

ET PARTICIPATORISK RE-DESIGN AF SOFUSMATCH

31. maj 2022



Studerende: Vibe Deleurang
Pedersen (20201042)
René Samir Janjooa (20201038)
Anne Sofie Ravnsbæk Ørtoft
(20201035)

It, læring og organisatorisk
omstilling, Aalborg
Universitet

Vejleder: Heidi Hautopp

Titel: Et participatorisk re-design af SofusMATCH

Studieretning: It, læring og organisatorisk omstilling

Semester: 10. semester

Vejleder: Heidi Hautopp

Studerende: Vibe Deleurang Pedersen (studienr. 20201042), René Samir Janjooa
(studienr. 20201038), Anne Sofie Ravnsbæk Ørtoft (studienr. 20201035)

Universitet: Aalborg Universitet

Dato: 31. maj 2022

B-speciale

Forside: Designworkshop med Aalborg Kommunes Familiepleje

Antal anslag: 238.158

Antal sider: 99,3 s.

Indholdsfortegnelse

Abstract	5
Forord	7
Kapitel 1 - Introduktion	8
1.1 Kontekst	11
1.2 Problemstilling og problemformulering	12
1.3 Afgrænsning	13
1.4 Forkortelser	14
1.5 Casebeskrivelse	15
1.6 Sofus Døgndata	15
1.7 SofusMATCH	16
1.8 Tæt støttede opstartsforløb	21
1.8.1 Undervisning til Plejefamilierne	21
1.8.2 TSOP i praksis	22
1.9 Målgruppebeskrivelse	23
Kapitel 2 - Metode	25
2.1 Vores videnskabsteoretiske position	25
2.1.1 Erkendelse af verden gennem handling i praksis	25
2.1.2 En pragmatisk tilgang til specialet	27
2.1.3 Design Thinking som tilgang til at løse Wicked problems	28
2.1.4 At transformere ustabile situationer til stabile situationer	29
2.1.5 Koblingen mellem design og læring	33
2.2 En designmetodologi til at strukturere det komplekse	35
2.3 Specialets empiri	40
2.4 Valg af deltagere	41
2.5 Vores rolle	43
2.6 Løst struktureret interview	45
2.7 Etske overvejelser	46
2.8 Autoetnografisk metode	47
2.9 Tematisk analyse	48
2.9.1 Udførelse af tematisk analyse	50

2.9.2 Udfordringer ved tematisk analyse/kobling af pragmatisme og tematisk analyse	51
Kapitel 3 - Designmetoder og teori	52
3.1 Brugerens rolle	53
3.2 User Journey mapping	56
3.4 Design-workshop	59
3.4.1 Fremtidsværksted	60
3.5 En visualisering af idéerne	63
3.6 Brugerevaluering	65
3.7 Designteori	67
3.7.1 Usability	67
3.7.2 Designprincipper	68
3.7.2.1 Læring og hukommelse	69
3.7.2.2 Kontrol	71
3.7.2.3 Imødekommende design	72
Kapitel 4 - Analyse 1. iteration	74
4.1 Inquiry-fasen	74
4.1.1 En undersøgelse af Sofus Døgndata	76
4.1.2 Formål med User Journey Mapping	80
4.1.3 User Journey Mapping i praksis	82
4.1.4 Retrospektiv læring	87
4.2 Exploration-fasen	89
4.2.1 Formålet med workshopen	90
4.2.2 Workshoppens forløb	91
4.2.3 Datakodning	98
4.2.4 Retrospektiv læring	99
4.3 Composition-fasen	102
4.3.1 Resultater fra designworkshopen	103
4.3.2 Datakodning	109
4.3.3 1. iteration	110
4.3.4 Retrospektiv læring	113
4.4 Assessment-fasen	114
4.4.1 Formålet med ekspertevalueringen	115

4.4.2 Ekspertevalueringen i praksis	115
4.4.3 Retrospektiv læring	118
4.5 Delkonklusion	119
Kapitel 5 - Analyse 2. iteration	120
5.1 Composition-fasen	120
5.1.1 Gennemgang af 2. iteration	120
5.1.2 2. iteration ud fra analyse af empiri og teori	127
5.1.2.1 Læring og hukommelse	128
5.1.2.2 Kontrol	140
5.1.2.3 Imødekommende design	146
5.1.2.4 Retrospektiv læring	153
5.2 Assessment-fasen	154
5.2.1 Brugerevaluering i praksis	155
5.2.2 Læring og hukommelse.	156
5.2.3 Kontrol	163
5.2.4 Imødekommende design	165
5.2.5 Retrospektiv læring	168
5.3 Delkonklusion	170
Kapitel 6 - Afrunding	171
6.1 Diskussion	171
6.1.1 Valg af Aalborg Kommune Familiepleje som deltagere	171
6.1.2 Online empiriindsamling	172
6.1.3 Behandling af empiri	173
6.1.4 Et kvalitativt studie	174
6.1.5 Anvendelighed i designet	174
6.2 Konklusion	175
6.3 Perspektivering	177
7 - Bilagsoversigt	179
8 - Litteraturliste	181

Abstract

This thesis investigates a participatory re-design of the IT-system SofusMATCH in order for it to support the Danish municipalities workflow with "Socialstyrelsens" program "Tæt Støttede Opstartsforløb" (TSOP). TSOP is an intensive support program for families with children in foster care, that involves the education of foster care families during the first year of caring for their foster child.

The problem statement is:

How can participatory design and design principles help, in order to re-design SofusMATCH, so the system supports the foster care consultants and administrative employees workflow with TSOP?

Through an iterative design process we move back and forth between empirical data and theoretical reflections. Using design thinking, interaction design methods and theories, the thesis explores foster care consultants and administrative employees' workflow with TSOP and SofusMATCH. The thesis further examines possible design iterations through sketching and developing a mock-up.

The epistemological framework for the study is based on inquiry-based pragmatism that emphasizes experience in practice. By involving the users actively in user journey mapping and a design based future workshop, possible hypotheses are being tested as we reflect upon the use of methods and theories, as well as our and the users learning process.

The design process has resulted in an empirically and theoretically founded hi-fi mock-up, tested with the users with the purpose of supporting the further design process in the IT-company Sofus Døgndata.

The thesis points out important elements that affect the workflow with TSOP in SofusMATCH. Through an iteration of parts of the IT-system, our investigation suggests that it is important to focus on usability and design principles as well as a participatory design approach in designing or re-designing IT-systems for social work.

Forord

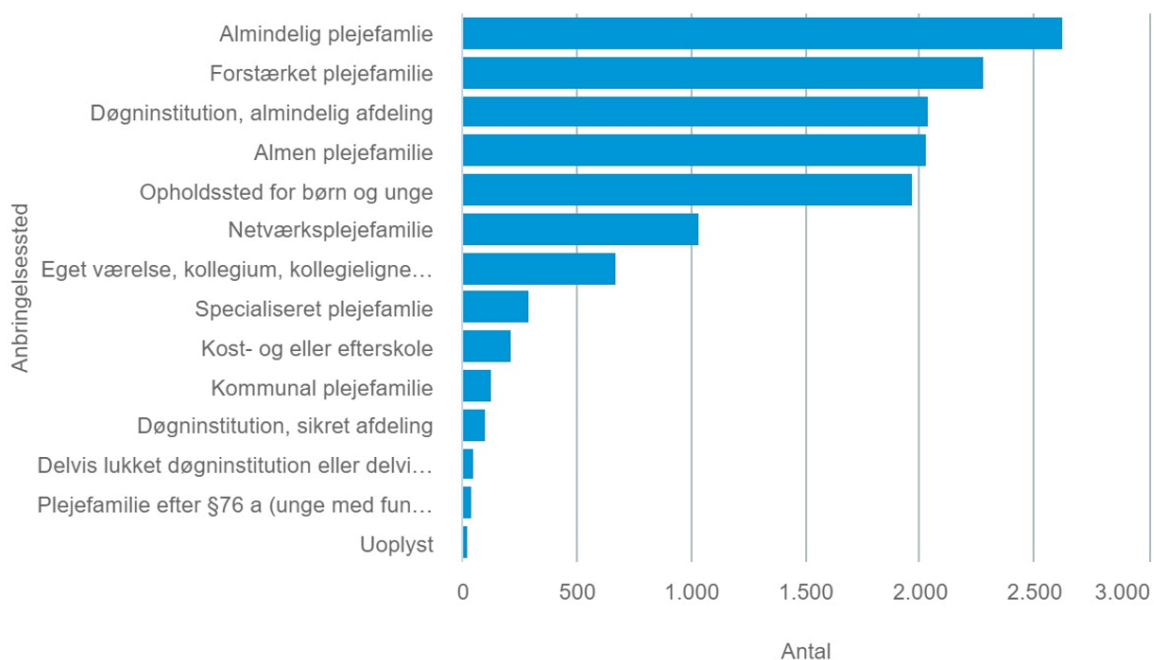
Stor tak til Sofus Døgndata, Familieplejen Aalborg Kommune samt Familieplejen Københavns Kommune for deres samarbejde og tillid til os og vores speciale. Ligeledes en stor tak til vores vejleder Heidi Hautopp for inspiration og konstruktiv vejledning gennem hele processen.

Kapitel 1 - Introduction

I Danmark er 1 pct. af alle børn fra 0-17-år anbragt uden for hjemmet, hvilket svarer til ca. 12.000 børn og unge (Vive, 2022). Årsagerne, til at børn og unge anbringes og ikke kan bo sammen med deres forældre, kan fx være alvorlig sygdom og problemer med misbrug hos forældrene, manglende omsorg og trivsel (Vive, 2022). I de fleste anbringelsessager er der tale om, at børn, unge og forældre oplever flere forskellige problemer samtidig og over en længere periode. I Danmark oplever omkring fire procent af en årgang at blive anbragt uden for hjemmet på et tidspunkt i løbet af deres opvækst. Blandt de forskellige anbringelser er der et flertal af børn, som anbringes hos en plejefamilie.

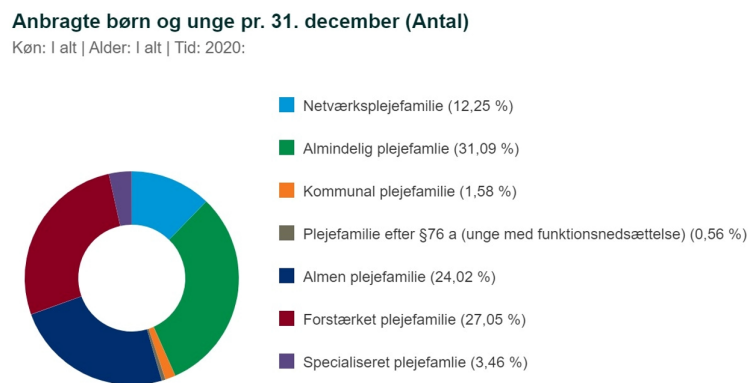
Anbragte børn og unge pr. 31. december

Administrationskommune: Hele landet | Tid: 2020:



Figur 1: Anbragte børn og unge 2020 (Statistikbanken, 2020)

Tal fra i 2017 viser, at ca. 344 børn og unge, som er anbragt i familiepleje, har skiftet anbringelsessted det første år. Det svarer til, at 3,5 pct. af de børn og unge, som blev anbragt i plejefamilie, fik ændret anbringelsessted det pågældende år (Socialstyrelsen, 2019) For børn og unge, som var anbragt i den plejefamilietype, som inden lovændringerne fra 2019 blev betegnet "almindelige plejefamilier", er tallet 33 pct.



