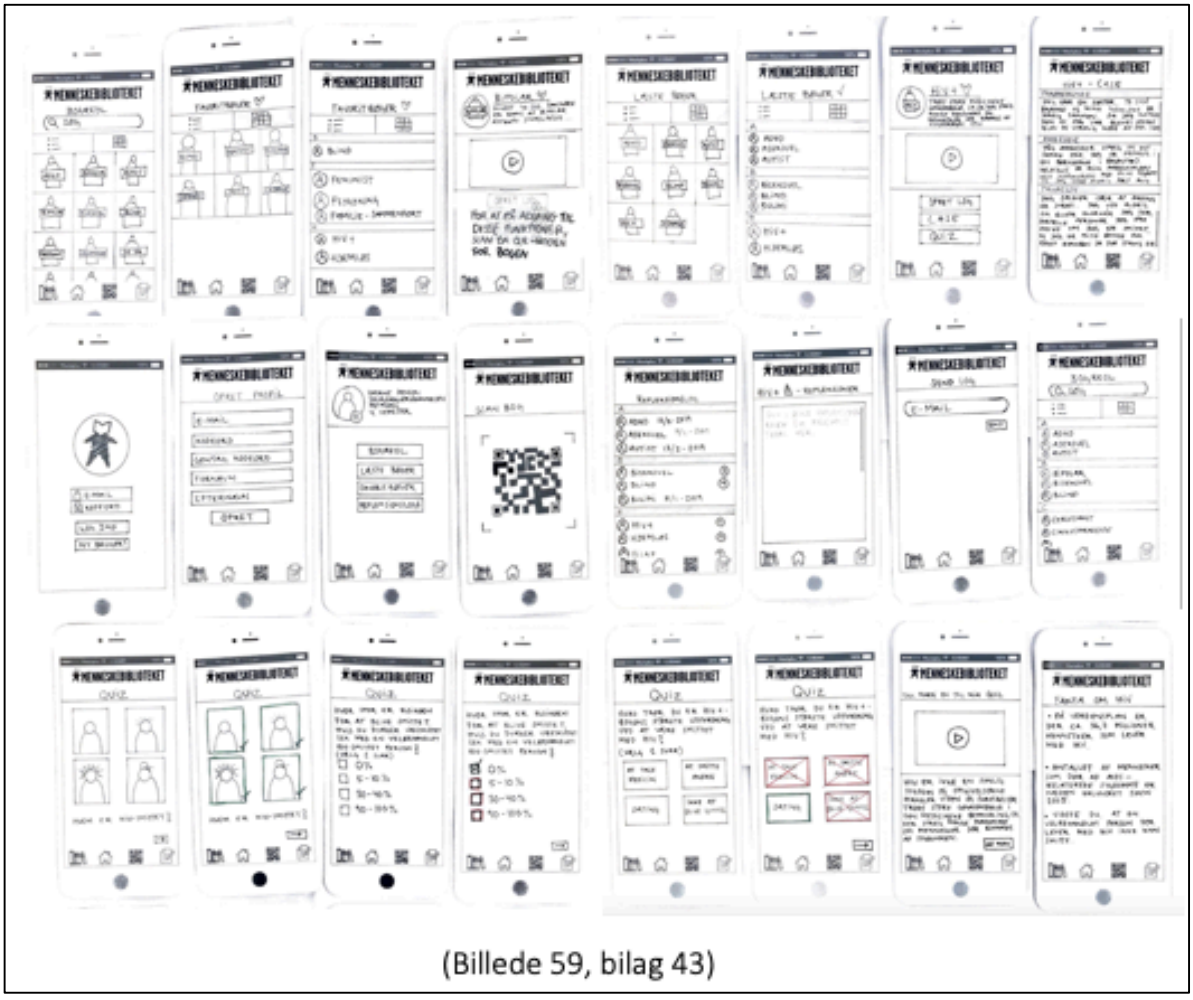
Afslutningsvis fremhæver testpersonerne, at der generelt i applikationen mangler frem- og tilbagepile, der skal sikre at man ikke skal trykke på hjemknappen for at komme retur hver gang (bilag 35, L: 75-97). Disse pile gør sig gældende i *quizzen*, som vist på billede 48 til højre, men ellers er der i denne Low Fidelity prototype ikke indarbejdet navigationspile.

Der er dog foretaget et valg om ikke at tilføre frem- og tilbage pile i prototypen, da det designmæssigt skaber uro, men vi vil dog i test 2 være opmærksom på, at fortælle testpersonerne at det tiltænkes at der vil blive tilføjet en swipefunktion, som gør at brugerne kan navigere tilbage til den forrige navigationsside.

Re-design af prototype 1 (Billede 48, bilag 43)

5.6 SPECIALET ANDEN PROTOTYPE AF APPLIKATIONEN

Følgende afsnit vil præsentere specialets anden prototype (billede 59), de som beskrevet, vil være udviklet som en low-fidelity prototype med udgangspunkt i de kritikpunkter, der undervejs i testen blev tydeliggjorte. Dette afsnit skal således forstås som værende en samlet konklusion på ovenstående re-designanalyse, hvortil det endelige resultat præsenteres. Den fulde prototype vil også være at finde i bilag 43 i større format.



(Billede 59, bilag 43)

5.7 TEST AF ANDEN PROTOTYPE

Følgende afsnit har til hensigt at redegøre for specialegruppens metodiske overvejelser i forbindelse med planlægningen af anden kvalitative brugervenlighedstest af den re-designede prototype. Herved vil det præsenteres, hvilket metodisk greb, der er anvendt og hvordan testen i praksis er blevet planlagt. Afsnittet vil lede frem mod at sætte rammerne for at kunne verificere re-designændringer, som er blevet fortaget i forbindelse med re-designfasen.

5.7.1 METODISKE UDGANGSPUNKT

Med ovenstående ramme vil følgende afsnit redegøre for specialegruppens metodiske overvejelser, i forbindelse med planlægningen af den anden kvalitative brugervenlighedstest af den anden prototype og heri præsentere, hvordan det ønskes at anvende disse metoder i praksis.

5.7.1.1 BRUGERUDVÆLGELSE

Test 2, vil blive udført med samme testgruppe som test 1, der indvilgede i at gennemføre endnu en test. Grundlaget for at vælge at teste med samme brugergruppe skal findes i testens formål. Formålet med test 2 er således at teste om det re-design, der blev eksekveret i en prototype to, efter re-design analysen, faktisk gør en forskel for deres oplevelse af applikationen. Ligeledes er ønsket også slutteligt at få testpersonerne til at reflektere over konceptet ift. om det kunne understøtte deres læring. Med samme testgruppe er håbet også, at de fra første til anden gang har fået en større forståelse for applikations formål og dermed har lettere ved at udtale sig om deres oplevelser af den.

5.7.1.2 VARIGHED

For at sikre at testpersonerne havde lyst til at deltage i endnu en test, blev der foretaget et valg om, at test 2 også skulle vare 30 minutter. Det blev vurderet, at 30 minutter ligeledes var nok tid til at indgå i en dialog med testpersonerne omkring re-designet af prototypen af applikationen samt applikationens formål.

5.7.1.3 DATAINDSAMLINGSMETODE

Ligesom ved første test har det været essentielt at gøre sig nogle refleksioner omkring, hvordan data fra test 2 indsamles. Således vil der ligesom ved første test videofilmes og optages ved test 2. Dette skal sikre mulighed for fordybelse og forståelse af testpersonernes refleksioner omkring re-designet og konceptet bag applikationens.

Valget om at videofilme skal sikre en forståelse for lydoptagelsen. Dvs. Videoen vil ikke blive analyseret, men vil argere som støtte til lydoptagelsen. Videoen tillader os at kunne se deres ageren med applikationen (Kvale, 2008, s. 162), hvilket kan blive nødvendigt, såfremt at det transskriberede fra lydoptagelsen ikke fremstår tilstrækkelig tydeligt.

Videooptageren er ligesom ved første test placeret ovenfor testbordet og vil derfor ikke fremgå tydelig for testdeltagerne. De er dog oplyst om at testen video optages og at hensigten ikke er at videofilme dem, men at sikre data ift. de destinationsskærme de taler om.

Test 2 vil, som beskrevet ovenfor, også optages med det formål at transskribere testpersonernes refleksioner omkring designet og konceptet. Som tidligere beskrevet i afsnit 3, uddybet i bilag 6 og i test 1 skal en transskribering af data sikre en dybere forståelse af, hvad

testpersoner siger, for derved at kunne bruge dette til kvalificere applikationen yderligere. Testpersoner er informeret om at de optages og hvorfor der optages.

5.7.2 TEST 2 - FOKUSGRUPPEINTERVIEW

Metodisk vil test 2 ligesom anden del af test 1 være tilrettelagt som et fokusgruppeinterview. Det anses som værende givende at samle testpersonerne omkring en diskussion af det re-design, der er blevet inkorporeret på baggrund af første test og en dialog omkring det overordnede koncept. Valget omkring at tilrettelægge test to som et fokusgruppeinterview hænger sammen med ønsket om, at testdeltagerne skal indgå i en gruppediskussion af re-designet og konceptet. Formålet er således, at deltagerne kan blive inspireret af hinanden, eller modsat. Hvis de ikke er enige, sammen af finde løsninger. Som beskrevet i de metodiske overvejelser vedrørende test 1 giver et fokusgruppeinterview også mulighed for at få et dybdegående indblik i testpersonernes refleksioner om prototype 2 af applikationen.

