

Design af et digitalt tværkulturelt fællesskab

**Gennem en participatory design workshop og den
etnografiske metode**

Titelblad

Aalborg Universitet
Cand.it. Oplevelsesdesign

Abina Mahalingam – studienr. 20202325

Titel: Design af et digitalt tværkulturelt fællesskab

ECTS: 30 ects

Semester: 9. semester

Aflevering: 1. juni 2022

Vejleder: Anca-Simona Horvath

Antal anslag: 171.731 anslag

Antal normalsider: 80 sider

Antal bilag: 29 sider

Engelsk titel: Design of a digital cross-cultural community

Link til prototype: <https://xd.adobe.com/view/6b293cac-e037-4b8d-b039-22fb77440e0c-3e7a/screen/a013287f-42e3-4059-83b3-1300440109b3?fullscreen>



AALBORG UNIVERSITY
DENMARK

Forord

Dette speciale omhandler designovervejelser til et konceptdesign, der repræsenterer hvordan man kan designe et tværkulturelt digitalt forum for frivillige i en international ngo.

En særlig tak skal lyde til min specialevejleder, Anca-Simona Horvath, for at have introduceret mig til participatory designtilgangen og for hendes kompetente og fleksible vejledning.

Derudover skal der lyde en tak til de frivillige i GAME Streetmekka Viborg, der med deres tid og tålmodighed har hjulpet mig i at blive klogere på de teknologiske udfordringer, som de oplever. Der skal også lyde en tak til de frivillige i GAME, der deltog i en workshop for at idegenerere og gøre mig klogere på, hvad deres behov og ønsker var.

Et sidste tak skal lyde til min praktikvejleder i GAME, der udfordrede mig og inddrog mig i skabelsen af de digitale forum, som dette speciale vil omhandle.

Abstract

The purpose of this Master thesis in Experience Design is to understand how a cross-cultural digital community should be designed for volunteers in an NGO through a participatory design approach. The thesis therefor results in design considerations for how such a platform can be and not in a design for the platform. During my internship in GAME, a Danish based non-governmental organization, and the case partner for this study, I started working on a digital forum that could connect all the volunteers in GAME in one platform. Therefore, this thesis will explore how such a platform can be created. My internship lasted from August 2021 – January 2022 with me working closely with volunteers, and there for the ethnographic research approach in relation to Human-Computer-Interaction have been relevant for this thesis.

This thesis is a theoretical study that deals with topics like experiences and feelings, relatedness for volunteers and online communities, and design of interactive systems. My primary focus is the volunteers needs and wishes for the digital community, and to obtain some knowledge about that I have involved them in a workshop where I, through the participatory design approach, empowered them to design their future technology. By mutual learning between these volunteers and I, I have designed a concept design through prototyping, that represents the volunteers needs and wishes through my interpretation, and to visualize how the digital community technically can work. My suggestion is to create a digital community, that reminds of other digital communities that exist in this time, as that is what the volunteers wants, but also one where you can share thoughts and experiences about using sport for empowering kids and youth. If that would be realized, it will give the users in the digital community a good experience, since the ideas to my concept design is based on a creative process, where the volunteers have created and contributed with wishes to the technology. If my concept design would be realized it will also increase the volunteer's well-being, their feeling of connectedness to each other, and strengthen their sense of community feeling, as my concept design makes it possible for them to know each other digitally and reflect with each other digitally.

Keywords: participatory design, digital communities, interactive systems, volunteers.

Indhold

1.0. Indledning	1
2.0. Problemfelt	3
2.1. Afgrænsning	4
2.2. Videnskabsteori	5
2.3. Beskrivelse af GAME	7
2.3.1. Playmaker Program	9
2.3.2. GAME i tal	12
2.3.3. GAME Academy	13
3.0. Metode og empiribehandling	15
3.1. Den kreative problemløsningsproces	16
3.2. Den etnografiske metode	19
3.2.1. Interaktion og interviews	20
3.2.2. Empiri fra indledende uformelle interviews	21
3.2.3. Tabel over information og resultat	22
3.2.4. Empiri fra let brugertest af Academy	23
3.2.5. Tidsplan for test	23
3.2.6. Tabel over information og resultater	25
3.3. Primære empiri	26
3.3.1. Det traditionelle interview som metode	27
3.3.2. "One GAME" strategi	28
3.3.3. Involvering af brugere og deres ønsker	29
3.3.4. Kulturelle forskelle i de frivilliges engagement	30
3.3.5. Placering af volunteer forummet i Academy	30
3.3.6. Landenes brug af Academy og tekniske udfordringer	31
4.0. Kriterier for designet	32
5.0. Problemformulering	33
6.0. Litteraturreview	35
6.1. Participatory design og co-design	35
6.1.2. Udviklingen i brugerens rolle	35
6.1.3. Kort forklaring på participatory design	36
6.1.4 Co-creation & Co-design i participatory design	37
6.2. User Experience og design af interaktive systemer	39
6.2.1. Brugeroplevelse	39
6.2.2. Forståelse for oplevelsen og brugeres interaktion	39
6.2.3. Faktorer der påvirker en oplevelse	40

6.2.4. User-product-interaction.....	40
7.0. Teori.....	42
7.1. Oplevelse som et begreb og oplevelsessamfundet.....	42
7.1.1. Oplevelsesøkonomi og oplevelsessamfund.....	43
7.2. Erfaring, følelser og motivation.....	44
7.3. Frivillighed, følelsen af velvære og online fællesskaber.....	46
7.3.1. Relatedness i online fællesskaber.....	46
7.3.2. Online fællesskaber.....	47
7.3.3. Indhold, behov & teknologiens rolle.....	47
7.4. Participatory design, mekanismer og resultater.....	49
7.4.1. Processer.....	49
7.5. Design af interaktive systemer.....	51
7.5.1. Interface og usability.....	52
8.0. Ideudvikling.....	54
8.1. Workshops som et værktøj i participatory design.....	54
8.2. Sticky noter og brainstorming som en teknik.....	57
9.0. Ideudvælgelse.....	60
9.1. Participatory design resultat.....	60
9.2. Kategorisering af grupper.....	61
10.0. Konceptdesignudvikling.....	65
10.1. Prototyper som værktøjer i participatory design.....	65
10.2. Designgennemgang.....	66
11.0. Analyse og diskussion af konceptdesign.....	70
11.1. Design af interface.....	70
11.2. Digitalt fællesskab.....	71
11.3. Fællesskabsoplevelsen der styrker de frivilliges relatedness.....	72
11.4. Konceptdesignets rolle.....	73
11.5. Brud i brugernes forventninger, der skaber nydelse.....	73
11.6. En god brugeroplevelse i momentet og efter.....	74
11.7. Mål og handlinger for aktive brugere og passive brugere.....	75
12.0. Konklusion.....	77
12.1. Begrænsninger og future work.....	78
13.0. Referenceliste.....	80

1.0. Indledning

Kate Ferguson og Seona Candy (2014) forklarer i *Participatory Design Handbook*, at design handler om at håndtere udfordringer i et forsøg på at løse dem (s. 1). Det handler også om at forestille sig, hvordan ting kan fungere bedre i fremtiden. Design er en måde at tænke på, som muliggør, at man kan forholde sig til komplekse situationer og derigennem forslå innovative løsninger, og derfor er designprocesser brugbare, når man skal udvikle eller forbedre et produkt. En partecipatorisk tilgang til designprocesser kan føre til et mere effektivt designudfald, fordi brugeres behov og viden bliver prioriteret og inkluderet hele vejen gennem processen. Ved at gøre dette kan man mindske misforståelser mellem designere og brugere, og når deltagere investerer deres tid i et projekt, er der også en større sandsynlighed for, at de også vil være interesserede i projektet, efter det er udviklet. Dette kan gøre, at deltagerne vil hjælpe med at vedligeholde og forbedre produktet. En partecipatorisk tilgang kan ydermere også have sociale positive udfald for dets deltagere, hvilket kan føre til, at de styrker hinanden og sig selv, udvikler særlige færdigheder og en øget selvtillid (Ferguson & Candy, 2014, s. 1). Participatory design er en tilgang til design, der kun er vokset de seneste tyve til tredive år, og i mere end to årtier, er ikke-designere i stigende grad blevet involveret i forskellige designaktiviteter gennem store antal af partecipatoriske designprojekter (Sanders, Brandt & Binder, 2010, s. 195). Ifølge Elizabeth B.-N. Sanders, Eva Brandt & Thomas Binder (2010), er participatory design i dag en designtilgang, der involverer ikke-designere i forskellige co-designs aktiviteter hele vejen gennem en designproces, og med ikke-designere menes de potentielle brugere (s. 195). I participatory design anerkender man brugernes viden, fordi den er et værdifuldt bidrag til designprocessen, og det er deltagelsen fra brugere i designet af teknologi, som skaber forudsætningen for et godt design (Reyes & Finken, 2012, s. 89).

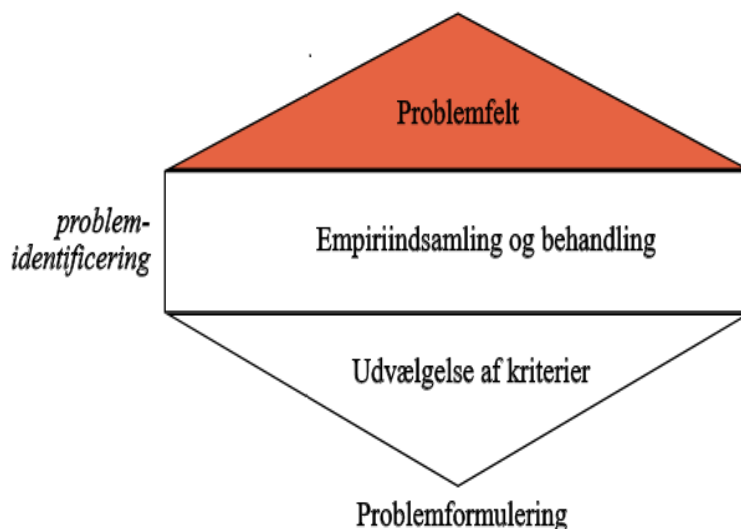
Dette speciale tager udgangspunkt i én af mine opgaver fra min praktikperiode på 3. semester i ngo'en GAME, der arbejder for at gøre en forskel for unge gennem ungeledet idræt i Afrika, Europa og Mellemøsten. I slutningen af mine seks måneder hos GAME indgik jeg i et tæt samarbejde med min chef og fremtidige brugere. Her samarbejdede vi om udviklingen af et digitalt fællesskab, der skulle samle og forbinde GAME's frivillige fra alle lande i én platform. Efter positiv feedback fra de frivillige, som er brugerne, blev det en prioritet for GAME at udvikle dette digitale fællesskab i overensstemmelse med brugernes behov. For at understøtte frivillige – enten i rekruttering af dem, eller for at samle dem – er

Design af et digitalt tværkulturelt fællesskab

der de seneste par år udviklet forskellige digitale platforme. Men sådanne digitale platforme i en non-profit sektor bliver typisk ikke taget i brug, oftest fordi at en organisation ikke har de tekniske kvaliteter og ressourcer til at udforske dem (Thomas, Pritchard & Briggs, 2019, s. 2-3). Frivillighed i den digitale tidsalder åbner op for nye muligheder, og på baggrund af Human Computer Interactions – herfra nævnt som HCI – undersøgelser foretaget omkring det at være frivillig, er det veldokumenteret, at det er frivilliges motivationer, deres arbejde, og deres velvære, der påvirker deres oplevelse af at være frivillig (Naqshbandi et al., 2021, s. 1). En participatorisk designtilgang kan derfor være brugbar, da det er en værdifuld proces, som kan forbedre menneskers liv og hjælpe fællesskaber med at fungere bedre. Jeg vil derfor i dette speciale tage min viden omkring det digitale arbejde i en tværkulturel ngo med videre og i denne opgave behandle, hvordan man gennem relevante undersøgelser indenfor HCI, og en participatorisk designtilgang, kan designe en oplevelse, der gør det muligt for brugere at mødes i et digitalt fællesskab. Jeg vil gerne understrege, at jeg i dette speciale ikke designer en digital platform, men forsøger at opnå en viden om designmæssige overvejelser i forhold til hvordan sådan en platform kan designes.

2.0. Problemfelt

I følgende afsnit vil jeg redegøre for mit problemfelt, og hvordan specialet er afgrænset, samt min videnskabelige tilgang til denne opgave, som udgør den indledende fase. Jeg vil derefter redegøre for specialets case partner GAME og dens frivillige program, samt hvorfor unge mennesker er centralt for ngo'ens arbejde på verdensplan.



Videre vil jeg beskrive GAME's aktiviteter i tal og til sidst redegøre for den digitale platform GAME Academy, herfra nævnt som Academy, som de har udviklet, for at støtte og inspirere deres frivillige. Academy er væsentligt i dette speciale, da de frivilliges brugeroplevelser med teknologi i GAME er baseret på denne platform, og fordi at det er her det digitale fællesskab skal integreres.

Dette speciale udspringer af min motivation for at skabe digitale oplevelser, der kan forbinde unge ildsjæle på tværs af fysiske landegrænser. Muligheden for at arbejde med design af et digitalt fællesskab i samarbejde med dets brugere, som repræsenterer forskellige kulturelle baggrunde, gjorde, at jeg valgte en af mine opgaver fra GAME. Dette er fordi, jeg gennem min praktikperiode oplevede en stor begejstring fra de frivillige, når det kom til at forbedre GAME's teknologiske løsninger, og derigennem hjælpe mig med at forstå, hvilke udfordringer de oplevede. Ydermere er min motivation for dette speciale også at få et kendskab til en udbredt og anerkendt designtilgang, som især er efterspurgt i udviklingen af digitale løsninger.

GAME er en danskbasert international ngo, der har aktiviteter fordelt på tre kontinenter. Med et digital fællesskab i centrum for dette speciale, var det nødvendigt at undersøge, hvilke funktioner Academy tilbyder, og hvilke teknologiske begrænsninger og udfordringer der er i ngo'en. Ved at gøre dette kunne jeg også opnå en forståelse for de problematikker, der er i Academy, som jeg potentielt kan løse ved et oplevelsesdesignskoncept. For at identificere specialets problemstilling tages der udgangspunkt i uformelle samtaler med brugere, en test af Academy med brugere, og i et interview med GAME. De uformelle samtaler er foretaget tidligt i designprocessen for at

Design af et digitalt tværkulturelt fællesskab

forstå brugeres brug og oplevelser med Academy, og herefter er der foretaget en test af Academy for nærmere at forstå de udfordringer, brugerne oplever. Disse er understøttet af desk research af GAME, for at have en baggrundsviden om ngo'en. På baggrund af dette fandt jeg grundlag for at udvikle et digitalt fællesskab, der har interessante tekniske funktioner, der gør det muligt for de frivillige at lære hinanden at kende på tværs af landegrænser, og reflektere sammen med hinanden.

2.1. Afgrænsning

Jeg har valgt at tage udgangspunkt i et kvalitativt interview med GAME, som fungerer som specialets primære empiri, samt mine egne observationer gennem interaktion med de frivillige i form af samtaler og en test, og endeligt en idegenereringsworkshop med brugerne. Disse fire undersøgelser, skulle give mig en forståelse for hvad GAME fra et organisatorisk perspektiv, ønsker at opnå med det digitale fællesskab, hvad brugeres oplevelser med Academy er, da dét er den digitale platform GAME har udviklet til dem, hvordan brugerne bruger platformen, samt hvilke behov og ønsker brugerne har til udviklingen af det digitale fællesskab.

I begyndelsen af dette specialeprojekt undersøgte jeg muligheden for at afholde en workshop med brugere fra GAME i april, med formålet om at teste min designløsning og give mig inputs til hvordan min løsning kunne forbedres. Denne workshop skulle afholdes, for at jeg kunne anvende og undersøge participatoriske processer i praksis og derefter præsentere mine resultater i specialet. Denne workshops mulighed blev undersøgt i GAME i februar, og sagt god for til mig i marts. To uger før afleveringen af dette speciale, var det ikke muligt for GAME at realisere denne workshop, og derfor er dette speciale en teoretisk, metodisk og analytisk orienteret afhandling, da mit konceptdesign afspejler de designovervejelser, jeg er kommet frem til på baggrund af undersøgelser, jeg har foretaget, samt de teorier jeg har anvendt i specialet.

I min praktikperiode har jeg været baseret i en af GAME's faciliteter i Danmark, Viborg, og har derfor haft kontakt på daglig basis med de frivillige, der arbejder der. Det er derfor disse brugere, min forståelse af brugeroplevelsen på Academy er baseret på, da jeg har haft direkte adgang til dem. I idegenereringsworkshoppen, hvor jeg undersøgte de frivilliges ønsker til det digitale fællesskab, var det én person fra de fleste af GAME lokationer, og nogle med interesse for teknologi, der har været repræsenteret. Jeg har valgt at bruge den information, jeg indsamlede fra brugerne fra workshoppen i dette speciale, da jeg vurderer, at deres viden og behov også er gældende for de andre frivillige i deres sted, da de frivillige, der

Design af et digitalt tværkulturelt fællesskab

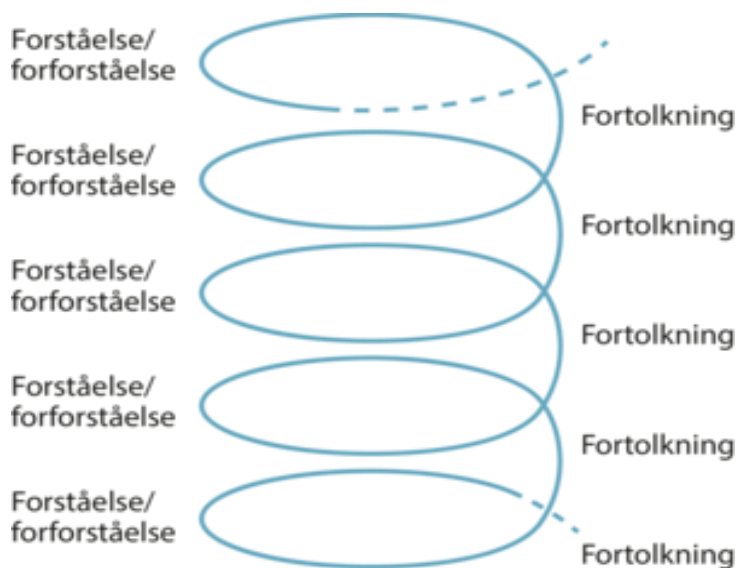
var repræsenteret til workshoppen, blev udvalgt af deres nærmeste ledere, og fordi at GAME selv er gået videre med disse informationer i deres realisering af det digitale fællesskab.

Gennem min praktikperiode fik jeg en forståelse for, at GAME's økonomiske ressourcer er begrænsede. Dette har jeg ikke taget i betragtning i udarbejdelsen af dette speciales konceptdesign, da min designløsning til et digitalt fællesskab er udviklet i samarbejde med dets brugere. Deres behov og ønsker repræsenterer oplevelser de har fra andre veletablerede digitale fællesskaber.

2.2. Videnskabsteori

Jeg har gennemført dette speciales undersøgelsesproces på en måde, hvor det har en sammenhæng med at opnå en forståelse for de mennesker, min designløsning, påvirker. Dette speciale er skrevet med basis i et *hermeneutisk* paradigme og en forståelse af, at specialet handler om at bruge en partcipatorisk tilgang til at designe en oplevelse for mennesker ved hjælp af teknologi.

Hermeneutikken er centreret omkring, hvordan folk fortolker den virkelighed de befinder sig i, og har sin base i det humanistiske felt. Den bygger på en ide om, at alle mennesker har en *forforståelse* af virkeligheden (Pahuus, 1995, s. 118-119). Denne forståelse er baseret på viden, erfaringer og miljø, og når man interagerer med andre mennesker, ser en film, eller undersøger et humanistisk felt, tager ens

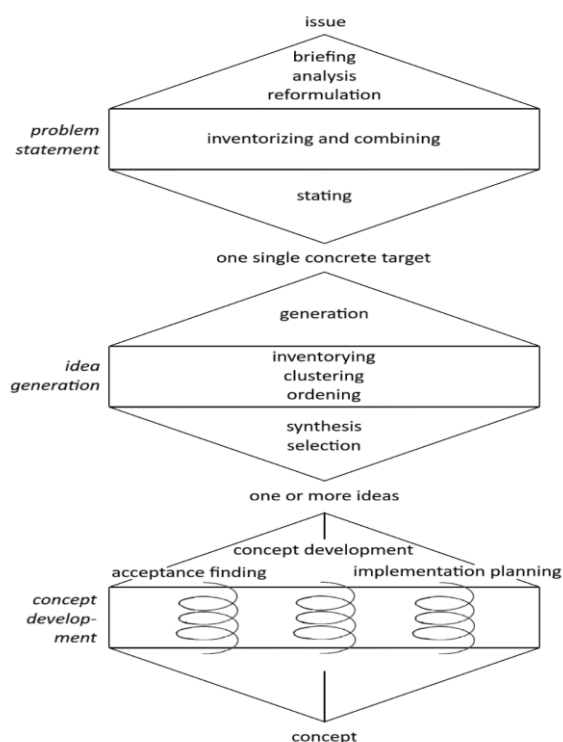


Billede 1: Visualisering af den hermeneutiske spiral (Systime, n.d)

fortolkninger af disse udgangspunkt i

denne forståelse (Pahuus, 1995, s. 116-120). Når man tilegner sig ny information, *fortolker* man gennem sin forforståelse, og tilføjer derefter den viden, man har opnået gennem denne fortolkning til sin forståelse, som man derefter tager med sig videre til fremtidige fortolkninger (Pahuus, 1995, s. 121-122). Dette gør, at der formes en cirkel eller en spiral, hvor en forforståelse og ens fortolkning konstant flytter hinanden fremad. Dette er også kendt som *den hermeneutiske cirkel* (Pahuus, 1995, s. 114-115). Når man bevæger sig rundt i cirklen og ens forforståelse, samt evne for at fortolke udvides, vil man naturligt opnå en bedre forståelse for den virkelighed, man undersøger.

Jeg har taget udgangspunkt i hermeneutikken i dette speciale, for at få en forståelse af virkeligheden for GAME's frivillige i forhold til deres oplevelser af teknologi i en ngo, samt deres behov for et digitalt fællesskab, for at jeg kan lære at fortolke det som en oplevelse.



Billede 2: Three Diamond Creative Problem Solving Model, som skal understøtte min arbejdsproces (Tassoul, 2009, s. 28)

Denne tilgang passer også med den model, jeg har valgt, som skal facilitere min arbejdsproces i udarbejdelsen af et konceptdesign, fordi at det er fundamentalt i hermeneutikken, at man opnår en forforståelse og derefter fortolker på denne, hvilken også kan overføres til den konvergerende og divergerende metode i min arbejdsproces. På baggrund af de konvergerende faser i modellen, jeg har valgt, får jeg en forforståelse af de frivilliges og GAME's virkelighed, og kan hermed undersøge og analysere på emner, der er relateret til design af et digitalt fællesskab. I de efterfølgende divergerende faser kan jeg arbejde med at fortolke på den forforståelse jeg har opnået, og endeligt konkretisere mit valg til et konceptdesign.

For at få en viden om det digitale fællesskab GAME vil udvikle og de teknologiske udfordringer der er i ngo'en, vil jeg interagere med personer, der gennem deres arbejde er familiære med GAME. Dette har jeg gjort for en få en viden om den virkelighed, de befinder sig i, så jeg kan få muligheden for at fortolke den. En del af denne viden har jeg opnået på baggrund af min i praktikperiode hos GAME gennem interaktion med relevante mennesker, som teknologi har en indflydelse på. Min deltagelse gennem observationer og samtaler med disse mennesker i min praktikperiode, kendetegner den etnografiske metode, da det er denne undersøgelsesmetode, der har været basis for, at jeg gennem min tilstedeværelse opnåede en forståelse for menneskernes handlinger og overbevisninger. For at underbygge de frivilliges virkelighed, har jeg gjort brug af et semistruktureret interview med en person, der har sin daglige gang i GAME. Interviewpersonens meninger om virkeligheden i GAME samt de frivilliges, er vigtige for specialets empiri, da det er ud fra denne virkelighed, jeg kan analysere mig frem til et konceptdesign, der inspirerer brugere til at interagere med hinanden

i et digitalt fællesskab.

Efter at have opnået en forforståelse af virkeligheden i GAME, vil jeg fortolke den ved at reflektere over empiren. På denne måde bliver det muligt for mig, som undersøger og designer i dette speciale, at identificere problematikker ved GAME. I specialets litteraturreview vil jeg gennemgå litteratur indenfor bestemte områder, der er relateret til design og brugeroplevelse, for at opnå en forforståelse for den eksisterende viden, der findes. Derfor vil det teoretiske grundlag i dette speciale afspejle den virkelighed, jeg undersøger, hvorefter jeg kan opnå en forståelse.

Anna Rylanders (2012) beskrivelse af *pragmatisme*, som er en teori om ideer og sandhed, passer godt med hermeneutikken, da ideer først bliver værdifulde, når de kan hjælpe processen videre, og når de muliggør nye handlinger. Dette kendetegner også den hermeneutiske cirkel. Ifølge Rylander (2012) er der ikke nogen generelle objektive sandheder, men ting kan kun være sande i deres særlige kontekst, i det omfang som det ”virker” i den kontekst (s. 13). I dette projekt er dette særligt kommet til udtryk i den participatoriske designtilgang, når brugere har haft ideer om, hvad der kunne forbedre deres virkelighed, min identificering af problematikker på baggrund af min forforståelse, og dermed min fortolkning af en designløsning der kunne være relevant for de frivillige. Fokuset på at identificere problemer passer med, hvad Donald A. Schön (1983) forklarer i *The Reflective Practitioner. How Professionals think in Action*, hvor han beskriver en proces, som han kalder for *reflection in action*. Schön (1983) forklarer, hvordan fokuset på at udvikle løsninger til et problem, ofte tager opmærksomheden fra det, man i virkeligheden burde begynde med, som er at identificere de problemer, man ønsker at løse (Schön, 1983, s. 43-44). For at jeg kunne identificere min problemstilling, har jeg været gennem en proces, hvor jeg har interageret med mennesker, for at finde frem til nogle problematikker. Det er fordi, at disse mennesker har sat ord på deres meninger og handlinger, jeg har kunnet opnå en forståelse af, hvad deres behov er, og derfra fortolke på designløsninger, der kan være passende for dem. I min identificering af problemer jeg ønsker at løse, har jeg taget udgangspunkt i de frivilliges behov og ikke GAME’s pga. specialets participatoriske designtilgang.

2.3. Beskrivelse af GAME

GAME blev i 2002 grundlagt af Martin Schultz, George M. Goldsmith og Simon Prahm i Danmark, hvor sidstnævnte også er direktør for ngo’en i dag. GAME arbejder for at skabe en social forskel gennem ungeledet gadeidræt i Afrika, Europa og Mellemøsten.

Design af et digitalt tværkulturelt fællesskab

Sammen med relevante partnere har GAME fokus på at styrke børn og unge fra sårbare områder i verden, og var i 2021 rangeret som nummer 122 på en liste over de bedste ngo'er i verden målt på innovation, bæredygtighed og resultater (NGO Advisor, n.d). I Danmark er der mange forskellige muligheder for at dyrke motion, men der findes børn og unge, der ikke deltager i de traditionelle foreningsidrætter. For nogle kan der være en social, kulturel eller økonomisk barriere, og for andre er organiseret, voksenledet idræt på fastlagte tidspunkter ikke attraktivt. Disse faktorer er medvirkende til, at der er en målgruppe, som befinder sig udenfor idrætsforeningerne (GAME, n.d). Her har gadeidræt en væsentlig betydning, da det har et særligt potentiale til at nedkæmpe de barrierer, der holder børn og unge væk fra at dyrke motion, da gadeidræt kan organiseres uformelt, er forholdsvis gratis og man kan bruge udendørssteder tæt på ens hjem. Derfor er der også få krav til faciliteter, da gadeidræt ofte er noget der kan dyrkes på offentlige steder, på legepladser og i parker (GAME, n.d).

GAME som en organisation

GAME tilbyder uddannelse for unge, der er interesserede i at være frivillige samt har en interesse i idræt. Disse frivillige er de unge ledere i GAME og bliver kaldt Playmakere (GAME, n.d). I GAME bruges sport som et værktøj til at skabe en social forandring, og her har Playmakerne en væsentlig rolle, da disse unge mennesker er kernen i GAME's arbejde. Det er Playmakerne, der organiserer og leder ugentlige træninger i basket, dans, parkour, eller i en anden gadeidræt for lokale børn og unge.

GAME ledes af hovedkvarteret, der er placeret i København, og har i alt fire GAME huse i Danmark, som bliver kaldt GAME Streetmekka i byerne København, Esbjerg, Aalborg og Viborg. Streetmekkaerne er gadeidræts- og kulturhuse, hvor børn og unge kan mødes og dyrke streetart, dyrke parkour, skate på skateboards, spille gadefodbold eller basket, og danse streetdans (GAME, n.d). For at dyrke gadeidræt inde i Streetmekkaerne skal brugere betale for et medlemskab, for at komme ind og for at deltage i de frivilliges træninger. Der betales et årligt kontingent på 50 kr. for at være medlem af GAME, og herefter kan brugere betale et mindre beløb for at komme ind (GAME, n.d).



Billede 3: Indefra Streetmekka Viborg
(facebook.com/gamestreetmekkaviborg)



Billede 4: Indefra Streetmekka Viborg
(facecook.com/gamestreetmekkaviborg)

Design af et digitalt tværkulturelt fællesskab

Udover de fire GAME Streetmekkaer i Danmark, har GAME også Playmaker træninger 22 steder i landet, kaldet GAME Zoner, hvor de frivillige også afholder ugentlige træninger for børn og unge, der bor i det bestemte område. Disse GAME Zoner er også i de andre lande GAME arbejder i; Grækenland, Libanon, Jordan, Somaliland, Ghana, Tunesien og Norge. Udover disse lande skal der også opstartes programmer i Grønland og Tyskland (Brix, Hjort & Jonassen, 2021, s. 8-9).

GAME Streetmekkaerne i Danmark bliver ledet af fire House Managere, og for GAME's aktiviteterne på verdensplan er der også et team på stedet, der samarbejder med hovedkvarteret i København. Det er fonde (50%), kommuner (23%), staten (14%), og indkomst fra medlemskaber, events sponsorater, private donationer og andet (13%), der finansierer GAME (NGO Advisor, n.d).