Figur 2: Anbragte børn og unge pr. 2020 (Statistikbanken, 2020)

Tallene omfatter både de planlagte og ikke planlagte skift (Parja, 2021). Der har været et øget fokus på sammenbrud i relationen og samarbejdet mellem plejefamilien og det anbragte barn, da sådanne sammenbrud kan have store negative konsekvenser for barnet, dels fordi et sammenbrud kan være en traumatisk oplevelse, og dels fordi barnet igen kan risikere at stå i en situation uden støtte fra en voksen. Ifølge en undersøgelse fra 2010, udført af SFI "Det Nationale Forskningscenter for Velfærd", sker sammenbrud i anbringelser ofte inden for det første år et barn er anbragt (SFI, 2010). Børn der anbringes er ca. 50 procent på opholdssteder, og de andre 50 procent af alle anbragte børn anbringes hos en plejefamilie (Figur 2). For at forebygge sammenbrud blev det d. 1. juli 2019 besluttet at ændre Serviceloven med § 66 c, stk. 1-4, for at forebygge at der skete sammenbrud i forholdet mellem anbragt barn og plejefamilie (gældende almen

Da SoMa blev udviklet, før servicelovens § 66 c, stk. 1-4 trådte i kraft i 2019, er systemet ikke udviklet til at understøtte TSOP. Sofus Døgndata har løbende designet nogle løsninger til brugerne af SoMa, fx kan familierne tilmelde sig TSOP-kurser via et link til systemet, og familierne kan se deres kursusbevis etc. i deres dokumenter i SoMa. Sofus Døgndata har endnu ikke udviklet en løsning, som

direkte giver adgang til tilmelding til kurserne uden et link eller til at få overblik over, hvor langt i et TSOP-forløb brugeren er. Virksomheden har erkendt, at situationen omkring TSOP i SoMa ikke er holdbar i længden, fordi kommunerne er nødsaget til at bruge et Excel-ark for at skabe overblik over familiernes status i et TSOP-forløb (Sofus, Bilag 2). Virksomheden er derfor interesseret i at re-tænke det nuværende SoMa-system og udvikle et re-design, som kommunerne kan bruge i arbejdet omkring TSOP.

1.1 Kontekst

Det har været vanskeligt at finde forskning på området for udvikling af fagsystemer på socialområdet. En grund til dette kan være, at det er for specifikt og tværfagligt et område, ligesom den type platforme særligt anvendes i nordiske lande, hvilket begrænser den internationale forskning på området. Vi har dermed identificeret et 'gab' i forskningen på området for udvikling af fagsystemer på socialområdet. Vi har derfor valgt at undersøge forskning omkring designprocesser for at finde frem til, hvilke faktorer der har indflydelse på, at et system fungerer i praksis. Nadine Chochoiek har tilbage i 2017 foretaget en empirisk undersøgelse, hvor hun forbinder User-Centered Design (herefter UCD) til organisationsteori (Chochoiek, 2017). Chochoieks undersøgelse giver os et helhedsorienteret overblik over UCD's karakteristika og metoder samt en gennemgang af relevant teoretisk og praktisk litteratur vedrørende dette designkoncept. Da vores samfund stadig bliver mere digitalt, og arbejdspladser tager kurs mod en større IT-domineret struktur, mener Chochoiek, at det er vigtigt at bygge bro mellem brugerne og virksomheden (Chochoiek, 2017). Hendes forskning er relevant for vores undersøgelse, da Sofus Døgndata udvikler og designer systemer med inddragelse af brugerne fra kommunerne i designprocessen. Chochoiek sætter fokus på metoder og teori til at skabe designs, som har brugernes behov i fokus.

1.2 Problemstilling og problemformulering

Der i dag et stort fokus på, hvordan kommunerne bedre kan it-understøttes, hvilket taler ind i Sofus Døgndatas ønske om bedre at understøtte TSOP i SoMa. For at kommunerne bedre kan it-understøttes, blev der d. 11. december 2018 indgået en principaftale om en række principper for en ny hovedlov om "helhedsorienteret indsats". Digitaliseringsstyrelsen foretog i samarbejde med Beskæftigelsesministeriet, Social- og Indenrigsministeriet, Børne- og Undervisningsministeriet, Sundheds-og Ældreministeriet samt KL og KOMBIT, af hvordan arbejdet med en helhedsorienteret indsats kan it-understøttes i kommunerne (Digitaliseringsstyrelsen, 2020). Af analysen fremgår det, at det ofte er ved ændring i en lovgivning, at der opstår et behov for en videreudvikling af et eksisterende fagsystem (Analyse: it-understøttelse af helhedsorienteret indsats (Digitaliseringsstyrelsen, 2020). Sofus Døgndata står netop i en sådan situation, ved at der er vedtaget en lovændring, som udmønter sig via TSOP, og som medfører, at der sker en ændring af brugernes behov i SoMa.

I takt med en ændring i lovgivning, digital udvikling, ibrugtagning af ny hardware, eller nye behov hos brugerne, stilles der større krav til Sofus Døgndata og virksomhederne bag fagsystemer, fordi der med ændringerne vil være et løbende behov for udvikling af systemerne. Samtidig oplever Sofus døgndata, at en del familierne har vanskeligheder ved at begå sig i deres it-program. Mie beskriver at det er: "Sværest for de ældste plejefamilier eller netværksplejefamilier at bruge Sofus" (Sofus Bilag 4, s. 3). Plejefamilierne er ifølge Sofus Døgndata udfordret ift. deres it-kompetencer, hvilket Aalborg Kommune også oplever med deres plejefamilier. Kommunen har svært ved at hjælpe familierne, da familieplejekonsulenterne ikke umiddelbart har adgang til familiernes del SoMa (UJM, bilag 5). Ligeledes oplever Aalborg Kommune og Sofus døgndata en ustabil

mødedeltagelse til deres kurser (Sofus Bilag 4, s. 6). Kommunerne er ansvarlige for, at familierne gennemfører TSOP-kurserne, og på baggrund af den gennemførte User Journey Mapping i Aalborg Kommune er vi blevet bekræftet i, at der er behov for at undersøge, hvordan et fagsystem, som støtter op om familieplejekonsulentens arbejde med TSOP, kan designes. Problemformuleringen i vores undersøgelse bliver derfor:

Problemformulering:

Hvordan kan man via participatorisk design og designprincipper re-designe SofusMATCH, så systemet understøtter familieplejekonsulenters og administrative medarbejderes arbejdsgang med TSOP?

1.3 Afgrænsning

Grundet specialets omfang har vi valgt at fokusere på Aalborg kommunes arbejde med TSOP. Det havde været en styrke at kunne samarbejde med flere kommuner, der anvender SoMa - gerne kommuner af forskellig geografisk placering og størrelse. Aalborg kommune bruger SoMa ift. TSOP-forløb, og kommunen har i 2017 været med til at udvikle systemet i samarbejde med Sofus Døgndata og Aarhus Kommune (Sofus Bilag 2). Aalborg har derfor stor erfaring med systemet.

I undersøgelsen er vi blevet klar over, at kommunerne arbejder og er organiseret forskelligt. Vi undersøger med dette speciale ikke Aalborg Kommune Familieplejes organisering, og hvilken betydning organiseringen kan have for brugen af fagsystemet og for brugernes oplevelse af udfordringer. Vi er klar over, at der kan

være en risiko ved, at vi har tilgodeset behov, som udelukkende opleves i Aalborg Kommune, og at vi kan have overset behov, som kunne ligge i andre kommuner.

I vores analysekodning har vi fundet flere eksempler på, at brugerne peger på kategorien "motivation", som kunne være en designelement, der påvirkede arbejdsgangen med TSOP og SoMa. Vi har afgrænset os fra at gå i dybden med dette designfokus grundet specialets omfang.

SofusMATCH kan både tilgås på PC og tablet, hvortil vi grundet specialets omfang har afgrænset til udelukkende at beskæftige os med at designe til PC.

1.4 Forkortelser

"DP": Designprincipper

"Familier": Plejefamilier. Vi omtaler plejefamilierne som familierne, da der ikke er andre familietyper, som er inddraget eller omtalt i dette speciale.

"Konsulenter": Familieplejekonsulenter. Vi omtaler familieplejekonsulenterne både som familieplejekonsulenter og konsulenter, da de er de eneste konsulenter, som bliver omtalt i specialet.

"PHE": Paricipatory Heuristic Evaluation

"SoMa": SofusMATCH. It-programmet for familieplejekonsulenterne og det administrative personale

"UJM": User Journey Mapping

"Workshop": Designworkshop

"Aalborg Kommune": Vi henviser her til Familieplejen Aalborg Kommune

1.5 Casebeskrivelse

SoMa har flere designmæssige udfordringer, som resulterer i, at systemet på nuværende tidspunkt, ikke er i stand til at håndtere arbejdsgangen omkring TSOP på en måde, som er helhedsorienteret og brugervenligt. Manglende understøttelse af TSOP i SoMa resulterer i, at kommunerne finder løsninger uden om SoMa, da systemets design ikke lever op til de behov, som kommunerne efterspørger. For at skabe en lettere organisering af TSOP kurser, har Sofus Døgndata et ønske om at re-designe dele af SoMa og således integrere TSOP i SoMa. Dette re-design ønsker de understøtter kommunernes opgaveløsning på plejefamilieområdet i forbindelse med familieplejeanbringelse. SoMa giver på nuværende tidspunkt medarbejdere og ledere i kommunerne mulighed for at håndtere plejefamilieanbringelser fx ved sammenbrud i anbringelsen, inddragelse af barnet, matchning, aflønning og samarbejdet med plejefamilien.

1.6 Sofus Døgndata

Vi samarbejder i specialet med virksomheden Sofus Døgndata, som er en IT-virksomhed grundlagt i 2009, som ligger i Aarhus. Virksomheden har udviklet fire it-programmer målrettet plejefamilier, dag- og døgninstitutioner samt kommuner rundt om i hele landet med det formål at håndtere skriftligt arbejde og dokumentation indenfor det socialfaglige område (Sofus, 2020). Virksomheden er under vores specialeforløb blevet opkøbt af software-virksomheden Visma, der tilbyder produkter til over én million kunder, og Sofus Døgndata er blevet en del af Visma Local Government under divisionen Visma Custom Solutions. Sofus Døgndata består af 11 medarbejdere, hvoraf ca. halvdelen af dem er programmører/udviklere, og halvdelen er konsulenter med en pædagogisk/socialfaglig baggrund. Virksomhedens værdier er ifølge deres

hjemmeside at have en tæt kundekontakt med brugervenlighed og simpelt design i højsædet, ligesom de vægter at programmerne er baseret på erfaring fra fagfolk (Sofus, 2020).

Sofus Døgndatas fire programmer hedder Dagbogsprogrammet, Kontaktpersoner, DPU dokumentation og SoMa. SoMa er målrettet at skulle håndtere alt vedrørende plejefamilier og anbragte børn, herunder hedder den del plejefamilierne bruger, Sofus.

Vi har løbende haft kontakt med Sofus Døgndata via online møder over Ms Teams og pr. mail på grund den geografiske afstand mellem Aarhus og København.