Den samlede testgruppe skal således i fællesskab indgå i en dialog omkring en række planlagte spørgsmål (bilag 36). Disse spørgsmål tager deres afsæt i de problematikker som testpersonerne lagde vægt på i forbindelse med test 1. Ydermere er der foretaget et valg om at testpersonerne i fokusgruppeinterviewet afslutningsvist vil blive spurgt til, hvordan deres opfattelse af applikationens samlede koncept og design er, dette med henblik på at få en forståelse af, om testpersonerne finder at applikationen er brugbar i forbindelse arbejdet med Menneskebibliotekets events og deres egen læring.

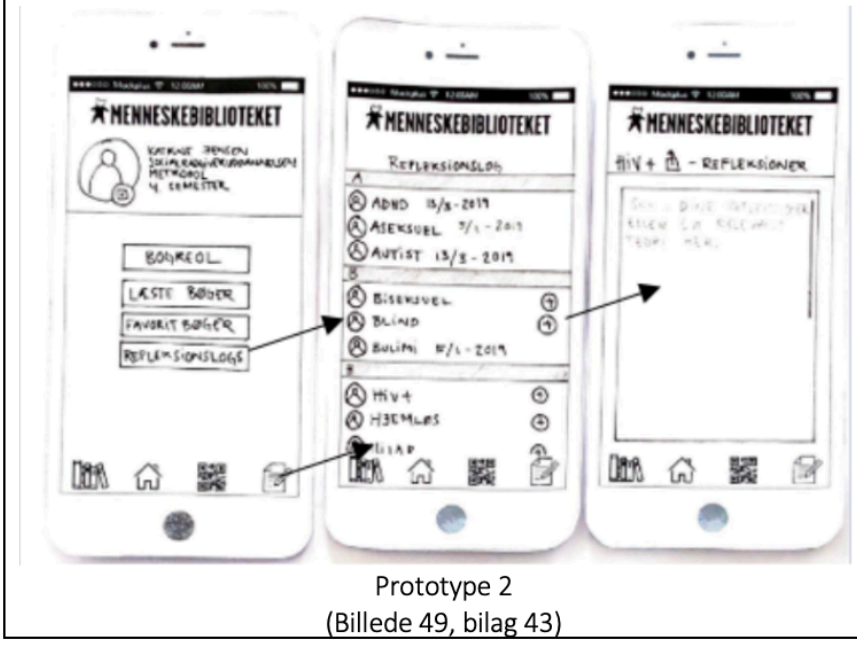
5.8 VERIFICERINGSANALYSE

Følgende analyseafsnit har til formål at verificere re-designet af de udvalgte destinationssider, der er beskrevet i re-designanalysen i afsnit 5.5, på baggrund af nye udtalelser fra testgruppen, som til dette formål har deltaget i en opfølgende anden test 2. Testen er som beskrevet ovenfor planlagt med fokus på de ændringer, specialegruppen har tilført re-designet af applikationen til Menneskebiblioteket. Med denne verificeringsanalyse ønskes der at skabe grundlag for at kunne udvikle en high-fidelity prototype, således at applikationen design- og funktionsmæssigt afspejler, hvorledes applikationen tilnærmelsesvis vil se ud som færdig.

Som beskrevet i re-designanalysen ovenfor, blev specialegruppen under test 1 opmærksom på, at testpersonerne havde udfordringer, når de fra destinationssiden *brugerprofil* skulle

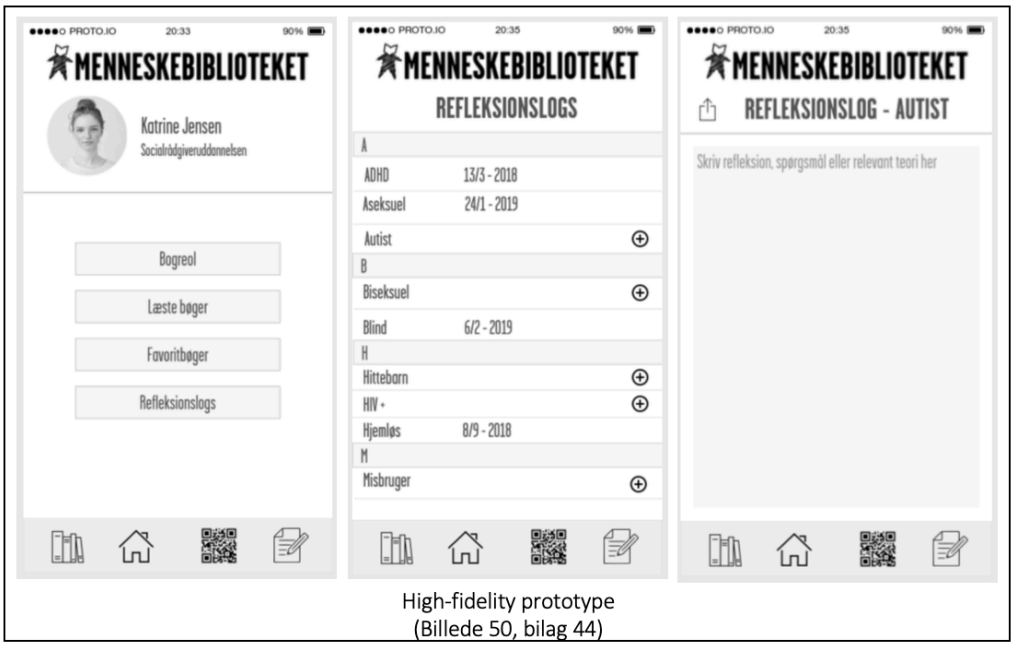
oprette en *refleksionslog*. Udfordringerne handlede primært om, at navigations-vejen ikke var tydelig nok, og at der var for mange *"kliks"*, for at opnå målet.

Re-designet illustreret i venstre side blev derfor under test 2 præsenteret for testgruppen, hvor de igen blev bedt om at oprette en log og herudover kommentere på den nye oplevelse af at navigere i applikationen, samt hvordan de mente, at det nye design understøttede formålet.



Prototype 2
(Billede 49, bilag 43)

Testgruppen havde i forbindelse med denne opgave en intuitiv forståelse af navigationsvejen illustreret på billede 49 ovenfor, og udviste ligeledes forståelse for, at det tilføjede plus-ikon ville lede til muligheden for at oprette en *refleksionslog* (bilag 37, L: 27-38). Specialegruppen havde ligeledes tilføjet datoer ud fra udvalgte bogtitler, hvilket skal indikere, at der allerede er oprettet en log på den specifikke bog. Dette forstod testgruppen også, dog pointerede en enkelt testperson i den forbindelse, at man også kunne få en opfattelse af, at datoerne bare viste at bøgerne var læst, men ikke at der var blevet oprettet en log. Han forslog hertil, at der kunne tilføjes et "flueben" eller lignende for at tydeliggøre dette (bilag 37, L: 36-42). Med ovenstående pointer mener specialegruppen at kunne argumentere for, at det grundlæggende set er lykkedes med re-designet af pågældende destinationssider, og dette er dermed blevet inddraget som en del af specialets afsluttende high-fidelity prototype, illustreret på billede 50 nedenfor.



High-fidelity prototype
(Billede 50, bilag 44)

Efterfølgende blev testpersonerne spurgt til ændringerne i re-designet forbundet med *refleksionsloggens* formål. Testgruppen gav under test 1 udtryk for, at denne destinationsside var uoverskuelig og de forstod ligeledes heller ikke formålet med, at siden var opdelt i hhv. *"refleksioner og teori" samt "kilder".*

På den baggrund havde specialegruppen valgt at fjerne kildefeltet, for at skabe mere overskuelighed, og gøre det op til den enkelte bruger, hvad de vil tilføje i skrivefeltet, herudover er der blevet tilføjet en scrollbar for at tydeliggøre, at feltet er dynamisk og at man kan skrive mere end hvad det viste felt tillader, illustreret på billede 51. Testgruppen var enige om, at destinationssiden var blevet mere overskuelig, og forstod ligeledes illustrationen af scrollbaren (bilag 37, L: 61-78). Testgruppen pointerede også, at det nye design herudover også kunne lægge op til en mere objektiv brug af applikationen, da det nye design ikke nødvendigvis afkrævede at *refleksionsloggen* skulle bruges i studieøjemed:

Prototype 2
(Billede 51, bilag 43)

"[…Det bliver mere tydeliggjort, hvad det er formålet med den funktion her, i forhold til at den anden virker som om at det er mere påtvunget at man skal bruge den rent uddannelsesmæssigt, når det ikke nødvendigvis er tilfældet. Men at det stadig er en mulighed, fordi man kan jo sagtens tage det med i sine overvejelser, når man sidder og skriver en opgave.]" (bilag 37, L: 85-88).

Med ovenstående pointer mener specialegruppen at kunne argumentere for, at ovenstående re-design kan viderebringes og dermed inddrages dette i den endelige high-fidelity prototype illustreret på billede 52, da testgruppen samlet set havde en opfattelse af, at destinationssiden var blevet overskueliggjort og dermed også mere brugervenlig. Testgruppen bidrager ligeledes med en relevant pointe omkring brugbarheden af applikationen, hvortil specialegruppen med fordel også kunne teste om applikationen kunne henvende sig til en bredere brugergruppe end studerende, hvilket specialegruppen anser som positiv dimension til applikationen.