2.3.1. Playmaker Program

Playmakerne i GAME er frivillige, der er fyldt 16 år. Playmakeruddannelsen, som er den de frivillige skal gennem, består af to årlige weekend camps – en i foråret og en i efteråret. På disse camps er de sammen med unge frivillige fra deres og får undervisning indenfor deres interessefelt f.eks. som instruktører (Playmaker) i gade fodbold, streetdans, parkour eller en anden idræt. På uddannelsen får de træning i, hvordan man kan lede en ugentlig træning i gadeidræt for lokale børn og unge. At styrke hinanden, livsfærdigheder, samarbejde, og ligestilling mellem køn, er en del af denne uddannelse. Playmakeruddannelsen er gratis, og de frivillige modtager et Playmakerbevis, når de har deltaget på camps og været aktive instruktører i deres pågældende GAME Zone i mindst et år (GAME, n.d). GAME's Playmaker Program er implementeret i alle GAME's lande i Europa, Mellemøsten og i Afrika (GAME, n.d).



Billede 5: Playmaker Camp i Ghana
(facebook.com/gameghana.ngo)



Billede 6: Playmaker Camp i Danmark
(facebook.com/gameinternational.ngo)

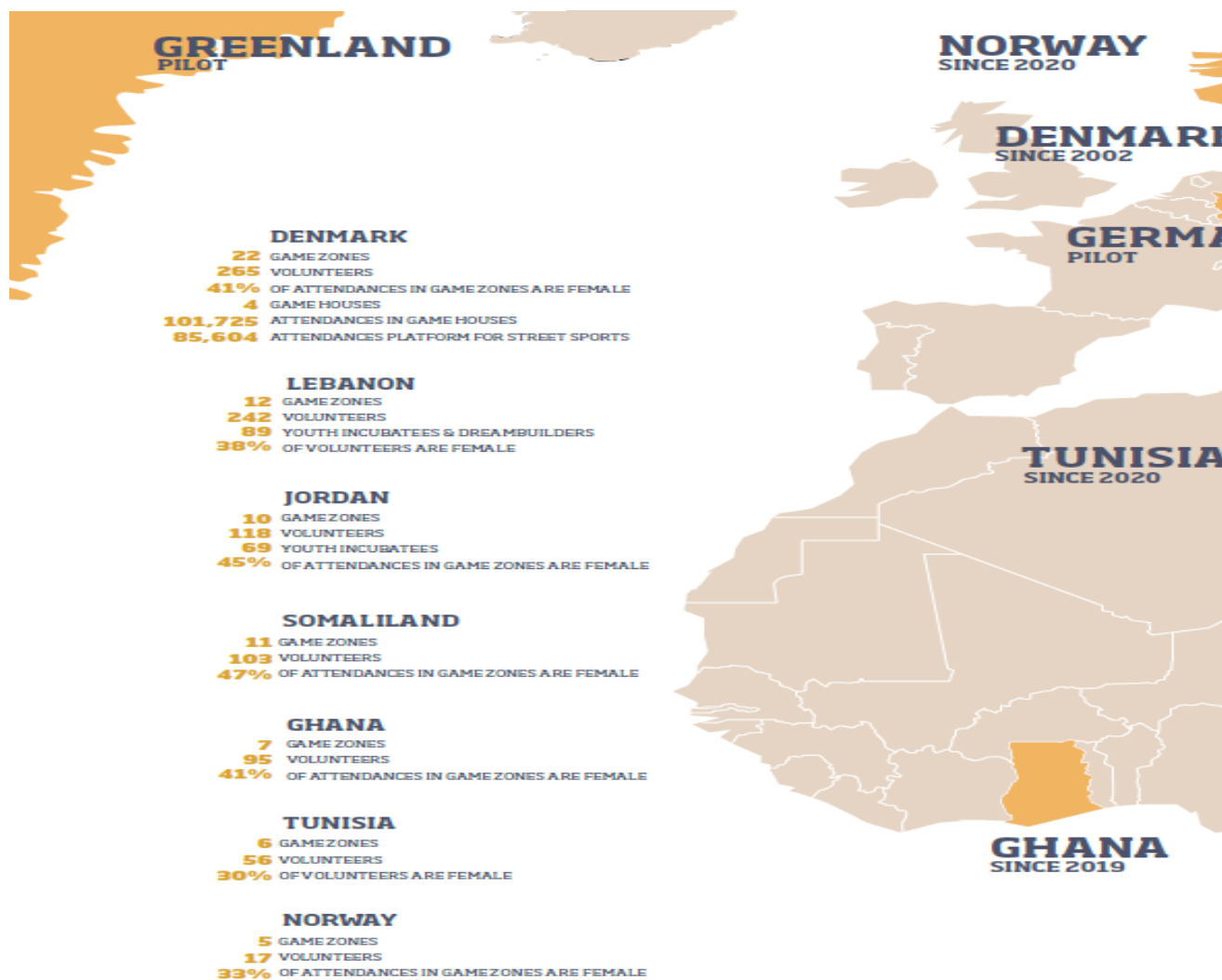
Design af et digitalt tværkulturelt fællesskab



Billede 7: Playmaker Camp i Somaliland
(facebook.com/gamescoresomaliland)



Billede 8: Playmaker Camp i Libanon
(facebook.com/gamelebanon)



Billede 9: Tal over GAME's aktiviteter (Brix, Hjort & Jonassen, 2021, s. 8).

Unge ledere



Billede 10: Playmakertræning i Viborg
(facebook.com/gamestreetmekkaviborg)



Billede 11: Playmakertræning i Libanon
(facebook.com/gamelebanon)

I GAME styrker man unge ved at støtte dem og give dem en følelse af lederskab og ansvar. Dette er en bevidst strategi fra GAME, fordi de mener, at unge er et stærkt værktøj til forandring, da disse mennesker fordelt over hele verden, aktivt forsøger at påvirke den verden, de lever i. Dette gør de bl.a. ved at kræve politiske forandringer, handling på klimaområdet og at blive hørt som ung. Ngo'ens arbejde med at skabe denne sociale forskel, gøres gennem GAME's Empowerment Method. Denne metode bruges som et værktøj i GAME og gennemsyrrer alle aktiviteter i ngo'en, naturligvis mest Playmakeruddannelsen og i træningen af de frivillige. Det kan have en stor værdi at satse på unge, for det kan udløse en effekt, der går i ring; De frivillige tager det, de har lært,

med videre til andre aspekter af deres liv såsom studie, arbejde og deres private liv. Og børnene og de unge i GAME Zonerne bliver introduceret til fysisk aktivitet og livsfærdigheder gennem deres interaktion med Playmakerne.

GAME's Empowerment Metode

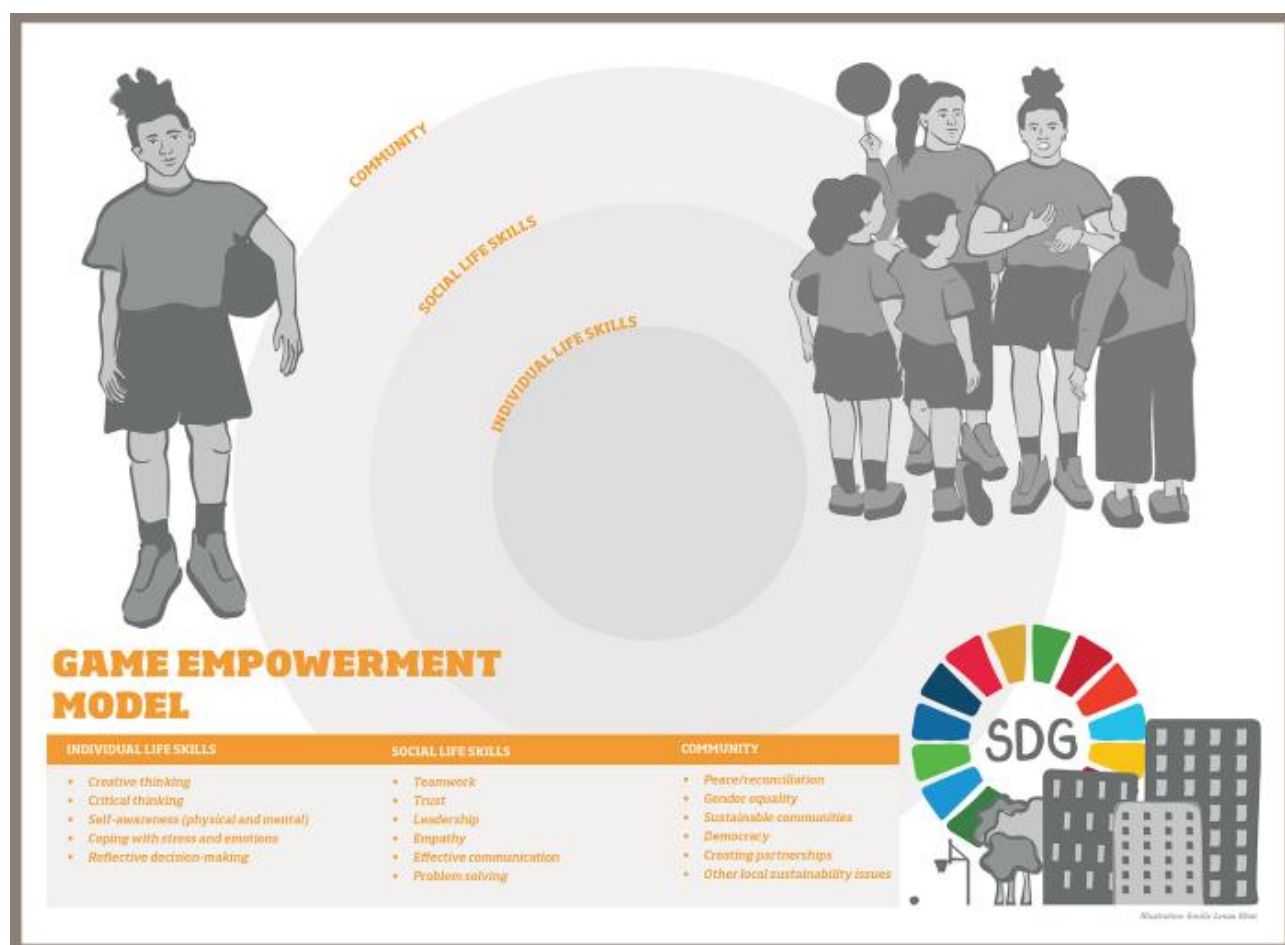
Modellen danner grundlag for den sociale forskel som GAME arbejder for at skabe, og bruges til at styrke Playmakernes livsfærdigheder gennem gadeidræt. Disse livsfærdigheder er det fundamentale i arbejdet med de frivillige, i dokumentation af GAME's betydning og effekt, og danner grundlag for alle øvelser der findes på GAME's e-læringsplatform, Academy (GAME, n.d).

“I said yes to becoming Playmaker in GAME when I found out that the instructor training was about much more than football. It gave me a new way to look at the world. We

Design af et digitalt tværkulturelt fællesskab

learn about much more than just football here. For instance, it's also about conflict management. This has helped to shape my personality and taught me to tell the difference between right and wrong. Now, I understand the difference, and how we can influence each other with what we do and say. I use this at practice when I see a conflict," fortæller Esmat Najibi, Playmaker fra Viborg (GAME, n.d).

Nedenstående billede giver et overblik over, de livsfærdigheder der arbejdes med i GAME, som er delt op i tre niveauer. Færdighederne skal ses som brugbare evner til at håndtere udfordringer og muligheder i hverdagen og er baseret på FN's 17 verdensmål (GAME, n.d).



Billede 12: GAME's empowerment model ((Brix, Hjort, & Thomsen, 2020, s. 14).

2.3.2. GAME i tal

Ifølge et GAME brugerspørgeskema fra 2019 har 93% af alle frivillige på verdensplan lært noget, de kan bruge i andre aspekter af deres liv. 81% af dem oplevede en stigning i deres motivation i forhold til at deltage i frivilligt arbejde, eller at være med til at sætte et præg på deres lokale sted efter at have deltaget i GAME. 87% af de frivillige lærte mennesker

Design af et digitalt tværkulturelt fællesskab

at kende med en anden baggrund end deres egen (GAME, n.d).

Ydermere har GAME i 2020:

- 4 gadeidrætsfaciliteter (Streetmekkaer) med 15.413 aktive medlemmer
- 268.109 deltagere i gadeidrætsaktiviteterne på verdensplan (GAME, n.d).
- I 2021 har GAME aktive programmer i 7 lande
- 896 frivillige, der er trænet i Empowerment Metoden
- Og ugentlige gadeidrætsaktiviteter i 73 GAME Zoner fordelt på verdensplan (Brix, Hjort & Jonassen, 2021, s. 8).



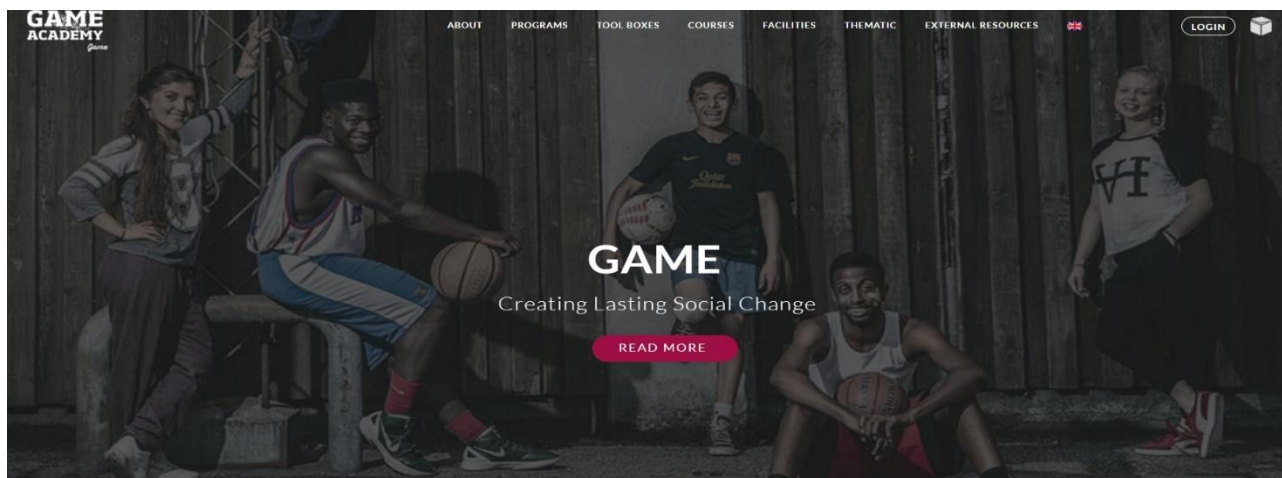
Billede 13: GAME i Jordan
(facebook.com/gameinjordan)



Billede 14: GAME i Ghana
(gameghana.ngo)

2.3.3. GAME Academy

Academy er en offentlig hjemmeside for GAME's frivillige, personale og for andre interessenter, der arbejder med fysisk aktivitet og børn og unge. Hjemmesiden fungerer som et e-læringsværktøj i GAME.



Billede 15: Forside på Academy (GAME Academy, n.d)

Design af et digitalt tværkulturelt fællesskab

På denne hjemmeside kan de frivillige tage kurser, hvor de kan opnå en forståelse for emner såsom at afholde inkluderende sportsøvelser for børn og unge, kurser der styrker deres kommunikationsfærdigheder og deres evne til at håndtere konflikter blandt børn og unge, og kurser der giver dem en forståelse for pædagogik og motivation (GAME Academy, n.d). Udover kurserne er der også øvelser kaldet ”drills” på hjemmesiden, som de frivillige kan bruge og lade sig inspirere af i deres træninger. Denne øvelsesside kaldes for ”Plan Your Practice”, og de frivillige kan søge efter, planlægge, og gemme de øvelser, de vil bruge i deres træninger. Øvelserne er inddelt i sportskategorier, sværhedsgrad og øvelsesplan, hvorfor det er muligt for de frivillige at tilpasse og søge efter en øvelse, som passer til det behov, de har (GAME Academy n.d).

GAME ACADEMY
game

ABOUT PROGRAMS TOOL BOXES COURSES FACILITIES THEMATIC EXTERNAL RESOURCES

You may choose one or more options from each category

Sports

☐ Street Dance ☐ Energizers ☐ Parkour ☐ Street Fit ☐ Street Basketball

☐ Street Football ☐ Street Cricket ☐ GAME Girl Zone

Difficulty Level

☐ Beginner ☐ Medium ☐ Advanced

Practice plan

☐ Warm-up ☐ Workout ☐ Performance

Individual empowerment level

☐ Self Awareness ☐ Coping with Stress & Emotions ☐ Creative Thinking ☐ Critical Thinking ☐ Reflective Decision-making

Group empowerment level

☐ Teamwork ☐ Trust ☐ Leadership ☐ Empathy ☐ Effective Communication

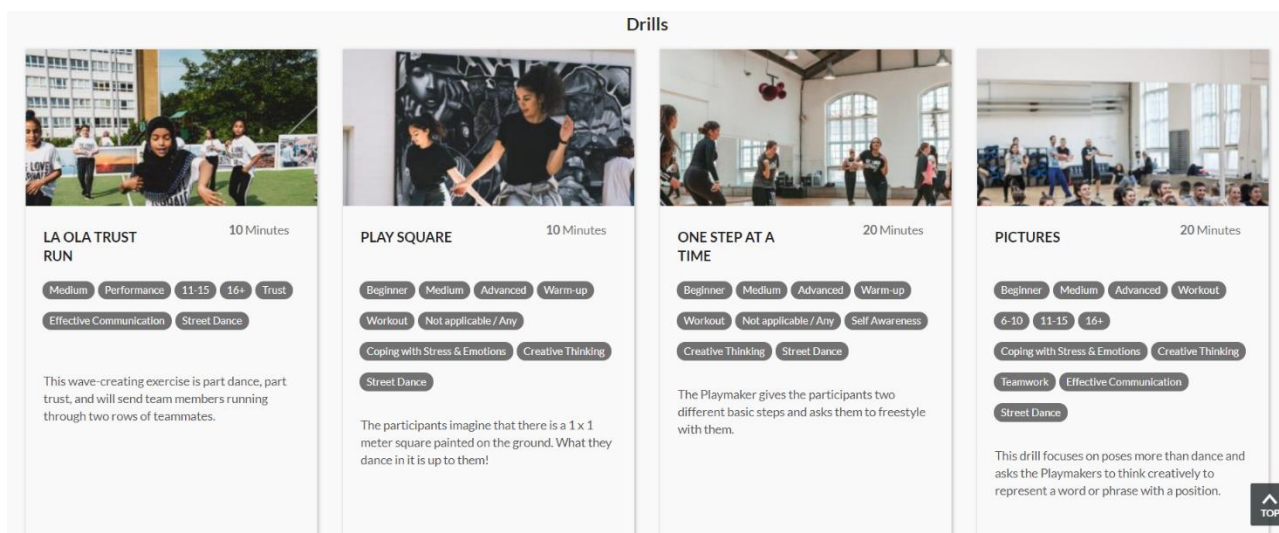
☐ Problem Solving

Community empowerment level

☐ Gender equality ☐ Democracy ☐ Peace / Reconciliation ☐ Sustainable Communities ☐ Creating Partnerships

Search

Billede 16: Practice-Planner for Playmakerne (GAME Academy, n.d)

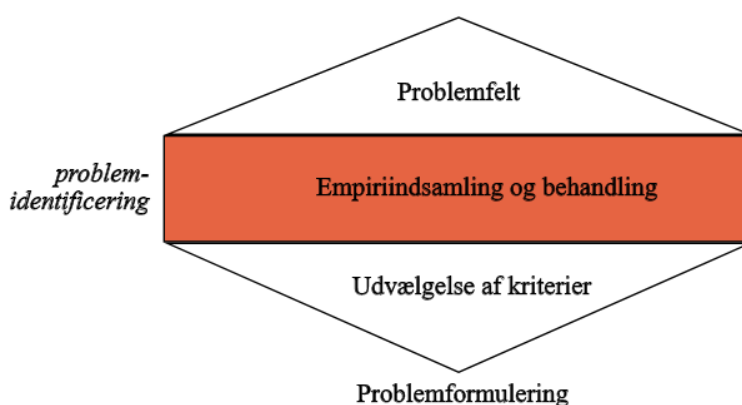


Billede 17: Eksempler på streetdance øvelser (GAME Academy, n.d)

Academy er også udviklet som en app, men her kan de frivillige kun tilgå øvelser, og ikke kurserne på deres egne mobiler. De kan i appen heller ikke tilpasse øvelserne, som de kan gøre på hjemmesiden, og bliver derfor nødt til at gemme de øvelser, de finder frem til på hjemmesiden, hvorefter de via deres login kan tilgå dem igen i appen. På denne måde ligger de frivilliges fortrukne øvelser klar i appen, så de lettere kan tilgå dem og bruge dem, når de skal afholde deres ugentlige træninger. Det er også i denne app, at GAME ønsker at integrere det digitale fællesskab, der kan forbinde alle deres frivillige, da de frivillige højst sandsynligt allerede har appen, og for at samle alt, der er interessant for dem i én app.

3.0. Metode og empiribehandling

I følgende afsnit vil jeg redegøre for de metoder, jeg har brugt i forbindelse med mit arbejde i dette projekt. Metoder der vil blive beskrevet, er den kreative problemløsningsmetode, den etnografiske metode, samt uformelle og formelle interviews i relation til designudvikling. Metoderne vil blive redegjort for i hver deres afsnit for at belyse, hvordan de er brugt i projektet, samt vil den empiri der er indsamlet på baggrund af disse metoder, også blive præsenteret og behandlet.

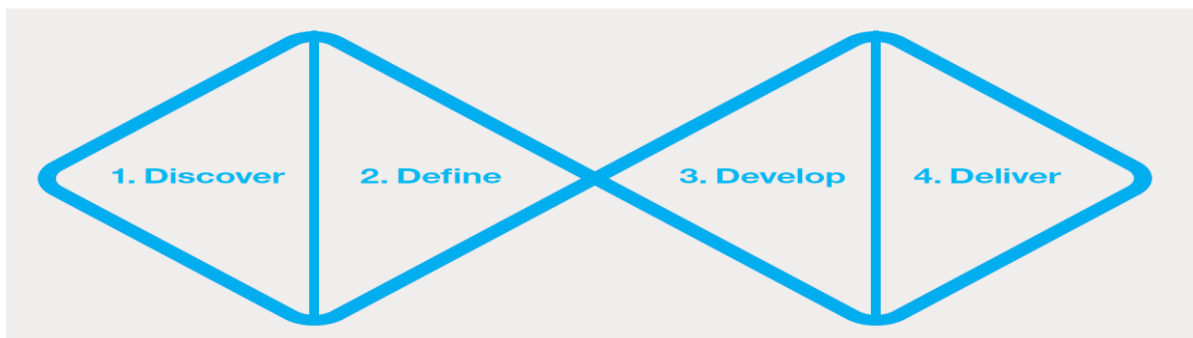


3.1. Den kreative problemløsningsproces

Indledningsvis vil jeg redegøre for den faciliteringsmetode, jeg har brugt til at strukturere og overskueliggøre min arbejdsproces som undersøger og designer. Jeg vil beskrive denne model, og derefter illustrere, hvordan jeg har tilpasset den til dette projekt og anvendt den.

Der findes mange designområder såsom grafiskdesign, arkitekturdesign, industrieldesign, og softwaredesign. Selvom hvert område har sine egne tilgange til design, har de også nogle tilgange tilfælles (Sharp, Preece & Rogers, 2019, s. 37). The Design Council of the United Kingdom har beskrevet disse i deres *Double Diamond Model*, hvor designere eller brugere af modellen, følger fire faser;

- *Discover*, hvor designere prøver at indsamle viden om udfordringen.
- *Define*, hvor designere udvikler en tydelig udfordring, som danner rammen for selve designet.
- *Develop*, løsninger eller koncepter bliver udviklet, prototypet, testet, og denne proces gentages af designere.
- *Deliver*, det endelige projekt bliver udformet og lanceret af designere (Sharp, Preece & Rogers, 2019, s. 38).



Billede 18: Double Diamond modellen (Design Council, 2015, s. 6)

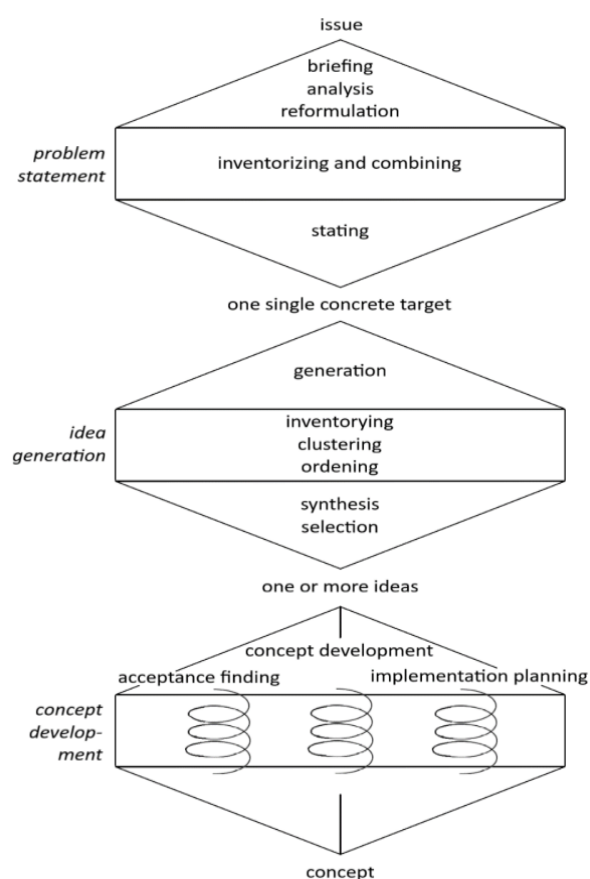
Ifølge Helen Sharp, Jennifer Preece & Yvonne Rogers (2019), følger man i interaktionsdesign også disse fire faser, og disse faser er bygget op omkring en brugercentreret tilgang, der involverer brugere gennem udviklingen af et design. Her undersøger designere de brugere, de designer for, fordi det er fra dem, designere skal få og generere deres ideer ud fra (Sharp, Preece & Rogers, 2019, s. 38).

Gennem en metodisk tilgang til at facilitere en kreativ proces i et designprojekt, kan designere udvikle et fælles sprog, og have nogle fælles tilgange, som gør designprocessen håndgribelig (Tassoul, 2009, s. 21). I sin bog *Creative Facilitation* beskriver Marc Tassoul

(2009), forskellige metoder for kreative problemløsninger, og hvordan de kan bruges i designsammenhænge alt efter, hvilken designudfordring der skal løses. Nye modeller er ofte baseret på tidligere modeller, og har nye ændringer og tilføjelser, for at de kan tilpasses til designerens behov i designarbejdet. Tassoul (2009) tager udgangspunkt i samme Double Diamond model som Sharp, Preece & Rogers (2019), og videreudvikler sin model, *The Three Diamond Creative Problem Solving Model*, og udvider med en tredje ”diamant” (Tassoul, 2009, s. 28).

Den originale model, Double Diamond modellen, der er beskrevet tidligere, indeholder en idegenererings- og analysefase, samt en udviklings- og afleveringsfase (Design Council, 2015, s. 7). De fire faser er fordelt på to ”diamanter”, som repræsenterer en divergerende og konvergerende tilgang i designprocessen. Den første ”diamant” indeholder discover (divergerende) og define (konvergerende), og den anden ”diamant” indeholder develop (divergerende) og deliver (konvergerende) (Design Council, 2015, s. 7).

Tassouls (2009) mener dog, at denne originale diamant model er for begrænsende, da man skifter for hurtigt fra den første til den anden ”diamant”, og at man derfor risikerer at miste en væsentlig del af idegenereringsfasen, som han derfor tildeler sin egen ”diamant” i midten af modellen (Tassoul, 2009, s. 25). I samarbejde med Bujis har Tassoul (2009), derfor udviklet *The Three Diamond Creative Problem Solving Model*, som består af tre ”diamanter” med faserne *Problem Statement*, *Idea Generation*, og *Concept Development*, hvor *Idea Generation* er den nyeste tilføjelse (Tassoul, 2009, s. 28). Med denne nye fase er der plads til, at ideer udforskes til fulde, før designeren udvælger og definerer det endelige koncept (s. 28). I problem statement-fasen arbejder designeren sig henimod en konkret problemformulering gennem arbejde med problemanalyse, inspirationsindsamling og feltundersøgelser. Dette resulterer i ét



Billede 19: *The Three Diamond Creative Problem Solving Model* (Tassoul, 2009, s. 28)

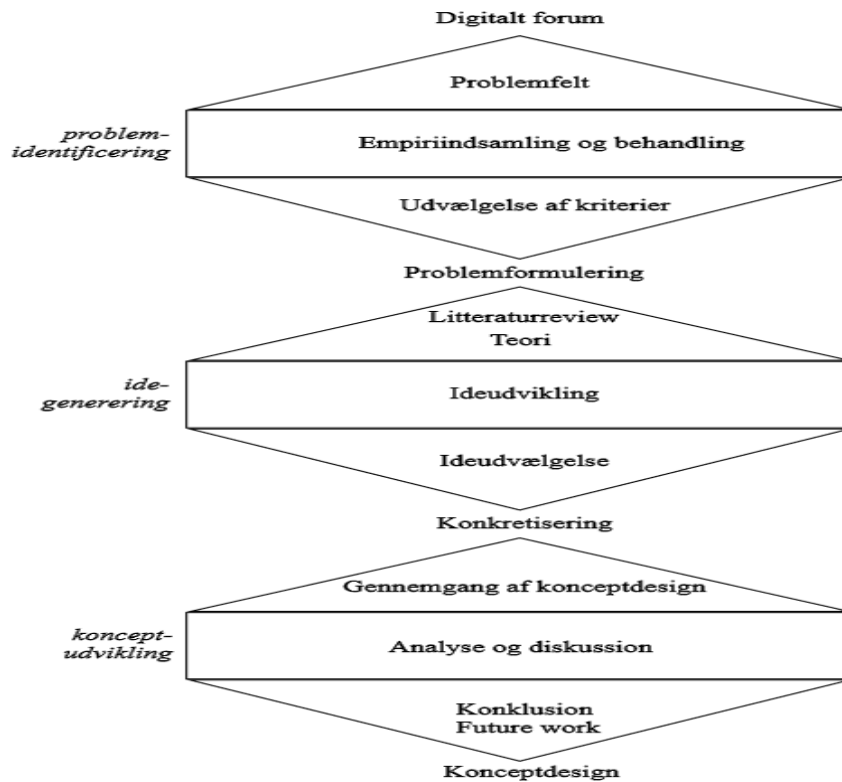
Design af et digitalt tværkulturelt fællesskab

idea generation, som er den fase Tassoul (2009) mente, der var et behov for og derfor tilføjede til modellen, skal hjælpe designeren med idegenerering og give et overblik (Tassoul, 2009, s. 26). Det er i dette stadie at ideer bliver udviklet, og herefter sorteres der i dem, så designeren kan danne et klarere billede af, hvilke mulige løsninger, der er, og på denne måde tage velinformerede beslutninger om, hvilke ideer, der skal udforskes og uddybes (s. 26). Her differentierer Tassoul (2009) mellem begreberne *ide* og *koncept*, og begrundet at en *ide* kan være et ord, og en tanke som kan fungere som en brugbar løsning. Et *koncept*, er derimod mere håndgribeligt, da der kan italesættes noget om dets funktioner og levedygtighed (s. 26).