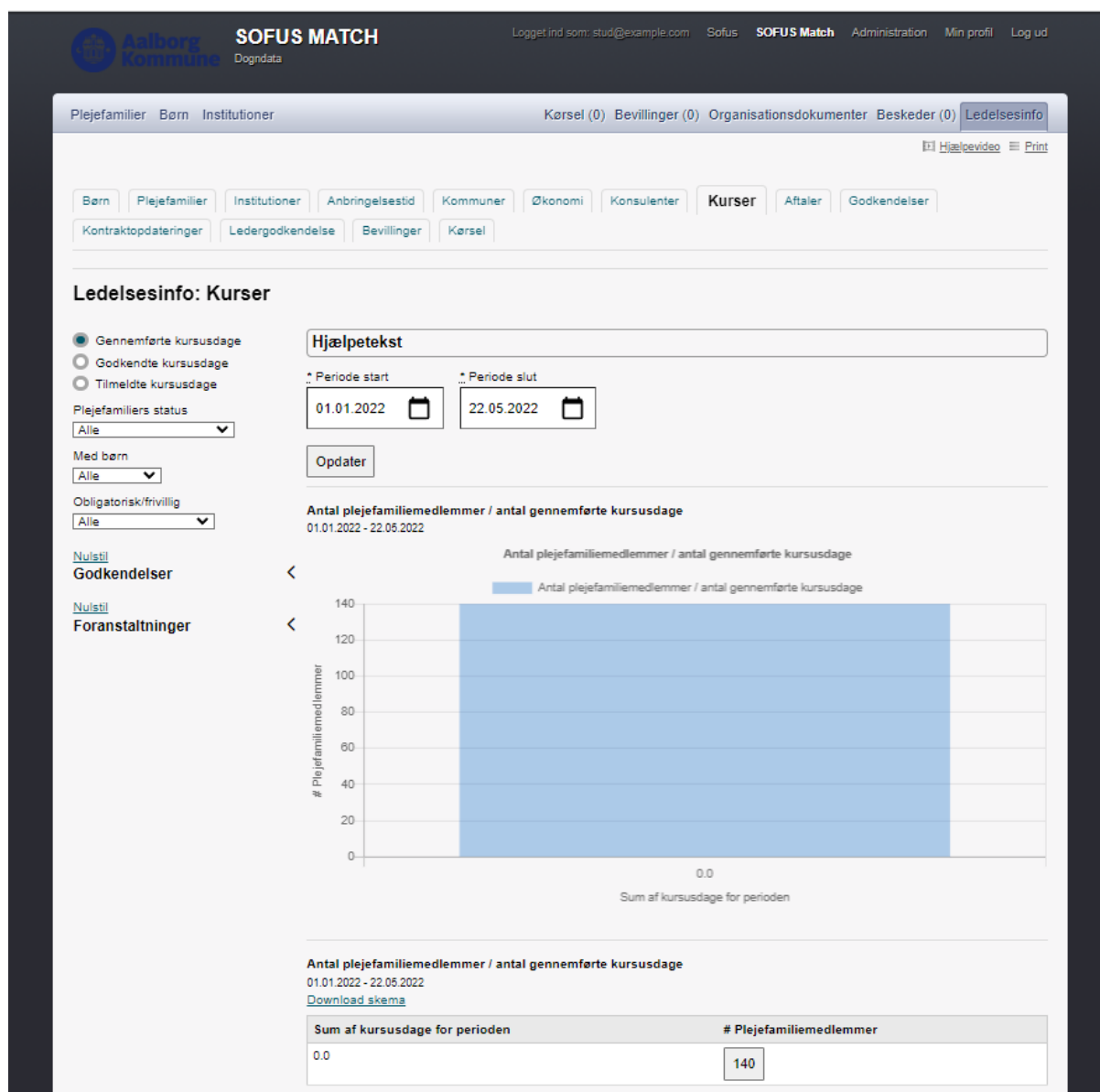
1.7 SofusMATCH

SoMa er et it-program målrettet kommunernes familieplejeorganisation med det formål at systematisere og samle arbejdet omkring familierne og anbragte børn. Sofus Døgndata har udarbejdet it-programmet i samarbejde med Familieplejen i Aarhus og Aalborg kommune. Ud over Danmark, anvendes det også i Norge. Inde i SoMa (Figur 3) får kommunen overblik over de tilknyttede plejefamilier, anbragte børn, kurser familierne gennemgår, kommunikation og dokumentation mm. Systemet håndterer desuden den matching-proces, der sker, når et barn skal matches med en ny plejefamilie. SoMa er sat op omkring to typer brugerprofiler; en brugeradgang til konsulenterne og en administratoradgang tiltænkt ledelse og administrative medarbejdere i kommunen.

The screenshot shows the SofusMATCH web application interface. At the top, there is a header with the Aalborg Kommune logo, the title 'SOFUS MATCH', and user information including 'Logget ind som: stud@example.com', 'Sofus', 'SOFUS Match', 'Administration', 'Min profil', and 'Log ud'. Below the header, there are navigation tabs: 'Plejefamilier', 'Børn', and 'Institutioner'. The 'Plejefamilier' tab is selected, showing a list of families. The first family listed is 'Birthe s Nielsen. Konsulent: [redacted]'. To the right of this family name, there are checkboxes for 'Der arbejdes med familien' and 'Marker om der arbejdes med familien'. Below this, there are links for 'Journal', 'Dokumenter', and 'Grundoplysninger'. The 'KONTAKTOPLYSNINGER' section shows the address 'Frodesvej 24, 8230 Åbyhøj' and a link to 'Rute'. The 'FAMILIEMEDLEMMER' section shows a table with columns: Navn, Cpr, Mobilnummer, Telefonnummer, and E-mail. The table lists Birthe s Nielsen. Below this, the 'BØRN I FULD TIDSPLEJE ELLER AFLASTNING' section shows a table with columns: Navn, CPR, Sagstype, and Foranstaltning. The table lists several children, including Mathias Vejen, Bente Nielsen, Pia Hjort, Dan Demo, Isabella Nielsen, Inge Hansen, and Inge Hansen. To the right of the family overview, there is a 'FIND TILBUD' section with a search bar for 'CPR, Navn, Adresse' and a link 'Du kan sætte en * ind i din søgning...'. Below this is an 'Avanceret søgning' section with a dropdown for 'Konsulent' and checkboxes for 'inkl. konsulent er ikke primær', 'Vis kun familier der', 'Er ledige', 'Er midlertidigt godkendt', 'Arbejdes med', 'Generelt godkendt til', 'Fuldtid', 'Aflastning', and 'Netværk'. There is also a 'Vis familier med tags' section with checkboxes for 'Akutanbringelse', 'Midlertid. spædbarnsbringelse', 'Etnicitet', and 'Søskende'. At the bottom right, there is a 'Familien status' section with a dropdown for 'Aktiv' and buttons for 'Søg' and 'Nulstil'.

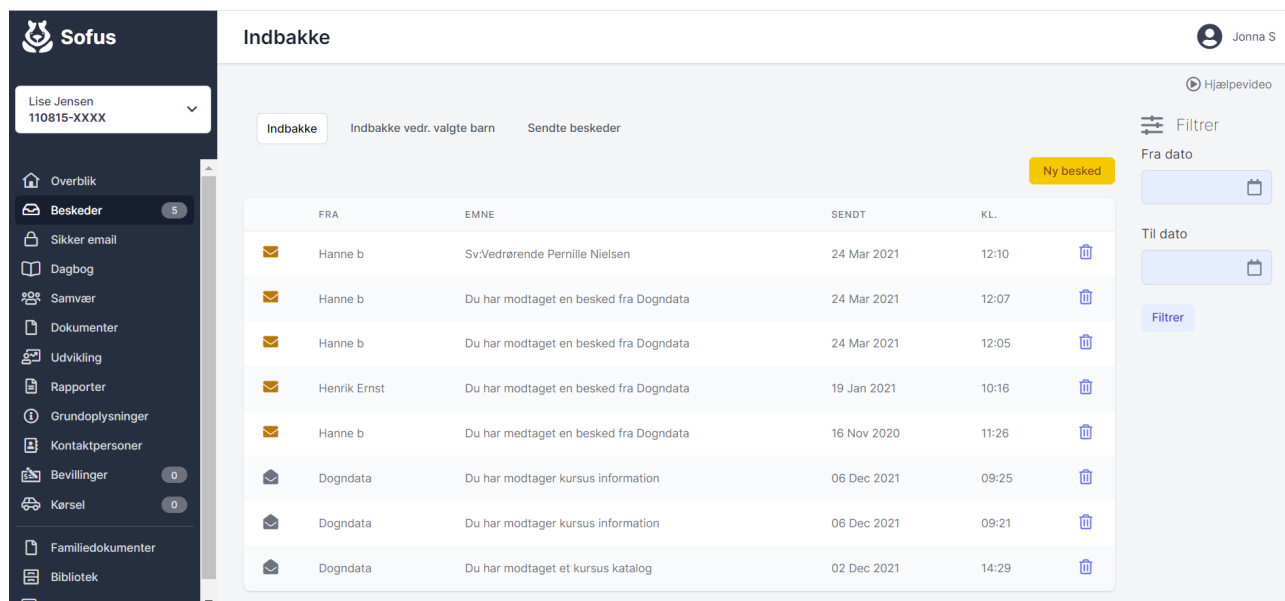
Figur 3: Udsnit af SoMa overblik/forside (testbruger)

Brugere med administratoradgang kan tilgå fanen 'ledelsesinfo' (Figur 4), hvor de under 'kurser' kan skabe sig et overblik over deltagelse i de generelle kurser. Denne side er endnu ikke tilpasset TSOP.



Figur 4: Udsnit af SoMa ledelseinfo - kurser (testbruger)

Dertil kobles SoMa til en plejefamilie-brugerflade kaldet Sofus, som er plejefamiliens kommunikations- og dokumentationsværktøj (Figur 5). Sofus har endnu ingen fane til kurser eller TSOP.



Figur 5: Udsnit af Sofus bedskedfane (testbruger)

Som en del af SoMa har Sofus Døgndata udviklet en måde for kommuners familieplejeorganisation at håndtere tilmelding af de mange kurser, en plejefamilie skal gennemgå med et kursuskatalog (Figur 6). Dette kursuskatalog er en mulighed for at kommunen på egen hånd opretter og beskriver kommende kurser, hvorefter plejefamilierne får tilsendt et link via beskeder, hvortil de kan tilgå kursuskataloget. Her kan de tilmelde sig de kurser, de vil deltage i. Kursuskataloget kan både indeholde generelle kurser og TSOP-kurser.

TSQP - G1 Den mentaliserende indstilling hos plejeforældre

Kurset er obligatorisk

Målgruppe: **Tæt Støttet OPstartsforløb**

I modulet ser vi nærmere på følgende:

- Hvad mentalisering er
- Hvordan vi udvikler mentaliseringsevnen
- Hvorfor mentalisering er vigtig i plejeforælderskabet
- Hvad mentaliseringssvigt er, og hvad god og svækket mentalisering betyder
- Hvad mentaliseringsdimensionerne dækker over
- Hvad den mentaliserende indstilling indebærer

Afholdelser

9-9:30 Indskrivning og Morgenmad
9.30-12 Undervisning



Dag 1:

Onsdag
02. Marts 2022
kl. 09:00-12:00

Kantinen
Vejgaard Bymidte
12
9220 Aalborg

Tilmelding

Kurset er afholdt

9-9:30 Indskrivning og Morgenmad
9.30-12 Undervisning



Dag 1:

Onsdag
07. September
2022
kl. 09:00-12:00

Kantinen
Vejgaard Bymidte
12
9000 Aalborg

Tilmelding

 Du er godkendt til denne afholdelse.