High-fidelity prototype
(Billede 52, bilag 44)

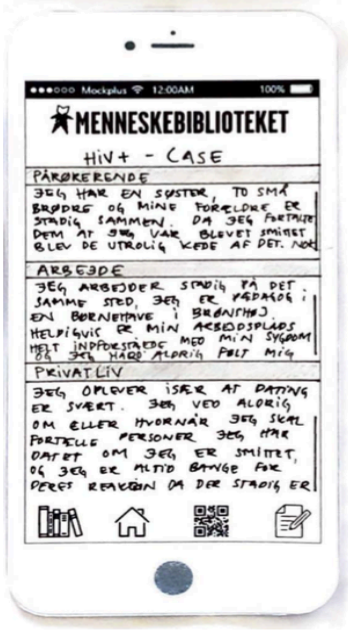
Det tredje fokusområde for fokusgruppeinterviewet i test 2 var centreret omkring, at testgruppen under test 1 havde svært ved at forstå illustrationen af, at funktionerne *opret log*, *case* og *quiz* skulle være låste for brugerne, indtil de havde scannet bogens QR-kode under et event. Dette var i den første prototype symboliseret med hængelåse, men på baggrund af testgruppens problematisering af dette, valgte specialegruppen at tydeliggøre dette, ved at tilføje en beskrivelse af restriktionen, illustreret som et ekstra lag henover funktionerne, hvilket er illustreret på billede 53. Testgruppen udtrykte i den forbindelse, at re-designet af destinationssiden nu tydeligt illustrerede, at man skulle scanne QR-koden for at få adgang til funktionerne (bilag 37, L: 109-117).

Prototype 2
(Billede 53, bilag 44)

Testgruppen blev under testen delagtiggjorde i, at der også havde været en overvejelse om, at lave restriktionsbeskrivelsen som et dynamisk pop-up vindue. Hertil argumenterede testgruppen dog for, at de så det som en fordel, at beskrivelsen var statisk, og udtrykte herudover, at de så en problematik i, at nogle brugere måske ville undlade at trykke på knapperne med hængelåse, hvis restriktionen ikke var fremgik som et pop-up vindue (bilag 37, L: 115-121). Den yderliggere tydeliggørelse af restriktionen på den låste *bogprofil* er derfor helt essentiel, hvorfor specialgruppen derfor inkluderer dette re-design, som en betydningsfuld del af den endelige high-fidelity prototype, illustreret på billede 54, da det er essentielt for formålet med den samlede applikation, at nogle informationer, som tidligere argumenteret, først bliver tilgængelige efter, at brugere har deltaget på et Menneskebiblioteksevent.

High-fidelity prototype
(Billede 54, bilag 44)

I test 1 blev det ligeledes tydeligt at testbrugerne ikke forstod formålet med *casen*, og at de mente at *casen* var teksttung, hvilket betød at de ikke ville læse den. Derfor blev formålet med *casen* og dens design diskuteret, for i test 2 at præsentere et forbedret design, der er mere sammenligneligt med resten af designet, samt en ændret præsentation af *casens* formål. Konkret betød det at *casen* blev tematisk opdelt, som illustreret på billede 55, samt at formålet med *casen* er, at en underviser stiller en opgave, der er forbundet med *casen*.



Prototype 2
(Billede 55, bilag 43)

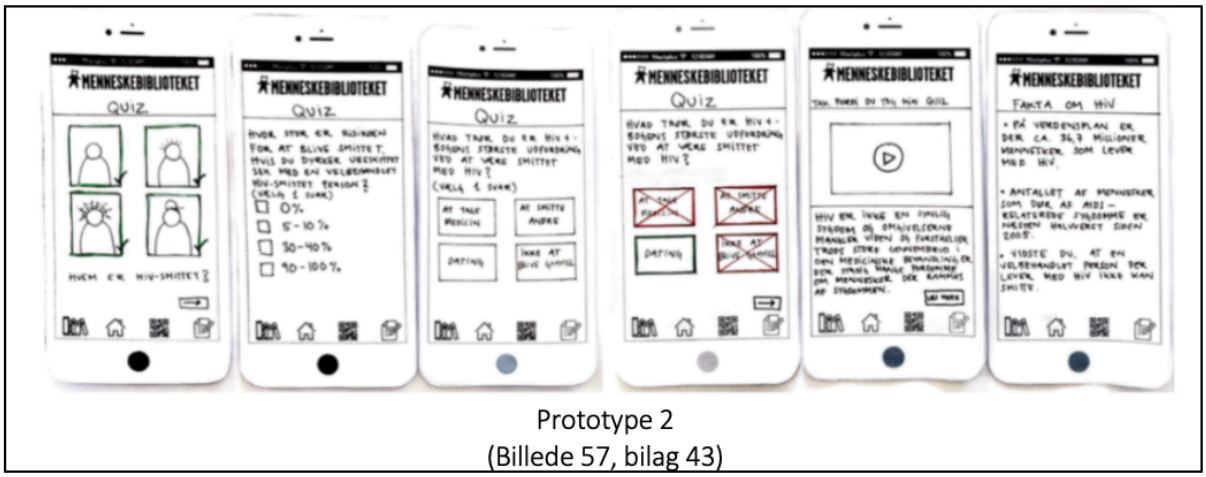
Testpersonerne udtrykte tilfredshed med opdelingen, hvortil de mente at *casen* var blevet mere overskuelig, hvilket betød at de havde mere lyst til at læse den (bilag 37, L: 145-151). Dog mener to af testpersoner at hvis formålet med *casen* er, at underviseren skal bruge den, så er de ikke sikre på, at den tematiske opdeling vil fungere, da de på første år af uddannelsen ofte får tildelt fiktive *cases*, som de selv skal tematisere (bilag 37, L: 121-135).

Dermed opstår der et potentielt skred mellem designet og formålet, dog må det medtages at udtalelsen kommer fra studerende, og dermed er det ikke bekræftet som værende et problem af reel underviser på uddannelsen. På trods af denne pointe, er re-designet stadig inkluderet i den afsluttende high-fidelity prototype, og er illustreret på billede 56.

High-fidelity prototype
(Billede 56, bilag 44)

Under test 1 pointerede flere af testpersonerne flere problematikker forbundet med prototypens quiz-funktion. Testpersonerne udtrykte utilfredshed med, at antallet af svarmuligheder ikke var givet på forhånd, at det rigtige svar på spørgsmålene ikke var tydelige nok, samt at den afsluttende destinationsside i *quizzen* var for informationstung.

I specialegruppens re-design af *quizzens* destinationssider, traf vi derfor et valgt om at tydeliggøre antallet af mulige rigtige svar, og herudover blev der tilføjet flueben og krydser over hhv. rigtige og forkerte svar. På *quizzens* afsluttende destinationside blev det besluttet at fordele informationen to sider, hvor en læs-mere knap blev tilføjet på den første, som illustreret herunder på billede 57.



Prototype 2
(Billede 57, bilag 43)

Under test 2 blev testgruppen bedt om at tage testen igen med de re-designede destinationssider og her blev det pointeret, at tydeliggørelsen af at testen var "multiple choice", var en positiv tilføjelse til designet (bilag 37, L: 173-174). Testgruppen var ligeledes ikke længere i tvivl, om de havde svaret rigtigt eller forkert på de enkelte spørgsmål (bilag 37, L: 192-216). Med hensyn til opdelingen af quizzens afsluttende destinationsside udtrykte en af testpersonerne:

"...Bedre med den der læs-mere-knap. Det kan for det første være sådan lidt en teaser, hvor man ikke bliver fuldstændig overvældet af hvor meget tekst der er, så måske en der slet ikke havde tænkt sig at læse den, måske allerede undersøge hvor meget tekst der er uden at blive skræmt helt væk til at starte med." (bilag 37, L: 234-237)

I forbindelse med ovenstående, blev der under test 2 ligeeldes givet udtryk for, at tilføjelsen af ”læs mere”-knappen, skabte en nysgerrighed ift. at se, hvilken information man kunne tilgå, hvis mand trykkede på knappen (bilag 37, L: 246-248). Specialegruppen mener på baggrund af testgruppens pointer vedrørende re-designet af *quizzens* funktioner, at kunne argumentere for, at re-designet af *quizzen* har sin berettigelse i den afsluttende high-fidelity prototype. Re-designet er derfor blevet inddraget, og kan ses illustreret på billede 58 nedenfor.