I The Three Diamond Creative Problem Solving Modellens tredje og sidste fase, concept development, arbejder designeren med de udvalgte ideer fra den forrige fase, frem mod et endeligt koncept. I denne fase visualiseres processen med spiraler, som Tassoul (2009) benytter for at repræsentere, hvordan arbejdsprocessen foregår i en cyklus, som består af en række trin, som gentager sig, indtil det endelige koncept er færdigudarbejdet (Tassoul, 2009, s. 27). Derfor er der i den tredje ”diamant” flere konceptudviklingscykluser, hvori der prototypes og genovervejes, og eventuelt rettes i konceptet. Det er den midterste spiral i denne fase, der fokuserer på konceptet, og parallelt kan der også arbejdes på *beslutningstagning* på den ene side og *implementeringsplanlægning* på den anden, igen alt efter, om projektet har brug for det. I beslutningstagning skal designere tage stilling til, hvilke behov der er med hensyn til ressourcer såsom tid, lokation, mennesker, penge, og i implementeringsplanlægningen skal designere undersøge, hvordan disse vil kunne planlægges i en gennemførelse for at gøre konceptet til en realitet (Tassoul, 2009, s. 27). Denne tredje ”diamants” funktions er ikke gældende i mit speciale, da der ikke har været mulighed for at teste mit konceptdesign og forbedre det. Jeg har i stedet fokuseret på specialets konceptdesigns potentiale ved at analysere og diskutere det i denne ”diamant”.

Jeg har valgt at gøre brug af The Three Diamond Creative Problem Solving Model, i dette projekt pga. den struktur den giver arbejdet, og fordi jeg kan tilpasse den til projektets behov. Modellen er detaljeret og dens naturlige overgang til hver fase gør processen håndgribelig, og giver derfor en tydelig ide om, hvordan faserne skal udføres. Samtidigt er modellen åben nok til, at jeg kan tilpasse den til de ting, jeg vurderer, er mere eller mindre nødvendigt for mit projekt. Jeg har derfor lavet min egen udgave af modellen, der er tilpasset disse fokuspunkter.

Design af et digitalt tværkulturelt fællesskab



Billede 20: Min udgave af The Three Diamond Creative Problem Solving Model

3.2. Den etnografiske metode

I følgende afsnit vil jeg redegøre for de undersøgelsesmetoder jeg har brugt i projektet, for at opnå en forståelse af virkeligheden i GAME. Disse undersøgelser har base i HCI, da fælles for undersøgelserne i dette felt er, at de undersøger menneskers handlinger i relation til computere eller enheder, der er relateret til computere. Jeg vil her redegøre for den etnografiske metode, og hvordan det har været naturligt for mig at bruge denne pga. min praktikperiode. Derefter vil jeg beskrive etnografiske tilgange til interaktion og interview, og herefter præsentere de resultater undersøgelse gav. Slutteligt vil der derfor i afsnittet være en redegørelse for de frivilliges oplevelser med Academy.

Jonathan Lazar, Jinjuan Heidi Feng & Harry Hochheiser (2017) forklarer i deres bog *Research Methods in Human-Computer Interaction*, at de følgende undersøgelser, er to af dem som HCI bidrager til; empiriske bidrag, som er data (kvalitativt eller kvantitativt), og artefakt bidrag, som er design og udvikling af nye artefakter, herunder interfaces og mock-ups, og som ofte er lavet på baggrund af empirisk data omhandlende brug og feedback (s. 1). Resultaterne af disse undersøgelser skal kunne skabe forbedring, men skal på samme tid også tage hensyn til både den undersøgendes og brugernes behov (Lazar, Feng & Hochheiser s. 7).

Design af et digitalt tværkulturelt fællesskab

Undersøgelser i HCI lægger derfor op til, ikke kun at forstå de brugere man designer til og den kontekst der designes til, men også at inddrage dem i projektet.

Ifølge Lazar, Feng & Hochheiser (2017) kan designere observere mennesker, når de arbejder, og tale med nogle af dem, for at få en basal forståelse for, hvad det er, de laver (s. 230). Kombinationen af observationer, interviews, og deltagelse kendetegner den *etnografiske* metode, som er en undersøgelsesmetode, der handler om at få en forståelse for menneskers handlinger, materielle produkter, og overbevisninger (Lazar, Feng & Hoccheiser, 2017, s. 231). Målet for den undersøgende i denne metode er at forstå; hvordan teknologi bliver brugt, og hvordan et designs funktioner påvirker brugernes brug af et system. I min praktikperiode og i mit arbejde med at lære det teknologiske aspekt i en ngo' at kende, var det nødvendigt for mig at forstå, hvordan Academy fungerede og blev brugt, men også hvordan dens primære målgruppe, de frivillige, interagerede med den. Ved at bruge etnografiske metoder såsom at deltage i felten, kan den undersøgende opnå en forståelse for menneskers forhold til disse (s. 234). *Felten* refererer ifølge Kirsten Hastrup (2010) til det fysiske sted, hvor undersøgelser udføres (s. 55), og har i denne opgave primært været GAME Streetmekka Viborg, men også forgået virtuelt, for at få adgang til GAME's internationale frivillige.

3.2.1. Interaktion og interviews

Ved at anvende den etnografiske metode, har jeg indsamlet empiri ved at have individuelle samtaler med de frivillige omkring deres brug af Academy og deres oplevelse af hjemmesiden og appen. Disse samtaler fandt sted i begyndelsen af min praktik i august – september 2021, for at jeg som undersøger kunne opnå en bred forståelse for, hvad den generelle brug af Academy er, og hvad grundene var. Disse samtaler foregik i en måned, og bød på samtaler med fire frivillige, før eller efter deres træning. Disse samtaler, også kaldet for interviews i den etnografiske metode, er ikke udført som traditionelle interviews, hvor jeg har haft ét møde med en deltager i en begrænset tid, men har derimod været en del af et længere igangværende forhold. Sådanne interviews i en tidlig undersøgelsesfase er ifølge Lazar, Feng & Hochheiser (2017), uformelle diskussioner for at opbygge tillid og for at opnå en omfattende forståelse (s. 244). Selvom jeg ved hver frivillig har stillet spørgsmål omkring deres motivation for at være frivillig, hvad der var positivt og negativt ved deres rolle, og hvad deres forhold til Academy var, har interviewene ikke været formelle, men bærer snarere karakter af en samtale. Jeg har gjort brug af disse spørgsmål, for at få de frivillige til at snakke mere, for jo mere de siger om deres rolle og udfordringer, jo dybere en forståelse får jeg, som undersøger af feltet. Lazar, Feng & Hochheiser (2017), siger ydermere, at som den

Design af et digitalt tværkulturelt fællesskab

undersøgende, kan man stille spørgsmål, når mennesker viser den undersøgende rundt, diskutere bekymringer mens man interagerer med flere mennesker, og ved at deltage i ordinære interaktioner (s. 244). Dette har også været tilfældet for mine uformelle interviews med de frivillige i Viborg, da jeg iagttog og deltog i deres træninger, og stillede dem spørgsmål mens de klargjorde en træning, eller når de var færdige. Derfor er disse interviews heller ikke transskriberede, da det er noter og nøgleord, jeg har skrevet ned på farten med dem. De kan ses i deres fulde bilag 1.

3.2.2. Empiri fra indledende uformelle interviews

På baggrund af disse samtaler med de frivillige, hvor jeg viste dem Academy hjemmesiden, fik jeg en viden om, at brugen af Academy er begrænset, faktisk ikke eksisterende, i deres træninger.

Jeg spurgte de frivillige om, hvorfor de ikke brugte Academy, hvor svaret var:

- Playmaker A: Er ikke blevet introduceret for det.
- Playmaker B: Tror, han har glemt det, efter at være blevet introduceret for det. Mener også, at siden har et kedelig ”look”.
- Playmaker C: Bruger øvelser til dans fra Tik Tok i stedet, da de børn og unge piger hun lærer at danse, oftest kende indholdet fra Tik Tok, og derfor selv spørge om at lære det. Bruger heller ikke Academy, fordi hun syntes, hjemmesiden aldrig virker.
- Playmaker D: Brugte det i begyndelsen, men syntes, at hjemmesiden ikke fungerede optimalt, og derfor bruger hun det ikke længere, da det var frustrerende (Bilag 1, s. 2-3).

De frivillige bruger ikke den digitale platform til at finde inspiration, enten fordi de ikke er blevet introduceret til Academy, eller fordi at hjemmesiden og appen hyppigt har tekniske problemer, der gør, at den ikke virker, hvilket er til frustration for de frivillige, der siden har opgivet at bruge den. Udover dette, har de frivillige heller ikke det største behov for at hente inspiration til øvelser de kan bruge i deres træninger, da de føler sig sikre nok til selv af afholde de træninger, de ønsker. Slutteligt siger halvdelen af de fire Playmakere, at de faktisk har glemt siden, fordi den ikke har tiltrukket dem, her mener de både det visuelle udseende og hjemmesiden / appens funktion (Bilag 1, s. 2).

Selvom at GAME har udviklet Academy til at støtte deres frivillige, får jeg gennem disse interviews en forståelse for, at de frivillige oplever udfordringer på både hjemmesiden og appen, som gør, at deres brug af den ikke er eksisterende. Denne viden jeg har opnået

Design af et digitalt tværkulturelt fællesskab

gennem interaktionen med de frivillige, gør, at jeg vurderer, at Academy ikke passer med de forventninger brugerne har.

3.2.3. Tabel over information og resultat

Hvor mange frivillige? 4	Periode: August – September 2021	Hvor lang tid: 15 minutter.	Meninger i forhold til Academy:
Playmaker A	Tirsdag d. 17. august	10 minutter	Kender ikke.
Playmaker B	Onsdag d. 25. august	10 minutter	Glemte det efter introduktion. Kedeligt visuelt look.
Playmaker C	Mandag d. 6. september	15 minutter	Bruger ikke, fordi det ikke virker. Får inspiration andre steder.
Playmaker D	Fredag d. 10. september	10 minutter.	Brugte i begyndelsen, men ikke længere, fordi det ikke virker.

For at undersøge de frivilliges behov og meninger yderligere i forhold til Academy, og for at gøre det i en mere kontrolleret situationen i stedet for i naturlige omgivelser, afholdt jeg i november måned 2021 et let version af en brugertest med de frivillige fra GAME Streetmekka Viborg. Før jeg redegør for denne test, vil jeg gerne beskrive, hvorfor jeg i dette speciale har valgt interviews fremfor spørgeskemaer.

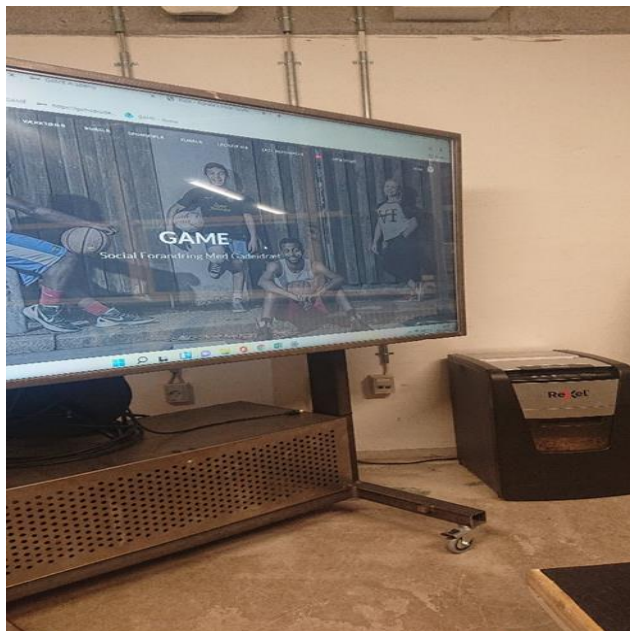
Spørgeskemaer er ifølge Lazar, Feng & Hochheiser (2017) brugbare, når det omhandler en større gruppe af mennesker, men de er også for begrænsede, da man kun kan svare på de spørgsmål, der er skrevet i spørgeskemaet (s. 187). Fordi jeg har haft brug for at opnå en dyb forståelse, har jeg ikke brugt spørgeskemaer i denne opgave, da jeg har vurderet at interaktion med de rette mennesker, har været væsentligere, da det kunne give mig, som undersøgende, et tydeligt indblik i en bestemt udfordring. Der er derfor i dette speciale kun foretaget interviews med personer fra GAME. Dette passer også med Lazar, Feng & Hochheisers (2017) beskrivelse af interviews, hvor de argumenterer for, at man kan udforske en bred vifte af perspektiver omkring et problem, og man kan her give den interviewede friheden for at

Design af et digitalt tværkulturelt fællesskab

svare detaljeret, hvorefter den undersøgende kan indsamle data, der ellers ville være vanskeligere at få (s. 189).

3.2.4. Empiri fra let brugertest af Academy

I HCI-undersøgelser bruges interviews til at hjælpe med at få en forståelse omkring behov, handlinger, bekymringer, præferencer, og menneskers holdninger – de mennesker, som muligvis vil interagere med et nuværende eller et fremtidigt computersystem (Lazar, Feng & Hochheiser, s. 189). For at opnå en dybere forståelse for, hvordan de frivillige oplevede Academy hjemmesiden, og om de frustrationer og oplevelser fire af dem fortalte mig om i begyndelsen af min praktikperiode, også var gældende for de andre frivillige, afholdt jeg denne test for alle frivillige i GAME's hus i Viborg. Ud af de tretten



Billede 21: Storskærm brugt til test

frivillige, var der syv, der havde mulighed for at deltage. Testen foregik den 29. november 2021 fra kl. 17-20. Jeg havde i min invitation til de frivillige forklaret, hvad formålet med testen var; at undersøge deres brugeroplevelse på Academy, og bedt dem om at medbringe deres egne computere, så de selv aktivt kunne tilgå hjemmesiden. Tre af dem havde ikke medbragt deres computere, og fulgte derfor med på de andres computere, eller fulgte min visning af Academy på en storskærm, jeg havde sat ind i rummet.

3.2.5. Tidsplan for test

17:00 – 17:30	Introduktion, gennemgang af agenda, samtaler om oplevelser og udfordringer på Academy.
17:30 – 18:00	Gennemførelse af to kurser på Academy, tekstbaseret og videobaseret, for at undersøge, hvordan frivillige bedst tager viden til sig.
18:00 – 18:45	I grupper, planlægge træninger med øvelser fra Academy og udføre for de andre.

Design af et digitalt tværkulturelt fællesskab

	Finde flere øvelser, navigere rundt på Academy, og begrunde valg af øvelser.
18:45 – 19:15	Finde temaer på Academy, og ønsker til fremtidigt indhold, der kan støtte frivillige.
19:15 – 19:50	Beskrive fejl på Academy, og hvor hyppigt det sker.
19:50 – 20:00	Opsamling på workshop, feedback til Academy, tak for i dag.

Fordi jeg tidligt i min undersøgelsesproces gennem uformelle interviews med nogle af de frivillige fik en forståelse for, at de enten ikke brugte, eller var familiære med Academy, ville jeg gerne nærmere undersøge nogle af de grunde, der lå bag dette, samt om alle delte de oplevelser og frustrationer, jeg fik et indblik i i begyndelsen af min undersøgelsesproces. Ifølge David Benyon (2013) skal designere have en viden om de udfordringer brugere oplever ved brug af et system, og dermed afholde dem fra at bruge det overhovedet (s. 77). Dette kan designere opnå en viden omkring, ved at inkludere brugere i at teste eksisterende systemer (Benyon, 2013, s. 77-79). Udover at teste Academy, ville jeg også organisere denne test for at vise de frivillige hjemmesiden og de øvelser, GAME har udviklet til dem. I bilag 2 kan de spørgsmål, der blev stillet ses, og for at kunne dokumentere de frivilliges svar, har de hver især skrevet det ned i et lignende dokument, der blev tilsendt dem. Dette var et behov fra GAME, for at de kunne få et indblik i, hvordan Academy skulle forbedres. Ved hver task i testen udførte de frivillige den, hvor jeg derefter spurgte dem ind til opgaven og oplevelsen, og hvor vi afsluttede hver task i fællesskab ved at have en samtale omkring den. Endeligt skrev de deres tanker ned og gik videre til næste task.

Følgende er nogle af de spørgsmål, der blev stillet i testen:

- Som Playmaker, hvor mange gange har du brugt Academy til at finde øvelser?
- Har du oplevet udfordringer på Academy, hvis ja, hvad?
- Hvad syntes du om øvelserne for din sport?

På baggrund af denne test fik jeg en forståelse for, at hvis de frivillige brugte Academy, var det ikke i forbindelse med deres træninger, men i forbindelse med Playmaker Camps, hvor de blev introduceret for det. Flere af dem udtaler, at ”Jeg har brugt det et par gange. Men kun når vi har været til playmaker camp og blevet introduceret for det, hvorefter

Design af et digitalt tværkulturelt fællesskab

vi skulle prøve at finde lege”. ”Jeg har kun brugt det i forbindelse med at jeg har fået forklaret hvordan det fungerer”. Og ”Jeg har brugt det et par gange. Men kun når vi har været til playmaker camp og blevet introduceret for det, hvorefter vi skulle prøve at finde lege.” (Bilag 2, s. 4).

De fleste af dem havde ikke brugt hjemmesiden, selvom de har været frivillige i GAME i flere år, men i min samtale med dem gav de udtryk for, at Academy ikke fungerer optimalt, når de vil bruge den, eller at hjemmesiden ikke har været interessant for dem (Bilag 2, s. 4-5). Dette er også det resultat jeg fik på baggrund af mine interviews i indledningsfasen, og derfor kunne jeg her konkludere, at dette også er gældende for de andre frivillige.

For at jeg kunne få en forståelse for, om de øvelser der fandtes på hjemmesiden, var interessante for de frivillige, lavede jeg en opgave, hvor de i grupper skulle søge efter én øvelse, som passede til deres sport, og udføre den for de andre i gruppen. Ved at observere deres træninger for hinanden, kunne jeg se, at øvelserne, der ligger på Academy, er brugbare for dem, og at de nød at prøve noget nyt og anderledes i deres træninger. De udtaler bl.a. ”Øvelserne fungerer superfint”. ”Megafint at bruge, og jeg vil bruge det noget oftere”. og ”Fungerer fint, fordi det er enkelt og nemt at forstå” (Bilag 2, s. 7-8). Formålet med Academy er, at det skal være et sjovt og et inspirerende sted for de frivillige, hvilket er passende med disse frivilliges oplevelse af den, men der er nogle udfordringer, de oplever pga. at hjemmesiden og appen nogle gange ikke fungerer optimalt, og fordi de ikke har et ordentligt kendskab til siden og dens funktioner. Selvom de frivillige mener, at Academy hjemmesiden er forvirrende og kan være uoverskuelig at forholde sig til, er de positive over for Academy, og mener, at ideen med øvelser de kan lade sig inspirere af, er god (Bilag 2, s. 8-9).

3.2.6. Tabel over information og resultater

Frivillige:	Demografiske forhold:	Indledende meninger i forhold til Academy:	Meninger efter introduktion til Academy og dens funktioner:
Playmaker 1	Pige, 19 år, DK	Svært at finde øvelser.	Super god ide. Kan nemt bruges, hvis man bliver sat ind i,

Design af et digitalt tværkulturelt fællesskab

			hvordan det fungerer.
Playmaker 2	Pige, 19 år, DK	Introduceret for det, men ikke brugt det.	
Playmaker 3	Pige, 16 år, DK	Ikke blevet introduceret for det, og derfor ikke brugt det.	Lidt svært at finde rundt i, men fint nok.
Playmaker 4	Dreng, 19 år, DK	Appen fungerer ikke optimalt, glemt Academy, og ved ikke, hvad det skal bruges til.	God ide. Kan være forvirrende, men god, når man har fundet ud af, hvordan det skal bruges.
Playmaker 5	Dreng, 19 år, DK	Brugt det sjældent.	Fint, men kan være bedre.
Playmaker 6	Dreng, 20 år, DK		God ide. Men skal være nemmere at finde rundt i.
Playmaker 7	Pige, 19 år, DK	Ikke brugt det, fordi det er blevet glemt. Mener heller ikke, at Academy er interessant.	Fint, men meget uoverskueligt. Svært ved at finde rundt.

3.3. Primære empiri

I følgende afsnit vil jeg redegøre for specialets primære empiri. Det følgende er det primære empiri, da empirien fra tidligere, som bestod af uformelle interviews med brugere, blev benyttet for at danne en forståelse for Academy og dens problematikker. Den følgende empiri vil give en forståelse for GAME's ambition omkring det digitale fællesskab, samt

ngo'ens oplevelser med at inddrage frivillige i udviklingen af designet. Der vil indledningsvis i dette afsnit blive redegjort for det traditionelle interview og semi-strukturerede interviews som en metode. Dernæst vil interviewet, som er foretaget for dette speciale, blive analyseret, for at mit problemfelt kan blive afgrænset yderligere. Med denne analyse får jeg mulighed for at opstille konkrete kriterier for specialets konceptdesign, som vil blive anvendt i udviklingsfasen af designet. Slutteligt vil dette afsnit baseret på empirien og kriterierne, lede frem til den problemformulering, som dette speciale vil tage udgangspunkt i.

3.3.1. Det traditionelle interview som metode

At interviewe er formentligt den mest udbredte tilgang til kvalitative undersøgelser, og er blevet den mest udbredte empiriske metode (Tanggaard & Brinkmann, 2010, s. 2).

Interviews bliver brugt for at opnå en viden om menneskers oplevelser og holdninger i deres livsverden, og ifølge Lene Tanggaard & Svend Brinkmann (2010) er livsverden, den verden, man kender og har med at gøre i sit hverdagsliv (s. 31). Den undersøgende prøver her at få en viden om interviewpersoners forståelse for bestemte situationer og begivenheder i deres liv f.eks. deres oplevelse af at arbejde i en bestemt organisation (s. 32). Jeg har derfor valgt at interview Carlsen fra GAME, da det har været nødvendigt for mig at vide mere omkring personens oplevelse af det digitale fællesskab og Academy, men også for at opnå en forståelse for den organisatoriske kontekst der er her. Dette kan ifølge Lazar, Feng & Hochheiser (2017) give den undersøgende et indblik i den kontekst et system skal udvikles og implementeres i (s. 235).

I *semistructured* interviews er der en frihed til at lade samtalen gå i den retning, som både den undersøgende og interviewpersonen gerne vil have (Lazar, Feng & Hochheiser, 2017, s. 198). Dette er ikke muligt i *fully structured* interviews, da den undersøgende skal følge en nøje struktureret plan (s. 198). Derfor har den undersøgende flere muligheder for at få et yderligere indblik og forståelse i den interviewedes livsverden, og på denne måde får den undersøgende lov til at udforske forskellige emner (Lazar, Feng & Hochheiser, 2017, s. 199). I et semistruktureret interview forløber interviewet som en interaktion mellem den undersøgendes spørgsmål og interviewpersonens svar (Tanggaard & Brinkmann, 2010, s. 36). Jeg har valgt at gøre brug af et semistruktureret interview, da mit formål med interviewet er at opnå et indblik i den faglige information, som Carlsen besidder omkring Academy og det digitale fællesskab fra et organisatorisk perspektiv. Jeg mener derfor, at et semistruktureret interview er det oplagte valg, da det giver min interviewperson tid til at forberede sine svar på forhånd, samt at jeg som interviewer kan tilpasse mine spørgsmål til Carlsens svar.

Design af et digitalt tværkulturelt fællesskab

Når man udfører selve interviewet i et semistruktureret interview, tager intervieweren udgangspunkt i en interviewguide (Tanggaard & Brinkmann, 2010, s. 38). Ud fra den viden jeg havde opnået gennem de etnografiske undersøgelsesmetoder i min praktikperiode, lavede jeg en interviewguide som kan ses i Bilag 3. Denne har jeg taget udgangspunkt i under interviewet, hvorfor den har fungeret som en base for de spørgsmål, jeg har stillet, men uden at min samtale med Carlsen blev fastlåst i den. Fordi interviewguiden fungerede som en base, havde jeg mulighed for at tilpasse mine spørgsmål til svarene fra Carlsen undervejs i interviewet. Interviewguiden opdelte jeg i en tabel, hvor jeg i højre side havde mine forskningsspørgsmål, og i venstre side havde mine interviewspørgsmål. Dette anbefales også af Tanggaard & Brinkmann (2010, s. 38). Forskellen på dem er, at forskningsspørgsmål er mere abstrakte og afspejler det overordnede emne, som jeg ønsker svar på som interviewer, mens interviewspørgsmålene, der er skabt på baggrund af forskningsspørgsmålene, er de konkrete spørgsmål, jeg stillede Carlsen. Interviewspørgsmålene er letforståelige og befinder sig tæt på interviewpersonens verden (Tanggaard & Brinkmann, 2010, s. 40). Interviewguiden begynder med en præsentation af mig, formålet med selve interviewet, og dernæst tilladelse fra Carlsen til at offentliggøre personens navn i dette interview og tilladelse til at transskribere og optage interviewet.

Carlsen har ønsket at være anonym i dette interview (bilag 4), og derfor er Carlsen et fiktivt navn, jeg har givet personen. Oplysninger der kan forbindes til Carlsen eller andre ansatte i GAME, er derudover markeret med XXX i dette speciale og i transskriberingen for at bevare deres anonymitet.

3.3.2. "One GAME" strategi

Ifølge Carlsen er det digitale fællesskabsforum, jeg arbejder med i slutningen af min praktikperiode i januar 2022, en del af den strategi, GAME har lagt fra 2019-2023, hvor man bl.a. har fokus på "One GAME". Dette står for at vokse sammen, og at udvikle GAME til én sammenhængende organisation (Bilag 5, s. 14). Behovet for "One GAME" udspringer af, at man i lang tid har haft programmer i GAME, som er blevet udført på forskellige måder. Carlsen udtaler, "... we just had a program in Denmark, a program in Lebanon. And the truth is they, did their own thing completely. There were no standards, you know, Playmaker Camp looked completely different. If you asked a Playmaker what the program was about in each country, they would tell you two different things (Bilag 5, s. 14). Der har derfor været en forskel i GAME's arbejde på verdensplan, og for at sikre at GAME's arbejde kan forenes og har fællestræk, uanset hvor i verden man befinder sig, har man i organisationen arbejdet

med strategien "One GAME". Dette arbejdes der bl.a. med ved at bringe personale fra hele verden sammen, og dette vil Carlsen også gøre for de frivillige, for at de også får en mulighed for at lære hinanden at kende. Carlsen udtaler, "...it helps them understand that they're a part of something bigger, that it's not just them working alone and having these challenges alone. They're a part of a bigger organization, but they're also a part of a bigger group of youth around the world who are trying to make a positive change and do something maybe different and unique in their communities" (Bilag 5, s. 15).

Hensigten med "One GAME" er derfor at hjælpe GAME med at vokse sammen, og her kan det digitale fællesskab være positivt for de frivillige, da Carlsen siger, at ønskescenariet for dette forum er, at de frivillige kan få venskaber et andet sted, og i det mindste bare være online venner. Ifølge Carlsen har der været øget fokus på at bringe de frivillige sammen, hvilket blev implementeret før corona-krisen men pga. manglende finansiering og pandemien, har det ikke været muligt. Imens GAME arbejder på at finde en løsning på det, vil man gerne have nogle digitale løsninger, hvor det er muligt at bringe folk sammen (Bilag 5, s. 15). Her kan det digitale fællesskabsforum være positivt for GAME, da man kan samle de frivillige, og hjælpe GAME med at vokse sammen (Bilag 5, s. 15).

3.3.3. Involvering af brugere og deres ønsker

I januar 2022 i begyndelsesfasen af projektet med forummet involverede Carlsen nogle af de frivillige i en workshop, for at inddrage dem i udviklingen af det digitale fællesskab. Dette speciales ideudviklingsworkshop tager udgangspunkt i samme workshop, men bruges i dette interview for at få en viden om, hvordan GAME oplevede denne workshop og hvad ngo'en lærte.

De frivilliges involvering i udviklingen af dette er væsentligt for GAME, fordi det er til dem, udtaler Carlsen og begrundet ydermere med, at "... we need to know what they think is useful and what they want or if they're like: this is boring... I'm not going to use it then it's not worth it" (Bilag 5, s. 16) Inddragelse af brugere er derfor en prioritering i GAME. Det vigtigste Carlsen lærte fra dette møde med de frivillige var, at de gerne ville have, at forummet skulle være i stand til at kunne gøre en masse ting. De frivillige ville gerne have, at forummet skulle kunne de samme funktioner som Instagram og Tik Tok, men dette kan GAME ikke realisere pga. begrænsede økonomiske midler. Det digitale fællesskabsforum vil derfor være en lettere udgave af Facebook og som Carlsen udtaler, "And when I say light, I mean very light" (Bilag 5, s. 16). De frivilliges ønsker afspejler, at de gerne vil have muligheden for at kunne interagere med forummet på et teknisk plan, som gør det interessant,

og på denne måde have frihed til at udvikle indhold, for at være sjove og interessante, når de bruger forummet. Dette er en udfordring, især i opstartsfasen for GAME, fordi man allerede er bevidst om, at man ikke kan levere på disse områder. Men både forummet og Academy vil aldrig være færdigudviklede, siger Carlsen, da de to altid skal forbedres og vokse. Derfor er det en prioritet lige nu for GAME at have nogle brugere, "Like a permanent task force of users. And we hope that the Board of Representatives will actually be a part of this" siger Carlsen (Bilag 5, s. 18). Her refereres der til et råd af frivillige, der er valgt til at repræsentere de frivillige i GAME. Udover de frivilliges ambitiøse ønsker for forummet, lærte Carlsen også, at der er nogle relevante unge mennesker, som er frivillige i GAME, der har en del erfaring og interesse indenfor IT, som GAME skal blive bedre til at arbejde sammen med, da de også er en ressource, som organisation kan gøre brug af (Bilag 5, s. 17).