Jeg kan alligevel ikke komme

Figur 6: Udsnit af kursuskataloget i Sofus/SoMa (Aalborg Kommune)

1.8 Tæt støttede opstartsforløb

Socialstyrelsens tæt støttede opstartsforløb for plejefamilier (TSOP) er udviklet af Videnscenter for Anbragte Børn og Unge/Center for Familiepleje i Københavns Kommune i samarbejde med University College og Socialstyrelsen. Socialstyrelsen afholder og kvalitetssikrer kompetencekurser for familieplejekonsulenter, udvikler undervisningsmateriale til familierne og står for udvikling og vedligeholdelse af den digitale platform, hvor konsulenterne finder materialerne til det tæt støttede opstartsforløb for familierne (Socialstyrelsen, 2019, s. 1).

Tanken bag TSOP er at skabe et målrettet opstartsforløb til familien for at forebygge og undgå sammenbrud i forholdet mellem plejebarnet og plejefamilien. Socialstyrelsen hensigt med TSOP er at hjælpe kommunerne med at udmønte serviceloven med § 66 c, stk. 1-4, ved at skabe et fleksibelt og modulopbygget forløb med undervisnings- og supervisionsaktiviteter målrettet den enkelte plejefamilies og plejebarnets behov (Socialstyrelsen, 2019, s. 1).

1.8.1 Undervisning til Plejefamilierne

Det er et krav, at plejefamilien gennemfører de generelle moduler inden for det første år, de har et plejebarn anbragt (se Figur 7). Kommunen vælger selv, hvordan kursusdagene sammensættes, men at alle plejefamilier skal undervises i de generelle moduler og tema moduler vælges afhængigt af det anbragte barns behov. Det er kommunen, der har ansvaret for et barns eller en ungs ophold hos en plejefamilie, og kommunen skal tilbyde plejefamilien intensiv støtte, som skal iværksættes inden for det første halve år et barn anbringes (Socialstyrelsen, 2019, s. 2).

Undervisningsmoduler

Tsop består af i alt 16 undervisningsmoduler opdelt i mere generelle og temafokuserede emner.

6 Generelle moduler a ca. 2,5 time, som henvender sig til alle plejefamilier uanset erfaring og plejebarnets udfordringer:

1. Den mentaliseringsbaserede indstilling hos plejeforældre
2. Den tryghedsfremmende plejefamilie
3. Konfliktforståelse og kommunikation
4. Samarbejde og inddragelse af biologisk familie og øvrige netværk
5. Dynamik i plejefamilien, herunder parforhold, evt. biologiske børn og andre plejebørn
6. Traumer og omsorgssvigt

10 Temamoduler a ca. 2 timer målrettet specifikke temaer i relation til et plejebarn:

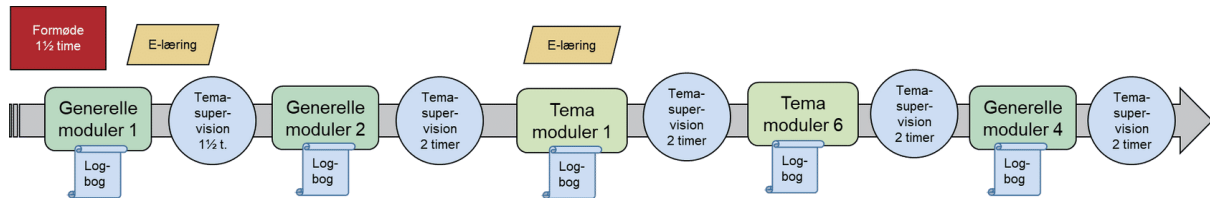
1. Specialpædagogiske principper
2. Stressfølsomhed og stresstolerance
3. Førskolebarnet og samarbejde med dagtilbud
4. Skolebarnet og samarbejde med skolen
5. Teenageren - overgang til voksenlivet
6. Overgrebsproblematikker
7. Plejebørn med etnisk minoritetsbaggrund
8. Netværksplejefamilien
9. Fælles Proaktiv Problemløsning – metode
10. Spædbarnet

Figur 7: Oversigt over TSOP's 16 undervisningsmoduler (Socialstyrelsen, 2019, s. 2)

1.8.2 TSOP i praksis

Det er meget almindeligt, at det er familieplejekonsulenter, der står for undervisningen i TSOP, men det kan også være eksterne konsulenter, som den enkelte kommune køber ind til opgaven. I Aalborg kommune er det familieplejekonsulenter, der står for forløbet (UJM, Bilag 7). Aalborg kommune har f.eks. op til 200 deltagere på nogle af deres TSOP-kurser, hvor andre kommuner har købt pladser til Aalborg Kommunes undervisning (Workshop, Bilag 14). Opstartsforløbet til plejefamilier er udviklet med sigte på, at det skal strække sig over en længere periode i starten af anbringelsen, for at familien får mulighed for hjemme i egen familie at øve, træne og reflektere over det, de lærer på modulerne.

Et eksempel på et undervisningsforløb (Socialstyrelsen, 2022)



Figur 8: TSOP undervisningsforløb eks. (Socialstyrelsen, 2022)

Hensigten omkring fleksibilitet i TSOP er, at kommunerne selv kan tilrettelægge modul undervisningen ud fra, hvad der giver mening for den enkelte kommune. Undervisningen kan derfor foregå både med en enkelt plejefamilie og i grupper af plejefamilier (Socialstyrelsen, 2019, s. 3). Formålet er at imødekomme kommunernes behov for fleksibilitet og give mulighed for tilrettelæggelse og organisering afhængigt af den enkelte kommunes antal plejefamilier. Det er derfor op til den enkelte kommune at planlægge, hvordan opstartsforløbet skal afvikles lokalt, og der gives mulighed for, at flere kommuner kan samarbejde om gennemførelse af opstartsforløb.

1.9 Målgruppebeskrivelse

Ifølge Socialstyrelsen er plejefamiliens opgaver i forhold til TSOP-forløbet at deltage i et formøde, hvor opstartsforløbet planlægges i samarbejde med familieplejekonsulenten, at deltage i undervisningen og i temasupervision, at gennemføre logbogsøvelser, som er tilknyttet de enkelte undervisningsmoduler og at deltage i øvelser både før, under og efter undervisningen (Socialstyrelsen, 2019, s. 4). Selvom familierne udgør en del af brugerne i SoMa-systemet, ved at de bruger

logbogen og selv tilmelder sig de generelle kurser, har de ikke samme erfaringer med Sofus, som familieplejekonsulenterne har med SoMa (herefter konsulenterne). Kursusdelen i SoMa er først taget i brug i Aalborg i starten af året, og vi har derfor valgt ikke at inddrage familierne i designprocessen, fordi de ikke har det store kendskab til den del af systemet endnu. Ansvar og planlægning af TSOP i Aalborg Kommune ligger hos konsulenterne og administrativt personale (UJM Bilag 7). Vi har valgt at inddrage familieplejekonsulenter og administrative personale i designprocessen, fordi det primært er dem, der faciliterer og har ansvaret for TSOP i Aalborg Kommune.

I Aalborg Kommune følger familieplejekonsulenter og administrative personale sig udfordret ift. at have overblik og sikre, at alle familier får gennemført TSOP inden for den tidsramme, som er sat igennem lovgivning (UJM Bilag 7).

Familieplejekonsulentens har ifølge Socialstyrelsen til opgave at:

- Arrangere et formøde med plejefamilien, hvor de sammen tilrettelægger det samlede opstartsforløb ud fra den pågældende plejefamilies og det pågældende plejebarns situation og behov
- Sikre at plejefamilien får en personlig adgang til undervisningsmaterialerne på nærværende digitale platform
- Undervise plejefamilien i de udvalgte moduler, enten individuelt eller i grupper af plejefamilier
- Gennemføre temasupervision som opfølgning på modulerne (Socialstyrelsen, 2019)

Aalborg Kommune og Sofus Døgndata har begge et ønske om, at SoMa bliver bedre til at støtte op om arbejdsgangen, så kommunerne undgår at være afhængige af Excel-ark til at skabe overblik.

Kapitel 2 - Methode

2.1 Vores videnskabsteoretiske position

I dette afsnit vil der blive redegjort for specialets videnskabsteoretiske ståsted og pragmatismens filosofiske position, som danner rammen for vores designproces. Vi vil herunder argumentere for, at pragmatismen understøtter Design Thinking, som tilgang til vores undersøgelse af problemformuleringen. Afslutningsvis vil vi ud fra Donald A. Schöns (1992) begreber argumentere for koblingen mellem design og læring.

Vi tager udgangspunkt i John Deweys (1859-1952) udlægning af pragmatismen, der sætter kroppen i centrum for viden og erkendelse og grundlæggende handler om, at vi forstår verden og opnår ny viden gennem handling. I praksis betyder det, at man ikke kan erhverve sig viden om verden uden selv at være aktør i den (Dalsgaard, 2014).

2.1.1 Erkendelse af verden gennem handling i praksis

Vi vil i dette afsnit belyse, hvordan vi gennem et pragmatisk standpunkt erkender verden, når vi skal undersøge vores problemfelt. Ifølge Brinkmann og Tanggaard (2013) tager John Dewey afstand fra Descartes forståelse af, at idéer er noget, der kommer til os gennem at observere verden, og at læring er noget vi erhverver os gennem visuel konfrontation med noget. Dette beskriver Brinkmann og Tanggaard

(2013) som *øjets epistemologi*. I stedet argumenterer Dewey for det, forfatterne betegner som *håndens epistemologi*. Vi erkender ikke verden gennem passive observationer, men gennem vores handlen i praksis og vores håndtering af problemer (Brinkmann & Tanggaard, 2013):

What we call theory, thinking, and reflection are forms of human activity that are necessitated when our habits are disturbed and eventually break down. We are then forced to step back from our immediate engagement in the world and develop ideas, thoughts, and theories that must be tested in practice to see if they can solve the problem for us (Brinkmann & Tanggaard, 2013, s. 150).

Verden erkendes gennem aktiviteter eller sociale praksisser. Vi former vores vaner og handler fra ud disse, hvorfra vi udvikler en forståelse af verden. Derfor beskriver Dewey viden som noget, der er kropsliggjort: “lives in the muscles, not in consciousness” (Dewey i Brinkmann & Tanggaard, 2013, s. 151).

Dewey argumenterer for, at teorier først anses for gyldige, hvis de hjælper os med at løse problemer i praksis, hvortil han ikke mener, at teori og praksis kan adskilles. Ud fra Brinkmann og Tanggaards pragmatiske forståelse af *håndens epistemologi* er teorier værktøjer, som vi anvender i vores samspil med mennesker, ting og naturen: "As tools, they are manufactured by human beings, and we use them to manipulate things and handle situations" (Brinkmann & Tanggaard, 2013, s. 162). Med udgangspunkt i pragmatismen argumenterer Dalsgaard (2014) ligeledes for, at teorier er formet i relation til specifikke situationer, og at en teori der giver mening i en praksis, ikke nødvendigvis giver mening i alternative praksisser.

Ud fra en pragmatisk tilgang kræver videnstilegnelse, at vi handler og agerer i verden gennem kreative eller skabende processer. Dertil skal idéer og kreativitet ikke forstås som noget, der opstår indefra, men som et resultat af de praktiske erfaringer og eksperimenter, vi gør os i verden (Brinkmann & Tanggaard, 2013).