High-fidelity prototype
(Billede 58, bilag 44)

Testpersonerne blev slutteligt spurgt ind til deres generelle holdning til konceptet og designet. Herved kommenterede testpersonerne, at de så en klar fordel i at benytte applikationen, da den gjorde det nemt og overskueligt at forholde til det, man lærer i mødet med Menneskebibliotekets bøger (bilag 37, L: 258-261). Ydermere så de også applikationen brugbar

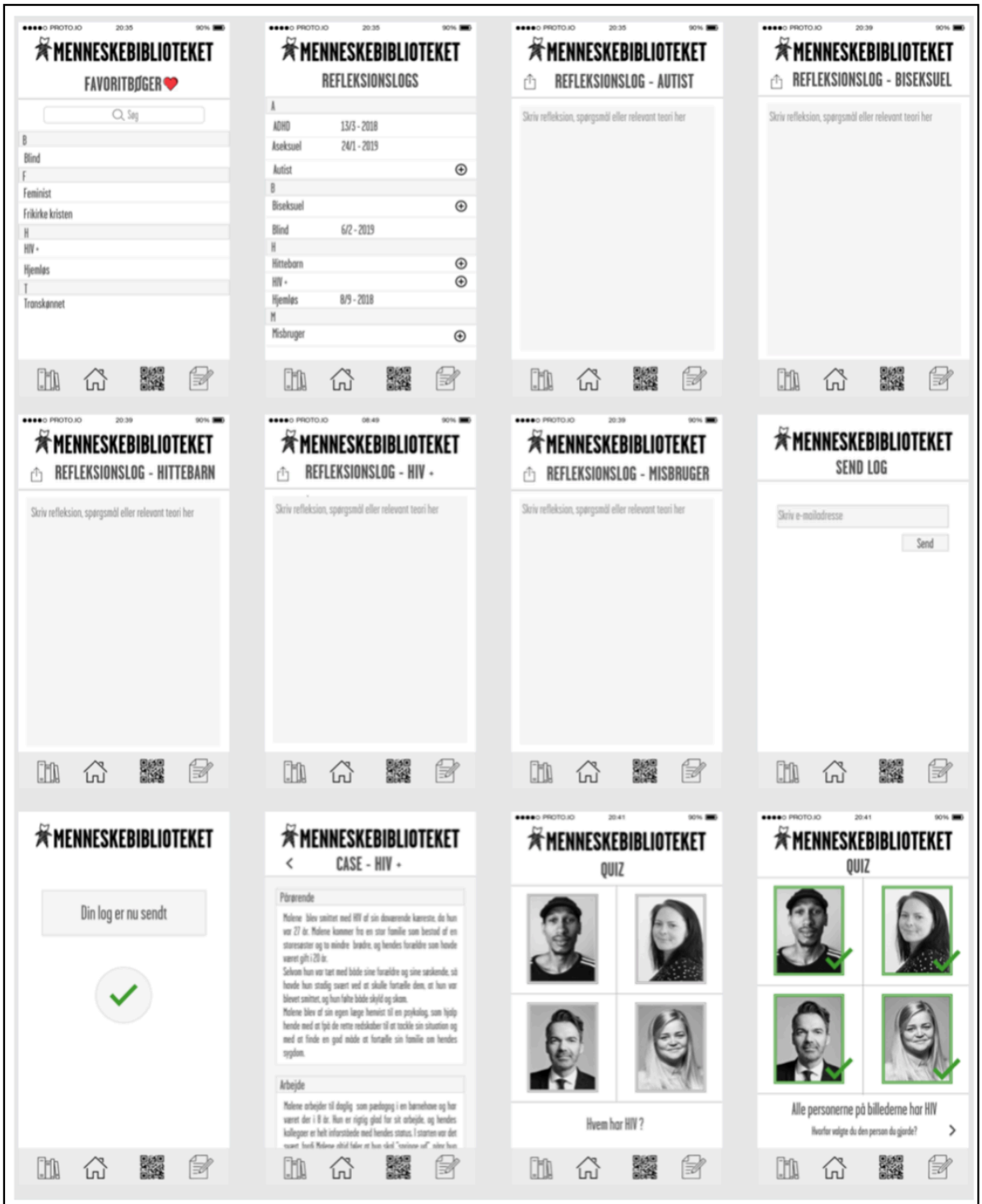
allerede før et event, da applikationen efter deres mening også skaber motivation og en nysgerrighed, hvilket de mener også ville påvirke, hvor mange der møder op, da de har en oplevelse af at kun halvdelen, der faktisk møder op til Menneskebibliotekets event (bilag 37, L: 267-272). Med det understreger testpersonerne, at de ser en fordel i, at applikationen allerede bør være præsenteret og hentet før de konkrete læsninger, samt at Menneskebibliotekets events skal fordre, at de studerende selv får mulighed for at vælge de bøger, de finder interessante at indgå i dialog med (bilag 37, L: 329-347). Disse refleksioner må således også tages med i en fremtidig implementering af applikationen hos Menneskebiblioteket, da det derfor kan have en betydning for eventets generelle struktur på uddannelsen. Herudover ville det være nødvendigt at introducere applikationen og dens formål, og forsøge at sikre, at de studerende får installeret applikationen på deres telefoner inden mødet med bøgerne.

Som afrunding på ovenstående analyse er der foretaget et valg om afslutningsvist at udvikle en High Fidelity prototype. Dette valg er foretaget, da specialegruppen anser det som særdeles fordelagtigt i forbindelse med at kunne besvare specialets problemformulering. Designet af en High Fidelity prototype, vil for indeværende speciale betyde, at specialegruppen bliver i stand til at visualisere en interaktiv repræsentation af det endelige produkt, der ligeledes yderligere kan tydeliggøre applikationens konkrete funktioner. En High Fidelity prototype vil herudover kunne tilbyde en større forståelse for systemets og dets formål for eventuelle fremtidige testpersoner. I denne sammenhæng må det dog anerkendes, at speciealegruppen ikke når at teste denne high-fidelity prototype, da rammerne for dette speciale både tids- og omfangsmæssigt ikke tillader endnu et testforløb. Specialegruppen ser dog, på trods heraf, et stort potentiale i muligheden for at gennemføre endnu en iteration, der endeligt vil kunne verificere applikationens formål, design og funktioner.

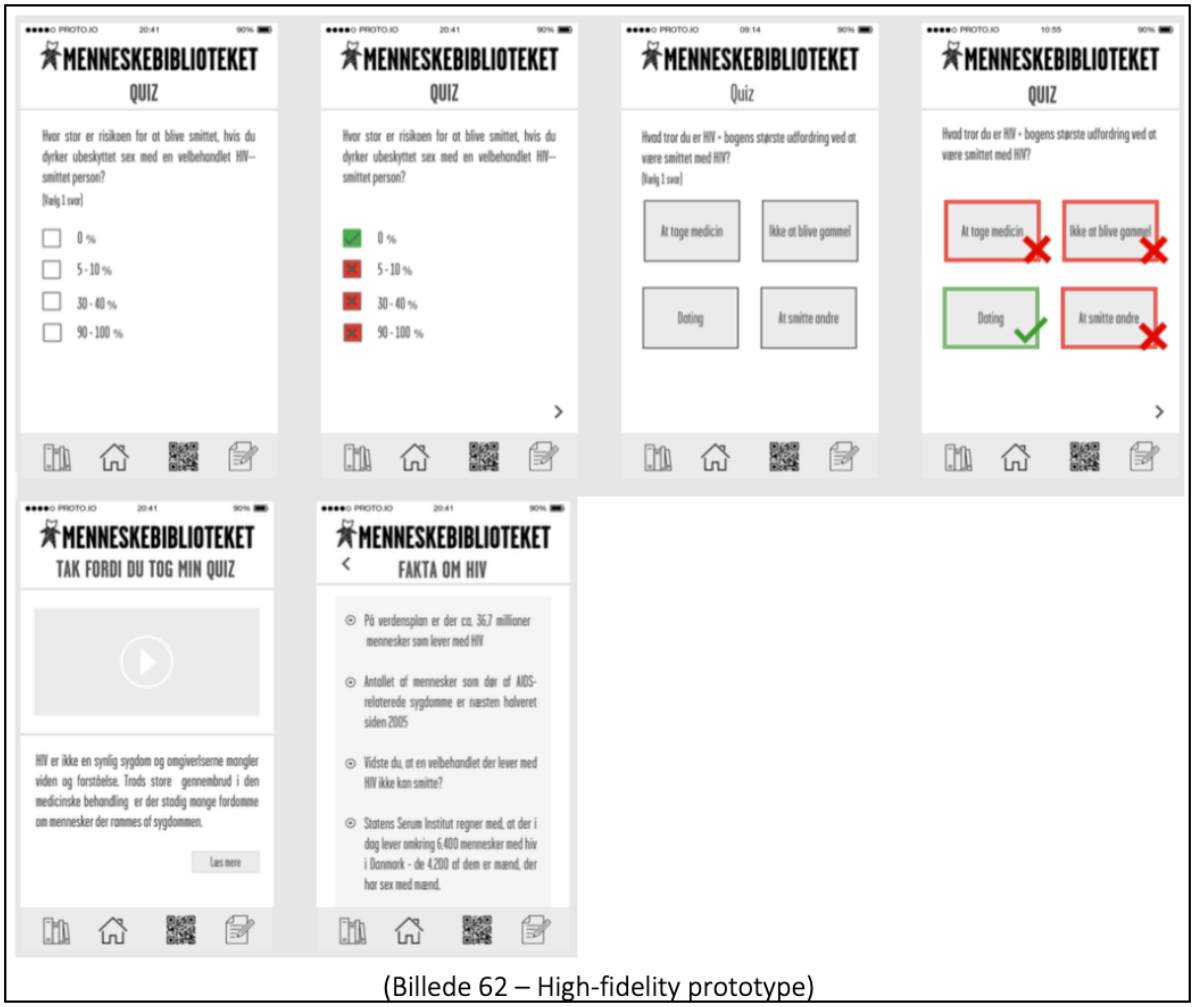
5.9 SPECIALETS TREDJE PROTOTYPE AF APPLIKATIONEN

Følgende afsnit vil præsentere den tredje, og for indeværende speciale, afsluttende prototype, der som beskrevet, vil være udviklet som en high-fidelity prototype. Med dette afsnit ønskes det at samle op på ovenstående analyse, hvorfor præsentationen skal forstås som en afrundende visuel delkonklusion af den samlede designanalyse. Den fulde prototype vil også være at finde i bilag 44, hvor den vil være visualiseret i større format.