3.3.4. Kulturelle forskelle i de frivilliges engagement

Generelt har Carlens oplevelser med at involvere de frivillige været gode, og Carlsen siger yderligere, at man er blevet opmærksom på et særligt mønster i forhold til dette, da det er nemmere for GAME at aktivere og involvere de udenlandske frivillige end de danske. Der er mere begejstring at finde blandt de udenlandske frivillige, og her nævner Carlsen to eksempler, hvor det ene omhandler et valg for de frivillige, der fandt sted i efteråret 2021, og hvor det har været en udfordring at finde kandidater i Danmark, mens man oplevede, at man havde rigeligt med kandidater fra andre lande, og som også fik sendt alt det, de skulle gøre til tiden. Carlsen udtaler, at "... they were excited (udenlandske frivillige). This spring, we're working on some climate things, so we're sending out a questionnaire, and we got like 5 responses from Denmark in three weeks and in three days we got 24 responses from the overseas programs" (Bilag 5, s. 17). Der er nogle forskelle og nogle udfordringer i nogle lande, og det er muligvis derfor, de frivillige er mere spændt, når det handler om valget til GAME's frivillige råd, eller at udfylde spørgeskemaer (Bilag 5, s. 23). Som Carlsen udtaler "... because I think maybe there are fewer opportunities to really take part in society where young people really get asked to give their opinion and make a change and make a difference" (Bilag 5, s. 23). Grunden til at samme entusiasme er manglende i Danmark, kan muligvis være fordi, at folk tager tingene for givet, siger Carlsen (Bilag 5, s. 23).

3.3.5. Placering af volunteer forummet i Academy

Det digitale forum skal være et sjovt og inspirerende fællesskab for de frivillige i GAME. Carlsen udtaler, "... This is show I (en frivillig) can do a practice, or this was a good idea, but it should also be very focused on fun. But across borders, so broadening of

horizons” (Bilag 5, s. 18). Grunden til, at det forummet skal integreres i Academy, er fordi, at det udover at være en hjemmeside, også er en app GAME har udviklet (Bilag 5, s. 18).

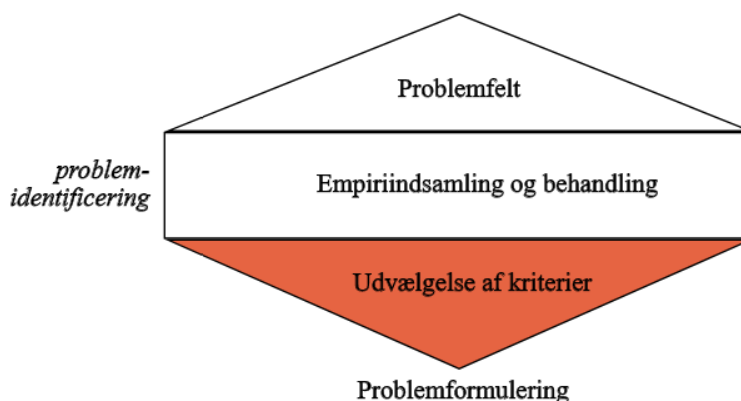
Motivet bag at placere forummet i Academy appen, er ydermere at gøre folk opmærksomme på de træningsøvelser, der også er i appen. Som Carlsen udtaler ”... if there’s someone who really only cares about the forum, well, maybe then we can also get them to care about planning a better practice and looking at the drills and vice versa” (Bilag 5, s. 19).

3.3.6. Landenes brug af Academy og tekniske udfordringer

Academy bliver mest brugt i Tunesien, og derefter mest i Libanon, Jordan, og mindst i Danmark, der næsten ikke bruger det. Ifølge Carlsen bliver Academy mest brugt i Tunesien, fordi de er det nyeste land i GAME, og derfor har haft brug for særligt information, som er tilgængeligt på Academy. I Libanon bliver det også flittigt brugt, muligvis fordi, der i GAME Libanon kontoret er et fokus på teknologi og et engagement for det, gætter Carlsen på (Bilag 5, s. 19). Der er derfor en væsentlig forskel i GAME landenes brug af Academy. Academy blev udviklet for nogle år tilbage, men der har siden begyndelsen været udfordringer, som Carlsen siger, pga. et begrænset budget i GAME. Efter ønsker fra de frivillige, hyrede GAME et digitalt bureau til at udvikle Academy, men fordi GAME’s ønsker til denne e-læringsplatform var for store og for komplekst, og pga. de begrænsede økonomiske ressourcer, udviklede bureauet en lappeløsning. Carlsen udtaler, at ”...what they did was they took different off the shelf products and kind of glued them together and the result was that it was too slow” (Bilag 5, s. 20). Denne version eksisterer dog ikke længere, da GAME valgte at forbedre Academy som i udgangspunktet er det samme som den tidligere, men her har GAME selv valgt at bygge det fra back-end. Udfordringen er dog stadigvæk, at der er mange ønsker til Academy, men at man ikke har de økonomiske ressourcer til at gøre mere. Ydermere nævner Carlsen, at der også kan være udfordringer med programmøren, og at der derfor er nogle tests, som ikke bliver udført, hvilket gør, at Academy ikke fungerer optimalt. Dette er den samme oplevelse de frivillige fra Viborg nævnte i mine interviews med dem, som især kom til udtryk i testen af Academy i november 2021. Disse tekniske udfordringer har en væsentlig faktor i de frivilliges lyst og motivation til at bruge Academy, fordi de pga. disse problemer på siden eller appen, ikke kan tilgå det indhold, de ønsker, og dermed bliver de frustrerede, eller muligvis glemmer Academy (Bilag 2, s. 4-5). Afslutningsvis nævner Carlsen, at der i GAME ikke er én IT-person med ansvaret for alt i dette område, og som kan arbejde med IT i hele organisationen. Ifølge Carlsen, er dette heller ikke muligt at realisere pga. manglende økonomiske midler (Bilag 5, s. 20).

4.0. Kriterier for designet

Det digitale fællesskab, GAME vil skabe for deres frivillige, er en større del af ngo'ens strategi "One GAME", hvis formål er at bringe personer fra hele verden sammen. Dette ønsker man at gøre for at de frivillige kan lære hinanden at kende, men også for at



hjælpe med at gøre dem bevidste omkring, at de er en del af en større organisation og vigtigst, at de sammen med en større gruppe af unge mennesker rundt i verden, prøver at skabe noget meningsfuldt i hver deres lokalområder. GAME ønsker at placere dette forum i Academy appen, da de mener, at man på denne også kan inspirere de frivillige til at kigge på de øvelser, der er til deres træninger, som også findes i appen. Selvom at appen ikke bliver brugt i Danmark pga. de tekniske udfordringer brugerne oplever, samt pga. de frivilliges manglende kendskab til den, bliver Academy især brugt i Tunesien, Libanon og Jordan, både fordi de er nyere lande, der har brug for bestemt information, og fordi der er et fokus på teknologi i disse lande. Selvom de danske frivillige, jeg interviewede ikke brugte Academy, var de positive i forhold til dens potentiale.

I begyndelsesfasen af udviklingen af det digitale fællesskab, inddrog GAME de frivillige i en workshop, for at opnå en viden om deres meninger, behov og ønsker. Denne workshop vil blive redegjort for i specialets ideudviklingsafsnit og ikke her, for at følge den kronologiske rækkefølge i Tassouls (2009) The Three Diamond Creative Problem Solving Model, da denne workshop hører til i modellens anden "diamant" og ikke første. I workshoppen lærte GAME at de frivillige gerne ville interagere med hinanden i forummet på et teknisk plan, for at de kan være sjove og interessante og på den måde have frihed til at udvikle indhold. Dette er en væsentlig udfordring for GAME, da det ikke er muligt at realisere sådan et digital forum nu pga. manglende ressourcer i ngo'en, og derfor vil de udvikle en let udgave af et digitalt forum, som minder om det, de frivillige kender fra andre sociale medier. Derfor er det en prioritet for GAME nu at finde nogle brugere, som udgør en permanent gruppe, der kan støtte og assistere ngo'en i både udviklingen af det digitale forum, men også i andre digitale initiativer i ngo'en.

Design af et digitalt tværkulturelt fællesskab

Pga. dette skal mit konceptdesign for dette speciale afspejle et digital forum, der er sjovt og inspirerende at bruge for de frivillige i GAME, samt skal de frivillige inddrages i udviklingen af forummet, da de er slutbrugerne for det.

Ifølge Lazar, Feng & Hochheiser (2017) er brugen af den etnografiske metode til at forstå brugerbehov, kontekster og udfordringer, tæt relateret til designtilgangen participatory design, da man her involverer brugerne i alle stadier af et design (s. 235). Dette gælder fra tidlige diskussioner for at forstå udfordringer, bekymringer, behov, til brainstorming i forhold til design muligheder, evaluering af prototyper, og forbedring af et system (s. 235). Ved at bruge en participatorisk designtilgang i specialet, kan jeg inddrage de frivillige i udarbejdelsen af et konceptdesign til dem, der tager hensyn til deres behov og ønsker, samt opnå en viden om de designovervejelser der skal til, for at udarbejde et konceptdesign til et digitalt fællesskab for frivillige.

Ovenstående faktorer har guidet mig i udviklingen af følgende kriterier, som jeg stiller mig selv i dette speciales design af det digitale fællesskabsforum. Disse kriterier vil blive redegjort for yderligere i specialets ideudviklingsafsnit og vil også passe med resultaterne fra idegenereringsworkshoppen.

1. Forummet skal bringe de frivillige sammen og gør det muligt for dem at interagere med hinanden, for at de kan opbygge et fællesskab på tværs af fysiske grænser.
2. Forummet skal placeres i Academy appen, og øvelserne der findes i appen, skal gøres synlige i forummet også, for at gøre de frivillige mere bevidste om, at der findes øvelser til dem, som de kan bruge og dele deres oplevelser omkring.
3. Forummet skal være interessant og inspirerende for de frivillige at bruge.
4. Udarbejdelsen af konceptdesignet for forummet skal designes i en participatorisk tilgang, for at brugerne kan være med til at udvikle det hele vejen gennem designprocessen.

5.0. Problemformulering

De fire kriterier er sammensat på baggrund af specialets empiriindsamling, som jeg har opnået en viden om gennem min etnografiske undersøgelsesmetode. Kriterierne afspejler ydermere de frivilliges ønsker til det digitale forum, der for dem skal være et inspirerende tværkulturelt fællesskab. Disse kriterier leder mig frem til den problemformulering, som specialet vil tage udgangspunkt i. Problemformuleringen er derfor:

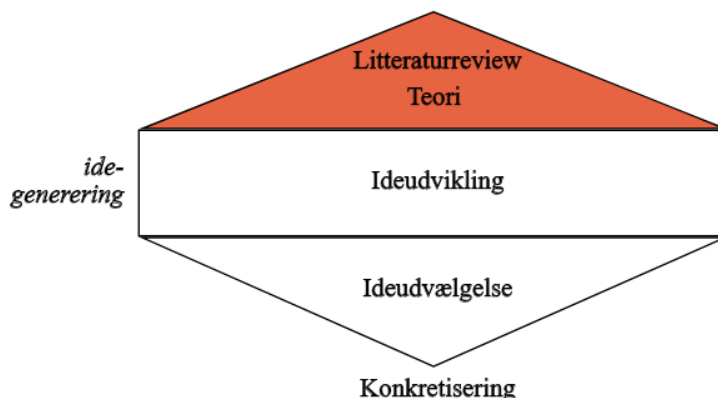
Design af et digitalt tværkulturelt fællesskab

Hvordan kan en ngo designe et digitalt tværkulturelt fællesskab for dens frivillige, der skaber en oplevelse af at lære hinanden at kende?

Problemformuleringen i dette speciale vil blive undersøgt gennem en participatory design workshop og den etnografiske metode, der varede seks måneder.

6.0. Litteraturreview

I følgende afsnit vil jeg gennemgå og redegøre for litteratur indenfor områderne participatory design og brugeroplevelsens betydning i forhold til design af interaktive systemer. Indledningsvis vil jeg beskrive mine valg af områder, og dernæst gennemgå de udvalgte litteraturer og redegøre for, hvordan de er relevante i dette speciale.



Designovervejelserne til dette speciales konceptdesign skal udarbejdes gennem en participatorisk designtilgang, for at jeg kan få en mulighed for at skabe en god brugeroplevelse for de frivillige. Pga. min brug af den etnografiske metode til at undersøge tidlige designfaser, hvor jeg bl.a. opnåede en forståelse for kontekster og udfordringer i GAME, vil jeg yderligere gerne involvere brugerne i de andre designfaser, for at opnå en viden om, hvilke designløsninger der skal til, for at opfylde brugernes behov og ønsker, og dermed på denne måde opnå en bedre forståelse for, hvad en god brugeroplevelse er, for de frivillige i et digitalt fællesskabsforum. Jeg har derfor, for at opfylde ét af de kriterier jeg har stillet mig selv i specialet, valgt at nærmere undersøge forskelligt litteratur omkring participatory design, da jeg mener, det er relevant at have en forståelse for, hvad tilgangen handler om, og hvordan man kan gøre brugere til aktive deltagere i designet af teknologi. Da det digitale fællesskabsforum er et interaktivt system, har jeg derfor også undersøgt forskelligt litteratur omkring faktorer, der påvirker brugeres oplevelser og interaktion i et system, for at have en forståelse for, hvordan man kan designe en god brugeroplevelse for brugerne.

6.1. Participatory design og co-design

6.1.2. Udviklingen i brugerens rolle

Gennem de sidste seks årtier har designere bevæget sig tættere henimod de brugere, de skal designe for. Ifølge Sanders & Pieter Jan Stappers (2008) har designere bevæget sig hen til at designe sammen med deres brugere, især i områder hvor teknologi spiller en rolle (s. 5). Udviklingen i forskning, der omhandler design, har gået fra at være en user-centred, som er en brugercentreret tilgang, til at være en co-designtilgang og ændrer derfor designerens rolle, samt personen som man tidligere ville kalde "brugerens" rolle (s. 5). I den brugercentrerede

Design af et digitalt tværkulturelt fællesskab

designtilgang bruges der en ekspert fremgangsmåde, hvor forskere eller undersøgere observerer og/eller interviewer en bred gruppe af passive brugere, hvis bidrag er at udføre bestemte opgaver og/eller tilkendegive deres meninger i forhold til et produkt, der er udarbejdet af andre. Denne brugercentrerede tilgang, som har brugeren i centrum, har primært været udbredt i USA (Sanders & Stappers, 2008, s. 5). Participatory design er en anden designtilgang, der har brugeren som partner, og er en tilgang nordeuropæer har udbredt (s. 5). Participatory design var en af de tidligste bidrag til en skandinavisk tilgang til HCI, og opstod i en periode hvor computere havde en indflydelse på, hvad der skete på arbejdspladsen. Participatory design blev her udviklet som et redskab, der skulle hjælpe arbejdere og deres fagforeninger i at påvirke beslutninger foretaget af ledelsen på stedet. Derfor handlede participatory design dengang om fremtidige muligheder og alternativer, og derigennem specifikke løsninger på specifikke udfordringer, forklarer Susanne Bødker & Morten Kyng (2016, s. 2). Dette var i 1970'erne og gennem participatory design prøvede man derfor at balancere magten og friheden mellem ledere og arbejdere (Bannon, Bardzell & Bødker, 2018, s. 1). Det første eksempel på hvor man har brugt en participatorisk designtilgang i udviklingen af systemer, er, "The Norwegian Iron and Metal Workers Union", som er et projekt, hvor man gik fra traditionel forskning til at arbejde sammen med mennesker, og på denne måde ændre fagforeningers roller (Bødker & Sundblad, 2007, s. 294). I dag har participatory design mere et fokus på at facilitere direkte samarbejde mellem brugere og designere i en co-design proces gennem teknologi (Bødker & Kyng 2016 s. 2). Participatory design har i dag en væsentlig betydning, fordi det er baseret på at involvere brugere, da designere der anvender participatory design, ikke kan skabe social forandring på egen hånd (s. 15-16).

6.1.3. Kort forklaring på participatory design

Den seneste og omfattende definition af participatory design findes i *The Handbook of Participatory Design* af Jesper Simonsen & Toni Robertson (2013), hvor det bliver defineret som en proces, der består af undersøgelse, forståelse, refleksion, etablering, udvikling, og støtte gensidig læring mellem flere deltagere i en designproces (s. 2). Dette speciales undersøgelser indenfor den etnografiske metode og anvendelse af videnskabsteorien hermeneutikken er derfor passende i participatory designtilgangen, da jeg på baggrund af anvendelse af disse metoder, også har opnået en forståelse for brugere og deres behov. I participatory design er det typisk deltagere, der indtager roller som brugere og designere, hvor designere (fagfolk) stræber efter at lære realiteten af brugernes situation, mens brugerne

stræber efter at artikulere deres ønskede mål (Hansen et al., 2019, s. 2). Pga. dette afviger participatory design sig ikke særligt fra andre tilgange til brugerdeltagelse såsom co-design eller brugercentreret design. Disse tilgange deler til en vis grad værdien af deltagelse i forhold til brugere i deres designprocesser. Men i participatory design forstår man designprocesser som en forfølgelse af virkninger, der når udover teknologiske produkter. Her omfatter feedback fra designprocesser både håndgribelige og ikke håndgribelige produkter såsom viden, nye arbejdsprocedurer og organisatoriske faktorer, som hjælper med at opretholde de virkninger, der er skabt ud fra et design (Hansen et al., 2019, s. 2). Dette projekts participatoriske tilgang er også tydeligt i den måde GAME selv arbejder med at inddrage deres frivillige på, da de gerne vil opnå nogle mål, som når udover de digitale løsninger. Dette nævner Carlsen i det interview, jeg har foretaget, hvor der nævnes, at GAME gennem udarbejdelsen af det digitale forum, arbejder på at finde en gruppe af permanente brugere, som kan støtte og assistere dem i lignende tiltag (Bilag 5, s. 18). Yderligere nævner Carlsen også, at man gennem de frivilliges involvering i begyndelsesfasen af projektet lærte, at ngo'en råder over nogle relevante mennesker, som har en del erfaring og interesse indenfor IT, som GAME kan gøre brug af i deres arbejde (Bilag 5, s. 17). Både dette og førnævnte eksempel fra Carlsen er derfor et udtryk for, at man i GAME er bevidst om en særlig viden, som man på længere sigt ønsker, skal styrke ngo'en.

6.1.4 Co-creation & Co-design i participatory design

I participatory design er betydningen af co-creation og co-design kun vokset. Termerne *co-creation* og *co-design* bliver ofte forvekslet med hinanden og/eller brugt som et synonym for det andet. I deres artikel *Co-creation and the new landscapes of design*, beskriver Sanders & Stappers (2008), co-creation og co-design; *Co-creation* refererer til enhver kollektiv kreativitets handling, hvor kreativitet bliver delt mellem to eller flere personer. Og *co-design* er for dem en indikation på kollektivt kreativitet, der anvendes over det hele i en designproces (s. 6). Her beskriver Sanders & Stappers (2008) yderligere co-design som noget mere omfattende, der refererer til designeres og personers – som ikke er trænet i design – kreativitet, når disse arbejder sammen i udviklingen af et design (s. 6). Ifølge Robert J. Sternberg & Todd I. Lubart (1998), er kreativitet evnen til at skabe noget, der er originalt og brugbart (s. 3). Kreativitet er et bredt begreb, der har en betydning både på det individuelle og sociale plan; individuelt fordi kreativitet er vigtigt, når man f.eks. skal løse udfordringer relateret til ens arbejde eller hverdagsliv. Og socialt fordi kreativitet kan lede til resultater indenfor nye opfindelser (s. 3). Design er en naturlig kreativ aktivitet, da designs

formål er at omforme og forbedre noget nyt eller eksisterende (Biskjaer, Dalsgaard & Halskov, 2017, s. 839). Kreativitet er ydermere en interaktion, der sker gennem evner og processer, hvor individuelle eller grupper udvikler et produkt, der både er nyt og brugbart (s. 840). Dette passer også med Sanders & Stappers (2008) beskrivelse af co-creation og co-design, som sker mellem få eller flere personer i en designproces.

Co-design er tæt forbundet med participatory design, da der lægges vægt på, at det kun er muligt at opnå et indblik i den oplevendes verden, gennem hans eller hendes deltagelse i at udtrykke en oplevelse (Trischler et al., 2017), s. 77). Dette er også passende med det Carlsen nævner, som er grunden til at GAME har involveret de frivillige i udarbejdelsen af det digitale forum, da det er et forum til dem, og hvor de frivillige er brugerne (Bilag 5, s. 16). Co-design passer ydermere også med min brug af de uformelle interviews med de frivillige og i testen med dem, da jeg på denne måde opnåede en forståelse for, hvordan de oplevede Academy, ved at få dem til at interagere med hjemmesiden og udtrykke deres oplevelse.

I participatory design stræber man efter at forestille sig brugen og funktionen af et medie, før mediet er færdigudviklet. Dette inkluderer design af forskellige ønsker, mens man støtter interessenter, design efter design i et specifikt projekt (Trischler et al., 2017, s. 77). Participatory design kan minde om co-design eller brugercentreret design, men adskiller sig fra disse to i forhold til anvendelse af mekanismer, og i hvordan man kommer frem til effekter samt deres virkninger. I deres artikel *How Participatory Design Works: Mechanisms and Effects*, forklarer Hansen et al. (2019), at participatory design ultimativt handler om at etablere og opretholde processer, der styrker de mennesker, der er involveret (s. 1). Denne styrkelse af de mennesker der er involveret, sker ved at stræbe efter at udvikle aktiviteter der støtter mekanismer som gensidig læring, styrke hinanden og evnen til at reflektere i et samarbejde (Hansen et al., 2019, s. 2).

En participatorisk designtilgang sammen med co-designs elementer er brugbare i dette speciale, da jeg ved at støtte de frivilliges kollektive kreativitet gennem deres aktive deltagelse i udarbejdelsen af det digitale fællesskabsforum, kan opnå en forståelse for den oplevelse de efterspørger gennem hele designprocessen. Jeg mener, dette er relevant for den problemformulering dette speciale tager udgangspunkt i, da jeg ved at anvende en participatorisk designtilgang, kan udarbejde designovervejelser til forummet i fællesskab med dets brugere, og dermed udvikle et designkoncept, der kan skabe en god brugeroplevelse. Jeg vil derfor i specialets teoriafsnit, beskrive mekanismerne i participatory design yderligere, for at opnå en forståelse for, hvordan denne designtilgang kan påvirke deltagere.

6.2. User Experience og design af interaktive systemer

Dette speciale vil gøre brug af en partecipatorisk designtilgang til bl.a. at udvikle en god brugeroplevelse for brugerne i det digitale forum. For at opnå en forståelse for, hvad en god brugeroplevelse er, samt hvordan det kan designes i interaktive systemer, er det relevant for dette specialets problemformulering at undersøge, hvordan digitale oplevelser og interaktive systemer fungerer.

6.2.1. Brugeroplevelse

I artiklen *The Impact of Software User Experience on Costumer Satisfaction* af Omar Badran (2018) forklarer han, at user experience er en kritisk faktor, når det handler om softwareprodukter med en god kvalitet, og at brugeroplevelse kan være en strategisk fordel for virksomheder (s. 1). International Organization for Standardization beskriver user experience som: “a person’s perceptions and responses that results from the anticipated use of a product, system or service” (s. (Badran, 2018, s. 3). I artiklen *User Experience (UX): Towards an Experiential Perspective on Product Quality*, definerer Marc Hassenzahl (2008) user experience som: “a momentary, primarily evaluative feeling (good-bad) while interacting with a product or service (s. 2). Fælles for disse to definitioner er, at brugeroplevelsen er resultatet af end-user’s, som er slutbrugeres opfattelse og fortolkninger, når de interagerer med et produkt eller en service (Badran, 2018, s. 3). Badran (2018) forklarer ydermere, at for at opnå succes i ethvert felt, på trods af industri eller tilgang, afhænger det af at møde brugeres præcise behov. Dette kan jeg gøre gennem en partecipatorisk tilgang, da brugerne vil være inkluderet i alle designfaserne.

6.2.2. Forståelse for oplevelsen og brugeres interaktion

I de seneste årtier har der været en stigende interesse for at designe brugeroplevelser (Forlizzi & Ford, 2000, s. 419). Ideer om at gøre dette er noget, der er blevet taget godt imod af designere og forretningsfolk, samt organisationer der designer interaktion. Men en mere præcis forklaring på, hvad det betyder at designe en brugeroplevelse, er begrænset, og det samme er hvordan man ved at designe interaktion og produkter, kan opnå bestemte mål indenfor brugeroplevelse (Forlizzi & Ford, 2000, s. 419). Dette forsøger Jordi Forlizzi og Shannon Ford (2000) at forklare i deres artikel *The Building Blocks of Experience: An Early Framework for Interaction Designers*. I denne artikel har de fokus på, hvad brugeroplevelse er, og hvordan man kan designe for en brugeroplevelse. For at kunne forstå oplevelser og hvordan man kan designe for dem, siger Forlizzi og Ford (2000), at designere skal kunne have en klar ide omkring, hvad oplevelser er, og en forståelse omkring hvordan mennesker interagerer med forskellige objekter, samt hvordan disse påvirker de oplevelser mennesker

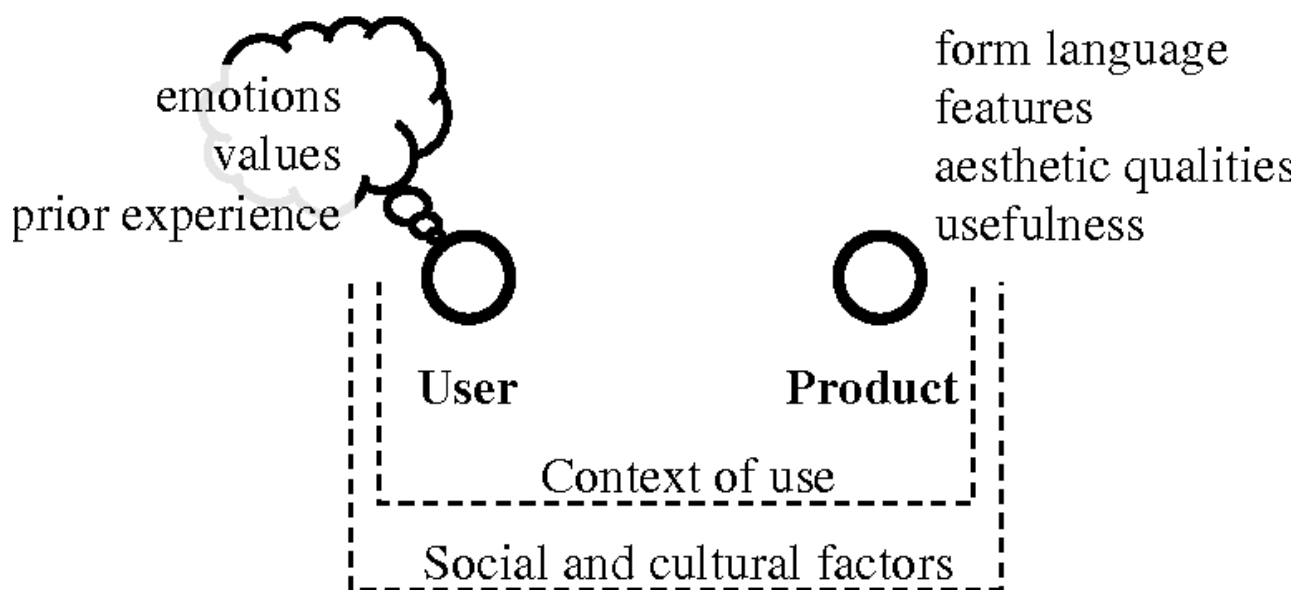
har (Forlizzi & Ford, 2000, s. 419). Mine uformelle interviews og testen med de frivillige, gav mig en tydelig forståelse for, at deres oplevelse af Academy er frustrerende pga. de tekniske problemer der både er på hjemmesiden og appen. Dette havde en negativ påvirkning på brugerne i Danmark, da deres oplevelse med tekniske problemer gjorde, at de undlod at bruge Academy (Bilag 1, s. 2-3 & Bilag 2, s. 4-5).

6.2.3. Faktorer der påvirker en oplevelse

Oftentimes bliver ordene ”oplevelse” og ”brugeroplevelse” brugt som tvetydige buzzwords i produkt designs- og udviklingsfaser (Forlizzi & Ford, 2000, s. 419). En oplevelse kan bestå af flere små oplevelser som har med kontekst, mennesker og produkter at gøre. Når designere prøver at udvikle en oplevelse, kan de kun designe situationer, som mennesker kan interagere med i stedet for udfald, der er nøje tilrettelagte (s. 420). Der tilbydes en fortælling med et produkt, som gerne skal kunne appellere til brugerens engagement (s. 420). I mit designstilfælde skal jeg udarbejde designovervejelser til konceptdesignet af et digitalt forum, som kan inspirere brugere til at lære hinanden at kende på tværs af fysiske grænser gennem interessante tekniske funktioner. Ydermere siger Forlizzi og Ford (2000), at designere skal være bevidste om, at udover der er personlige fortolkninger af en situation, er der også andre faktorer, der er udenfor designeres kontrol, når de designer (s. 420). Disse er forskellige kulturelle baggrunde, eller en tidligere erfaring, og følelsesmæssige forhold, som forårsager forskellige subjektive fortolkninger af et bestemt øjeblik (s. 420). Kulturelle forskelle har en væsentlig betydning i forhold til GAME landenes brug af Academy, nævner Carlsen i interviewet. I Tunesien bliver Academy mest brugt, fordi det er nødvendigt for dem, i Libanon bliver det brugt, fordi der er et fokus på teknologi og et engagement for det, og mindst i Danmark (Bilag 5, s. 19). I Danmark har brugernes tidligere erfaringer og deres følelsesmæssige forhold til Academy muligvis gjort, at de pga. frustrationer forårsaget af de tekniske udfordringer, der er på hjemmesiden og appen, har fået et bestemt syn på Academy (Bilag 1, s. 2-3 & Bilag 2, s. 4-5).