2.1.2 En pragmatisk tilgang til specialet

Med en pragmatisk tilgang kræver videnstilegnelse, at vi handler og agerer i verden via kreative og skabende processer (Brinkmann & Tanggaard, 2013). Derfor er vi i specialet optagede af at undersøge arbejdet omkring SoMa og TSOP ved at anvende praktisk orienterede interaktionsdesign-metoder og -teknikker i samspil med brugerne. Med udgangspunkt i Deweys pragmatisme vil vi ikke kunne tilegne os viden om området ved blot at observere med vores blotte øje, men derimod forstår vi først SoMa og TSOP, når vi handler og afprøver hypoteser.

Denne afprøvning vil komme til udtryk gennem en kreativ designproces, der involverer sketching og mock-ups, hvor vi afprøver vores teorier og idéer i samspil med hinanden som designere og med brugerne. Ved at evaluere iterationerne med brugerne og Sofus Døgndata vil vi ydermere afprøve vores teorier og idéer i praksis. Det er i forbindelse med undersøgelsen væsentligt, at vi er aktive og lader brugerne være aktive deltagere i designprocessen og arbejde ud fra metoder, der involverer dem kropsligt ud fra Deweys argumentation, om at viden er noget der “lever i musklerne” (Dewey i Brinkmann & Tanggaard, 2013, s. 151). Gennem denne kreative designproces får vi og brugerne mulighed for at afprøve vores idéer og teorier og dermed forstå, om de kan hjælpe med at løse problemerne i SoMa i praksis (Brinkmann & Tanggaard, 2013).

2.1.3 Design Thinking som tilgang til at løse *Wicked problems*

For at komme nærmere om vi finder pragmatisme relevant i en designopgave, vil vi indledningsvis beskrive Design Thinking som tilgang. Erik Stolterman (2008) beskriver, hvordan design praksisser ofte bliver opfattet som fuzzy, subjektive og vanskelige at forstå, men at designprocesser har sine egne strukturer, procedurer og aktiviteter funderet intellektuelt i design litteraturen. Design Thinking har som tankegang været brugt gennem historien, når mennesker er stødt på komplekse problemer, der har skulle ændres og tilpasses efter menneskers behov og ønsker. Stolterman argumenterer for at Design Thinking, på trods af at den ikke har udviklet sig til en intellektuel diskurs på samme måde som den videnskabelige tradition og lign., dog stadig er funderet af intellektuelt begrundede teorier og metoder, samt bygges op omkring en stringens og disciplin (Stolterman, 2008). I artiklen *Wicked Problems in Design Thinking* af Richard Buchanan (1992) beskriver han hvorledes et gennemgående tema i Design Thinking-tilgange er *Wicked problems*. *Wicked problems* er den type problemer, som designere oftest arbejder med, og Buchanan forklarer dem som:

"class of social system problems which are ill-formulated, where the information is confusing, where there are many clients and decision makers with conflicting values, and where the ramifications in the whole system are thoroughly confusing" (citeret i Buchanan, 1992, s. 15).

Her ansues *Wicked problems* som problemer, der ikke kan løses gennem en traditionel lineær analyse. I stedet skal designere via Design Thinking bevæge sig i iterative processer i en vekslen mellem handling og refleksion (Dalsgaard, 2014).

2.1.4 At transformere ustabile situationer til stabile situationer

Forsker i interaktionsdesign Peter Dalsgaard argumenterer i sin artikel Pragmatism and Design Thinking (2014) for, at der er mange ligheder mellem Design Thinking og Deweys syn på pragmatisme. Vi vil i dette afsnit beskrive Deweys sæt af fire koncepter (Dalsgaard, 2014), som vi anvender til at kvalificere og underbygge vores undersøgelse af et re-design af SoMa ud fra en pragmatisk tilgang. For at rammesætte vores designproces vil vi i afsnit 2.2 desuden supplere med Löwgren og Stoltermans designmetodik (Löwgren & Stolterman, 2007), som består af fem designfaser. Vi mener ikke, at Deweys komponenter skaber en tilstrækkelig stilladsering og strukturering af vores designproces, men til gengæld tilbyder vigtige pragmatiske perspektiver på designprocessen. Vi vil argumentere for, at vi med Löwgren og Stoltermans faser skaber en mere disciplineret og stringent ramme for en ellers *fuzzy* designproces (Stolterman, 2008) end blot ved at anvende Deweys fire koncepter.

Dalsgaard (2014) argumenterer for, at man ud fra Deweys pragmatisme anser verden for at være i flydende forandring, hvor vi dog kan etablere en midlertidig stabilitet i en given situation. "The world and phenomena in it are emergent and it is in our nature to make sense of it in practice and form transient constructs in the attempt to attain stability" (Dalsgaard, 2014, s. 146). Dalsgaard argumenterer i den forbindelse for at mennesket ofte søger at tingsliggøre meningsdannelse og forstå verden gennem artefakter, dokumenter, teknologier mm.. Gennem en dialog og en interaktion med ting søger vi at forstå verden og skabe stabilitet. I vores undersøgelse kommer dette fx til udtryk, når vi søger at forstå SoMa og arbejdet med TSOP gennem vores designmetoder. Dalsgaard argumenterer for, at en af fordelene ved Deweys pragmatisme er, at den tilbyder et sæt af koncepter, der kan

anvendes til at udpege problematikker inden for en undersøgelsesproces: *Situation, inquiry, transformation og technology* (Dalsgaard, 2014, s. 143).

Med konceptet *situation* argumenterer Dewey for, at ingen subjekter eller fænomener kan forstås uden, at man også forstår den omkringliggende situation. Med dette menes andre mennesker, artefakter, det fysiske miljø og sociale konstruktioner (Dalsgaard, 2014, s. 147). Både situation og subjekt er samskabende, altså har indflydelse på hinanden og kan ikke eksistere uden hinanden. Dertil taler Dewey (1855-1955) om, at en situation kan være *Determinate* (stabil) - her menes, at der er et match mellem de mennesker, artefakter, det fysiske miljø og sociale konstruktioner, der er en del af en omkringliggende situation. En situation kan også være *Indeterminate* (ustabil). Med dette menes, at situationen ikke "hænger sammen", og der opleves et mismatch mellem komponenterne i situationen (Dalsgaard, 2014). Fx oplever vi en ustabil situation omkring TSOP og SoMa, fordi der er et mismatch ift. de forventninger, der stilles brugerne af SoMa i deres arbejde med TSOP og de muligheder, der er tilgængelige i brugen af SoMa. Dette opleves som problematisk, hvorfor vi søger at skabe en stabil situation. Ifølge Deweys pragmatisme vil vi her argumentere for, at vi ikke kan forstå SoMa ved kun at undersøge it-systemet. Vi er nødt til at undersøge de mennesker, der er involveret i arbejdet med SoMa, heriblandt Sofus Døgndata, plejefamiliernes it-program Sofus, TSOP-lovgivningen, konsulentens arbejdsgange, anbringelsesområdet mv.

Inquiry er den proces, man gennemgår, når man søger at transformere en ustabil situation til en stabil situation, fordi man finder situationen problematisk. En inquiry-proces vil ifølge Dewey starte med, at man vedkender sig at en ustabil situation er problematisk, hvorefter man motiveres til at transformere situationen.

Dette skete, da vi havde vores indledende møde med Sofus Døgndata, hvor de fremlagde casen for os. De vedkendte sig, at situationen omkring SoMa og TSOP var ustabil og i og med, at de også oplevede det som værende problematisk, var de motiveret til at skabe en løsning på problemet. Herefter søger man ifølge Dewey, at identificere de komponenter af situationen som værende årsagen til ustabiliteten, hvortil der formes nogle idéer og hypoteser til, hvad der kan transformere situationen til en stabil situation. Det har været vores opgave i løbet af designprocessen at lokalisere de komponenter af situationen omkring SoMa og TSOP, der var årsagen til ustabiliteten bl.a. via møder med Sofus Døgndata og konsulenterne, og forme nogle hypoteser ud fra undersøgelsen. Vores hypoteser var formet ud fra det Sofus Døgndata selv bemærkede, som særligt drejede sig om funktionalitet. Men dertil havde vi også andre hypoteser, som fx at der ikke havde været tilstrækkeligt fokus på det visuelle udtryk i deres udvikling af systemet (se afsnit 4.1). Vi bemærkede altså ikke de samme ting i vores undersøgelse af, hvad der skabte ustabilitet omkring TSOP og SoMa, men fik nogle nye erkendelser i kraft af, at vi så på SoMa med et andet blik end dem.

I en participatorisk designproces med brugerne udformede brugerne nogle designidéer, som vi efterfølgende lavede de første sketches (1. iteration) ud fra, kombineret med de hypoteser vi i øvrigt var nået frem til. Disse idéer og hypoteser afprøves ifølge Dewey i praksis for at se, om situationen kan stabiliseres. Denne afprøvning af designidéer tog i designprocessen form som ekspertevaluering samt brugerevaluering. Hvis det lykkes at stabilisere situationen transformeres hypoteserne til værende *facts of existence*. Ofte foregår denne *inquiryproces* i en iterativ proces, hvor man former nye hypoteser, som afprøves på ny (Dalsgaard, 2014, s. 147). Hvorvidt situationen omkring SoMa og TSOP kan stabiliseres med vores designidéer, kan vi endnu ikke sige noget om. Men vi må formode, at vores

resultat på grund af det begrænsede omfang af vores opgave, ikke er tilstrækkeligt til at stabilisere situationen. Dette ville kræve, at vi tilpassede designidéerne, re-designede en større del af SoMa og foretog yderligere afprøvninger af disse med brugertest og flere gennemgange med Sofus Døgndata herunder også deres programmører. Dog kan vi, ud fra vores foreløbige fund, kvalificere vores 2. designiteration til at skabe mere stabilitet i situationen omkring SoMa og TSOP og dertil give Sofus Døgndata nogle kvalificerede idéer at arbejde videre ud fra.

Når Dewey taler om *transformation*, beskriver han, at der kan ske en ændring i en eller flere af komponenterne eller deres relationer i løbet af en *inquiryproces* (Dalsgaard, 2014), i dette tilfælde situationen omkring SoMa og TSOP. Dette så vi fx, da SoMa's brugere fik en anden forståelse af SoMa og hinandens arbejdsgange gennem workshoppen, som på sigt kan bevirke, at de ændrer på dele af deres arbejdsgang, hvortil de muligvis får et andet syn på problematikkerne omkring SoMa.

Deweys sidste koncept, der kan anvendes til at forstå problemerne omkring en undersøgelse situation, er *technology* (teknologi). Dette begreb har en bred definition og skal forstås som de instrumenter eller midler, der anvendes for at transformere en situation. Teknologier har en dobbeltfunktion, som Dalsgaard forklarer med følgende citat: "it frames our understanding of the situation and at the same time facilitates our reconstruction of it" (Dalsgaard, 2014, s. 148). Vi kan hermed både anvende teknologierne til at rammesætte forståelsen af situationen omkring SoMa og TSOP, ligesom de faciliterer transformationen af situationen (Dalsgaard, 2014). Dette ser vi, når designworkshoppen både rammesætter problemerne omkring SoMa og TSOP under kritikfasen, men samtidigt faciliterer transformationen af situationen i fantasi- og virkeliggørelses fasen.

I vores speciale inkluderer teknologierne de interaktionsdesign-metoder og -teknikker, samt fysiske redskaber vi anvender i specialet, men også sproglige konstruktioner forstået bredt som designsproget og fx. vores sketches.