(Billede 60 – High-fidelity prototype)



(Billede 61 – High-fidelity prototype)



(Billede 62 – High-fidelity prototype)

Nedenstående link, præsenterer en online interaktiv version af specialets high-fidelity prototype, som sætter læseren i stand til at navigere i prototypen, såfremt at der er et ønske om dette. Linket nedenfor er interaktivt og kan trykkes på.

https://share.proto.io/W47GJ6/?fbclid=IwAR0Kh42M1LxfA9y4CUAbHPnwaRzfydWvneJYPAkibHBEo4cg8jvRKZSjGEk

6. DISKUSSION

Indledningsvist findes det relevant at diskutere, hvad specialets videnskabsteoretisk position har haft af betydning ift. hvordan den endelige prototype er endt med at se ud. Denne diskussion er essentiel i det, at det anerkendes at specialet ikke var blevet til, såfremt at undersøgerne indledningsvist ikke havde konstrueret et større problemidentificerende kontekstundersøgelse, i studie 1, hvis formål var at undersøge, hvorledes der i Menneskebibliotekets regi eksisterede en problemstilling, som en applikation ville kunne løse.

Dermed var det nødvendigt at konstruere en samlet forståelsesramme for, hvad specialet undersøgelsesfelt var og derved også specialets eksistensgrundlag.

Med dette afsæt kan det således diskuteres, at specialets problemformulering, og de rammer der er blevet opstillet ud fra ønsket om at belyse denne, er ejet af specialegruppen. Dette efterlader midlertidigt Menneskebiblioteket ude af samarbejdet vedrørende, hvad applikationens egentlige formål endte med at være, på trods af, at de i projektbeskrivelsen udtrykte mange forskellige ønsker til applikationens funktioner m.m. Dermed opstår der potentielt et problem, da den udviklede applikation således ikke løser en konkret problemstilling rejst af Menneskebiblioteket, men snarere løser et problem, som er konstrueret og belyst af specialegruppen. Havde man i højere grad samarbejdet og inddraget Menneskebiblioteket, kan man antage, at den endelige prototype ikke havde haft samme læringsfremmende fokus, da Menneskebiblioteket qua projektbeskrivelsen og den manglende problemstilling havde haft et andet fokus.

Denne diskussion leder ydermere mod en diskussion af, hvordan specialets undersøgelsesdesign har påvirket undersøgelsesfeltet. Herved må det diskuteres, hvad det betyder for en undersøgelse at der specifikt er et ønske om at kunne belyse en konkret problemformulering. For dette speciale har netop denne sondring påvirket, hvorledes specialegruppen, som undersøgere, har forholdt sig til, hvad co-designerne og testpersonerne i både studie 2 og studie 3 har ytret af ønsker for applikationen, da vi studie 1 - kontekstundersøgelsen blev klar over, at den problematik, som vi ønskede at behandle, lå i at understøtte Menneskebibliotekets koncept ved at udvikle en applikation, der kunne understøtte det refleksive efterarbejde. Dermed blev forslag omkring f.eks. førarbejdet eller booking af specifikke bøger afskrevet, da disse Ikke centrerede sig om efterarbejdet og ydermere ikke understøttede Menneskebibliotekets koncept. Det kan dog qua valget om at co-designe og inddragelsen af metoden Contextmapping diskuteres, hvilken betydning det har at forholde sig tro overfor, hvad specialets metodiske afsæt foreskriver. Hertil har det været essentielt at lade co-designere og testpersoner komme med deres forslag og refleksioner, da disse også er med til at skabe en dybere forståelsesramme. Det kan derfor diskuteres, hvorledes de refleksioner, som ikke ligger inden for specialets undersøgelsesfelt helt skal afskrives eller om disse refleksioner kan indikere et yderligere uudnyttet udviklingspotentiale, hvortil applikationen vil kunne benyttes.

Det findes ligeledes relevant at inddrage en diskussion omkring betydningen af brugerinvolvering, samt hvad det har betydet for rammerne og den endelige prototype. Herved anerkendes det, at især valget af brugere har haft stor betydning for applikationens udformning. Der opstår således en spændende diskussion omkring, at de udvalgte co-designere, som deltog i specialets to co-designworkshops, kun har gået på socialrådgiveruddannelsen i to måneder og kun har mødt Menneskebiblioteket én gang, hvortil de bliver bedt om at designe en applikation, der binder disse to aktører sammen. Herved kan der opstå en problematik i, at de udvalgte deltagere ikke har nok kendskab til hverken deres egen uddannelse eller Menneskebibliotekets events, hvilket i sidste ende, potentielt kan have en indvirkning på applikationens brugbarhed. Det kan dog hertil diskuteres, hvorledes valget af Contextmapping som metode, der foreskriver en indledende grundig *'sensibilisering*' af deltagerne, og en omhyggelig planlægning af de to workshops, har betydet at brugerne på trods af et mindre kendskab til deres egen uddannelse og Menneskebibliotekets koncept, succesfuldt er blevet sat i stand til at designe ind i konteksten. I denne forbindelse er det interessant at sammenstille Menneskebibliotekets projektbeskrivelse af applikationen og co-designerne reelle ønsker til, at det refleksive arbejde blot skal være en del af et samlet Menneskebiblioteks univers, hvori Menneskebibliotekets koncept skal kunne udfoldes yderligere for brugerne. Dette står også beskrevet i Menneskebibliotekets projektbeskrivelse som et ønske, hvilket taler for, at den konstruerede problemformulering og det dertil udviklede undersøgelsesdesign ikke kun er fagligt relevant for specialegruppen, men lige så værdifuldt for Menneskebiblioteket.

Ydermere må inddragelsen af testgruppen diskuteres, herved kan det diskuteres om tre testpersoner retfærdiggøre en verificering af designet, og dermed valget om at udvikle en high-fidelity prototype. Herved opstår der en diskussion omkring, hvornår man retligt vælger at gå fra en low-fielity prototype mod en high-fidelity. Der er således ingen opskrift for, hvornår man i en designproces vælger at rykke sig, dog anerkendes det, at havde rammerne for udviklingen set anderledes ud, så havde specialegruppe set en fordel i at teste low-fidelity prototypen bredere og af flere omgange. Herved kan det da diskuteres om designet i så fald havde set anderledes ud end det, der præsenteres i specialet, hvis flere tests var blevet udført.

Slutteligt må det diskuteres, hvad det har betydet for indeværende speciale og specialegruppen, at der har været tre centrale aktører, der på sin vis har haft forskellige holdninger og modstridende krav, som der har måttes navigeres i. I praksis har dette tværgående samarbejde voldt store diskussioner i gruppen, da det til tider har været svært at samle sig om en fælles forståelse for, hvor specialets fokus skulle placeres. Dermed opstår en diskussion af, hvorvidt at man som undersøger af en konkret problemstilling, overhovedet kan holde sig tro over for alle tre aktørers perspektiver. Eller om man qua valget om indledningsvist at starte en større problemidentificerende undersøgelse, og senere inddrage co-designere fra socialrådgiveruddannelsen, ikke i høj nok grad formår at anerkende de perspektiver Menneskebiblioteket anskuer som centrale.
Ovenstående diskussioner leder mod endeligt at kunne besvare specialets problemformulering, hvilket vil blive gjort i det efterfølgende afsnit.

7. KONKLUSION

På baggrund af det samlede undersøgelsesdesign mener specialegruppen at kunne konkludere, at der med afsæt i et Co-design og brugerorienteret designperspektiv har kunne tilrettelægge en relevant designudviklingsproces bestående af tre sammenhængende studier, som har muliggjort at specialegruppen afslutningsvist har kunne udvikle en high-fidelity prototype af en applikation, der kan kvalificere Menneskebibliotekets koncept, ved at understøtte deres ønske om at skabe transformativ læring for deres læsere.

I diskussionsafsnittet blev det problematiseret, at den valgte videnskabsteoretiske position og metodevalg samt hvordan anvendelsen af dette, med afsæt i praksis, har medvirket til, at specialegruppen undervejs i designudviklingsprocessen har måtte erkende, at der opstod nogle metodiske udfordringer ved den valgte undersøgerrolle. Dette på baggrund af, at specialegruppen har befundet sig i et undersøgelsesfelt, hvori tre andre aktører, hhv. Aalborg Universitet, Menneskebiblioteket og socialrådgiveruddannelsen, har haft indflydelse på designudviklingsprocessen, hvilket har påvirket undersøgelsesfeltet og dermed specialets kvalitative empiriske grundlag. Det anerkendes at dette har været en metodisk udfordring i praksis, hvilket har betydet et øget behov for transparenshed undervejs i undersøgelsesdesignet. Dette har der derfor været stor opmærksomhed omkring ift. at

forblive tro overfor at være transparent ved analytisk at fremskrive vores tilstedeværelse igennem alle tre studier i undersøgelsesdesignet.

I forbindelse med studie 1 - kontekstundersøgelsen, og specialets indledende problemidentifikation kunne specialegruppen, på baggrund af en tematisk analyse med afsæt i relevante teoretiske perspektiver, undersøge de intersubjektive relationer, der eksisterer mellem Menneskebiblioteket som organisation, deres koncept i praksis på socialrådgiveruddannelsen og specialegruppens oplevelser heraf.