6.2.4. User-product-interaction

En simplere måde at forholde sig til, hvad der påvirker oplevelser, er at tænke på enkeltdele af en bruger-produkt-interaktion, som er den interaktion, der finder sted mellem en bruger og et produkt (Forlizzi & Ford, 2000, s. 420).



Billede 22: Faktorer der påvirker en oplevelse (Forlizzi & Ford, 2000, s. 420)

Her beskriver Forlizzi og Ford (2000) to faktorer, hvor den første er *Users*, som repræsenterer hvordan mennesker påvirker oplevelser (s. 420). I oplevelsesmomentet tager brugere deres tidligere erfaringer med sammen med deres emotioner og værdisæt. Den anden faktor er *Products*, som repræsenterer selve produktets indflydelse på en oplevelse. Produkter kan være objekter, aktiviteter, services og lokationer, og de alle lægger op til at blive brugt gennem deres unikke features og æstetiske kvaliteter (s. 420). Bruger-produkt-interaktion finder sted i konteksten af produktets brug, og dette er formet af sociale, kulturelle og organisatoriske rammer (s. 420). Forlizzi & Ford (2000) forklarer hermed, at designere skal forstå brugere, produkter, kontekst, og den naturlige interaktion der muligvis kan ske (s. 420-421). Dette passer med participatory design, hvor man prøver at forestille sig brugen og funktionen af et medie, før mediet er færdigudviklet, og det inkluderer design af forskellige ønsker, mens man støtter interessenter, design efter design i et specifikt projekt (Trischler et al., 2018, s. 77).

I bogen *Designing Interactive Systems: A Comprehensive Guide to HCI, UX and Interaction Design* af Benyon (2013) forklarer han, at når der designes til interaktive systemer, er det væsentligt, at designere prioriterer mennesker som det første, fordi designet skal være brugercentreret (s. 25). Dette passer også med Lazar, Feng & Hochheisers (2017) beskrivelse af den etnografiske metode til at forstå brugerbehov, kontekster og udfordringer, som også er tæt relateret til participatory designtilgangen, da brugere er involveret i alle stadier af et design (s. 235). På denne måde kan man som Trischler et al. (2018) beskriver, også opnå et indblik i brugernes oplevelse, gennem deres deltagelse i at udtrykke oplevelsen (s. 77).

En forståelse for brugeres interaktion med produkter og deres oplevelse af det, er brugbart i dette speciale, da jeg vil udarbejde designovervejelser til, hvordan man kan inspirere brugere til at interagere med hinanden i et digitalt forum, så de kan lære hinanden at kende. Faktorer der påvirker brugeroplevelsen og bruger-produkt-interaktion, er derfor relevant at forholde sig til, da disse kan skabe en god brugeroplevelse i forummet. Jeg vil derfor i specialets teoriafsnit redegøre for hvad oplevelser er, hvordan følelser, erfaringer og motivation er grundlæggende aspekter af en oplevelse, samt beskrive hvad et digitalt fællesskab er. Ydermere vil jeg redegøre nærmere for den partipatoriske designtilgang og endeligt for design af interaktive systemer.

7.0. Teori

I følgende afsnit vil specialets teorier blive præsenteret efterfulgt af en redegørelse for deres betydning i denne opgave. Teorierne er valgt og vurderet relevant på baggrund af foregående problemidentificeringsfase samt litteraturreviewet. Afsnittet indledes med en redegørelse for oplevelsesbegrebet og oplevelsessamfundet, og leder videre til teorier omkring erfaring, følelser og motivation. Dernæst vil teorier omkring frivillighed, følelsen af velvære samt online fællesskaber bliver redegjort for. Dette vil lede videre til teorier omkring participatory design, mekanismer og resultater i designtilgangen, og slutteligt vil afsnittet redegøre for teorier omkring design af interaktive systemer.

7.1. Oplevelse som et begreb og oplevelsessamfundet

Ordet *oplevelse* kan dække over flere betydninger alt efter, hvilket kontekst det bruges i. I artiklen *A Typology of Technology-Enhanced Tourism Experiences*, definerer Barbara Neuhofer, Dimitrios Buhalis & Adele Ladkin (2013) termen oplevelse i kontekst af oplevelsesøkonomi og udviklingen af oplevelsesteknologier (s. 341). Her beskriver de oplevelser som det, der finder sted mellem sociologi og psykologi, hvor oplevelsen er en subjektiv og kognitiv funktion hos et individ, hvori det at være eksponeret for en begivenhed eller sted, fremkalder bestemte følelser og indtryk, eller indbyder til en opnåelse af viden og færdigheder hos individet, eller med dem man deler oplevelsen med (Neuhofer, Buhalis & Ladkin, 2013, s. 341). Oplevelser har derfor også en social dimension, og kan finde sted i sociale kontekster. Dette passer også med hvad Christian Jantzen, Mikael Vetner & Julie Bouchet (2011) forklarer i deres bog *Oplevelsesdesign*, da mennesker kan opleve sammen eller hver for sig, og at det er hos dem eller ved den enkelte, at oplevelser har værdi (s. 40). For oplevelsens kilde er brugeres behov, ønsker og forventninger (s. 40). Oplevelser skabes

af brugere og finder sted i deres krop og sind, hvilket også passer med Neuhofer, Buhalis & Adeles (2013) definition af oplevelser, som noget der finder sted mellem sociologi og psykologi (s. 341). Jantzen, Vetner & Bouchet (2011) forklarer, at produkter som genstande og processer, der er udviklet og findes i verden, er anledninger til oplevelser, fordi der her opstår en oplevelse, når mennesker kan relatere sig til dem (s. 41). Sådan et samspil mellem mennesker og produkt realiserer eller udfordrer de drømme eller forventninger man har (s. 41). Med andre ord skyldes oplevelser menneskers aktivitet, da designere kan tilrettelægge bestemte rammer for en oplevelse, men i sidste ende er det menneskers indstilling, der afgør, om de føler, de oplever noget mindeværdigt, og om de i den situation finder glæde og mening i oplevelsen (Jantzen, Vetner & Bouchet, 2011, s. 41). Dette passer også med Forlizzi og Fords (2000) beskrivelse af designeres rolle; at når de udvikler en oplevelse, kan designere kun designe situationer som mennesker kan interagere med, og ikke nøje tilrettelagte udfald (s. 420).

7.1.1. Oplevelsesøkonomi og oplevelsessamfund

Dette fokus på brugere og deres behov kan ifølge Jantzen, Vetner & Bouchet (2011) også forbindes til *oplevelsesøkonomi*, da det handler om at appellere til brugeres problemstillinger og på denne måde aktivere dem kropsligt og mentalt, hvis man vil have dem til at bruge eller betale for et produkt (s. 41). Ifølge Trine Bille & Mark Lorenzen (2008) er *oplevelsesøkonomi* et uklart defineret begreb, men de har forsøgt at udarbejde denne definition: ”oplevelsesøkonomi er markedsværdien af oplevelser eller kommercialisering af oplevelser – enten i form af oplevelsesprodukter/ -ydelser eller oplevelseselementer knyttet til andre produkter eller serviceydelser” (Bille & Lorenzen, 2008, s. 13-14). Begrebet oplevelsesøkonomi kan på denne måde forstås som, at en oplevelse er en del af den service eller det produkt, man køber, eller bliver et produkt i sig selv. Dette er også kendetegnende for *oplevelsessamfundet*, som ifølge Jantzen, Vetner & Bouchet (2011), er en kollektiv søgen mod oplevelser, der bruges som et middel til at forøge det individuelle velvære (s. 41). Oplevelser defineres derfor nu som en væsentlig faktor i samfundet, fordi de bliver anset som midler, der kan fremkalde bestemte følelser og handlinger, som bliver efterspurgt af de mennesker, oplevelserne er målrettet til. Oplevelser er subjektive og kan indbyde til opnåelse af viden og en tilfredsstillelse af bestemte behov, og derfor er det i dette speciale relevant at undersøge nærmere, hvad der påvirker en oplevelse. Dette mener jeg er relevant, for at jeg kan udarbejde designovervejelser til oplevelser i det digitale forum, der motiverer brugerne til at interagere med det.

7.2. Erfaring, følelser og motivation

Oplevelser kan forandre, og de kan bevæge én fysiologisk og følelsesmæssigt på en måde, man nogle gange ikke kan forudse. Oplevelser kan derfor være overraskende, fordi de kan bryde med forventninger og vaner, og den gode oplevelse er kendetegnet ved, at sådan et brud erfares som positiv (Jantzen, Vetner & Bouchet, 2011, s. 265). Hvis det erfares sådan, betyder det ifølge Jantzen, Vetner & Bouchet (2011), at oplevelsen er relevant og interessant (s. 265). Hvis oplevelsen derimod ikke passer til éns forventninger, opleves de som skuffende og mindre interessante (s. 265). Det manglende match med forventninger, kan derfor have haft en betydning i de danske frivilliges oplevelser af Academy og deres manglende brug af det, da Academy ikke har fungeret optimalt, når de ville bruge det, og at hjemmesiden og appen, derfor var uinteressant for dem (Bilag 1, s. 2-3 & Bilag 2, s. 4-5). De forventninger, de frivillige har haft til Academy, er derfor ikke blevet mødt, og der har derfor været et negativt brud i deres erfaringer, siden deres oplevelser har været medvirkende til, at de ikke bruger Academy. Dette passer også med Forlizzi og Fords (200) beskrivelse af brugere i bruger-produkt-interaktion, da brugere i et oplevelsesmoment tager deres tidligere erfaringer og følelser med (s. 420).

Jantzen (2013) forklarer at *sansning* og *følelser* er forbundet med at have en oplevelse, da de er basale fysiologiske processer, fordi vi er levende organismer, der interagerer med vores omverden (s. 158). Oplevelser kan dermed måles på en *Good/Bad*, skala, og ifølge Daniel Kahneman (2003), er det ens vurdering af følelserne nydelse/smerte, der er afgørende her (s. 7). For at beskrive dette benytter Kahneman (2003) sig af to begreber; *Instant Utility* og *Remembered Utility* (s. 4). *Instant Utility* refererer til det, der opleves i momentet, og hvor det er dén oplevelse, der afgør, om man motiveres til at fortsætte eller stoppe det, man foretager sig i øjeblikket. Følelserne af nydelse/smerte er derfor afgørende i momentet. *Remembered Utility* refererer til erindringen om en oplevelse, og her er det selve minderne om nydelse/smerte efter momentet er overstået, der afgør, om man vil udføre handlingen igen (Kahneman, 2003, s. 19). *Remembered utility*, altså vores erfaring, som vi har fået ved at erindre en oplevelse, er væsentligt, da det er den, som enten motiverer eller demotiverer os til nye oplevelser, som vi har lignende forventninger til. I de danske frivilliges brug af Academy har *remembered utility*, som er deres erfaring med at interagere med hjemmesiden eller appen, derfor haft en væsentlig betydning af deres oplevelse af Academy, da de på baggrund af deres erfaringer med den ikke er motiverede til at bruge den. Dette har derfor en betydning for placeringen af det digitale forum i Academy, da forummet vil blive integreret et sted, hvor brugerne oplever negative følelser. Her kan det være brugbart at inddrage *Utility*, som kan

oversættes til *nytte*. Det betyder ikke nødvendigvis noget som er praktisk, men nytte kan være noget, som man finder morsomt eller behageligt (Kahneman, 2003, s. 15). For at brugere får en positiv oplevelse, skal en handling derfor have en grad af nytte, for at man kan fastholde deres interesse, og derfra få brugerne til at gentage handlingen (s. 15). Designet af det digitale forum skal derfor have en form for nytte, der appellerer til de frivilliges ønsker og behov, og derfor kan en partecipatorisk designtilgang være gavnligt i designudviklingen, da det også kan motivere de frivillige til at bruge et produkt, de selv har været med til at designe.

Vores motivation for at fortsætte eller gentage en handling påvirkes af vores oplevelse af nydelse/smerter, men motivation er komplekst og der kan være forskellige faktorer, der har en indflydelse på den. Michael Apter (1989) forklarer, at motivation er en intention for vores drivkraft i en bestemt aktivitet eller handling (s. 9). *Arousal*, som er følelsen af opstemthed og spænding, har en væsentlig betydning i forhold til hvor motiverede vi er, når vi oplever (9). Ifølge Apter (1989) har vi et bestemt mål i tankerne, sammen med en eller flere tanker omkring, hvordan vi indfrier vores mål, når vi oplever (s. 31). Pga. dette kan vi deltage i en aktivitet eller udføre en handling i en *telisk* tilstand eller i en *paratelisk* tilstand alt efter hvilket forhold, vi har til aktiviteten og hvilket mål, vi har sat os (Apter, 1989, s. 30). En *telisk* tilstand betyder, at man opnår nydelse, når målet er opnået eller når vi nærmer os det, og derfor er vores adfærd og handling i en aktivitet bestemt af at nå et mål. Det er først, når målet er opnået, vi har nydt aktiviteten (Apter, 1989, s. 38). I den parateliske tilstand er det modsat, da det her er selve handlingen i en aktivitet, der er målet, og er det, der motiverer os og giver en følelse af nydelse. Man er i denne tilstand derfor mere nutidsorienteret, da man er opmærksom på den tilfredsstillende handlingen giver i momentet, og kan derfor være tilbøjelig til at fortsætte handlingen, for at fastholde den nydelse den bringer (Apter, 1989, s. 39). Pga. af disse to motivationstilstande siger Apter (1989), at man i en aktivitet kan være målorienteret eller handlingsorienteret (s. 30). Men man kan også gå fra at være i en paratelisk tilstand til en telisk eller omvendt. Dette kalder Apter (1989) for *Reversal Theory*, da mængden og balance af arousal, kan ændre sig i en oplevelse, når man foretager en handling. Man skifter derfor mellem de to tilstande i den samme aktivitet, da man prøver at finde en passende form for arousal, så man ikke keder sig eller er for presset, men nok til at blive udfordret og dermed at kunne nyde oplevelsen (Apter, 1989, s. 20-21).

I idegenereringen med de frivillige, er det derfor væsentligt at være opmærksom på deres motivation i forhold til at interagere med det digitale forum, for at jeg kan udarbejde designovervejelser til, hvordan brugerne kan opnå deres mål i mit konceptdesign, og dermed opleve en følelse af nydelse. Ved at forholde sig til brugernes følelsesmæssige aspekter, kan

der skabes en balance i arousal, der kan være medvirkende til en god brugeroplevelse i forummet. Det er derfor relevant at nærmere undersøge, hvem frivillige er, og hvad online fællesskaber er, samt hvordan man kan udvikle digitale fællesskaber til frivillige.

7.3. Frivillighed, følelsen af velvære og online fællesskaber

Frivilligt arbejde er en uselvvisk handling, hvor en person udfører arbejde uden at få betaling for det, og sådan et arbejde har mange og forskellige fordele, der både er gældende for de frivillige selv, den eller de, de frivillige udfører et arbejde for, og for samfundet generelt (Thomas, Pritchard & Briggs, 2019, s. 1). Selvom frivillige ikke bliver betalt for deres indsats, kan deres arbejde, ifølge Naqshbandi et al. (2021), minde om betalt arbejde, da både frivillige og ansatte også skal tage stilling til arbejds kvalitet, skema, og den større betydning for deres arbejde, hvilket er den forskel de bidrager med (s. 2).

Når der i forbindelse med HCI-undersøgelser undersøges, hvordan man kan støtte frivilliges arbejde, nævner Naqshbandi et al (2021) i deres artikel *Labour of Love: Volunteer Perceptions on Building Relatedness in Online Volunteering Communities*, at det er relevant, at undersøgere eller designere forholder sig til, at frivilliges oplevelser er formet af forskellige psykologiske og sociale faktorer, som rækker udover deres opgaver som frivillige (s. 2). Når designere taget hensyn til sådanne faktorer i designet af et system, bidrager det med en glæde for de frivillige og deres arbejde (s. 2). I førnævnte artikel af Naqshbandi et al (2021), bliver især velvære fremhævet, fordi det har en sammenhæng med de frivilliges oplevelser af *relatedness*, som er et begreb, der dækker over deres følelse af at være forbundet med andre, da det har en væsentlig betydning for deres glæde i rollen som frivillig (s. 1). *Relatedness* som ofte bliver sat i forbindelse med, hvor godt man hører til og sociale forbindelser, har derfor en positiv indflydelse på de frivillige – både på et individuelt plan og et fællesskabsplan (Naqshbandi et al., 2021, s. 2).

7.3.1. Relatedness i online fællesskaber

I udvikling af ”mobile social software”, apps, hvis formål er at understøtte social interaktion mellem flere mobilbrugere, nævner Naqshbandi et al. (2021), at det er væsentligt at designere udnytter muligheden for at have sociale forbindelser, da det kan danne et fællesskab (s. 3-4). Følelsen af sådan et fællesskab blandt de frivillige, kan forbedre deres bidrag til et online fællesskab. Og udover at være stolte af deres arbejde, reflektere sammen med andre, og selv at kontrollere deres frivillige arbejde, er ”community building” det at opbygge et fællesskab, en af de faktorer frivillige opfatter og værdsætter i forhold til deres oplevelser af *relatedness* (s. 3-4). Dette er fordi, at det for de frivillige er betydningsfuldt at

have adgang til et støttende fællesskab, som de kan identificere sig med, da det at opbygge et tilhørsforhold til en større gruppe af frivillige, kan hjælpe dem med at få støtte fra andre jævnaldrende, og eventuelt hjælpe dem med at forbedre deres selvtillid, forklarer Naqshbandi et al. (2021, s. 4).

7.3.2. Online fællesskaber

I 2000'erne blev online fællesskaber voldsomt populære, og der findes i dag flere indflydelsesrige platforme, der bliver brugt af mennesker til at offentliggøre indhold, de selv har udarbejdet, for at have et online socialt netværk og for at opretholde deres personlige online profiler (Leitner, Wolkerstorfer & Tscheligi, 2008, s. 503). Ydermere er online fællesskaber i stigende grad vokset til at være betydningsfulde i det moderne sociale liv, og i artiklen *Towards a Design Theory for Online Communities*, af David Gurzick & Wayne G. Lutters (2009), forklarer de, at online fællesskaber er interaktive systemer, der består af brugere som interagerer med hinanden for at opfylde deres behov (s. 5). Dette er essensen af online fællesskaber, da de muliggør at brugerne kan få opfyldt de ønsker, de har (Gurzick & Lutters, 2009, s. 6). Systemer der er designet til at støtte sådanne aktiviteter, er kendt som sociale medier, og de eksisterer primært med et formål om at gøre det muligt for mennesker at opretholde og have forbindelser til andre mennesker (Benyon, 2013, s. 341 & 345). Ifølge Gurzick & Lutters (2009), er online fællesskaber designet og udviklet af designere i et tæt samarbejde med dets fremtidige brugere, som er dem, fællesskabet eventuelt kommer til at repræsentere (s. 5). Ved at have aktivt deltagende brugere i udviklingen af et design, kan de hjælpe designere med at identificere særlige behov, for at man kan opretholde og styrke et fællesskab (Gurzick & Lutters, 2009, s. 5). Dette passer også med Sanders & Stappers (2008) beskrivelse af co-design, som en kollektiv kreativitet, der anvendes over hele designprocessen, og Trischler et al. (2018) forklaring af, at designere gennem co-design og partcipatorisk design, kan opnå et indblik i brugeres verden gennem deres deltagelse i at udtrykke en oplevelse. Det er derfor brugbart for designere at anvende en aktivt deltagende tilgang i et design, for at man kan opnå en forståelse om særlige behov, samt styrke brugernes fællesskab som en gruppe ved aktivt at involvere dem.

7.3.3. Indhold, behov & teknologiens rolle

Når brugere bruger et online fællesskab, har de en forventning om, hvordan det skal virke, og hvilke funktioner det skal have. Disse forventninger er dannet tidligere, og repræsenterer deres erfaringer med lignende systemer, og en generel opfattelse af, hvordan online systemer skal fungere (Gurzick & Lutters, 2009, s. 6). Dette passer også om Forlizzi &

Design af et digitalt tværkulturelt fællesskab

Fords (2000) forklaring på, at når brugere interagerer med et produkt, har deres tidligere erfaring og følelser en væsentlig betydning (s. 420). Ydermere forklarer Gurzick & Lutters (2009) at når brugernes forventninger ikke bliver mødt, vil deres opfattelse af det nye fællesskab være skuffende (s. 9) Dette passer også med Jantzen, Vetner & Bouchets (2011) forklaring på, at hvis oplevelser ikke passer til ens forventninger, bliver de oplevet som noget, der er skuffende og mindre interessante (s. 265). Derfor skal designere forstå brugernes forventninger, da de er værdifulde anbefalinger for designet af et online fællesskab. Ved at designe efter brugernes behov, kan designere designe et system, der har en konsistent, forudsigelige og kontrollerbar brugeroplevelse (Gurzick & Lutters, 2009, s. 6).

Indholdet som bliver offentliggjort og delt i online fællesskaber, udtrykker i mange tilfælde noget der er personligt, forklarer Michael Leitner, Peter Wolkerstorfer & Manfred Tscheligi (2008) i deres artikel *How Online Communities Support Human Values* (s. 503). Musik, billeder, personlige profiler og præferencer, er udtryks for én selv, og udtrykker personlige interesser og værdier (s. 503). Online fællesskaber kan muliggøre brugeres behov og ønsker om at være informerede og kommunikere med hinanden omkring bestemte emner, og brugerne vil gerne lære fra andre mennesker for at kunne reflektere selv (Leitner, Wolkerstorfer & Tscheligi, 2008, s. 505). Samt vil de kunne overkomme fysiske begrænsninger, for at de kan opretholde og styrke deres forhold (505). Dette er også GAME's intention med det digitale forum, da Carlsen nævner, at ønskescenariet for ngo'en er at bringe de frivillige sammen, for at de kan lære hinanden at kende, hvilket kan lade sig gøre pga. teknologi (Bilag 5, s. 14-15).

Brugen af teknologi kan åbne op for nye muligheder og pga. dette, kan man designe en særlig oplevelse, som kan føre til læring, viden og kommercielle muligheder (Hassenzahl & Tractinsky, 2006, s. 92). Dette passer også med Leitner, Wolkerstorfer & Tscheligi (2008) forklaring om, at designet af online fællesskaber muliggør, at vi lærer fra andre mennesker for at kunne reflektere selv (s. 505). Dette fokus på læring, viden og kommercielle muligheder i forhold til oplevelser, kan også forbindes til oplevelsesøkonomi beskrevet af Jantzen, Vetner & Bouchet (2011), da oplevelser skal appellere til brugernes problemstillinger, for at de kan selvrealisere sig selv og dermed udvikle sig (s. 41).

Gennem teknologi er det derfor muligt at designe et tværkulturelt digitalt fællesskab, og denne forståelse for, hvordan online fællesskaber fungerer, og hvilke behov der ligger til grund for brugernes oplevelser, kan være behjælpeligt i idegenereringsfasen med de frivillige. Ved at være bevidst om de tekniske funktioner, brugerne efterspørger, kan jeg stræbe efter at udarbejde designovervejelser, der skaber en god brugeroplevelse. Oplevelsen af relatedness i

specialets konceptdesign er relevant, da dette kan påvirke brugernes følelse af at være forbundet med hinanden på en positiv måde. Derfor er det væsentligt at undersøge nærmere, hvordan en partcipatorisk designtilgang kan facilitere et samarbejde mellem brugere og designere i udviklingen af teknologi, og hvordan brugere kan inddrages i at udtrykke deres behov og ønsker.

7.4. Participatory design, mekanismer og resultater

I deres bog *Participatory Design* forklarer Bødker, Christian Dindler, Ole S. Iversen og Rachel S. Smith (2021) at participatory design handler om at inddrage mennesker i designet af fremtidige teknologier (s. 2). Participation, det at deltage, bliver især fremhævet i tilgangen, fordi mennesker skal have mulighed for at påvirke den teknologi, som vil ændre deres måde at arbejde på, eller ændre deres hverdagsliv (s. 2). Mennesker er derfor aktivt inddraget i en proces, hvor de forestiller sig deres egen fremtid i relation til arbejde, fællesskab, eller hverdagsliv, gennem designet af teknologi (s. 2). De mennesker man arbejder med i denne designtilgang, er forskellige mennesker, som repræsenterer deres jævnaldrende, har bestemte færdigheder, har særlige indblik, er valgte repræsentanter eller andet (Bødker et al., 2021, s. 6). Deltagerne kan være frivillige eller nogle med bestemte roller i en organisation, og de mennesker, der bliver valgt, giver deres mening til kende, da en ledelse ikke har den samme forståelse for den aktivitet, man laver et design til, som dem, der skal bruge det, forklarer Bødker et al. (2021, s. 8). Dette passer også med GAME's inddragelse af de frivillige, og passer yderligere med Carlsen begrundelse for at involvere dem i udviklingen af det digitale forum. Carlsen begrundede det med, at det digitale forum er til de frivillige, og at GAME derfor har brug for at vide, hvad de mener, er brugbart, hvad de ønsker, og hvad de ikke kan lide (Bilag 5, s. 16).

Participatory design bliver brugt i design af *computerteknologi*, og det kan bruges i forskellige kontekster såsom i organisationer og i ngo'er (Bødker et al., 2021, s. 10). Computerteknologi er apps og interfaces, og de beskrives derfor som computer artefakter for at tydeliggøre, at de på den ene side er bygget af mennesker, og at de på den anden side er gjort brugbart og ofte støttet af brugere, for at det passer med deres behov (s. 11). Dette passer også med Trischler et al. (2018), forklaring omkring, at man i denne designtilgang prøver at forestille sig brugen og funktionen af et medie, før mediet er færdigudviklet (s. 77).

7.4.1. Processer

Participatory design er en proces, der består af *gensidig læring* mellem mennesker og designere, som er i stand til at formidle brugernes forestillede fremtid til digitalt teknologi

Design af et digitalt tværkulturelt fællesskab

(Bødker et al., 2021, s. 3). Dette minder også om Hansen et al. (2019) forklaring om, at det i denne designtilgang typisk er deltagere, der indtager rollerne brugere og designere, men designere (fagfolk), stræber efter at lære brugernes realitet (Bødker et al., 2021, s. 2) Gensidig læring i denne designtilgang handler om at finde noget brugere og designere er fælles om, og er en måde man i arbejdsprocessen kan opbygge tillid mellem deltagerne, samt have indflydelse på et projekt (Bødker et al., 2021, s. 76). Ifølge Bødker et al. (2021) er gensidig læring mellem disse grupper af mennesker væsentligt, da man indledningsvis i designprocessen fokuserer på menneskers nuværende handlinger, og gennem alternativer der kan eksistere i fremtiden, danner grundlaget for en fælles refleksion og handling på en kritisk og inkluderende måde (s. 3). Dette passer også med den etnografiske tilgang jeg har haft i dette projekt, samt i mine uformelle interviews med de frivillige i Viborg, for at jeg kunne opnå en forståelse for deres handlinger på Academy og deres forhold til teknologi i en ngo. Bødker et al. (2021) beskrivelse af participatory design, minder også om Simonsen & Robertsons (2013) definition af tilgangen, hvor de beskriver det som en proces, der består af undersøgelse, forståelse, refleksion, etablering, udvikling, og støtte gensidig læring mellem flere deltager i processen (s. 2).

Bødker et al. (2021) forklarer yderligere, at det er vigtigt at forstå, at gensidig læring ikke kun er et simpelt forhold mellem individer, man fokuserer også på *at styrke* mennesker, ikke kun som individer, men også som en del af deres gruppe, både som de er for tiden og for den mulige fremtid (s. 3). Det at styrke mennesker, handler om at bygge eller give nogle ressourcer til mennesker, for at de kan agere med særlige færdigheder, når det handler om udvikling, introduktion, og brug af computerteknologi (Bødker et al., 2021, s. 6). Ved at se mennesker være dygtige og ressourcestærke i udviklingen af deres fælles fremtid, prioriterer man i participation design også frigørende handlinger, også i situationer hvor magt eller indflydelse ikke er ligeligt fordelt. På denne måde er participatory design forpligtet til *demokratiske principper* (Bødker et al., 2021, s. 3). Grundlaget for det demokratiske i participatory design er at styrke mennesker gennem designprocesser, hvor alternativer bliver udviklet, for at illustrere og skabe en modvægt for løsninger eller teknologier, der er forslået af en ledelse eller andre ressourcestærke interessenter (s. 3). Participatory design tager derfor udgangspunkt i brugernes behov, og derfor vil de teknologiske udfordringer og begrænsede økonomiske ressourcer i GAME ikke afspejle sig i specialets konceptdesign, da jeg ved at bruge denne designtilgang forpligter mig til at styrke brugere gennem demokratiske principper.

I participatory design inddrages brugere i designet af en teknologi som vil påvirke dem, da de har en særlig viden, som er brugbar i hele designprocessen. Som designer er det væsentligt at forholde sig til mekanismer såsom gensidig læring, at styrke hinanden, og demokratiske principper, for at kunne etablere et samarbejde, som også er værdifuldt for brugerne. I konceptdesignet at det digitale fællesskabsforum, er det derfor relevant at inddrage disse processer, for at det ikke kun er brugernes ønsker og behov, som bliver tilgodeset, men for også at værdsætte deres deltagelse. Det er derfor relevant at undersøge nærmere, hvad der kendetegner interaktive systemer, og hvilke faktorer, der ikke har med brugernes behov at gøre, som designere skal være bevidste om, når der designes sådan et system.