2.1.5 Koblingen mellem design og læring

Vi vil i dette afsnit argumentere for, at vi som designere, samt SoMa's brugere og Sofus Døgndata har været i en kontinuerlig læringsproces i løbet af designprocessen, hvorfor læring har spillet en central rolle for os i projektforløbet. Vi har af den årsag valgt at beskrive vores refleksion over vores og deltagernes læring særskilt i et afsnit efter hver designfase i analysen.

Vi vil her trække på arkitekt og uddannelsesforsker Donald A. Schön (1992), som beskriver forholdet mellem design og læring. Med design forstår Schön alle former for designpraksisser. I hans artikel *The Theory of Inquiry: Dewey's Legacy to Education* trækker han på Deweys forståelse af *Inquiryprocessen* (Schön, 1992).

Schön anskuer læring som essentielt for design. Han argumenterer for, at vi i designprocesser lærer nyt, når vi møder noget, der forstyrrer vores handlinger og tanker, og dette udløser nye måder at anskue ting på: "When a designer reflects on the strategies and assumptions that underlie her choices, daring to disrupt them, she may learn critically important things about herself" (Schön, 1992, s. 132). Det centrale er altså designerens evne til at reflektere over sin handling i retrospekt (Schön, 1992).

I gennem vores designproces har vi ud fra Schöns forståelse indgået i en *reflective conversation with the situation*. *Conversations* skal her forstås som en metafor for vores *transaktioner* med komponenterne omkring situationen. *Transaktioner* skal forstås, som det der sker, når vi aktivt manipulerer med, behandler eller former komponenterne. Fra vores materiale (fx sketches) og fra hinanden (fx brugerne under workshopen) møder vi det, Schön kalder *back-talk*, hvilket igangsætter refleksioner og dermed giver os nye forståelser af situationen. *Back-talk* beskrives af Schön som det, der sker når noget forstyrrer vores handlen eller tænkning (Schön, 1992, s. 125). For eksempel blev vi forstyrret i vores forståelse af problematikken omkring SoMa og TSOP, da vi lavede vores 1. iteration. Gennem vores sketching-proces mødte vi gennem vores *transaktioner* med papir og blyanter *back-talk*, når vores hypoteser formede sig som sketches. Her blev vi forstyrret i vores tanker om hvilke dele af SoMa, vi måtte fokusere på for at skabe mere stabilitet i situationen omkring TSOP. Fx traf vi her et valg om at re-designe en del af plejefamiliernes overblik i Sofus frem for at fokusere på konsulenternes overblik i SoMa. Dette skyldes blandt andet, at det i sketching-processen blev tydeligt, at vi ikke havde undersøgt behov for overblikket grundigt nok. Fx vidste vi ikke, hvad der så skulle ske med deres eksisterende overblik, hvilke dele de var tilfredse med, og hvilke dele de havde behov for blev ændret.

Vi oplevede ligeledes eksempler på at brugerne lærte af designprocessen. Fx oplevede de under designworkshoppen, at de igennem sketching indgik i en *reflective conversation with the situation*, hvor det blev tydeligt at de havde forstået tingene forskelligt når de sammenlignede designidéer (se afsnit 4.2).

Schön(1992) taler i forbindelse med læring også om *Knowing-in-action*: Viden-i-handlen. Han argumenterer for, at vi i vores hverdagsrutiner trækker på viden ud fra vores tidligere erfaringer. Denne viden - *prestructures* - guider os til,

hvordan vi skal tænke og handle i velkendte situationer og kan handle om måder at se ting på, valg af strategier og fortolkninger af en opgave mm. Meget af denne viden er tavs og kan være vanskelig at beskrive. Vi kan dog lære at observere, reflektere over og beskrive denne viden-i-handlen (Schön, 1992). Et eksempel på dette er, at vi ikke går til vores tematiske analyse som et blankt lærred. Vi trækker uundgåeligt på vores *prestructures* bl.a. ud fra vores uddannelse i It, læring og organisatorisk omstilling. Her har vi gjort os mange erfaringer med it-design, som former vores måde at anskue SoMa's design bevidst og ubevidst.

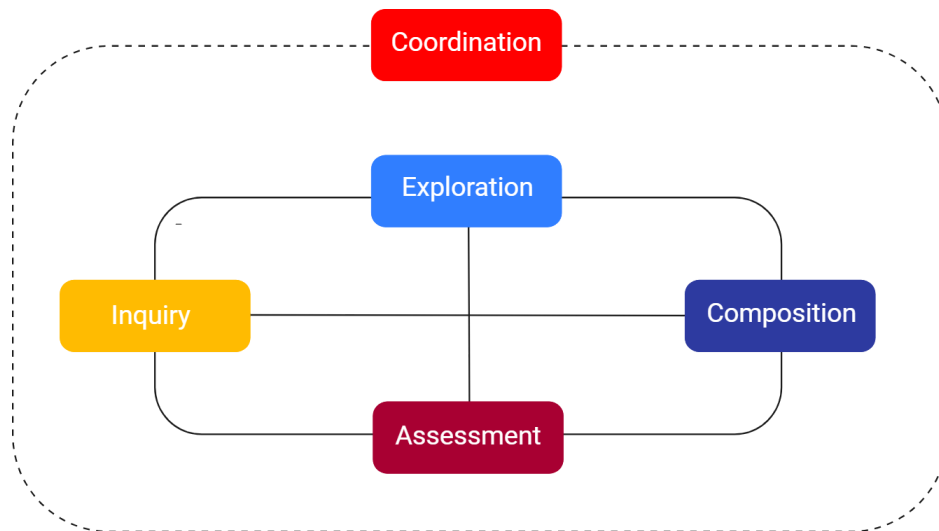
Schöns koblinger mellem design- og læreprocesser vil vi trække på løbende ned i vores opgave for at eksemplificere vores og brugernes læring ud fra de metoder, vi har anvendt i designprocessen.

I det følgende afsnit vil vi beskrive struktureringen af vores designproces og speciele ud fra en designmetodologi af Löwgren og Stolterman (2007).

2.2 En designmetodologi til at strukturere det komplekse

Stolterman (2008) argumenterer for, at dygtige designere bedre kan håndtere kompleksiteten i *Wicked Problems* ved at arbejde med stringente og disciplinerede tilgange og dermed stadig formå at levere et godt designresultat. Ligeledes beskriver Löwgren og Stolterman (2007), at designere har brug for beskrivelser, modeller eller teorier, der kan støtte op om at planlægge, organisere og evaluere deres arbejde. For netop at strukturere kompleksiteten i vores designproces ønsker vi at anvende Löwgren & Stoltermans (2007) metodologi bestående af fem designfaser: *Inquiry*, *Exploration*, *Composition*, *Assessment* og *Coordination* (se

Figur 9). De fem faser skal ikke betragtes som en lineær proces, men som nogle faser man kommer igennem i løbet af hele designprocessen i en iterativ proces. Her vender man som designere ofte tilbage til faserne i tråd med Deweys *Inquiry* begreb (Dalsgaard, 2014), hvor man former nye hypoteser som afprøves på ny.



Figur 9: Model over den iterative designproces opdelt i fem faser af Löwgren og Stolterman (2007). Udarbejdet af specialeskriverne.

Vi vil i designprocessen tage udgangspunkt i Löwgren & Stoltermans opdeling af designprocessen, dog med justeringer tilpasset vores egen designproces, hvilket vi vil beskrive i det følgende afsnit. Löwgren & Stolterman argumenterer for, at det er vigtigt at designeren forholder sig kritisk til brugen af designteorier og metoder ud fra, hvilket formål man ønsker at opnå (Löwgren & Stolterman, 2007, s. 15).

Den første fase Löwgren & Stolterman beskriver er *Inquiry* og deres beskrivelse af fasen adskiller sig fra Deweys *Inquiry*, da den er orienteret mod den første del af designprocessen, hvor designeren ønsker at finde ud af mere om designsituationen og ikke om hele undersøgelsesprocessen, som hos Dewey (Dalsgaard, 2014;

Löwgren & Stolterman, 2007). Löwgren og Stoltermans forståelse af designsituationen svarer til Deweys *situation*. *Inquiry-fasen* orienterer sig ifølge Löwgren & Stolterman mod, hvad der *allerede* eksisterer, men bevæger sig også hen imod, hvad der *kunne* eksistere. I denne fase stiller designeren en masse “hvorfor-spørgsmål” og anvender metoder, der orienterer sig omkring at finde ud af mere om problemet. For at det ikke bliver en tilfældig undersøgelse, er det væsentligt at designeren under denne fase sorterer i, hvilken information der er relevant og laver nogle velreflekterede til- og fravalg af metoder. (Löwgren & Stolterman, 2007). Vi har i denne fase bl.a. foretaget undersøgelser af SoMa, Sofus Døgndata, lignende systemer, anbringelsesområdet, eksisterende forskning på området og lavet en UJM med brugerne.

Exploration-fasen er vanskelig at adskille fra *Inquiry-fasen*, da den orienterer sig mod, hvad der *kunne* eksistere, som der indledningsvist bliver undersøgt i *Inquiry-fasen*. Denne fase er dog mere rettet mod at udforske og brainstorme mange mulige designløsninger på idégenereringsniveau ud fra forskellige brainstorm-metoder og -teknikker (Löwgren & Stolterman, 2007). For læsevenligheds skyld laver vi dog en opdeling af vores designproces i *Inquiry-* og *Exploration-fasen* i vores opgave. Vi har desuden tilpasset *Exploration-fasen* således, at vores fokus ikke har været at vægte kvantitet, da vores case fra start var specificeret ud fra - og skulle kunne målrettes - et eksisterende design. Ud fra dette har vi brainstormet mulige designløsninger i en participatory designworkshop med brugerne.

I *Composition-fasen* skal designeren samle den eksisterende praksis og potentielle idéer og udmønte det i et design. Her samles teknologiske, funktionelle og æstetiske mv. aspekter i et mere endeligt og detaljeret design ud fra en analyse den