I kontekstundersøgelsen af læsernes læring ift. transformativ læring (Mezirow, 2009 & Illeris, 2013) kunne det konkluderes, at Menneskebiblioteket ikke understøtter transformativ læring i praksis via deres events, og at applikationens formål dermed kunne kvalificere dette. I den efterfølgende analyse af Menneskebibliotekets arbejde med fordomme ift. teoretiske perspektiver af forholdet mellem fordomme og uddannelse (Hughes, 2007) kunne det konkluderes, at dette transformative læringsudbytte med rette kunne placeres i et materiale med fokus på efterarbejde, som videretog læsernes oplevelser fra eventet på en kontekstbehandlende måde. I kontekstundersøgelsen af Menneskebibliotekets organisation (Imsen, 2005) og applikationen, med afsæt i et mere kritisk syn på teknologi og globalisering (Selwyn, 2012), kunne specialegruppen ydermere problematisere, at Menneskebiblioteket kunne være påvirket af den digitale agenda, der raser i det 21'århundrede, da de med ønsket om en applikation ikke kunne redegøre for, hvad en applikation skulle gøre for dem. Ydermere blev det tydeligt, qua Lundgrens rammefaktorteori (2005), at applikationen ikke måtte stå i stedet for Menneskebibliotekets fysiske events, da bøgerne fandt det fysiske møde med læserne altafgørende for Menneskebibliotekets koncept. Applikationen må ej heller generere mere arbejde til Menneskebibliotekets medarbejdere, da deres ressourcemæssige rammer ikke ville kunne bære dette. Slutteligt blev det tydeligt at Menneskebibliotekets administrerende direktør RA har en stor indflydelse på konceptet og dennes udvikling, hvor specialegruppen måtte overveje, hvilke rolle han skulle have i den videre designudviklingsproces. På baggrund af studie 1 - kontekstundersøgelsen blev det således erkendt at Menneskebiblioteket ikke er applikationens slutbrugere, hvorfor specialegruppen, i et co-designperspektiv, ikke valgte at indlede en designudviklingsproces i samarbejde med foreningens medarbejdere, men i stedet så et potentiale i at samarbejde med studerende fra

socialrådgiveruddannelsen, da disse ansås som værende potentielle slutbrugere af applikationen, hvorfor RA derfor ikke inddrages.
Med afsæt i disse indledende kontekstundersøgende pointer, blev der foretaget et valg om, at udarbejde specialets problemformulering, hvilket også understøtter undersøgelsesdesignets afsæt i Co-design, der anviser at man som designudvikler, forinden påbegyndelse af et konkret design, må sikre at man forstår, hvem man designer til og hvorfor man designer.

I forbindelse med studie 2 - contextmappingundersøgelsen kan det konkluderes at metoden succesfuldt er blevet brugt i praksis til at tilrettelægge en *'sensibiliseringsfase'* og to co-designworkshops, som med udgangspunkt studie 1's fund og fokus på brugerinvolvering, har kunne sætte specialets udvalgte co-designere i stand til at forstå og designe ind i den kontekst, som specialegruppen har befundet sig i, og dermed de rammer, som er blev tydeliggjort i den indledende kontekstundersøgelse.
Metoden rummer en forberedelsesfase, forskellige relevante dataindsamlingsmetoder, en konkret analysestrategi, en konceptualiseringsfase, som også foreskriver, hvordan undersøgelsens resultater herefter skal kommunikeres. Dette mener specialegruppen har været en relevant og vedkommende måde at planlægge en designudviklingsproces på, som har muliggjort en indgåelse i et co-designudviklingssamarbejde med potentielle brugere af applikationen fra socialrådgiveruddannelsen.
I diskussionsafsnittet blev det i relation til dette problematiseret, at co-designprocessen har skabt udfordringer ift. specialegruppens undersøgerrolle inden for genstandsfeltet, da det har været svært undervejs ikke at påvirke brugerne i contextmappingundersøgelsen, når de f.eks. har udtalt sig om konceptuelle designforslag, som strækker sig udover specialets fokusering. Specialegruppen mener dog imidlertid at kunne konkludere, at co-designernes autentiske oplevelser af applikationens konceptuelle potentialer er imødekommet, ved at indgå i dialog med dem undervejs i co-designworkshopsene, samt at fremskrive disse i analysen. Dette kan herudover argumenteres understøtter den transparenthed, som specialegruppen har bestræbt sig på at forankre gennem hele undersøgelsesdesignet. Med afsæt i denne konklusion mener specialegruppen herudover også, at kunne konkludere at Contextmapping, som metode, har muliggjort, at der med udgangspunkt i et co-design- og brugerorienteret designperspektiv ift. transformativ læring bl.a. har været muligt at identificere konkrete designkriterier, der afslutningsvist blev præsenteret i undersøgelsen. Herved blev funktioner i

form af hhv. *refleksionslog*, *case* og *quiz* centrale, da disse elementer blev afsættet for den efterfølgende designudviklingsproces, mod at kunne udvikle en applikation, der ved at understøtte et reflekterende efterarbejde, kan kvalificere Menneskebibliotekets koncept.

I forbindelse med studie 3 - designudviklingsundersøgelsen har det med udgangspunkt i de indledende designkriterier fra studie 2 i sammenhæng med nye teoretiske perspektiver, der omhandler *'brugeroplevelsesdesign'* og *'designudvikling ift. prototyping*' og *'brugertests*' (Preece et al. 2015), været muligt at tilrettelægge en brugerorienteret designudviklingsproces, som har understøttet specialegruppen i slutteligt at udvikle en high-fidelity prototype af applikationen.

I tilrettelæggelsen af designudviklingsprocessen, blev der således foretaget et valg om at dele processen op i tre dele, hvoraf første del centreres om udviklingen af specialets første low-fidelity prototype, som dannede grundlag for efterfølgende to designiterationer, hvori specialegruppen testede og re-designede en low-fidelity prototype af applikationen, for derved afslutningsvist at kunne udvikle en high-fidelity prototype.

I udviklingen af specialets første low-fidelity prototype havde specialegruppen, på baggrund af teoretiske perspektiver indenfor *'brugeroplevelsesdesign', 'brugerudvælgelsesmål'* og *brugeroplevelsesmål* (Preece et al. 2015), defineret den samlede målsætning for den '*brugeroplevelse'*, som applikationen skulle understøtte. Dette blev gjort med henblik på, at kunne udvikle den første low-fidelity prototype med fokus på brugervenlighed. Dette konkluderes at have været en fordel i dette studie, da applikationens samlede system viste sig at være mere komplekst end først antaget. Det blev i contextmappingundersøgelsen tydeliggjort, at det transformative læringsudbytte, funktionsmæssigt i applikationen, skulle udvikles som refleksive elementer knyttet til efterarbejde i applikationen, hvor oprettelse af *refleksionslogs*, tilgang til uddybende *cases* og *quizzer* vedrørende bøgernes tema, var muligt at tilgå for de bøgerne der var blevet læst på et event. Herudover blev det også konkluderet, at disse efterarbejde-elementer skulle indgå som supplerende funktioner i et samlet digitalt Menneskebiblioteksunivers. Hvor applikationens samlede system, skulle være bygget op omkring en personlig *brugerprofil* med adgang til hele Menneskebibliotekets *bogreol*, hvori brugerne herudover også skulle kunne gemme bøger i *læste bøger* ved at scanne en *QR-kode*,

samt gemme bøger ved at tilføje til destinationssiden *favoritbøger*.

Ydermere blev der, i forbindelse med at for at udvikle første low-fidelity prototype af applikationens samlede system, truffet et valg om inddrage relevante *'designprincipper*' (Preece et al. 2015). *'Designprincipperne'* har muliggjort, at specialegruppen har kunne behandle designudviklingsprocessen teoretisk og har kvalificeret vores designforståelse af co-designernes designkriterier. I designanalysen fremgik det således, at det var en fordel at have involveret alle '*designprincipperne'*, da applikationen fremstod som et komplekst system med 23 destinationssider. *'Visibility'* medvirkede til, at der i den første prototype var integreret både tekst og ikoner, som havde til formål at tydeliggøre funktionernes handling. *'Constraints'* hjalp specialegruppen til at udvikle systemets design ift. særlige brugeradgange og restriktioner, i relation til efterarbejde-elementerne i applikationen ift. at sikre at det fysiske møde med Menneskebiblioteket til stadighed var nødvendigt. *'Consistency'* motiverede specialgruppen til at udvikle et samlet designmæssigt udtryk, som var ensartet uanset, hvilken destinationsside brugerne befandt sig på, som f.eks. ved at integrere Menneskebibliotekets logo og en statisk navigationsbjælke. Afslutningsvist har designprincippet *'feedback'* været med til at assistere specialegruppen i designudviklingen af quizzen, da der blev truffet et valg at integrere tre forskellige resultatvisninger, som havde til formål at skabe et anderledes udtryk i designet af *quizzen*.

I forbindelse med udviklingen af den første low-fidelity prototype blev der, med afsæt i protypens komplekse system, foretaget et valg om at teste navigationen af systemet, og herefter at indgå i dialog med testpersonerne om funktionerne knyttet til efterarbejdet i applikationen.