7. 5. Design af interaktive systemer

Design af interaktive systemer handler ifølge Benyon (2013) om at designe helheden, for at mobiler, computere og andre enheder kan kommunikere med hinanden, og gennem dette muliggøre, at mennesker kan interagere med hinanden (s. 10). Dette passer også med Bødker et al. (2021), beskrivelse af, at participatory design bruges i forbindelse med design af computerteknologi (s. 11). *Interactive systems* er en term, der bliver brugt til at beskrive den teknologi som designer, der arbejder med interaktive systemer, bruger (Benyon (2013, s. 10). Termen dækker bl.a. over enheder og software systemer såsom mobiltelefoner og hjemmesider, der primært har med behandling af informationer at gøre, og som kan overføre information og opbevare den samt vise den (s. 10). Academy hjemmesiden og appen er derfor et interaktivt system, da det kan behandle informationer omkring sport og relevante tematikker for frivillige, samt gøre det tilgængeligt for dem. Fælles for de enheder og systemer der bruges i interaktive systemer er, at de reagerer ved at svare tilbage på menneskers handlinger (Benyon, 2013, s. 10). Termen *design* refererer både til den kreative proces, hvor man gør noget specifikt, og bruges også til at repræsentere det, som er udviklet gennem denne proces. Som et eksempel nævner Benyon (2013), at for at designe en hjemmeside, vil en designer udvikle og evaluere forskellige designs såsom selve designet af opsætningen på siden, et design til farver og grafiske elementer, samt et design til hvordan hjemmesiden skal struktureres (s. 10). Forskellige forslag er derfor designs. Her er kreativitet, innovation og ideer vigtige elementer i design, da design er en kreativ proces, hvor der udvikles noget nyt (Benyon, 2013, s. 48). Dette passer også med Sanders & Stappers (2008) beskrivelse af co-creation og co-design som kollektiv kreativitets handlinger mellem personer og i hele designprocessen (s. 6).

7.5.1. Interface og usability

Interface i et interaktivt system udgør alle de dele, hvor mennesker kan komme i kontakt med selve systemet, både fysisk, sansemæssigt, og konceptuelt (s. 11). Benyon (2013) forklarer, at fysisk er grænsefladen på en enhed, der hvor mennesker kan interagere med hinanden ved at trykke på knapper eller røre og bevæge den, for at få enheden til at svare ved at give feedback, når der er trykket eller rørt på den (s. 11 & 16). Sansemæssigt er det, når enheden viser ting på skærmen, som mennesker kan se, eller når den afspiller noget, som kan høres, og konceptuelt er, når der interageres med enheden, ved at mennesker prøver at finde ud af, hvad den kan gøre, og hvad de selv skal gøre. Enheden giver her særlige tegn og viser nogle ting, som er designet for at hjælpe brugerne, og derfor er det også væsentligt at designe et interface, der er intuitivt og simpelt at bruge (s. 11 & 16). Her bruger Benyon (2013) *usability* til at forklare, at brugervenlighed altid har været målet med HCI, og det betyder, at systemer skal være nemme at bruge, nemme at lære, fleksible, og skal fremkalde en positiv oplevelse for mennesker (s. 76). Dette passer også med Forlizzi & Fords (2000) beskrivelse af, at designere skal kunne forstå sine brugere, produkt, kontekst, og den naturlige interaktion der kan opstå, for at designe en god brugeroplevelse (s. 420-421). For at kunne designe en god brugervenlighed, forklarer Benyon (2013), at *accessibility*, som er tilgængelighed, også er relevant, da designere også skal have en viden om de udfordringer, brugere oplever ved brug af et system, og dermed afholder dem fra at bruge det overhovedet (s. 77). Et system skal derfor være tilgængeligt, før det er brugbart, og dette kan designere opnå en viden omkring, ved at inkludere mennesker i at teste eksisterende og fremtidige systemer (Benyon, 2013, s. 77-79). Dette har jeg gjort ved at inddrage brugerne i at teste Academy hjemmesiden, for at få en forståelse for de udfordringer, de oplever med Academy. Designet af interaktive systemer kan derfor påvirke den oplevelse brugerne har, når de interagerer med systemet. For at kunne designe en god brugervenlighed er det derfor væsentligt at have en forståelse for graden af tilgængeligheden for brugerne på eksisterende eller fremtidige systemer, for at man kan udvikle en grænseflade som er simpelt og intuitivt for brugerne at bruge i designet af det endelige system.

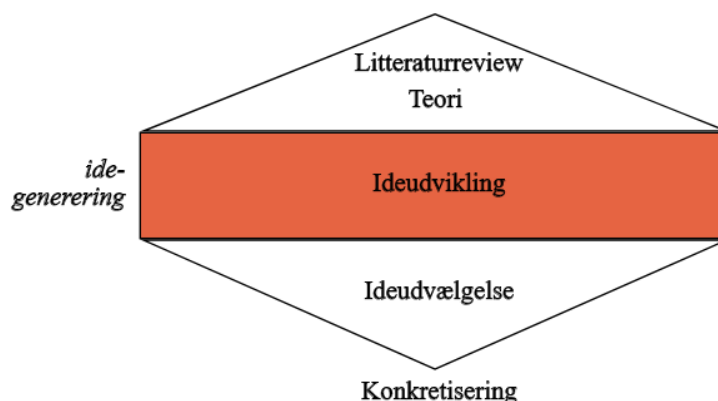
Oplevelser er tydeligt forbundet til vores erfaringer, følelser og motivation, og har en væsentlig betydning i forhold til vores interaktion med et system. Dette er fordi at oplevelser får os til at føle og handle på en bestemt måde, for at vi kan opnå vores mål. I forhold til digitale fællesskaber, har frivillige et behov for at føle sig forbundet med andre, da dette kan styrke deres følelse af velvære. I udviklingen af et digitalt fællesskab er en participatorisk designtilgang brugbart, da man aktivt kan styrke de involverende brugere i at co-designe et

Design af et digitalt tværkulturelt fællesskab

system til dem. Ved at inddrage brugerne kan man også opnå en forståelse for, hvordan et systems grænseflade skal designes, for at det kan skabe en god brugervenlighed. Disse teorier kan derfor benyttes som inspiration til, hvordan man kan udarbejde designovervejelser til et tværkulturelt digitalt forum, hvor frivillige kan interagere med hinanden og opbygge et fællesskab. Disse teorier vil blive analyseret i specialets analyseafsnit for at diskutere, hvordan mit konceptdesign er passende med hvad forskellige teoretikere, der har en relevans for dette specialets emne, mener.

8.0. Ideudvikling

På baggrund af min teori, vil jeg i de følgende afsnit redegøre for den ideudviklingsworkshop, jeg i min praktikperiode afholdte for nogle af de frivillige i GAME, og analysere hvordan mekanismerne i participatory design kom til udtryk her. Indledningsvis vil jeg beskrive, hvordan workshoppen foregik og dernæst beskrive de idegenereringsteknikker, der blev anvendt.



Efter at have opnået en forståelse for de frivilliges brug og oplevelser af Academy, gennem uformelle interviews med dem og en test på hjemmesiden, afholdt min chef i GAME og jeg den 11. januar fra kl. 17-18, en workshop sammen med de frivillige. Dette gjorde vi for at opnå en forståelse for, om de frivillige var positive eller negative i forhold til at have et digitalt forum for dem, samt hvis de var positive, hvilke ideer og behov de havde. Ligesom Lazar, Feng & Hochheiser (2017) beskriver, kan resultaterne af sådanne undersøgelser, hvor der inddrages relevante mennesker, skabe forbedring, og på samme tid tage hensyn til brugeres behov (s. 7). Få dage inden workshoppen modtog GAME ansatte, som er ansvarlige for de frivillige det pågældende sted, en mail om at finde 1-2 relevante frivillige, som de mente, kunne være brugbare til at bidrage med inputs til dette forum. Derefter blev der videresendt e-mails på disse frivillige til min chef, som indkaldte dem til et online Zoom møde. De frivillige og det antal, der var repræsenteret, kom fra Aalborg (1 mand), Esbjerg (1 kvinde), København (1 mand), Libanon (2 mænd), Jordan (1 mand), Somaliland (1 kvinde), Ghana (1 kvinde) og Tunesien (1 mand). Norge og Grækenland var ikke repræsenteret. Der var muligvis pga. den korte varsel, 9 frivillige i alt til denne workshop. Disse frivillige er slutbrugerne for det digitale forum, og var blevet udvalgt af GAME ansatte, som arbejder tæt med dem, fordi de har vurderet, at deres frivillige har nogle bestemte færdigheder, og derfor er relevante til at repræsentere deres gruppe af frivillige det pågældende sted.

8.1. Workshops som et værktøj i participatory design

Ifølge Bødker et al. (2021), bliver de design aktiviteter og værktøjer, man bruger i participatory design, også brugt i andre designtilgange såsom co-design (s. 11). Men det der

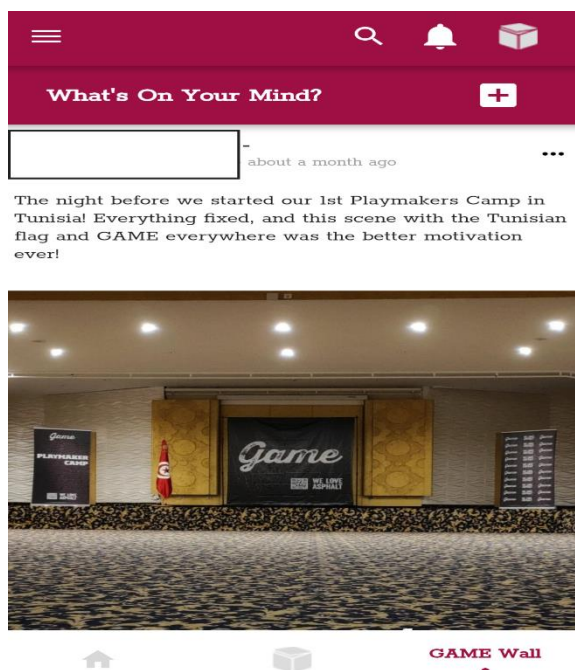
gør dem særlige i participatory design, er, hvordan aktiviteterne og værktøjerne bliver brugt i forbindelse med tilgangens kerneelementer; at støtte gensidig læring, demokratiske principper, at styrke slutbrugere, og at anerkende færdighederne af de mennesker, der er involveret i designprocessen (Bødker et al., 2021, s. 11). Participatory design finder ofte sted i en designproces, der er forbundet gennem flere aktiviteter, især i *workshops*, hvor brugerne og designere samarbejder. Workshops beskrives af Bødker et al. (2021) som en central aktivitet i denne tilgang, da det er her man finder et direkte samarbejde mellem designere og fremtidige brugere (s. 11). En workshop kan forstås som en struktureret design aktivitet, hvor deltagere med forskellige baggrunde mødes for gensidig læring og en fælles refleksionsproces, hvor de udveksler viden og ideer om nuværende og fremtidige handlinger (Bødker et al., 2021, s. 53). Dette har også været gældende i mit projekt, hvor frivillige med forskellige baggrunde, er blevet inddraget for at lære både hinanden og GAME, hvilke behov og ønsker de har til det digitale forum. Ved at støtte hinanden i en gensidig læring kunne de frivillige i workshoppen anerkende hinandens ideer, og udfordre GAME's tanker i forhold til designet af forummet. Ved at inddrage de frivillige i workshoppen, kunne GAME også styrke de deltagende, ved at give dem en stemme i udviklingen af produktet, og på denne måde give plads til, at de frivillige kan udtrykke sig. Bødker et al. (2021) forklarer yderligere, at det ikke kun er en gensidig læring og en forståelse af deltagernes handlinger, workshops bidrager til, det er også en metode der er med til at bygge relationer på tværs i en organisation, og tillader at deltagere kan forstå hinandens perspektiver (Bødker et al., 2021, s. 53). På denne måde kan man anerkende færdighederne af de mennesker, der er involveret i designprocessen, og pga. den gensidige læring opdage, at der findes nogle relevante mennesker, som er frivillige i GAME, der har en del erfaring og interesse for IT, som kan være en ressource, man kan inddrage i fremtidige projekter. De demokratiske principper i participatory design, kan også styrke GAME's arbejde med at inddrage "Board of Representatives", rådet af frivillige, til at støtte og teste fremtidige projekter. Dette kan have en væsentlig betydning, da de frivillige på denne måde kan bygge relationer på tværs i GAME.

I begyndelsen af den ene time, fortalte min chef og jeg om formålet med workshoppen, og bad de frivillige om at introducere hinanden, for at alle kunne få en viden om, hvem de deltagende var, og hvor i verden de var fra. Herefter bad vi de frivillige om at åbne Academy appen, og gå til den side, hvor der var indhold (billeder og tekst) delt af os og ansatte i GAME, og interagere med systemet.

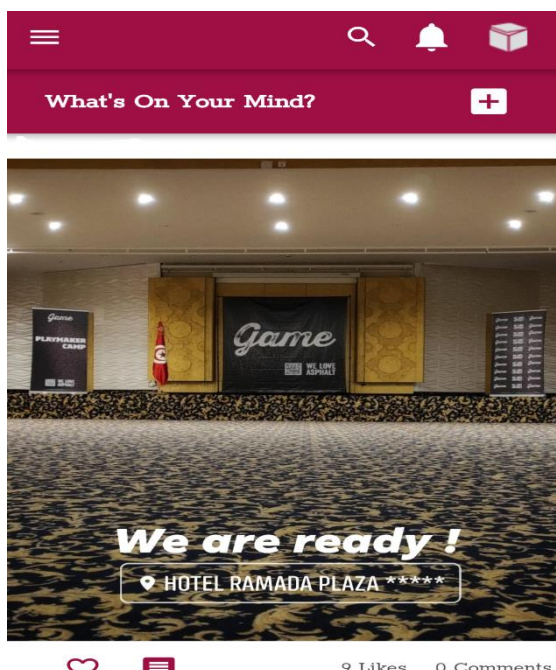
Denne side, som er i Academy appen, visualiserer, hvordan det digitale forum basalt ser ud, og derfor tog workshoppen udgangspunkt i denne side, så de frivillige kunne fortælle

Design af et digitalt tværkulturelt fællesskab

GAME, hvad deres ideer og behov var. På denne måde kunne ngo'en lære, hvad brugerne ville have i forummet.



Billede 23: Forum i Academy app



Billede 24: Forum i Academy app

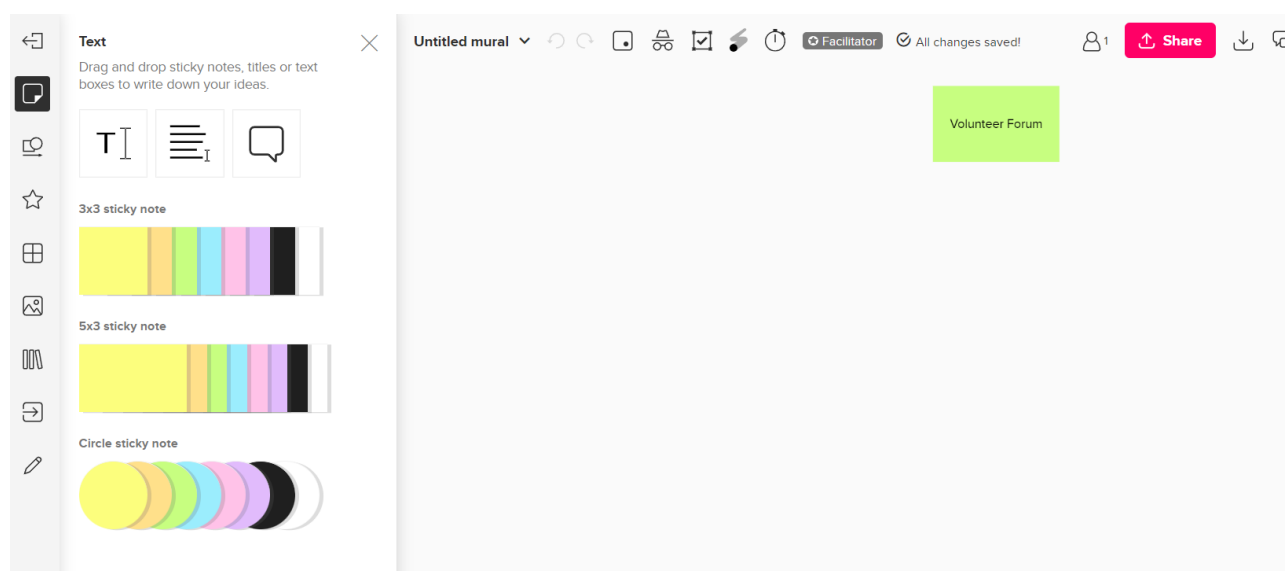
Før selve idegenereringen fortalte min chef, at de deltagende har frihed til at udtrykke deres præcise ønsker og behov, så GAME kan opnå en forståelse for, hvordan forummet i appen skal designes, så de er motiverede for at interagere med det.

Ifølge Tassoul (2009) er det væsentligt, at idegenereringsprocesser foregår uden begrænsninger til ideer, og dermed så frit-flydende som muligt og uden at dømme hinandens ideer (s. 31). På baggrund af denne betingelse, sættes der ikke begrænsninger for ideer, også hvis de ikke stemmer overens med de ressourcer, der er i GAME. De begrænsede økonomiske ressourcer og de teknologiske udfordringer der er i ngo'en, havde derfor ikke nogen betydning i denne workshop for at kunne give plads til, at deltagerne kunne udforske deres muligheder. På denne måde kunne min chef og jeg, ligesom Bødker et al. (2021) beskriver det, inddrage relevante mennesker i en designproces, hvor de forestiller sig deres egen fremtid i relation til et fællesskab, gennem designet af teknologi (s. 2). Ved at have denne idegenereringsproces til at foregå uden begrænsninger, kunne vi som Bødker et al. (2021) yderligere nævner, arbejde med mennesker for at udforske, hvordan teknologi kan støtte den fremtid, de forestiller sig (s. 3). På denne måde kunne min chef og jeg også styrke de frivillige, da vi gav dem en frihed, så de kunne udtrykke, hvad de mente og ville have. Denne frihed i workshoppen var også medvirkende til, at de frivilliges demokratiske

principper blev styrket, da der i sidste ende vil blive udviklet et digitalt forum til dem, som vil være en modvægt til de ressourcer og dermed løsninger, GAME på nuværende tidspunkt råder over.

8.2. Sticky noter og brainstorming som en teknik

Efter de deltagende havde interageret med basen for det digitale forum på Academy appen, bad min chef dem om at brainstorme for sig selv i få minutter, og derefter i en fælles brainstorm dele deres ideer og behov med de andre i Zoom-rummet. Enten ved at bruge ”række en hånd op” funktionen og derefter tale til os andre, eller skrive det i chat funktionen. Her lavede jeg et digitalt visuelt whiteboard (tavle) på hjemmesiden Mural, hvor vi alle kunne samarbejde digitalt, og samtidigt visualisere de deltagendes ideer.



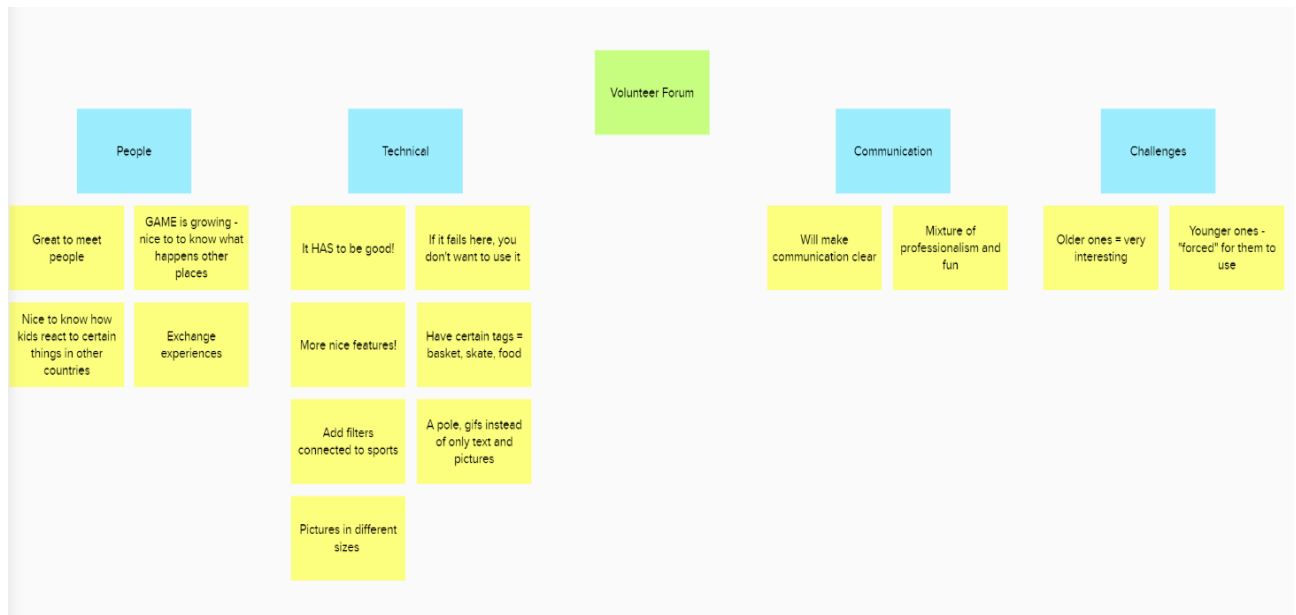
Billede 25: Whiteboard brugt i workshoppen (mural.co)

Ifølge Mads Møller Jensen, Sarah-Kristin Thiel, Eve Hoggan & Bødker, (2018), kan digitale whiteboards bruges i idegenereringsprocesser, da de er designet til at minde mest muligt om en fysisk tavle, som også bruges i sådan en proces et fysisk sted (s. 616). Brugen af det digitale whiteboard foregik sådan i workshoppen, at jeg delte min computerskærm, og gjorde den synlig for alle i Zoom-rummet. Når deltagerne udtrykte deres ideer, skrev jeg dem ned på en sticky note, og midtvejs i brainstormingsprocessen kategoriserede jeg og de deltagende, sticky noterne i grupper. Dette gjorde vi ved, at den deltager ideerne tilhørte, fortalte mig, hvor han eller hun mente, at ideen hørte til, eller om ideerne skulle have en ny gruppe. Denne kategorisering af emnerne er på baggrund af de ord flere af deltagerne udtrykte, og skete derfor midt i brainstormen for at overskueliggøre ideerne. Jensen et al., (2018) forklarer, at kategorisering af noter først sker, når man mener, der er nok noter på en

tavle (s. 612). Pga. den begrænsede ene time vi havde til workshopen, og min chefs og min usikkerhed omkring, om vi ville kunne nå at kategorisere ideer i grupper til sidst, gjorde vi det i fællesskab midt i processen. Ifølge Bødker et al. (2021) er sticky noter, også kendt som post-its og klæbrige sedler, et hyppigt anvendt redskab til at sortere ideer i, og bruges til at brainstorme med, både i designgrupper og mellem designere og brugere (s. 71). I en designproces bruges sticky noter til at dokumentere ideer, udfordringer og tanker (Jensen et al., 2018, s. 613), og det er også til disse formål, min chef og jeg anvendte sticky noter for at både dokumentere de deltagendes tanker, samt visualisere og kategorisere dem i en fælles brainstormingsproces.

Ifølge Tassoul (2009) er *brainstorming* en teknik, der er opfundet af Alex Osborn i 1953, og en praktisk anvendt og en velkendt idegenereringsøvelse (s. 53-54). Den er ofte benyttet for at frembringe mange ideer på relativt kort tid, og er bygget op omkring vigtige regler såsom; at afvente med at dømme, sammenkæde hinandens ideer, for at skabe en logisk forbindelse, og ikke begrænse hinandens ideer, så flere ideer kan udforskes (s. 53-54). Reglen om at sammenkæde hinandens ideer, for at skabe en logisk forbindelse, passer også med Sanders & Stappers (2008) beskrivelse af co-creation, da der pga. dette i workshopen var en kollektiv kreativitetshandling, hvor kreativitet blev delt mellem to eller flere personer. Dette skete i workshopen, når én deltager havde udtrykt sine ideer, og hvor en anden eller flere deltagere, blev inspireret af deltagerens ideer, eller anerkendte dem, og dermed udtrykte flere ideer, som byggede videre på den originale ide. På denne måde var det ikke min chef og jeg, der styrkede de deltagende, det var dem, der styrkede hinanden. Denne form for brainstorm refererer Jensen et al. (2018) til som *interaktivt brainstorming*, da samarbejde i en fælles brainstorm muliggør, at deltagerne arbejder tæt sammen, mens ideer bliver præsenteret og diskuteret (s. 613).

Design af et digitalt tværkulturelt fællesskab



Billede 26: Midtvejs i workshoppen

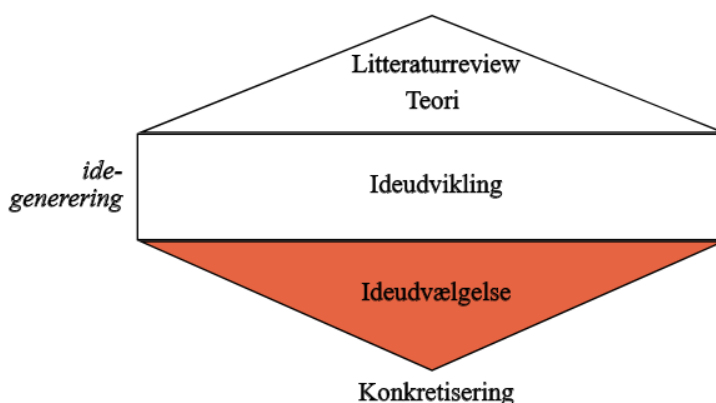
Udover co-creation mellem deltagerne, var co-design også gældende i workshoppen, da fire ud af de ni deltagere, havde en faglig viden om design af interaktive systemer, og derfor var de andre ikke familiære med design fra et fagligt perspektiv. Som Sanders & Stappers (2008) også beskriver, refererer co-design til designere og personer – som ikke er trænet i design – kreativitet, når de arbejder sammen i udviklingen af et det. På denne måde fik min chef og jeg et indblik i de deltagendes ønsker, gennem deres deltagelse i at udtrykke deres ideer til oplevelser i det digitale forum. Pga. den begrænsede tid i den enetimes workshop, vurderede min chef og jeg brainstorming teknikken, som brugbart for vores formål. Ved at bruge denne brainstorming i workshoppen, kunne vi også, sammen med deltagerne reflektere i fællesskab over deres ideer, samt styrke deltagerne, for at de kunne frembringe ideer i et ikke-dømmende miljø.

9.0. Ideudvælgelse

På baggrund af de ideer, deltagerne i workshoppen udviklede gennem brainstormen, vil jeg i dette afsnit gå fra en divergent til en konvergent tilgang i ideudviklingsprocessen, da jeg vil redegøre for de kategoriseringer vi alle kom frem til. Indledningsvis

vil jeg analysere, hvilket participatorisk designresultat workshoppen resulterede i, og dernæst udvælge og konkretisere de endelige ideer, dette speciales konceptdesign skal afspejle.

Kriterierne jeg havde sat for mig selv i mit konceptdesign, er kriterier jeg har udvalgt baseret på mit interview med Carlsen, hvor Carlsens viden bl.a. er baseret på den foregående workshop med de frivillige. Ideerne fra workshoppen skal derfor gerne repræsentere de kriterier, jeg har sat for specialet. De ideer jeg i dette afsnit udvælger, er de endelige for dette speciales konceptdesign, og er udvalgt på baggrund af kriterierne samt specialets teori.



9.1. Participatory design resultat

Ifølge Bødker et al. (2021) findes der ikke noget simpelt svar på, hvad et participatory design resultat er (s. 95). Det kan være alt fra håndgribelige og specifikke IT-systemer, til uhåndgribelige og ambitiøse IT-systemer der kræver mere tid, og som kan føre til nye organisatoriske rammer og en mere demokratisk indflydelse (s. 95). Dette passer også med Carlsens ønske om at have nogle faste brugere, som kan assistere GAME i udviklingen af fremtidige digitale løsninger i ngo'en. Carlsen refererer her til Board of Representatives, som er et råd af frivillige, der er valgt af de frivillige til at repræsentere dem i GAME. Dette kan i GAME føre til nye organisatoriske rammer og en mere demokratisk indflydelse for de frivillige ved at inddrage dem i en participatorisk tilgang. Sådanne participatorisk design resultater passer også med Hansen et al. (2019) forklaring på, at man i denne tilgang forstår designprocesser som en forfølgelse af virkninger, der når udover teknologiske produkter. Derfor kan resultater være både håndgribelige og ikke håndgribelige såsom viden og organisatoriske faktorer, der kan hjælpe med at opretholde de virkninger, der er skabt ud fra et design (Hansen et al., 2019). Derfor er Carlsens ønske om at have et råd af frivillige i GAME, samt at involvere og bedre bruge de frivillige med en særlig viden indenfor IT, et

Design af et digitalt tværkulturelt fællesskab

udtryk for at styrke ngo'en som en organisation. Bødker et al. (2021) forklarer yderligere, at et participatorisk design resultat kan være *outputs*, som kommer fra processer, der involverer brugere, designere og interessenter, og dækker over håndgribelige teknologiske artefakter og prototyper, samt planer og mere uhåndgribelige resultater såsom nye ideer (s. 97-98). Outputs kan forstås som de umiddelbare tanker, der fremkommer i en proces, og kan have en direkte kobling til aktiviteterne i projektet (Bødker et al., 2021, s. 97-98). Ideerne de deltagende i workshoppen udtrykte på baggrund af den fælles brainstorm, er derfor resultatet af brugernes involvering i workshoppen, da det er ideer og ønsker, som har været deres umiddelbare tanker, der fremkom i den proces.

Bødker et al. (2021) forklarer yderligere, at *outcomes*, som også er et participatorisk design resultat, ikke er produkter men afledte fordele, konsekvenser, og ulemper, der er et resultat af noget, der er gjort i processen (s. 97-98). De kan være korte og midtvejs effekter og vil udvikle sig over tid som artefaktet der er udarbejdet (s. 97-98). Hvis GAME får de nødvendige ressourcer til at realisere dette specialets konceptdesign, vil outcomet være, at det digitale forum, kan muliggøre et digitalt fællesskab for dets brugere, da de frivillige får mulighed for at lære hinanden at kende. Hvis et lignende design ikke bliver realiseret i GAME, kan det også være et outcome, der har en negativ konsekvens for de frivillige og GAME, da de frivillige på baggrund af deres forventninger, vil opleve forummet som skuffende og uinteressant, og derfor ikke vil interagere med det.