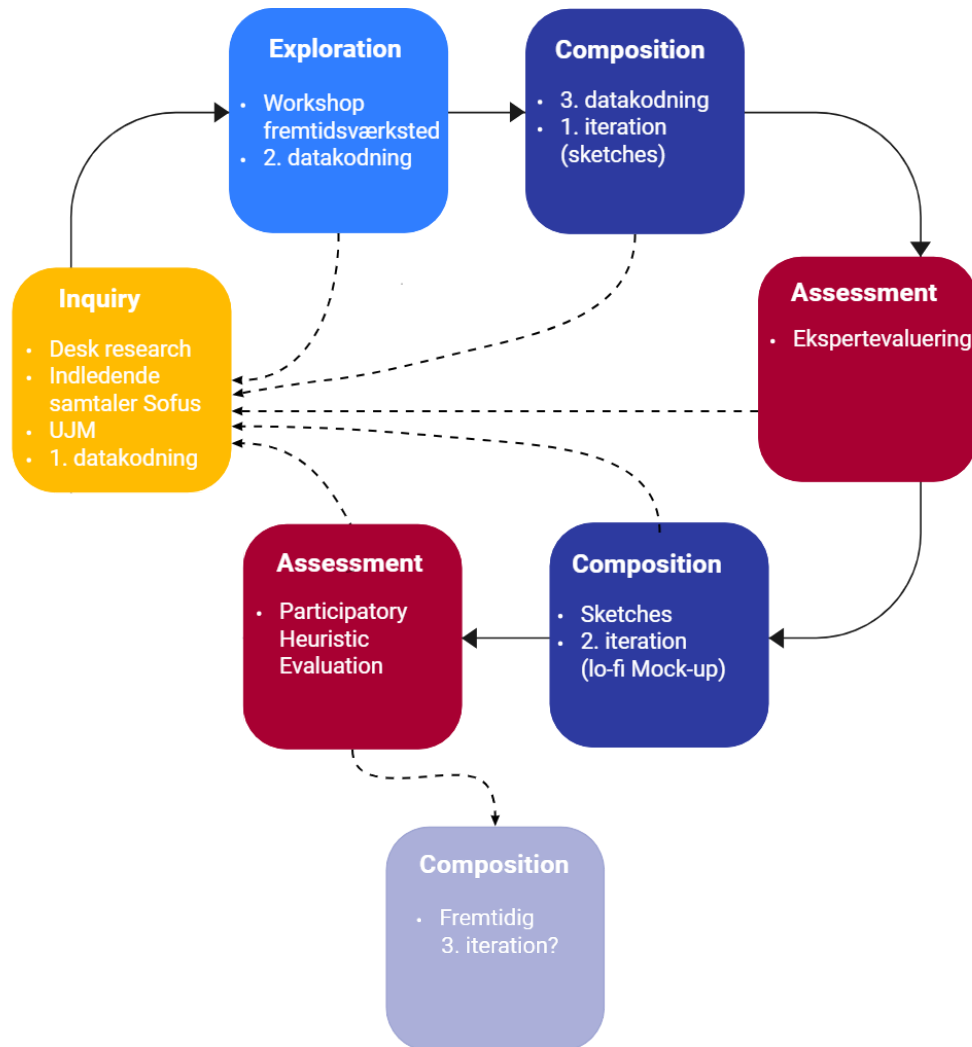
indsamlende empiri. Med formgivende teknikker visualiseres designet gennem sketches, mock-ups og prototyper (Löwgren & Stolterman, 2007). Denne fase beskriver vores 1. og 2. iteration ud fra en analyse af vores teori og empiri.

Assessment-fasen består af evalueringer og tests af det nye design for at undersøge, hvorvidt designet lever op til brugerens behov, eller om der skal laves yderligere iterationer (Löwgren & Stolterman, 2007). Vi har i denne fase lavet ekspertevaluering med Sofus Døgndata af 1. iteration, samt en brugerevaluering af 2. iteration med konsulenter og administrative medarbejdere fra Aalborg og Københavns Kommune.

Coordination-fasen er et meta-niveau, der finder sted løbende henover de fire faser. Fasen beskæftiger sig med de metoder og teknikker, som faciliterer og koordinerer designprocessen i de fire andre designfaser (Löwgren & Stolterman, 2007). Denne fase har vi valgt at inkorporere løbende i de andre faser, da vi vil argumentere for, at dette vil skabe mere sammenhæng og læsevenlighed - specialets omfang taget i betragtning.

I kraft af vores pragmatiske tilgang (Brinkmann & Tanggaard, 2013) er det væsentligt, efter afprøvningen af vores hypoteser/designidéer, at reflektere over hvorvidt det hjælper os til at løse de konkrete problemstillinger, eller om vi har brug for at forme nye hypoteser eller tage andre metoder eller teorier i brug. I tråd med dette, vil vi ud fra Schöns anskuelse af, at læring er essentielt for design (Schön, 1992), i et afsluttende afsnit efter hver fase reflektere over vores strategier og valg. Her vil vi stille os kritiske over for de metoder og teknikker vi anvender og reflektere over vores og andres læring.

For at beskrive vores designproces for læseren har vi lavet følgende model (Figur 10) ud fra de fire faser *Inquiry*, *Exploration*, *Composition* og *Assessment* (Löwgren & Stolterman, 2007).



Figur 10: Model over vores designproces ud fra Löwgren og Stoltermans (2007) designfaser. Udarbejdet af specialeskriverne.

Modellen viser vores designproces i overordnede træk, hvor vi er gået fra *Inquiry* - *Exploration* - *Composition* - *Assessment* til at gentage *Composition* - *Assessment*. Vi har løbende fået nye forståelser af problemfeltet, hvorfor vi løbende er vendt tilbage til *Inquiry*-fasen. Efter projektaflevering laves en 3. iteration af designet ud

fra vores Participatory Heuristic Evaluation (Muller et al., 1998) (se afsnit 5.2), der skal præsenteres til Sofus Døgndata.

2.3 Specialets empiri

Vi har nedenfor lavet et overblik over den indsamlede empiri. Denne empiri vil indgå løbende i vores analyser, gennem specialet.

Dato	Empiri	Hvad
25-11-22	Sofus Bilag 1 Noter	Løst struktureret interview - Indledende møde med Sofus Døgndata (Ms Teams)
05-01-22 07-01-22	Sofus Bilag 2 Noter Mail Bilag 3	Løst struktureret interview - case møde med Sofus Døgndata (Ms Teams) Mail med caseproblematik fra Bo fra Sofus Døgndata
28-01-22	Sofus Bilag 4 Noter	Løst struktureret interview - gennemgang af SoMa med Mie og Lars
14-02-22	Guide Bilag 5 Miro Bilag 6 User journey map på Miro board UJM Bilag 7 Transskription af videooptagelse	User journey mapping med Familieplejen, Aalborg Kommune (Ms Teams) Svend, Randi, Mette. Supplerende UJM - Familieplejen, Aalborg Kommune(Ms Teams). Svend og Frank (noter tilføjet på Miro board)
03-03-22	Sofus Bilag 12 Noter	Opklarende møde med Sofus Døgndata (Ms Teams)
22-03-22	Workshop Bilag 14 Transskription af	Designworkshop med fremtidsværksted. Afholdt i

	audiooptagelse af opsamling fantasi- og virkeliggørelsesfase Noter Bilag 15 Noter til hele workshop Drejbog Bilag 10 Præsentation Bilag 11 Powerpoint præsentation til workshop Workshop Bilag 13 Sketches og billeder af kritikfase	Familieplejen, Aalborg Kommune med Svend, Randi, Mette, Frank
06-04-22	Præsentation Bilag 16 Powerpointpræsentation til gennemgang Evaluering Bilag 17 Noter	Ekspertevaluering af 1. iteration og foreløbige datafund med Bo og Mie, ansat i Sofus Døgndata (Ms Teams).
25-04-22	Præsentation Bilag 18 Præsentation anvendt til PHE af Iteration 2 hi-fi mock-up PHE Bilag 19 Interviewguide og noter	Participatory Heuristic Evaluation af 2. iteration med Familieplejen Aalborg Kommune (Ms Teams) 1. session: Randi og Frank 2. session: Svend
27-04-22	PHE Bilag 20 Interviewguide og noter	Participatory Heuristic Evaluation af 2. iteration med Ida fra Familieplejen KBH Kommune (Ms Teams)

2.4 Valg af deltagere

Ud fra en pragmatisk tilgang til undersøgelsen ansues brugerne som ressourcefulde aktører i designprocessen (Dalsgaard, 2014, s. 149), ligesom vi med vores participatoriske designtilgang vægter brugerinvolvering.

Vores valg om at samarbejde med Aalborg Kommune skyldes, at Aalborg har stor erfaring med at bruge SoMa, at kommunen har været med til at udvikle systemet, og har haft systemet i brug siden 2017. Sofus Døgndata havde oprindeligt anbefalet et samarbejde med tre forskellige kommuner; Aalborg, fordi kommunen havde meget erfaring med systemet, Københavns Kommune, fordi København var ny bruger af SoMa og Skanderborg kommune som med sin mindre størrelse kunne supplere de to store kommuner (Sofus, Bilag 2). Da vi som nævnt i afgrænsningen var nødt til at fokusere på én kommune, faldt valget på Aalborg Kommune, fordi Københavns Kommune endnu ikke havde taget systemet i brug på TSOP-området. Vi vurderede derfor, at vi kunne få flere informationer og perspektiver ved et samarbejde med Aalborg Kommune. Samtidig ønskede vi at samarbejde med en større kommune, fordi en større kommune har flere familier, som skal sikres gennemførelse af et TSOP-forløb, og fordi kommunen af den grund muligvis kunne udpege flere problematikker omkring arbejdet med TSOP end en mindre kommune.

De udvalgte brugere fra Aalborg Kommune var to konsulenter og to administrative medarbejdere, som alle er involveret i TSOP-arbejdsgangen i SoMa, hvoraf to også underviser inden for TSOP: Svend, Frank, Randi og Mette.

Vores hensigt var at opnå en variation af brugere, der er involveret i TSOP-forløbet i Aalborg Kommune for at få et større indblik i arbejdet med TSOP. Tre af brugerne har været i Aalborg Kommune i en del år, og de har derfor også medvirket i udviklingsprocessen af SoMa tilbage i 2017. Aalborg Kommunes erfaring og kombinationen af administrative medarbejdere, familieplejekonsulenter og undervisere blandt deltagerne var valgt med den hensigt at få flest mulige vinkler på Aalborgs arbejde med TSOP. Alle deltagerne fra Aalborg Kommune er faste brugere af SoMa, og de har en solid forståelse af og kendskab til systemet, og de er endvidere erfarne brugere af computer, smartphones og tablets.

2.5 Vores rolle

Vi vil i dette afsnit beskrive vores indgang til deltagerne i vores speciale og vores rolle som forskeres betydning for specialet.

Cathrine Hasse (2011) argumenterer for, at man som forskere er nødt til at være opmærksomme på, hvilken forskerpositionen man indtager, hvorledes man har fundet vej til informanterne, og hvilken betydning dette har for forskningen (Hasse, 2011). Med begreberne dørvogtere og døråbnere beskriver Hasse, at forskerens adgang til det empiriske felt både kan være med til at åbne eller lukke døre ind i organisationen. Hasse beskriver, at der knytter sig visse kulturelle forbindelser til bestemte deltagerpositioner, hvilke kan komme til at overskygge analysen. Ens rolle kan blive forbundet med den rolle personen, der giver adgang til deltagerne, har, og forskeren kan blive mødt med de sociale forventninger, der hører til den sociale kategori, hvilket kan skabe nogle muligheder og begrænsninger i undersøgelsen (Hasse, 2011, s. 125).

I vores speciale har vi fået adgang til vores deltagere gennem Sofus Døgndata. Vi risikerer dermed, ud fra Hasses forståelse, at blive mødt af deltagerne med de sociale forventninger, de har til Sofus Døgndata ud fra deres tidligere erfaring med dem. Fx risikerer vi, at de var tilbageholdende med at komme med kritik af it-programmet, eller de sprang forklaringer over i den tro, at vi havde indgående kendskab til SoMa på fod med Sofus Døgndata. Under vores user journey mapping oplevede vi, at deltagerne var forvirrede over vores rolle, fordi vi ikke havde introduceret os godt nok; Svend rejser en del spørgsmål: "Jeg har ikke helt forstået, er det meningen I skal så noget, hvad hedder det? Altså at sidde og programmere 0 og 1 taller eller laver I bare sådan.." Vibe: "En Mockup." (UJM Bilag 7, l. 723-726),

hvortil vi blev opmærksomme på at være mere eksplicite i at forklare dette til designworkshopen. Under workshopen ændrede deres opfattelse af os mod en mere uafhængig rolle af Sofus Døgndata, da vi her fik brugt mere tid på at afklare vores rolle som specialestuderende. Vi oplevede en mere afslappende relation præget af en humoristisk jargon, hvor de virkede mere trygge, ærlige og samarbejdsvillige.