På baggrund af denne test, kunne specialegruppen konkludere, at applikationens samlede system, i den første low-fidelity prototype, overordnet set blev oplevet som nemt at forstå og navigere i af testpersonerne. Ligeledes konkluderede testen, at specialegruppens måtte re-designe otte konkrete destinationssider ud af de 23, hvoraf testpersonerne oplevede problemstillinger. Disse problemstillinger tog primært udgangspunkt i brugeroplevelsen af prototypens manglende funktioner ift. navigationspile, "kliks" til *refleksionsloggen, casen* og *quizzen*, samt destinationssiden for den udvalgte *bogprofil*, hvori specialegruppen havde benyttet hængelås-ikoner, for at symbolisere at efterarbejdet var låst.

I re-designanalysen blev den teoretiske ramme fra designanalysen således igen overvejet ift.

'Designprincipperne', hvoraf det kunne konkluderes, at de fremsatte problematikker fra testpersonerne rummede en overvægt af '*visibility*' udfordringer. På baggrund af disse konklusioner re-designede specialegruppen således low-fidelity prototypen af applikationen, for efterfølgende at kunne teste det nye re-design på samme testgruppe. Med denne test var ønsket at kunne verificere, at specialegruppen designmæssigt havde forstået testpersonernes problematikker, og ydermere succesfuldt havde integreret disse i designet af den anden low-fidelity prototype.

Med afsæt i første designiteration bevægede specialet sig ind i anden designiteration, hvor der, som beskrevet ovenfor, blev truffet et metodisk valg om at foretage en verificeringstest af re-designet, som skulle sikre at specialegruppen kunne teste, at re-designet imødekom testbrugernes oplevede problematikker. Dette blev gjort med henblik på, at sikre en kvalificering af det samlet design af prototypen i en sådan grad, at specialegruppen efterfølgende kunne udvikle en high-fidelity prototype af applikationen, for derved at åbne for yderligere iterationer, som dog qua specialets tids- og omfangsmæssige ramme ikke inddrages i indeværende speciale.
På baggrund af verificeringstesten konkluderes det, at det succesfuldt er lykkedes at imødekomme testgruppens problematikker med brugeroplevelsen af designet positivt, hvorfor der blev udviklet en high-fidelity prototype af applikationen.

Den udviklede high-fidelity prototype af applikationen rummer tre efterarbejde-elementer, der alle sætter brugerne i stand til at reflektere over deres oplevelse med Menneskebiblioteket. Netop efterrefleksion bundet til en konkret læringsoplevelse anses af både Mezirow (2009) og Hughes (2017), som værende essentielt, såfremt et transformativt læringsudbytte ønskes, her forstået som en ændring af, hvordan brugerne fremadrettet skal møde fremmede mennesker mindre fordomsfuldt.

Herved konkluderes det, at applikationen med inddragelsen af en *refleksionslog* understøtter brugerne i, at de skriftligt kan inddrage og reflekterer over deres individuelle erfaringer, hvilket i et transformativt læringsperspektiv kan støtte ny erfaringsdannelse gennem *'kritisk refleksion'*, og derved give brugerne af applikationen en ny forståelse af dem selv og deres omverden, hvilket kan fordre at de møder fremmede mennesker med en ændret tilgang.

Ydermere konkluderes det, at applikationen ved at inddrage en delefunktion og en *case* fordrer dialog, da brugerne vil kunne sende *refleksionsloggen* til hinanden, samt i fællesskab kunne læse den autentiske *case*, for derved at have muligheden for samarbejde om både *casen* og *refleksionsloggen*. Herved er endnu et væsentligt kerneelement inddraget ift. at ville understøtte brugernes transformative læring, igennem dialog, hvor brugerne får mulighed for at udtrykke og diskutere følelser, holdninger og viden omkring deres egen oplevelse, for da at blive klogere på sig selv og dermed opnå nye erkendelser, der kan påvirke, hvordan de møder fremmede mennesker.

Ligeledes konkluderes det med inddragelsen af en *case* og en *quiz*, at brugernes kontekstopmærksomhed får mulighed for at vokse, da både *case* og *quiz* som efterarbejde-elementer præsenterer ny specifik kontekstviden, der muliggør at brugerne opnår en ny og dybere viden og forståelse af den verden, som bøgerne givetvis måtte opleve ift. fordomme. I et transformativt læringsperspektiv betyder dette, at brugerne qua denne dybere forståelse, potentielt vil møde fremmede mennesker med en ændret tilgang.

Slutteligt må det nævnes, at der med applikationen ikke genereres mere arbejde til Menneskebiblioteket og at applikationen ej heller vil stå i stedet for det fysiske møde, hvorfor det konkluderes at de organisatoriske rammer rummes.

8. PERSPEKTIVERING

I indeværende speciale præsenteres der afslutningsvist en high-fidelity prototype af den samlede applikation til Menneskebiblioteket. Specialet tids- og omfangsmæssige rammer har, som beskrevet, ikke tilladt at high-fidelity prototypens validitet blev testet af en gruppe reelle slutbrugere, og der opstår derfor et oplagt potentiale, der knytter sig til videreudviklingen af specialets afsluttende prototype. I den forbindelse ville der være fordelagtigt for udviklingen af applikationen at teste prototypens '*økologiske validitet'.* Dette indebærer, at prototypen testes i naturlige og autentiske rammer udenfor specialets konkrete undersøgelsesramme (Gehrke, 2019). Dette ville konkret betyde, at specialets high-fidelity prototype skulle testes af nye slutbrugere på baggrund af deres deltagelse på et Menneskebiblioteksevent. Dermed findes det oplagt, såfremt det er muligt at indgå en aftale med Menneskebiblioteket ift., at tage med ud til deres næste event for at teste prototypen. En sådan test ville ydermere kunne tilføje et positivt element, da en test af prototypens økologiske validitet ville kunne bidrage med at

teste prototypens robusthed, såfremt at der blev testet med andre brugere end brugerne fra socialrådgiveruddannelsen.
Ved at teste prototypens økologiske validitet ville der også kunne opstå en nødvendighed for yderligere designiterationer på baggrund brugernes opfattelse af applikationen, således at applikationen ved overlevering til f.eks. potentielle udviklere er gennemtestet.

Med ovenstående perspektiv findes det således relevant, som næste skridt i designudviklingsprocessen med et endeligt produkt, at inddrage et perspektiv, der omhandler, hvorledes den udviklede high-fidelity prototype, såfremt Menneskebiblioteket vælger at sætte applikationen i produktion, kan overleveres til udviklere. Herved ville et naturligt næste skridt være at udvikle et *'flowchart',* der kan defineres som en visuel repræsentation af applikationens data-flow. Flowcharts bliver typisk brugt i forbindelse med at tydeliggøre logikken, som ligger til grund for et program, før den reelle kodningsproces påbegyndes (Lucidchart, 2019), hvilket for udviklere vil betyde et større overblik over, hvad der skal kodes. Udover et flowchart kunne der med fordel også udvikles et *'use-case-diagram*' som kan være med til at præcisere formålet med brugernes interaktion med applikationen samt organisere systemets funktionelle krav (Lucidchart, 2019), hvilket for udviklere vil betyde en større forståelse for de interaktioner en bruger vil indgå med systemet.

Forudsat at applikationen bliver færdigudviklet og at der dermed kan præsenteres en færdig applikation til Menneskebiblioteket, ser specialegruppen et afsluttende perspektiv i at indtage en interventionsorienteret undersøgelsestilgang, for dermed at blive i stand til at få indblik i, hvordan en implementering af den færdige applikation kunne tilrettelægges for Menneskebiblioteket. Harvard Professor John P. Kotter har udviklet en model med afsæt i de otte mest almindelige fejl som organisationer begår (Bilag 45), når de gennemfører forandringsprocesser. Kotter pointerer i den sammenhæng, at hovedparten af disse fejl opstår fordi organisationerne ikke har en klar vision for, hvilken forandring, der skal igangsættes og ikke formår at tydeliggøre succeser undervejs (Kotter 2019). Specialegruppen vurderer, at der med afsæt i Kotters 8 trins, vil kunne tilvejebringes en række implementeringsmæssige overvejelser, som Menneskebiblioteket ville kunne drage nytte af ift. den organisatoriske forandringsproces som introduktionen af applikationen vil medføre.

9. LITTERATURLISTE

BØGER:

Andersen, I. (2010). *Den skinbarlige virkelighed*. Frederikberg C: Samfundslitteratur.

Allport, G. (1954). *The Nature of Prejudice*. Massachusetts: Forlag Addison-Wesley.

Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (2015). *Kvalitative metoder*, (2. udgave, 3. oplag, udgave). København: Hans Reitzels Forlag.

Fiske, S. (1998). *Stereotyping prejudice and discrimination*. New York: Forlag Sage Publications Ltd.

Halkier, B. (2016). *Fokusgrupper,* (3. Udgave). Frederiksberg C: Samfundslitteratur.

Hughes, C. (2017). *Understanding Prejudice and Education; The challenge for Future Generations*. New York: Routledge.

Illeris, K. (2013). Transformativ læring & identitet. Frederiksberg C: Samfundslitteratur.

Lundgren, U., P. (2005). *Rammefaktorteori*. I Imsen, G. (red.), *Lærerens verden – Indføring i almen didaktik* (2. Udgave). København: Gyldendal Forlag.

Justesen, L., Mik-Meyer, N. (2010) *Kvalitative Metoder i organisations- og ledelsesstudier* (1. Udgave). København: Hans Reizels Forlag.

Kuschel, R., Øberg J & Zand, F. (2010). *Ondskabens Psykologi*. Frederiksberg: Forlag Frydenlund.

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015). *Interview – Det kvalitative forskningsinterview som håndværk,* (3. udgave). København: Hans Reitzels Forlag.