9.2. Kategorisering af grupper

Mens deltagerne i idegenereringsworkshoppen udtrykte deres ideer, grupperede vi dem i whiteboardet. Dette resulterede i seks kategorier af ide-type: People, Technical, Language, Communication, User Activity og Challenges. Whiteboardet i sine fulde størrelse kan ses i bilag 6, mens jeg i dette speciale vil vise og beskrive to af grupperne: People og Technical, enkeltvis, da deltagerne brainstormede flest ideer til disse to grupper, og også beskrive de resterende fire grupper: Language, Communication, User Activity og Challenges sammen, da der blev samlet en mindre mængde mindre af ideer her.

1. People

Alle ni deltagere i workshoppen var positive stemte overfor GAME's ide om at udvikle et digitalt forum for frivillige. Deltagerne udtrykte, at formålet med forummet skal være at lære andre frivillige at kende, da det er et behov for dem. På denne måde kan de få et indblik i, hvad der sker for frivillige andre steder og reflektere sammen, samt kan de også lære hinanden at kende på tværs af kulturer og baggrunde.

- Muligheden for at interagere med hinanden, skal derfor være gældende i specialets konceptdesign.

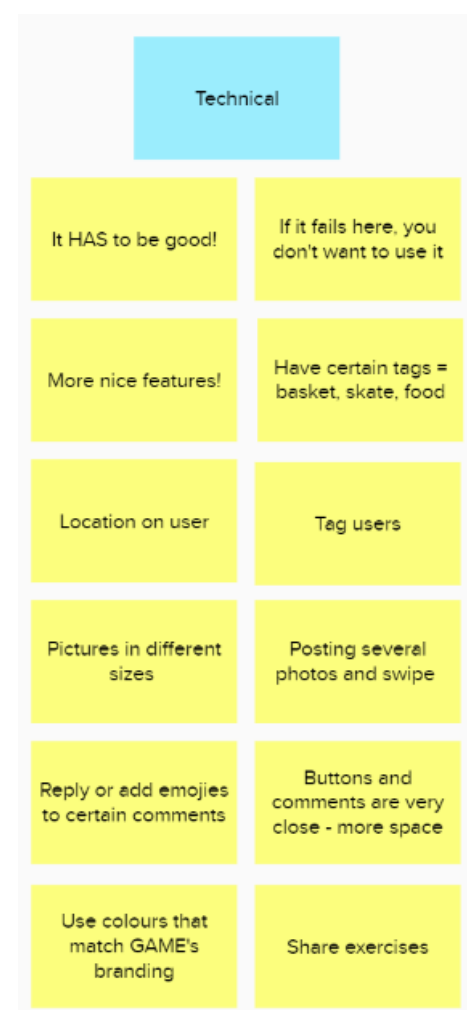


Billede 27: People kategori

2. Technical

Det var til denne gruppe at deltagerne havde flest ideer, og afspejler derfor, at det tekniske er væsentligt for dem, hvis de skal interagere med forummet. De forskellige sticky noter repræsenterer bestemte tekniske funktioner, de frivillige ønsker at bruge, for at interagere med andre på en interessant måde, og afspejler også funktioner som de kender fra andre sociale medier.

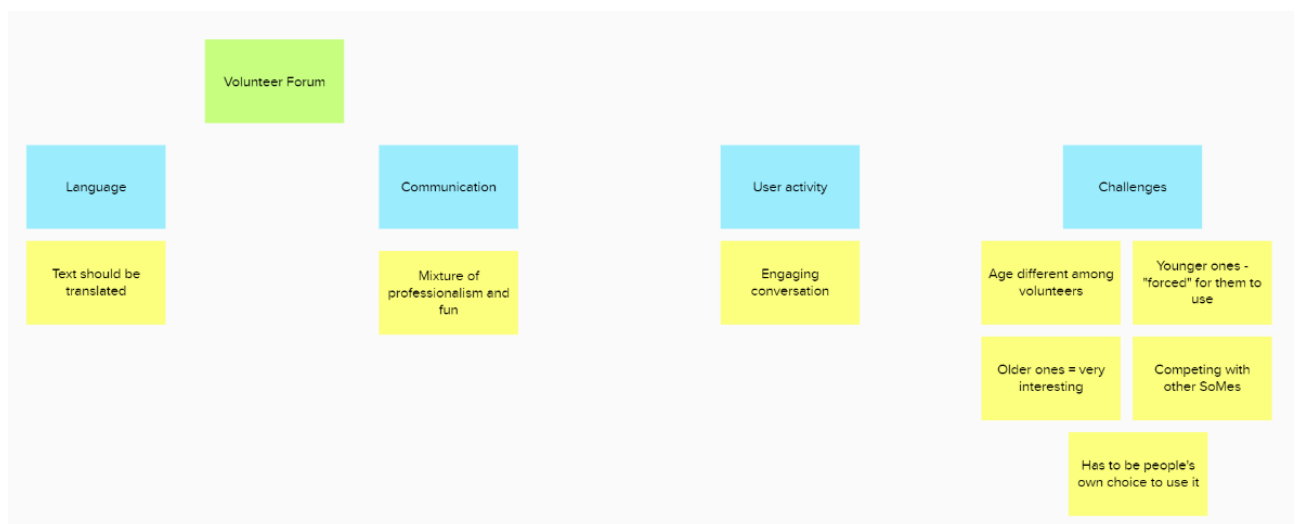
- Muligheden for at have tags, så man kan tagge andre brugere eller tagge et bestemt emne f.eks. #basketball, så brugere kan følge med i emner og dele sine tanker, skal være gældende i specialets konceptdesign. At tagge, er ifølge Benyon (2013) en social baseret information, fordi den gør det muligt for folk at se, hvad andre mennesker med samme interesse, har ytret om den bestemte information (s. 355). Denne del udgør delingsaspektet i sociale medier, da det at finde hvad man er interesseret i, og lade andre vide, hvad man er interesseret i, er en væsentlig faktor (s. 355). Følgende funktioner skal derudover også være gældende i konceptdesignet:



Billede 28: Technical kategori

- Muligheden for at kunne svare på specifikke kommentarer.
- Farver i forummet, der passer med GAME's branding, som er grå, sort og orange.
- Muligheden for at have lokationen på en frivillig, så man kan synliggøre for andre, hvor i verden man er fra.
- Mulighed for at dele sportsøvelser med hinanden fra Academy appens side "Practice Your Practice".

3. Language, 4. Communication, 5. User Activity og 6. Challenges



Billede 29: Resterende kategorier

Deltagerne i workshoppen udtrykte i gruppe 3 "Language", at der for nogen af de frivillige, kunne være en usikkerhed omkring deres engelske evner, og ønskede derfor muligheden for at kunne skrive og læse på sit eget sprog og dermed have en oversættelsesfunktion i forummet. På denne måde ville usikkerheden ikke afholde brugere fra at interagere med andre og dele indhold, da de både vil kunne læse indhold, der er oversat, samt indhold på det originale sprog.

- Muligheden for at kunne oversætte tekstbaseret indhold, skal derfor være gældende i specialets konceptdesign. Her nævner Benyon (2013) at kommunikation mellem mennesker finder sted gennem et sprog, både mundtligt og skriftligt, og derfor er sprog centralt i forhold til hvem vi er, og hvordan vi tænker (s. 530).

Gruppe 4 "Communication" repræsenterer tanker omkring kommunikation i forummet, som de deltagende i workshoppen håber vil være tydelig pga.

Design af et digitalt tværkulturelt fællesskab

oversættelsesfunktionen, samt at indholdet bærer præg af en blanding mellem formalitet og sjov. Brugerne må derfor gerne dele indhold som passer denne balance. Her er der ikke en konkret ide at udvælge, da det er brugernes meninger som skal afspejle indholdet i forummet. Jeg vil i stedet for i specialets konceptdesign visualisere, hvordan et professionelt og afslappet indhold kan se ud i forummet.

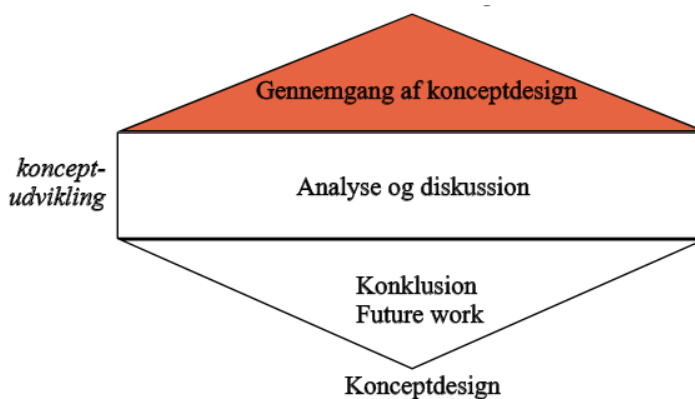
Gruppe 5 repræsenterer ”User Activity”, som afspejler den aktivitet, de frivillige gerne vil have i forummet. De vil gerne have samtaler med hinanden, og ifølge Leitner, Wolkerstorfer & Tscheligi (2008) udtrykker indhold, som bliver delt i online fællesskaber, noget der er personligt. Billeder, præferencer og personlige profiler, er udtryk for én selv, og dermed personlige interesser og værdier, som kan føre til interessante samtaler for brugerne i forummet. Det kan også være en måde, de kan relatere sig til hinanden på. Sticky noten i denne gruppe kan også forbindes til gruppe 1 ”People”, da sådan en aktivitet kan føre til interessante samtaler med andre. Ydermere kan det også forbindes til gruppe 2 ”Technical”, da det også afspejler det tekniske, forummet skal kunne. Jeg udvælger derfor ikke en ide fra denne gruppe, da den er repræsenteret gennem tekniske ønsker såsom at svare på specifikke kommentarer, og at have bestemte tags.

Udfordringer som de deltagende italesatte i workshoppens udgør gruppe 6 ”Challenges”, som er den sidste kategori. Her udtrykte de deltagende bekymringer for, om aldersforskellen der kan være på de frivillige, kunne have en betydning for deres interesse for forummet, samt om forummet ville have en negativ effekt i forhold til andre sociale medier, som de frivillige også bruger. Disse sticky noter repræsenterer udfordringer de deltagende delte i workshoppens, og vil først kunne undersøges nærmere, når en endelig digitalløsning er udviklet og implementeret i GAME. Hvis disse udfordringer bliver en realitet, vil de kendetegne et outcomeresultat i partipatorisk design, da det er en negativ effekt, der vil udvikle sig over tid, efter det endelige forum er realiseret i GAME. Disse udfordringer vil derfor ikke afspejle dette specialets konceptdesign.

I idegenereringsworkshoppens fik jeg en forståelse for, at deltagernes ønsker og behov, minder om deres oplevelser og aktiviteter med lignende sociale medier. Dette er ifølge Gurzick & Lutters (2009) fordi, at brugere har en tydelig forventning om, hvordan online fællesskaber skal virke, og hvilke funktioner de skal have. Disse forventninger har deltagerne fra førnævnte workshop dannet tidligere og repræsenterer derfor deres erfaringer med lignende systemer, som ifølge Forlizzi & Ford (2000) har en væsentlig betydning for deres interaktion med et nyt lignende system.

10.0. Konceptdesignudvikling

I følgende afsnit vil de designovervejelser jeg har udarbejdet til dette speciales konceptdesign blive præsenteret. Indledningsvis vil der blive redegjort for prototypers funktion i design, og dernæst vil specialets konceptdesign blive gennemgået, for at der kan dannes et overblik over min designløsning.



Min designløsning til det digitale forum for de frivillige i GAME, er et re-design af det eksisterende forum i Academy appen, da jeg i idegenereringsworkshoppen med dem bad dem om at forholde sig til det eksisterende system, og derfra brainstorme ideer til, hvordan de ønskede, at et fremtidigt system for dem skulle være. Jeg har udarbejdet mit konceptdesign som en prototype i programmet Adobe XD, for at visualisere mine designovervejelser, samt hvordan brugere kan interagere med det digitale forum.

Ved at klikke på følgende link, kan man tilgå min prototype. Prototypens funktion vil blive beskrevet i designgennemgangen. Mine designs til prototypen kan også ses i bilag 7.

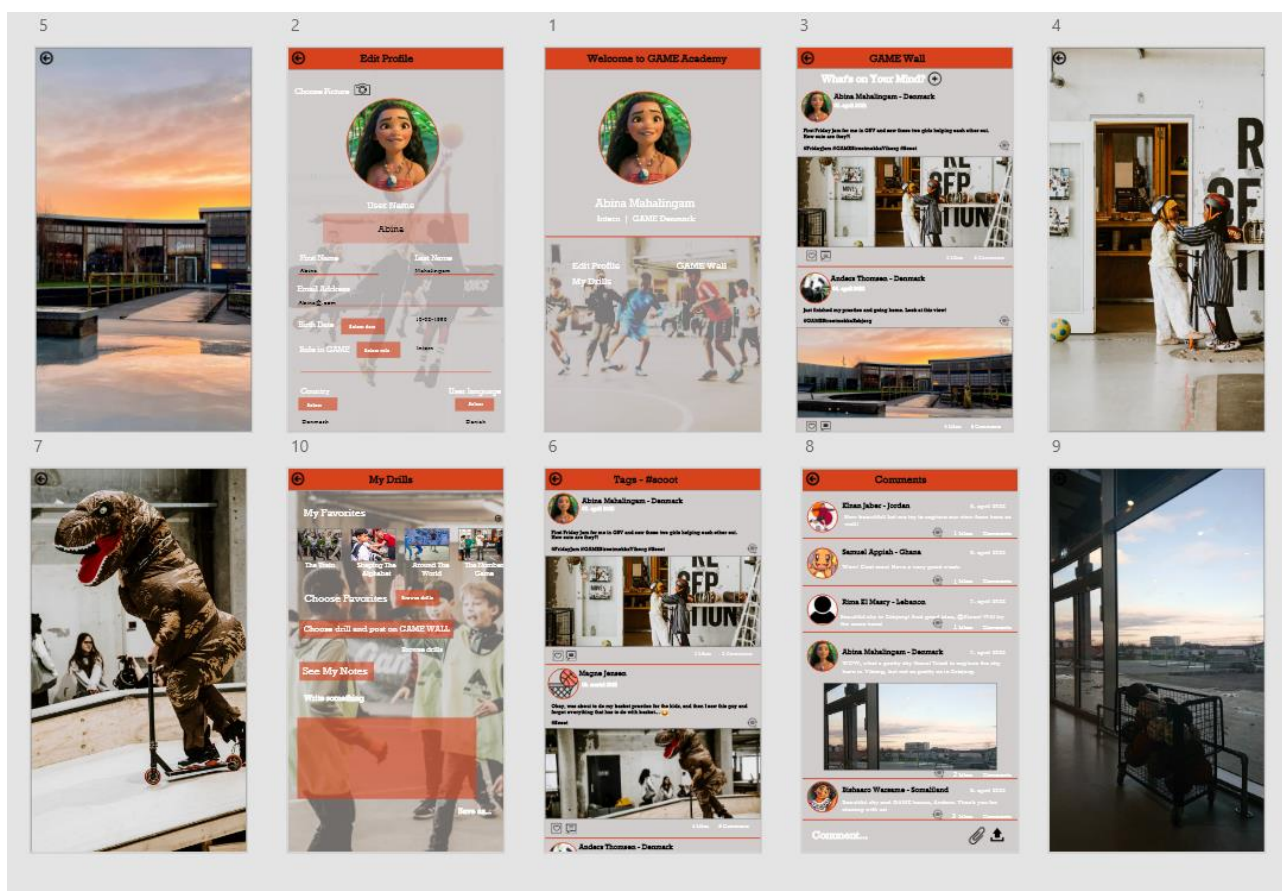
<https://xd.adobe.com/view/6b293cac-e037-4b8d-b039-22fb77440e0c-3e7a/screen/a013287f-42e3-4059-83b3-1300440109b3?fullscreen>

10.1. Prototyper som værktøjer i participatory design

En *prototype* er ifølge Sharp, Preece & Rogers (2019) en manifestation af et design, der gør det muligt for interessenter at interagere med det og udforske dets egenskaber (s. 422). *Prototyping* giver et konkret indblik af et design – både hvis det er et nyt, eller hvis det er en forbedring af et eksisterende – som gør det muligt for designere at kommunikere deres ideer, og gør det muligt for brugere at bruge (s. 422). Pga. denne rolle, er prototyper anerkendt som et væsentligt værktøj for undersøgelser og designs (Kannabiran & Bødker, 2020, s. 1619). I dette speciale har jeg udarbejdet min prototype for at præsentere mit konceptdesign, både for at tydeliggøre detaljerne, der afspejler brugenes ønsker og behov, samt for at visualisere, hvordan mit konceptdesign virker. Dette passer også med Sharp, Preece & Rogers (2019), forklaring på, at der i forhold til design er to aspekter i udarbejdelsen af prototyper; den konceptuelle del, som fokuserer på selve produktets ide, og

Design af et digitalt tværkulturelt fællesskab

et konkret aspekt, som fokuserer på detaljerne i et design (s. 421). Ifølge Bødker et al. (2021), kan prototyper udarbejdes på mange forskellige måde alt afhængig af, hvad de skal bruges til, men i næsten alle tilfælde er det ikke meningen, at de skal være et færdigt, teknologisk fungerende, system (s. 12). Min prototype er heller ikke et færdigt, teknologisk fungerende, system, men er ydermere udarbejdet for at tydeliggøre min fortolkning af brugernes outputs. Min prototype viser derfor de tilsigtede funktioner og knapper i det digitale forum, deres placering og den overordnede form.



Billede 30: Designs til prototype

10.2. Designgennemgang

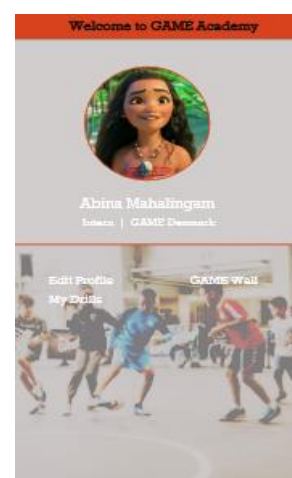
Denne sektion vil give et overblik over mit konceptdesign udarbejdet til dette speciale. Jeg vil her nærmere beskrive hver enkelt side i mit konceptdesign til det digitale forum i Academy appen.

I denne designgennemgang er det væsentligt at inddrage Benyons (2013) teori om design, som repræsenterer det, som er udviklet gennem en kreativ proces. For at udvikle forummet i Academy appen, har jeg udarbejdet flere designs som visualiserer selve opsætningen, funktionen i forummet, design af farver, og hvordan alle designs spiller

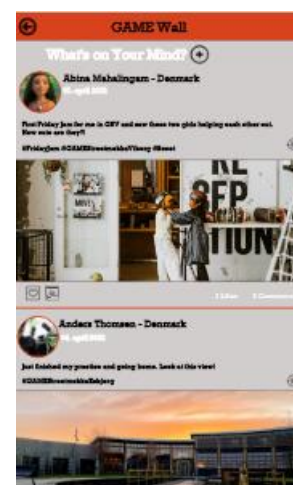
Design af et digitalt tværkulturelt fællesskab

sammen. De følgende designs er mine forslag til designet af et interaktivt system på baggrund af den foregående workshop med de frivillige, og repræsenterer deres ideer og både deres og min kreativitet. På denne måde er mine designs et resultat af kreativitetshandlinger mellem deltagerne og mig i designprocessen, som også passer med Sanders & Stappers (2008) beskrivelse af co-creation og co-design. De forskellige designs repræsenterer helheden af konceptdesignet til forummet, og passer derfor med Benyon (2013) og Bødker et al. (2021) teori om interaktive systemer og computerteknologi, da designs til disse skal muliggøre, at mennesker kan interagere med hinanden. Siderne i min prototype er nummereret med tallene 1-10, og vil her blive gennemgået enkeltvis.

1. Når en bruger åbner Academy appen, vil "Welcome to GAME Academy" være den første side, de skal interagere med. Fra denne side har brugeren fire muligheder, som er at ændre sin profil, gå til sine favoritøvelser, gå til sine gemte øvelser, eller at gå til "GAME Wall" som er den side i appen, hvor indhold delt af andre brugere vil vises. Øvelser som de frivillige bruger i deres træninger, har jeg inkorporeret i denne side i mit design, for at de med få tryk, kan tilgå øvelser, som de har valgt, skal assistere dem i deres Playmaker træninger.
2. Når brugere logger ind for første gang, eller i fremtiden vil ændre på oplysninger, vil "Edit Profile" være siden, de skal interagere med. Her kan de oplyse personlige informationer, vælge et profilbillede, samt vælge det sprog, de gerne vil have tekstbaseret indhold, bliver oversat til.
3. Brugere kan derefter gå tilbage til side 1, og trykke på "GAME Wall", som tager dem videre til side 3. På denne side kan brugere se det indhold, der er delt med andre brugere, og interagere med indholdet ved; a) at trykke på oversættelsesknappen i højre side ovenover billederne, og få tekst oversat til deres sprog, b) trykke på hjerte knappen i venstre sider under billederne, og tilkendegive at de kan lide indholdet, c) trykke på tekst knappen ved siden af hjertet og skrive en kommentar, d) trykke på et tag, for at se indhold, der er blevet delt om det emne, e) trykke på "Likes" eller



Billede 31: Design 1 "Welcome to GAME Academy".



Billede 32: Design 3 "GAME Wall".

Design af et digitalt tværkulturelt fællesskab

- "Comments" for at se, hvilke andre brugere, der kan lide indholdet, og hvad andre har kommenteret, og, f) trykke på billederne på siden for at se dem i deres fulde størrelse.
4. Side 4 i designet viser et billede fra "GAME Wall" i fuld størrelse, og ved at klikke på tilbage knappen øverst i venstre hjørne, kan brugere gå tilbage til "GAME Wall", som er den side, de var på.
 5. Side 5 viser også et billede fra "GAME Wall" i sin fulde størrelse, og har den samme funktion som side 4.
 6. På siden "GAME Wall" kan brugere ved at trykke på "#scoot" under det øverste billede på siden tilgå til side 6 "Tags - #scoot", hvor de kan interagere med indhold, som er blevet delt om det bestemte emne og trykke på tilbage knappen, hvilket fører dem tilbage til "GAME Wall".
 7. Når brugere er på side 6, kan de også åbne de billeder, der er og se dem i deres fulde størrelse. Side 7 viser det nederste billeder på side 6 i sin fulde størrelse. Fra side 7 kan brugere gå tilbage til "Tags - #scoot" igen, og fra denne side kan de også gå tilbage til "GAME Wall".
 8. Når brugere er på "GAME Wall" siden, kan de ved at trykke på "Comments" under det nederste billede, gå til siden "Comments" som visualiseres i design 8, som viser indhold, der er blevet delt af andre brugere til billedet. Denne side har samme funktion som "GAME Wall" siden, hvor der er to yderligere funktioner; a) brugerne kan tilkendegive "Likes" til bestemte kommentarer / indhold, og b) brugere kan også skrive kommentarer til de kommentare,r der er i forvejen, for at der kan skabes en tråd ud fra en bestemt kommentar. Ved at trykke på tilbageknappen, kommer brugeren til "GAME Wall" siden.
 9. Side 9 viser billedet fra side 8 i sin fulde størrelse, og herfra kan brugere også ved at trykke på tilbageknappen øverst i venstre hjørne gå tilbage til siden "Comments".



Billede 33: Design 8
"Comments".

Design af et digitalt tværkulturelt fællesskab

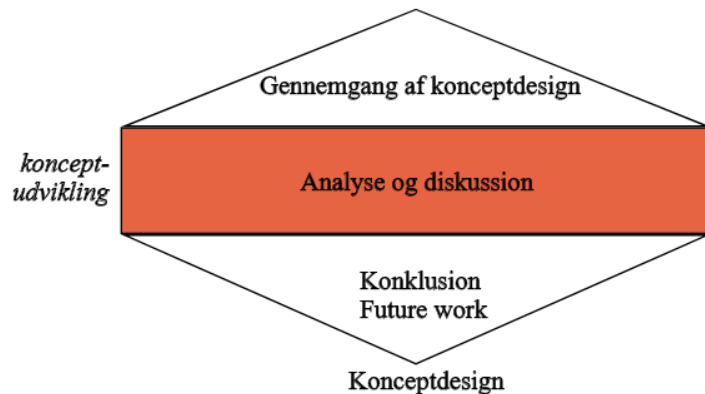
10. Når brugere har åbnet Academy appen og er på side 1, kan de ved at trykke på "My Drills" på siden, gå til side 10 "My Drills", som er der, hvor øvelserne de kan bruge i deres Playmaker træninger, er. Side 10 har tre funktioner som er; a) brugere kan se de øvelser, der er i appen, og vælge deres favoritter, for at de hurtigt kan tilgå dem, b) ved at se gennem øvelserne kan de vælge en, som de gerne vil dele på "GAME Wall" siden, og c) skrive noter til øvelser og gemme dem, samt se tidligere noter, de har skrevet. Fra denne side kan brugere også ved at klikke på tilbageknappen øverst i venstre hjørne, gå tilbage til side 1, som er startsiden for Academy appen i mit konceptdesign.



Billede 34: Design 10
"My Drills".

11.0. Analyse og diskussion af konceptdesign

I dette afsnit vil jeg analysere og diskutere specialets konceptdesign ud fra den præsenterede teori, for at opbygge et belæg for de valg, jeg har foretaget.



11.1. Design af interface

I specialets konceptdesign kan brugerne interagere med interfacet i forummet primært fysisk og dernæst konceptuelt, som ifølge Benyon (2013) er de måder, brugerne kan kontakte grænsefladen. Fysisk kan brugerne interagere med mit konceptdesign ved at trykke på de tre valgmuligheder der er på side 1. Ved at trykke på dem, vil de komme over til den side, de har brug for at interagere med. På side 2 er der kun tilbageknappen, som brugerne kan trykke på i mit design, da siden blot visualiserer mine designovervejelser, som er hvilke informationer der kan være relevante at angive, når brugere for første gang logger på appen. Det samme er gældende for side 10, da den også visualiserer mine designovervejelser i forhold til, hvordan siden kan opsættes, og hvilke muligheder, der kan være relevante for brugerne, når de vil tilgå og dele deres øvelser. På side 4, 5, 7 og 9 kan brugerne kun trykke på tilbageknappen, da siderne kun viser billeder fra forummet i fuldstørrelse. På side 3, 6 og 8 kan brugerne trykke på "Comments" og "#scoot" for at se, hvordan indholdet vil se ud. Meningen er dog, at brugerne i et endelige system også skal kunne trykke på plus knappen, for at de kan tilgå en tekstboks, hvor de kan skrive eller vedhæfte filer, som derefter vil blive delt. Ydermere er det også meningen, at brugerne skal kunne trykke på hjerteknappen, tekstknappen og oversættelsesknappen i side 3 og 4, samt fil og upload knapperne i side 8. Til sidst skal brugerne også kunne bevæge side 3 og 4 opad, så de kan se tidligere indhold, samt bevæge øvelserne på side 10 til venstre, for at de kan se flere af deres favorit øvelser. Det er på denne måde, brugerne kan komme fysisk i kontakt med interfacet i mine designs, og viser, hvordan den fysiske grænseflade skal fungere i et endeligt design.

Konceptuelt vil brugerne komme i kontakt med interfacet, ved at trykke på de særlige knapper og ikoner, der viser dem, at de kan skrive en kommentar, tilkendegive at de kan lide indholdet, gå tilbage, eller forstørre billederne, da de her kan prøve at finde ud, hvad der sker,

Design af et digitalt tværkulturelt fællesskab



Billede 35: Design 8

hvis de trykker på det. Disse funktioner fungerer som særlige tegn, der kan hjælpe brugerne med at interagere med systemet, og er derfor i mit konceptdesign visualiseret på en intuitiv og simpel måde, for at de minder om de erfaringer, brugerne har med at bruge lignende digitale fællesskaber. Jeg har derfor i dette specialets konceptdesign, prøvet at skabe en god brugervenlighed, som Benyon (2013) nævner, er målet med HCI, da mit konceptdesign er nemt at bruge og lære, og derfor kan fremkalde en positiv oplevelse for brugerne. Dette er sket på baggrund af min forståelse omkring de frivillige, Academy produktet, og GAME konteksten, hvorfor jeg har kunnet fortolke, hvordan en naturlig interaktion kan opstå for

brugerne i mit design, da dette ifølge Forlizzi & Ford (2000) sikrer, en god brugeroplevelse. Eftersom jeg har designet efter brugeres behov og ønsker, kan jeg som Gurzick & Lutters (2009) også siger, designe et system, der har en konsistent, forudsigelig og kontrollerbar brugeroplevelse.

11.2. Digitalt fællesskab

Min vision omkring konceptdesignet til det digitale forum omhandler muligheden for at bringe GAME's frivillige sammen, for at de kan interagere med hinanden. Ved at lære hinanden at kende og dele interessant indhold med hinanden, kan brugerne opbygge et tværkulturelt digitalt fællesskab. Sådanne fællesskaber muliggør ifølge Gurzick & Lutters (2009) at brugere interagerer med hinanden, og på denne måde kan få opfyldt deres behov. Ved at have tekniske funktioner i min designløsning såsom at dele og se indhold, kommentere på hinandens indhold og kommentarer, og tilkendegive hvis man kan lide indhold og kommentarer, kan jeg gøre det muligt for brugere i forummet at opretholde og have forbindelser til andre mennesker.

Jeg har udviklet min designløsning i tæt samarbejde med dets fremtidige brugere, som fællesskabets skal repræsentere, da sådan et samarbejde ifølge Gurzick & Lutters (2009) kan hjælpe designere med at identificere særlige behov, for at brugerne kan styrke deres digitale fællesskab. At inddrage mennesker i designet af fremtidige teknologier er ifølge Bødker et



Billede 36: People kategori

al (2021) også centralt for participatory design. Her har en gensidig læring mellem de fremtidige brugere og mig, givet mig en forståelse omkring, den fremtid de forestiller sig ved hjælp af digitalt teknologi.

Mit design af det digitale forum til Academy appen, er et design af et interaktivt system, da sådan et system ifølge Benyon (2013) har med behandling af informationer at gøre. I mit konceptdesign er det gennem tekniske funktioner visualiseret, hvordan forummet kan muliggøre, at brugere kan opbevare informationer, dele dem samt hvordan indholdet vises.

11.3. Fællesskabsoplevelsen der styrker de frivilliges relatedness

Oplevelsen i mit konceptdesign til det digitale forum indbyder til en opnåelse af viden hos brugerne, som ifølge Neuhofer, Buhalis & Ladkin (2013) er kendetegnende for det at være eksponeret for en oplevelse i teknologiske sammenhænge. Fordi brugerne i forummet er fælles om oplevelsen og fordi de kan opbygge et fællesskab, har oplevelsen også en social dimension, da den finder sted i en social kontekst. Ved at designe et forum, der tager hensyn til sociale faktorer, kan jeg som Naqshbandi et al. (2021), siger, bidrage med en glæde for de frivillige, fordi deres følelser af relatedness blive påvirket i min designløsning. Det gør det fordi det at være forbundet med andre, har en væsentlig betydning for frivilliges oplevelse af glæde (Naqshbandi et al., 2021). Det at være forbundet med andre digitalt, er centralt i mit konceptdesign, da det skal understøtte social interaktion mellem flere brugere. I min idegenereringsworkshop med de frivillige, hvor de udtrykte deres ideer til, hvordan det digitale forum skulle designes, lærte jeg, at de også har et ønske om at udveksle erfaringer med andre frivillige udover at de gerne ville lære hinanden at kende. Dette er et behov for dem da de alle har forskellige baggrunde, og fordi GAME som en ngo vokser. Deres behov og ønsker kendetegner ydermere Naqshbandi et al. (2021) forklaring omkring relatedness, da det ofte bliver sat i forbindelse med sociale forbindelse – både på et individuelt plan og et fællesskabsplan. De deltagende fra workshoppen udtrykte derfor et samlet ønske om at styrke fællesskabet blandt de frivillige i GAME, da de på denne måde i forummet kunne få et indblik i de aktiviteter der skete andre steder i verden, og for at reflektere sammen. De har derfor et behov om at opbygge et fællesskab på tværs af landegrænser, og det er ifølge Naqshbandi et al. (2021) en mulighed, som frivillige opfatter og værdsætter i forhold til deres oplevelse af relatedness.

11.4. Konceptdesignets rolle

Ifølge Jantzen, Vetner & Bouchet (2011) er det brugerens behov, ønsker og forventninger, der er oplevelsernes kilde, og derfor udtrykker mine designovervejelser i specialets konceptdesign, at brugere kan interagere med hinanden ved at dele indhold, kommentere på hinandens indhold og tilkendegive om de kan lide det, passende, da det giver brugerne en mulighed for at opfylde deres behov og ønsker omkring at være forbundet til andre og lære dem at kende. Fordi specialets konceptdesign afspejler brugerne behov, vil de kunne relatere sig til oplevelsen i min løsning, da et samspil mellem mennesker og produkter giver anledninger til oplevelser, og ifølge Jantzen, Vetner & Bouchet (2011) realiserer det de forventninger, man har. Jeg kan ikke designe selve oplevelsen, brugerne skal opleve forummet, da oplevelser ifølge Neuhofer, Buhalis & Ladkin finder sted mellem sociologi og psykologi, og derfor skabes af brugerne i forummet og ikke af mig. Men ved at udarbejde designovervejelser i konceptdesignet, der afspejler brugernes behov, kan jeg som Forlizzi & Ford (2000) siger, designe en situation, som mennesker kan interagere med. På denne måde kan mit konceptdesign, hvis det blev realiseret, fremkalde en følelse af velvære blandt brugerne, da min designløsning er et medium, der realiserer deres ønsker. Det er derfor brugernes aktivitet i forummet og deres interaktion ved at dele indhold og interagere med hinanden, der afgør, om de føler, at deres behov bliver opfyldt i forhold til et digitalt fællesskab, og om de i den situation nyder oplevelsen. Mit konceptdesign, der tager udgangspunkt i brugerne, kan ydermere forbindes til oplevelsesøkonomi, da det ifølge Jantzen, Vetner & Bouchet handler om at appellere til brugeres problemstillinger, hvis man vil have dem til at bruge et produkt. Dette kan også forbindes med oplevelsessamfundet, da oplevelser bruges som et middel til at forøge det individuelle velvære. Mit konceptdesign repræsenterer derfor, hvordan et middel kan se ud og fungere.

11.5. Brud i brugernes forventninger, der skaber nydelse

I min designløsning er der forskellige tekniske funktioner, som ikke findes på den nuværende Academy app såsom muligheden for at kommentere på bestemte kommentarer, følge et tag for at se, hvad andre brugere har delt om et bestemt emne, oversætte tekstbaseret indhold, dele øvelser direkte, og skrive noter til dem. Disse funktioner repræsenterer, hvordan det i specialets konceptdesign er muligt for brugerne at interagere med hinanden og reflektere sammen. Disse tekniske funktioner kan være overraskende for brugerne, når de interagerer med forummet de første par gange, da oplevelser som bryder med forventninger og vaner ifølge Jantzen, Vetner & Bouchet (2011) erfares som positive, fordi der er sket et brud i den oplevendes forventninger. Når GAME i fremtiden inkorporerer flere af de tekniske ønsker,

som brugerne efterspørger, vil det digitale forum, også være en relevant og interessant oplevelse for brugerne, da de oplever et brud, som passer til deres forventninger. Forlizzi & Ford (2000) siger ydermere, at i en bruger-produkt-interaktion, tager brugere i et oplevelsesmoment deres tidligere oplevelser og erfaringer med. Når GAME inkorporerer flere af de tekniske ønsker, kan forummet i Academy appen påvirke brugernes tidligere negative erfaringer og frustrerende følelser omkring Academy. Dette er fordi at brugerne vil komme til at opleve noget nyt som bryder med deres forventninger til Academy, og deres tidligere oplevelser med det. Her har ressourcerne i GAME dog en væsentlig betydning, da det er dem, der skal realisere det endelige digitale forum. Når GAME realiserer det, og hvis brugerne oplever et brud i deres forventninger til Academy og teknologi i ngo'en, vil deres følelse af nydelse være dominerende, og ifølge Kahneman (2003) blive erfaret som en god oplevelse på den Good/Bad skala, oplevelser kan måles på.

11.6. En god brugeroplevelse i momentet og efter

Mit designkoncept afspejler, hvordan brugere kan dele indhold med hinanden, samt hvordan de gennem en oversættelsesfunktion kan få oversat tekst med det samme i forummet. Her har jeg designet efter Kahnemans (2003) Instant Utility, da brugernes følelse af nydelse/smerte i et oplevelsesmoment er afgørende. For ikke at udelukke brugere, der føler sig usikre ved at læse eller skrive på engelsk, er der derfor oversættelsesfunktionen, for at de i momentet, når tekst er blevet delt, kan blive motiveret til at fortsætte med at interagere med indholdet. Det kan brugerne gøre enten ved at tilkendegive, at de kan lide indholdet, efter det er blevet oversat for dem, eller ved at skrive en kommentar på deres eget sprog eller på engelsk, også dele det med de andre. Denne funktion afspejler mine designovervejelser til konceptdesignet, da oversættelsesfunktionen i et digitalt tværkulturelt forum kan sikre, at brugere ikke lukker ned for forummet, fordi de oplever en barriere, der gør det svært for dem at interagere og lære andre at kende. Oversættelsesfunktionen i mit konceptdesign skaber derfor nydelse i momentet, og denne brugeroplevelse har også en betydning for brugernes erindring om forummet. Minderne om interaktionsfunktionerne, brugernes samtaler med hinanden pga. kommenteringsmulighederne, den hurtigere adgang til øvelser og deres noter til dem, giver en følelse af nydelse for brugerne, når de erindrer disse funktioner. Derfor er Kahnemans (2003) Remembered Utility også gældende i mit konceptdesign, da der gennem få tryk i mine designs visualiseres, hvordan brugerne kan tilgå deres ønsker og få opfyldt deres behov, relativt hurtigt. Brugernes erindring om oplevelsen i forummet, vil derfor være positiv, og deres erfaring med forummet vil derfor betyde, at de vil interagere med det igen.

Her vil jeg gerne inddrage Kahnemans (2003) nytte begreb, da mit konceptdesign til det digitale forum i GAME er gennem den partipatoriske designtilgang, udarbejdet efter en nytte, der appellerer til brugernes behov og ønsker. Nyttens her afspejler, hvordan et konceptdesign kan realisere en positiv oplevelse for brugere, når de interagerer med hinanden og deler indhold, som kan styrke deres fællesskab, og pga. deres følelse af nydelse kan få dem til at gentage deres handlinger i et digitalt forum.

11.7. Mål og handlinger for aktive brugere og passive brugere

Mit konceptdesign afspejler at brugere der interagerer med forummet, for det meste vil befinde sig en telisk motivationstilstand, da deres drivkraft for at interagere med hinanden og dele indhold, er bestemt af et mål om at lære hinanden bedre at kende. Ifølge Apter (1989) er arousal, som er en tilpas følelse af opstemthed og spænding, væsentlig i forhold til vores motivation når vi oplever. Brugernes oplevelses af at lære hinanden at kende, vil først blive realiseret, når de interagerer med hinanden gennem kommentarer og tilkendegivelse, samt når de selv deler indhold for at få andres kommentarer og tilkendegivelser. Det brugerne forventer at opnå ved at gøre dette, er en bedre forståelse for hvem, andre frivillige i GAME er, og er derfor målet med deres interaktion. De vil derfor være interesserede i at opnå dette mål, når de interagerer med forummet, for at de kan opleve en følelse af nydelse.

Ydermere afspejler mit konceptdesign, hvordan man kan realisere et digitalt fællesskab, hvor brugerne kan identificere sig med hinanden og på denne måde opbygge et tilhørsforhold til en større gruppe af mennesker. Sådanne faktorer muliggør ifølge Naqshbandi et al. (2021), at brugere kan få støtte fra jævnaldrende, og være med til at forbedre deres selvtillid. Dette kan både været et mål brugerne i forummet har, men kan også være et mål, de ikke er bevidst om, og derfor afspejler specialets konceptdesign også, at brugerne kan være i en paratelisk tilstand i forhold til deres motivation. Dette er især gældende for de brugere, der ikke er aktive i forummet, fordi de i stedet gerne vil observere, hvad der sker i det. De vil derfor forholde sig passive i interaktionen med andre, da det er handlingen i momentet ved at læse, hvad der sker for andre, der giver dem en følelse af nydelse.

Ifølge Naqshbandi et al. (2021) vil følelsen af et fællesskab blandt frivillige, forbedre deres bidrag til et online fællesskab, fordi der både kan være aktive og passive bruger i et digitalt forum, vil Apters (1989) Reversal Theory også være gældende i mit konceptdesign. Dette er fordi at brugerne kan gå fra at være målorienteret til handlingsorienteret eller omvendt, da deres mængde og balance af arousal kan ændre sig, når de interagerer med forummet.

Design af et digitalt tværkulturelt fællesskab

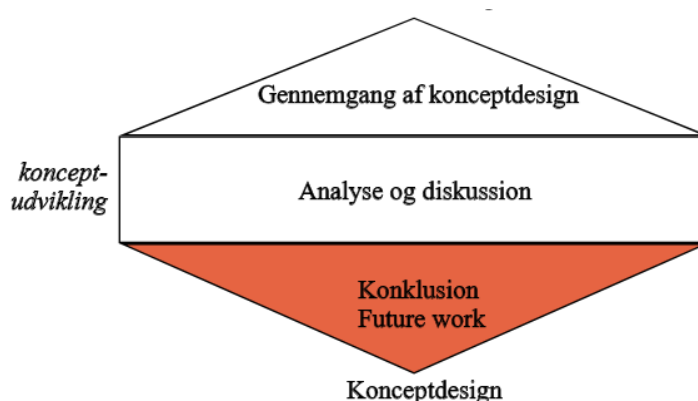
Brugernes motivationstilstand vil derfor ændre sig, for at de ikke keder sig ved at se på billeder og læse indhold, og for at de ikke føler sig pressede, når de skriver kommentarer til hinanden.

Slutteligt afspejler mit konceptdesign et participatorisk design resultat, da det er et håndgribeligt og specifikt design til et digitalt forum, som kan føre til nye organisatoriske rammer i GAME og en mere demokratisk indflydelse for de frivillige i ngo'en. Ved at realisere mit konceptdesign, vil de frivilliges behov og ønsker blive prioriteret fremfor ngo'ens ønsker. Yderligere kan det lede til en øget demokratisk indflydelse, når GAME finder en fast gruppe af frivillige, som skal assistere ngo'en med at opretholde og udvikle lignende tiltag i GAME.

Mine designovervejelser til dette specialets konceptdesign er outputs, da sådanne ifølge Bødker et al. (2021) er tanker, der fremkommer i en proces, der har en direkte kobling til et projekt. Outputsene er derfor brugernes ideer og tanker i forhold til, hvordan det digitale forum skal fungere.

12.0. Konklusion

Pga. min praktikperiode på seks måneder hos min case partner GAME, og pga. en tæt kontakt med mennesker, som var påvirket af teknologien i en ngo, brugte jeg den etnografiske metode i relation til HCI for at opnå en forståelse for de oplevelser og udfordringer, der var i



GAME. På baggrund af empiri, der bestod af uformelle interviews med frivillige, test af Academy, samt et interview med en ansat i GAME, er det **første resultat** i dette speciale, at en ngo's begrænsede ressourcer påvirker brugeres oplevelser af digitale løsninger udarbejdet til at støtte dem negativt. Men selvom brugeroplevelsen er negativ, er brugerne positive overfor teknologiens potentiale, og dette leder videre til de frivilliges ønske om at lære hinanden at kende på tværs af fysiske grænser, og udveksle erfaringer med hinanden digitalt, da teknologi kan styrke deres fællesskab. Der blev derfor i GAME påbegyndt et tæt samarbejde med de fremtidige, og dette kan forbindes til den participatoriske designtilgang, da man her involverer slutbrugerne i udarbejdelsen af en teknologi for dem. På baggrund af dette udarbejdede jeg en problemformulering, som lød følgende:

Hvordan kan en ngo designe et digitalt tværkulturelt fællesskab for dens frivillige, der skaber en oplevelse af at lære hinanden at kende?

Gennem en participatory design workshop undersøgte jeg dette, og dette specialets **andet resultat** er at deltagernes outputs i workshopen, afspejlede deres behov og ønsker om at have interessante tekniske funktioner i et digitalt forum, der kunne understøtte deres interaktion med hinanden. Dette ledere videre til specialets **tredje resultat**, som er at den gensidige læring og brainstormingen i workshopen gjorde, at deltagerne blev styrket til at udtrykke sig, som de ville, da de fik en værdifuld stemme i designet af forummet til dem. Dette leder også videre til specialets **fjerde resultat**, som er at deltagernes outputs repræsenterede deres oplevelser med andre lignende digitale fællesskaber, og udtrykte derfor deres forventninger til det digitale forum. Specialets konceptdesign er udviklet som en prototype, da dette repræsenterer brugernes ønsker samt visualiserer, hvordan interaktion med hinanden kan muliggøres. Dette ledere videre til specialets **femte og endelige resultat** som er

Design af et digitalt tværkulturelt fællesskab

konceptdesignet; ved at designe en simpel grænseflade i forummet, der gør det muligt for brugerne at dele indhold, kommentere på hinandens indhold og kommentarer, samt tilkendegive om de kan lide det, og dele øvelser med hinanden, kan forummet muliggøre, at brugerne får opfyldt deres behov om at lære hinanden at kende på tværs og reflektere sammen. Oplevelsen i mit konceptdesign indbyder derfor til en opnåelse af viden hos brugere og har en social dimension, da brugerne kan dele oplevelsen med hinanden. Jeg kan ikke designe for denne oplevelse, men mit konceptdesign repræsenterer, hvordan et endeligt interaktivt system kan se ud, og det er dette, som er et middel til at forløse den oplevelse, brugerne efterspørger. Mit konceptdesign er designet efter aktive og passive brugere, da det afspejler, at brugere både kan være i en telisk motivationstilstand samt en paratelisk, da de selv kan vælge, hvad deres mål med forummet skal være. På baggrund af dette konkluderer jeg, at jeg i fællesskab med slutbrugerne for det digitale forum, har udarbejdet et konceptdesign, der kan forøge brugernes velvære, både på et individuelt- og fællesplan, der gør det muligt for dem at lære hinanden at kende på tværs af fysiske landegrænser, og dele erfaringer med hinanden. På denne måde kan de forbindes med hinanden digitalt og opretholde et tværkulturelt fællesskab, der styrker hinanden.

12.1. Begrænsninger og future work

Undersøgelsen i dette speciale har været begrænset på tre måder:

1. De uformelle interviews og testen af Academy fandt kun sted med frivillige fra Danmark. De udenlandske frivilliges oplevelser med Academy er derfor ikke undersøgt, og derfor er der heller ikke en viden om, om de deler samme brugeroplevelse og frustrationer, som de danske brugere.
2. Den participatoriske design workshop blev udført med få mennesker, da der kun var ni mennesker repræsenteret ud af de 896 frivillige GAME har.
3. Specialets konceptdesign er ikke blevet testet med dets brugere, og derfor er der ikke en viden omkring, om min fortolkning af deres ideer fra workshoppen er passende og udfylder deres behov samt om det skaber en god brugeroplevelse for dem.

For at forstå hvad brugernes meninger er om mit konceptdesign, og hvordan det kan forbedres, er det relevant at teste min prototype sammen med brugerne. Til dette ville det være oplagt at undersøge, hvordan en ideal startside i forummet ser ud for brugerne, samt hvad de tænker om de valgmuligheder, der er i forummet. Dette er fra et brugerperspektiv, for at jeg kan opnå en forståelse for, hvordan sådanne funktioner skal se ud for dem, og derfra fortolke

Design af et digitalt tværkulturelt fællesskab

videre på mine designs. På denne måde kan jeg ændre mit konceptdesign, og gøre det mere passende til brugernes behov.

13.0. Referenceliste

1. Apter, M., J. (1989). *Reversal Theory - Motivation, Emotion, and Personality*. London & New York: Routledge. (Kapitel 2 & Kapitel 3) s. 9-21 & s. 30-43.
2. Badran, O. (2018). The impact of software user experience on customer satisfaction. I *Journal of Management Information and Decision Sciences*, 21(1). Princess Sumaya University for Technology. S. 1-20.
3. Bannon, L., Bardzell, J. & Bødker, S. (2018). Introduction: Reimagining Participatory Design – Emerging Voices. I *ACM Trans. Comput.-Hum. Interact.* 25(1), Article 1. S. 1-8.
<https://doi.org/10.1145/3177794>
4. Benyon, D. (2013). *Designing Interactive Systems: A comprehensive guide to HCI, UX and interaction design*. (3. udgave). Pearson Education. S. 1-640.
5. Bille, T., & Lorenzen, M. (2008). *Den danske oplevelsesøkonomi – afgrænsning, økonomisk betydning og vækstmuligheder*. Frederiksberg C. Samfundslitteratur. S. 13-20.
6. Biskjaer, M.M., Dalsgaard, P. & Halskov, K. (2017). Understanding Creativity Methods in Design. I *DIS '17: Proceedings of the 2017 Conference on Designing Interactive*. Edinburgh: ACM, s. 839-840.
<http://dx.doi.org/10.1145/3064663.3064692>
7. Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (2010). Interviewet: Samtalen som forskningsmetode. *Kvalitative metoder: En grundbog*. (1. udgave). Hans Reitzels Forlag. S. 29-53.
8. Brix, I., Hjort, M. & Thomsen, C. (2020). *Annual Report GAME 2020*. Hentet Januar 2022 fra GAME: https://issuu.com/gam3/docs/game_annual_report_2020
9. Brix, I., Hjort, M & Jonasssen, L. (2022). *Annual Report GAME 2021*. Hentet Marts 2022 fra GAME: https://issuu.com/gam3/docs/game_annual_report_2021
10. Bødker, S., Dindler, C., Iversen, O. S. & Smith, R. C. (2021). *Participatory Design*. Morgan & Claypool Publishers. S. 1-143.

11. Bødker, S. & Kyng, M. (2018). Participatory Design that Matters – Facing the Big Issues. I *ACM Trans. Comput.-Hum. Interact*, 25(1), Article 4. S. 1-31.
<https://doi.org/10.1145/3152421>
12. Bødker, S. & Sundblad, Y. (2008). Usability and interaction design – new challenges for the Scandinavian tradition. I *Behaviour & Information Technology*, 27(4). Stockholm: Taylor & Francis. S. 293-300.
<https://doi.org/10.1080/01449290701760682>
13. Design Council. (17. Marts 2015). *Guide: Design Methods for Developing Services*. Design Council. Hentet April 2022:
<https://www.designcouncil.org.uk/resources/guide/design-methods-developing-services>
14. Facebook (n.d). *GAME Ghana*. Tilgået den 28.04.2022 på
<https://www.facebook.com/GAMEGhana.ngo>
15. Facebook (n.d). *GAME in Jordan*. Tilgået den 28.04.2022 på
<https://www.facebook.com/GAMEinJordan>
16. Facebook (n.d). *GAME International*. Tilgået den 28.04.2022 på
<https://www.facebook.com/GAMEInternational.ngo>
17. Facebook (n.d). *GAME Lebanon*. Tilgået den 28.04.2022 på
<https://www.facebook.com/GAMELebanon>
18. Facebook (n.d). *GAME SCORE Somaliland*. Tilgået den 28.04.2022 på
<https://www.facebook.com/GAMESCORESomaliland>
19. Facebook (n.d). *GAME Streetmekka Viborg*. Tilgået den 28.04.2022 på
<https://www.facebook.com/gamestreetmekkaviborg>
20. Ferguson, K & Candy, S. (2014). *Participatory Design Handbook*. S. 1. Hentet April 2022 fra: <http://kateferguson.org/documents/Participatory-Design-Handbook.pdf>
21. Forlizzi, J., & Ford, S. (2000). The building blocks of experience: an early framework for interaction designers. I *Proceedings of the 3rd Conference on Designing Interactive Systems (DIS 2000): Processes, Practices, Methods, and Techniques*, New York: ACM, s. 419–423.

22. GAME (n.d). *About GAME*. Tilgået den 23-02-2022 på <https://game.ngo/who-we-are/about-game/>
23. GAME (n.d). *Empowerment Method*. Tilgået den 23-02-2022 på <https://game.ngo/what-we-do/empowerment-method/>
24. GAME (n.d). *Entrepreneurship*. Tilgået den 23-02-2022 på <https://game.ngo/what-we-do/entrepreneurship/>
25. GAME (n.d). *GAME has given me a new way to look at the world*. Tilgået den 23-02-2022 på <https://game.ngo/who-we-are/people-of-game/game-has-given-me-a-new-way-to-look-at-the-world/>
26. GAME (n.d). *Impact*. Tilgået den 23-02-2022 fra <https://game.ngo/what-we-do/impact/>
27. GAME (n.d). *Innovative Facilities*. Tilgået den 23-02-2022 på <https://game.ngo/what-we-do/innovative-facilities/>
28. GAME (n.d). *Playmaker Program*. Tilgået den 23-02-2022 på <https://game.ngo/game-denmark/playmaker/>
29. GAME (n.d). *Street sports & culture*. Tilgået den 23-02-2022 på <https://game.ngo/what-we-do/street-sports/>
30. GAME (n.d). *Youth Leadership*. Tilgået den 23-02-2022 på <https://game.ngo/what-we-do/youth-leadership/>
31. GAME Academy (n.d). *Plan your practice*. Tilgået den 25-02-2022 på <https://gameacademy.ngo/en/web/site/practice-planner>
32. GAME Academy (n.d). *Search for courses*. Tilgået den 25-02-2022 på <https://gameacademy.ngo/en/web/site/all-courses>
33. Gurzick, D. & Lutters, G. W (2009). Towards a Design Theory for Online Communities. I *DER SIST '09: Proceedings of the 4th International Conference on Design Science Research in Information Systems Technology*. USA: ACM, s. 1-20.
<https://doi-org.zorac.aub.aau.dk/10.1145/1555619.1555634>
34. Hansen, N.B., Iversen, O.S., Dindler, C., Bossen, C., Schouten, B., Halskov, K. & Basballe., D.A. (2019). How Participatory Design Works: Mechanisms and Effect. I *OZCHI'19: Proceedings of the 31st Australian Conference on Human-Computer-*

Interaction. Australia: ACM, s. 1-12.

<https://doi.org/10.1145/3369457.3369460>

35. Hassenzahl, M. (2008). User Experience (UX): Towards an experiential perspective on product quality. *I Proceedings of the 20th International Conference of the association Francophone d'Interaction Homme-Machine*, Metz, France: ACM, s. 1-5.
<https://doi.org/10.1145/1512714.1512717>
36. Hassenzahl, M., & Tractinsky, N. (2006). User experience - a research agenda. *Behaviour & Information Technology*, 25(2). Taylor & Francis, s. 91-97.
<https://doi.org/10.1080/01449290500330331>
37. Hastrup, K. (2010). Feltarbejde. I Brinkmann, S. & Tanggaard, L., *Kvalitative metoder: En grundbog*. (1. udgave). Hans Reitzels Forlag. S. 55-80.
38. Jantzen, C., Vetner, M., & Bouchet, J. (2011). *Oplevelsesdesign*. Samfundslitteratur. S. 1-260.
39. Jensen, M. M., Thiel, S-K., Hoggan, E. & Bødker, S. (2018). Physical Versus Digital Sticky Notes in Collaborative Ideation. *I Computer Supported Cooperative Work*, 27(3-6). SpringerLink. S. 609-645.
<https://doi.org/10.1007/s10606-018-9325-1>
40. Kahneman, D. (2003). Objective Happiness. I Kahneman, D., Diener, E. & Schwarz, N., *Well-Being: Foundations of Hedonic Psychology*. Russell Sage Foundation. S. 3-25.
41. Kannabiran, G & Bødker, S. (2020). Prototypes as Objects of Desire. *I DIS '20: Proceedings of the 2020 ACM Designing Interactive Systems Conference, July 6-10*. Netherlands. S. 1619-1631.
<https://doi.org/10.1145/3357236.3395487>
42. Lazar, J., Feng, J. H. & Hochheiser, H. (2017). *Research Methods in Human Computer Interaction*. (2. udgave). Elsevier Science & Technology. S. 1-535.
43. Leitner, M., Wolkerstorfer, P. & Tscheligi, M. (2008). How Online Communities Support Human Values. *I NordiCHI '08: Proceedings of the 5th Nordic conference on Human-computer interaction: building bridges*. Sweden: ACM, s. 1-4.
<https://doi.org/10.1145/1463160.1463230>

44. Mural (n.d). Tilgået den 01.02.2022 på <https://mural.co/>
45. Naqshbandi, K. Z., Pillai, A. G., Taylor, S & Ahmadpour, N. (2021). Labour of Love: Volunteer Perceptions on Building Relatedness in Online Volunteering Communities. I *CHI EA '21: Extended Abstracts of the 2021 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*. New York: ACM, s. 1-6.
<https://doi.org/10.1145/3411763.3451665>
46. Neuhofer, B., Buhalis, D., & Ladkin, A. (2013). A Typology of Technology - Enhanced Tourism Experiences. *The International Journal of Tourism Research*, 16(4). John Wiley & Sons, LTD, s. 340-350.
<https://doi.org/10.1002/jtr.1958>
47. NGO Advisor (n.d). *GAME*. Tilgået den 23-02-2022 fra
<https://www.ngoadvisor.net/ong/game>
48. Pahuus, M. (1995). Hermeneutik. I: Colin, F. et al. (red) *Humanistisk Videnskabsteori*. København: Danmarks Radio Forlaget. S. 109-137.
49. Reyes, L. F. M. & Finken, S. (2012). Social Media as a platform for Participatory Design. I *PDC '12: Proceedings of the 12th Participatory Design Conference: Exploratory Papers, Workshop Descriptions, Industry Cases*. Denmark: ACM, s. 89-92.
<https://doi-org.zorac.aub.aau.dk/10.1145/2348144.2348173>
50. Robertson, T. & Simonsen, J. (2013). *Routledge International Handbook of Participatory Design*. (1. udgave). Routledge. S. 2.
51. Rylander, A. (2012). *Pragmatism and Design Research - An Overview*. Design Fakulteten. S. 3-38. (36). Hentet den 01-05-2021 fra
http://www.designfakulteten.kth.se/sites/default/files/designfpragdesignrapport_18.4.pdf
52. Sanders, E. B.-N., Brandt, E. & Binder, T. (2010). A Framework for Organizing the Tools and Techniques of Participatory Design. I *PDC '10: Proceedings of the 11th Biennial Participatory Design Conference*. Sydney: ACM, s. 195-198.
<https://doi-org.zorac.aub.aau.dk/10.1145/1900441.1900476>

53. Sanders, E. B.-N. & Stappers, P. J. (2008). Co-creation and the new landscapes of design. I *CoDesign* 4(1). Taylor & Francis, s. 5-18.
<https://doi.org/10.1080/15710880701875068>
54. Schön, D. (1983). *The Reflective Practitioner. How Professionals think in Action*. London: Ashgate Publishing Ltd. S. 43-48.
55. Sharp, H., Preece, J. & Rogers, Y. (2019). *Interaction Design: Beyond Human-Computer Interaction*. (5. udgave) Indianapolis: John Wiley & Sons, Inc. (Kapitel 2 & Kapitel 12) s. 37-38 & s. 421-431.
56. Sternberg, R. J. & Lubart, T. I. (1998) The Concept of Creativity: Prospects and Paradigms. I *Handbook of Creativity*. Cambridge: Cambridge University Press, s. 3.
<https://doi.org/10.1017/CBO9780511807916.003>
57. Systime (n.d). *Vidensmønstre*. Tilgået den 11.03.2022 på
<https://vidensmoenstre.systime.dk/?id=240>
58. Tassoul, M. (2009). *Creative Facilitation*, (3. udgave). Holland: VSSD. S. 1-204.
59. Thomas, B., Pritchard, G & Briggs, P. (2019). Digital Design Considerations for Volunteer Recruitment: Making the Implicit Promises of Volunteering More Explicit. I *C&T '19: Proceedings of the 9th International Conference on Communities & Technologies – Transforming Communities*. Austria: ACM, s. 1-12.
<https://doi.org/10.1145/3328320.3328368>
60. Trischler, J., Pervan, S.J., Kelly, S.J. & Scott, D.R. (2017). The Value of Codesign: The Effect of Costumer Involvement in Service Design Teams. I *Journal of Service Research* 21(1), Sage, s. 75-100.
<https://doi.org/10.1177/1094670517714060>