Kvale, S. (2008). *Interview – En introduktion til det kvalitative forskningsinterview,* (1. udgave, 15, oplag). København: Hans Reitzels Forlag.

Mezirow, J (2009). *An overview on transformative learning I K. Illeris (red.), Contemporary theories of learning – Learning theorists… in their own words* (s. 90-106). New York: Routledge.

Preece, J., Rogers, Y. & Sharp, H. (2015). *Interaction Design – beyond human-computer interaction*, (4. Udgave). Chichester, West Sussex, England: John Wiley & Sons, Ltd.

Schein, E. H. (2004). Organizational Culture and Leadership (3. udgave). San Francisco:

Jossey-Bass

Schuler, D. & Namioka, A. (1993). *Participatory Design - Principles and Practices*. Hillsdale, New Jersey: CRC Press.

Wenneberg, S. B. (2002). Socialkonstruktivisme – *positioner, problemer og perspektiver.* Frederiksberg C: Samfundslitteratur.

ARTIKLER:

Bogdan, R. (1973). *Participant Observation.* Peabody Journal of Education, Vol. 50, No. 4, 302-308.

Braun, V. & Clarke, V. (2006). *Using Thematic Analysis in Psychology.* Qualitative Research in Psychology, 3:2, 77-101.

Crewe, S & Guyot-Diangone, J. (2016). *Stigmatization and Labeling.* Howard university. No 1, 1-27.

Crosby, F., Bromley, S., & Saxe L. (1980). *Recent unobtrusive studies of Black and White discrimination and prejudice: A literature review.* Psychological Bulletin, No 87.

Frederiksen, M. (2013). *Integration i 'mixed methods' forskning: Metode eller design?.* Metode & Forskningsdesign, Nr. 1.

Gisby, C. (2013). *Socialarbetare granskar egna fördomar.* Jämställ.dk.

Køppe, S. (2008). *En moderat eklekticisme.* Videnskabelig journal, Psyke og Logos, 29, 1.

Selwyn, N. (2013). *Education in a Digital World: Global Perspectives on Technology and Education*. Routledge, No 1.

Spinuzzi, C. (2005). *The Methodology of Participatory Design*. Technical COMAlNCATION, Volume 52, No 2.

Stappers, P. J. & Sanders, E. B-N. (2008): *Co-creation and the new landscapes of design.* Co-design, 4:1, 5-18.

Visser, F. S., Stappers, P. J., van der Lugt, R. & Sanders, E. B-N. (2005). *Contextmapping: Experiences from practice*. CoDesign, 1:2, 119-149.

Wahler, E. (2012). *Identifying and Challenging Social Work students' biases.* Social Work Education Volume 8.

HJEMMESIDER:

Accenture (2019). *Catching up with society – A DIGITAL reality check for Nordic NGOs.* Lokaliseret d. 14. maj 2019 på: https://www.accenture.com/t20161216T032737__w__/no-en/_acnmedia/PDF-38/Accenture-Digital-Reality-Check-for-NGOs-Full-Size.pdf#zoom=50

Contextmapping (2019). *Contextmapping, about.* Lokaliseret 23. marts 2019 på: http://contextmapping.com/about/

Gehrke, P., J (2019). *Ecological Validity – In: The SAGE Encyclopedia of Educational Research, Measurement, and Evaluation*. Lokaliseret 15. maj 2019 på: http://methods.sagepub.com.zorac.aub.aau.dk/base/download/ReferenceEntry/the-sage-encyclopedia-of-educational-research-measurement-and-evaluation/i7855.xml

Kotter (2019). *8 Steps to accelerate change in your organization*. Lokaliseret d. 15. maj 2019 på: https://www.kotterinc.com/wp-content/uploads/2019/04/8-Steps-eBook-Kotter-2018.pdf

Lucidchart (2019), *Flowchart*. Lokaliseret d. 15. maj 2019 på: https://www.lucidchart.com/pages/what-is-a-flowchart-tutorial

Lucidchart (2019). *Use Case Diagram.* Lokaliseret d. 15. maj 2019 på: https://www.lucidchart.com/pages/uml-use-case-diagram

Menneskeret (2019). *Begrebskatalog,* Lokaliseret d. 14. maj 2019 på: https://menneskeret.dk/files/media/dokumenter/udgivelser/begrebskatalog20-20drop20diskrimination.pdf?fbclid=IwAR3Hkn6W_doi-dYJouWuyNjd8vLCGNQklR-n7IbrDYZhnCjjtX7HB_KBEDc

Menneskebiblioteket (2019). *Ny app vil udfordre vores fordomme.* Lokaliseret d. 14. maj 2019 på: http://menneskebiblioteket.dk/ny-app-vil-udfordre-vores-fordomme/

Menneskebiblioteket (2019). *Om Menneskebiblioteket.* Lokaliseret d. 14. maj 2019 på: http://menneskebiblioteket.dk/om-menneskebiblioteket/

Menneskebiblioteket (2019). *Menneskebiblioteket søger praktikanter til efterårssemesteret 2018.* Lokaliseret d. 20. februar 2019 på: http://menneskebiblioteket.dk/menneskebiblioteket-soeger-praktikanter-til-efteraarssemestret-2018/

Regeringen (2019). *Digitalisering er blevet væsentligt vækstvilkår.* Lokaliseret d. 14. maj 2019 på: https://www.regeringen.dk/nyheder/redegoerelse-om-vaekst-og-konkurrenceevne/

10. BILAG

BILAG 1: PROJEKTBESKRIVELSE FOR MENNESKEBIBLIOTEKETS FORDOMSAPPLIKATION
BILAG 2: FAKTAARK – MENNESKEBIBLIOTEKET
BILAG 3: VIRKSOMHEDSPROFIL
BILAG 4: LITTERATURREVIEW
BILAG 5: INTERVIEWGUIDE - AØ
BILAG 6: KONTEKSTUNDERSØGELSE
BILAG 7: EVENTPLANLÆGNINGSDOKUMENT
BILAG 8: EVALUERINGSSKEMA - MENNESKEBIBLIOTEKET
BILAG 9: INTERVIEWGUIDE, RA
BILAG 10: DELTAGEROBSERVATIONSSKEMA OG FOKUSGRUPPEINTERVIEWGUIDE
BILAG 11: LANGUAGE POLICY/SPROGPOLITIK
BILAG 12: TRANSSKRIBERING – SEMISTRUKTURERET INTERVIEW, AØ
BILAG 13: TRANSSKRIBERING – SEMISTRUKTURERET INTERVIEW, RA
BILAG 14: TRANSSKRIBERING - FOKUSGRUPPEINTERVIEW, MENNESKEBØGER
BILAG 15: TRANSSKRIBERING – FOKUSGRUPPEINTERVIEW, AFVIKLERE
BILAG 16: TRANSSKRIBERING – FOKUSGRUPPEINTERVIEW, LÆSERE
BILAG 17: TEMATISK ANALYSE – INDLEDENDE IDEER
BILAG 18: TEMATISK ANALYSE – INDLEDENDE KODER
BILAG 19: TEMATISK ANALYSE – INDLEDENDE TEMAER
BILAG 20: TEMATISK ANALYSE – ENDELIGE TEMAER
BILAG 21: LÆSERANMELDELSER – MENNESKEBIBLIOTEKET PÅ METROPOL
BILAG 22: UDFYLDTE OBSERVATIONSSKEMAER
BILAG 23: SENSIBILISERINGSPAKKE 1
BILAG 23: SENSIBILISERINGSPAKKE 2
BILAG 25: WORKSHOP 1 & 2
BILAG 26: SØG OG BLIV OVERRASKET

BILAG 27: MØNSTRE OG OVERBLIK (INDLEDENDE TEMAER OG ENDELIGE TEMAER)
BILAG 28: TRANSSKRIBERING – PRÆSENTATION AF INDLEDENDE KONCEPTUALISERINGER
BILAG 29: TRANSSKRIBERING – KONSTRUKTIV KRITIKRUNDE SI, SAR, LA
BILAG 30: TRANSSKRIBERING - KONSTRUKTIV KRITIKRUNDE, AN, HE, DI
BILAG 31: TRANSSKRIBERING – ENDELIG PRÆSENTATION AF DELTAGERNES PROTOTYPER
BILAG 32: E-MAILKORRESPONDANCE MED UDDANNELSESLEDER
BILAG 33: FELTBOG, TEST 1 & 2
BILAG 34: TEST 1 – ARBEJDSPAPIR
BILAG 35: TRANSSKRIBERING – TEST 2, MA, DA, KR
BILAG 36: TEST 2 – ARBEJDSPAPIR
BILAG 37: TRANSSKRIBERING - FOKUSGRUPPEINTERVIEW - TEST 2, MA, DA, KR
BILAG 38: PROCESMODEL - STUDIE 1
BILAG 39: DELTAGERNES PROTOTYPER
BILAG 40: DELTAGERNES DREJEBØGER
BILAG 41: INDLEDENDE PROCESOVERSIGTSMODEL
BILAG 42: LOW-FIDELITY PROTOTYPE 1
BILAG 43: LOW-FIDELITY PROTOTYPE 2
BILAG 44: HIGH-FIDELITY PROTOTYPE
BILAG 45: KOTTERS 8 TRIN
BILAG 46: VIDEOOPTAGELSER – WORKSHOP 1, WORKSHOP 2, TEST 1, TEST 2