Vores indgang til deltagerne gennem Sofus Døgndata prægede også vores sociale forventninger til Familieplejen Aalborg Kommune. Sofus Døgndata kendte deltagerne fra udviklingen af SoMa mv., og ud fra denne erfaring havde de dannet sig nogle sociale forventninger, som vi risikerede at blive påvirket af. Et eks. var at Mie under et møde kommenterede på, at det kunne blive svært at få Aalborg kommune til at deltage i en designworkshop (Logbog Bilag 8, s. 15). Mies forventning til deltagerne kunne have påvirket vores overvejelser ift. at afholde en workshop.

Hasse (2011) beskriver, at man som forsker blandt andet kan indtage en position som forskerdeltager. En forskerdeltager deltager både på forskerens og ledelsens præmisser. Her bevæger forskeren sig rundt i organisationen og kan fx have en position som interviewer. Når forskerdeltageren bevæger sig ud i organisationens fysiske rum, bliver forskeren en form for lærende deltager i organisationens hverdagsliv. Forskerdeltageren sætter selv præmissen for egen deltagelse fx. ud fra interviewguides (Hasse, 2011, s. 120). Vores rolle har været præget af, at Sofus Døgndata har tildelt os en case, sørget for adgang til deltagerne, intern viden og testbruger i SoMa mv. Dertil har vi en aftale om, at vi giver dem et bud på en løsning på deres problematik. Men da vi også bevæger os ud i organisationen under designworkshopen, og ligeledes forsker på vores egne præmisser, ud fra vores

rolle som specialestuderende, anskuer vi os selv som forskerdeltagere. Under ekspertevalueringen med Sofus Døgndata, kommenterede Bo på vores rolle: *Bo synes, det er en fordel, at vi ikke som sådan arbejder for nogle og ikke er fedtet ind i hverken Aalborg og Sofus* (Evaluerings Bilag 17, s. 1). De kunne under ekspertevalueringen godt se, at vi så på SoMa med nogle andre øjne, end de gjorde i kraft af, at vi forskede uafhængigt af begge organisationer, hvilket de så som en fordel.

Vi anser os i dette speciale både som forskere og som designere, da vi undersøger vores problemformulering gennem en designproces. Vi vil dog fremadrettet benævne vores egen rolle som designere for læsevenlighedens skyld.

2.6 Løst struktureret interview

I møderne med Sofus Døgndata bruger vi det løst strukturerede forskningsinterview, fordi det ikke har en klassisk metodetilgang, men vil følge, hvad deltagende i samtalen vælger at have fokus på (Brinkmann & Tanggaard, 2015, s. 35). Brinkmann og Tanggaard mener, at man som forsker skal vælge den interviewform, som det givne forskningsprojekt kræver. Ved at vi arbejder ud fra Deweys (1855-1955) forståelse af pragmatismen, handler og erhverver vi os viden ved at aktivere deltagerne, og derfor passer den løst strukturerede interviewform til vores undersøgelse. I vores første møde med Sofus Døgndata, kendte vi ikke til casen (Sofus Bilag 1), og vi var derfor interesserede i at give udviklerne plads til at fortælle om virksomhed og fagsystemerne. Vi havde på forhånd undersøgt virksomheden og formuleret nogle få spørgsmål til udviklernes arbejdsmetoder i forhold til udvikling af fagsystemer (Sofus Bilag 1). I interviewet fulgte vi Sofus Døgndatas initiativ og spurgte løbende ind, men inden for de rammer vi på forhånd

havde bestemt, fordi vi var interesserede i at erhverve viden om Sofus Døgndata og SoMa. Imellem vores møder med Sofus Døgndata skrev vi logbog, som hjalp os med at reflektere mellem interviewene (Logbog, Bilag 8). Det løst strukturerede interview var med til at skabe en form for iterativ proces, hvor vi havde rum til mellem møderne at reflektere over og undersøge de informationer, vi fik igennem interviewet, så vi kunne samle op til næste møde. Vi fortsatte denne iterative proces med det løst strukturerede interview af Sofus Døgndata, indtil vi nåede til et punkt, hvor vi oplevede et behov for at tale med brugere af systemet for at erhverve os viden om arbejdsgangen i praksis. Det løst strukturerede interview har altså været med til at skabe vores retning for undersøgelsen.

Alle vores møder foregik via Teams, fordi Sofus Døgndata befinder sig i Aarhus, og vi befinder os i Københavnsområdet. Teams gør det muligt at se hinanden og dele skærm, hvilket betyder, at deltagerne fra Sofus Døgndata har haft mulighed for aktivt at præsentere og vise SoMa. Vi oplevede, at den løst strukturerede interviewform har fungeret hensigtsmæssigt i Team.

2.7 Ethiske overvejelser

Vi har fra starten af vores undersøgelse ønsket, at vores speciale skulle offentliggøres, fordi vi mener, at vores speciale kan inspirere virksomheder i deres udvikling/videreudvikling af de fagsystemer, som skal støtte op om kommunernes "helhedsorienteret indsats". Vores hensigt med vores undersøgelse har været at skabe en balance imellem de etiske problemer, der kan opstå ved kvalitativt at undersøge udfordringer i brugeres oplevelser af et design, og de potentialer det giver for at høre brugernes reelle oplevelser (Brinkmann & Tanggaard, 2015, s. 463). Vi har igennem vores undersøgelse indsamlet mundtlige og skriftlige

samtykkeerklæringer (Bilag 26), og hverken Sofus Døgndata, Aalborg kommune eller deltagerne har ønsket at blive anonymiseret. Deltagernes fravalg af at blive anonymiseret i undersøgelsen kan skyldes, at vi ikke går ind i det Brinkmann og Tanggaard kalder de 'store etiske spørgsmål', da vi ikke undersøger samarbejdsrelationer og evt. udfordringer mellem Aalborg Kommune og Sofus Døgndata (Brinkmann & Tanggaard, 2015, s. 465). Vi undersøger med design i fokus de udfordringer, der er i systemet SoMa. Designets udfordringer er en problematik, som Sofus Døgndata er bekendt med, idet virksomheden har stillet casen. Vi har i vores kvalitative indsamling gjort brug af 'Formelle etiske retningslinier' (Brinkmann & Tanggaard, 2015, s. 463), og vi har valgt, at pseudoanonymisere deltagerne ved at give dem andres navne for at beskytte deres privatliv.

2.8 Autoetnografisk metode

I tråd med vores pragmatiske tilgang gør vi os igennem specialet mange kropslige erfaringer, som er med til at forme vores erkendelse af problemet omkring TSOP og SoMa. Disse erfaringer og refleksioner har vi løbende nedskrevet i form af autoetnografiske noter i vores logbog (Logbog Bilag 8). Charlotte Baarts (2020) beskriver, at autoetnografisk metode er en kvalitativ forskningsstrategi, hvor "forskeren tager afsæt i sit personlige liv ved at være opmærksom på egne fysiske reaktioner, tanker og følelser" (Baarts, 2020, s. 204). Hun beskriver, at man med en autoetnografisk metode ikke undgår at væve egne værdier, sympatier og antipatier ind i logbogsnoterne og dermed den videnskabelige rapport. Derfor er det væsentligt at autoetnografen forholder sig kritisk til sine egne erfaringer. Vi har med vores logbog anvendt den autoetnografiske metode, Baarts kalder refleksive etnografier, hvor vi i løbet af designprocessen har forholdt os refleksivt til vores

erfaringer og har taget noter (Baarts, 2020). Noterne i logbogen skal dermed betragtes som en afspejling af vores egne tanker og hypoteser. Med en abduktiv tilgang har vi løbende vendt tilbage til vores logbogsnoter for at reflektere over vores læringsproces og vores ændrede hypoteser samt for at kvalificere og udbrede analysen.

2.9 Tematisk analyse

I dette speciale anvendes Braun og Clarkes (2006) tematiske analysemetode. Denne metode er en fleksibel kvalitativ analysemetode, der søger efter temaer eller mønstre på tværs af datasættet (Braun & Clarke, 2006, s. 77-79). Når man arbejder induktivt indenfor tematisk analyse, betyder det, at man begynder sin undersøgelse i empirien, i den konkrete situation, og herudaf forsøger at udlede en generel sammenhæng eller et mønster. Når vores resultater analyseres, kan dette både gøres induktivt "bottom up" eller deduktivt "top down" (Braun & Clarke, 2006, s. 83). Det vil sige, at datasættet kan kodes enten induktivt eller deduktivt. Uanset hvad der vælges, begynder analysen ifølge Braun og Clarke (2006) med at læse materialet igennem flere gange, for at få en fornemmelse af materialet og det data, der kan være relevant. På den måde skabes der et overblik og en forståelse for materialet. Ifølge Brinkmann (2013) bevæger den deduktive tilgang sig fra det generelle til det specifikke. Deduktive forskere kan nogle gange karakteriseres ved at teste eksisterende teorier ved at lave hypoteser, og derefter bruge forskningen til at finde ud af, om hypoteserne er rigtige (Brinkmann, 2013). En induktiv tilgang begynder med det bestemte og går over til det almene (Brinkmann, 2013, s. 13). Forskeren tager ikke udgangspunkt i, hvad de allerede ved om et emne eller en hypotese, men finder sammenhænge eller mønstre i det, der kommer frem i empirien, og kategoriserer det i temaer via kodninger med udgangspunkt i

datamaterialet (Braun & Clarke, 2006, s. 83). Ved en induktiv kodning peger data i materialet på relevante teorier og begreber. Ved en deduktiv kodning er der på forhånd valgt begreber og teorier, som datamaterialet bearbejdes ud fra. Selvom der kan skelnes mellem en induktiv og deduktiv tilgang, skriver Brinkmann (2013), at kvalitativt design kan omfatte begge tilgange, selvom de er hinandens modsætninger. Brinkmann præsenterer en tredje mulighed - abduktion - da det er relativt sjældent, at begrundelserne søges rent deduktivt eller rent induktivt. Abduktion arbejder ud fra empiriske fund som induktion, men afviser ikke teoretiske ideer (Brinkmann, 2013, s. 72-75).

I dette forskningsprojekt er formålet at forstå brugernes oplevelse af SoMa og få denne til at træde frem. Vi har forsøgt at forholde os åbne til brugernes udtalelser ud fra en induktiv tilgang og derefter pege på relevant teori til at underbygge og analysere udtalelserne ud fra. Vi har dog også haft nogle antagelser om relevant teori ud fra vores Viden-i-handlen (Schön, 1992). Med vores *prestructures* går vi til empirien med tidligere erfaringer og viden fra vores studie på It, læring og organisatorisk omstilling. Med vores designproces bevæger vi os i en iterativ proces frem og tilbage mellem teori og empiri. Vores analyse bliver derfor abduktiv, da vores teorier styrker vores fortolkninger, selvom vi er åbne overfor at lade datamaterialet tale for sig selv.

Analyse ud fra kvalitative metoder udføres på forskellige måder. Vi har valgt at tage udgangspunkt i tematisk analyse, som ifølge Braun og Clarke (2006) består af 6 faser. Disse seks faser redegøres for i nedenstående afsnit.

2.9.1 Udførelse af tematisk analyse

Ifølge Braun og Clarke (2006) skal man i den første fase blive familiær med den indsamlede data, hvilket lægger op til, at man både blive familiær med materialet under transskriptionen og læser materialet igennem flere gange for at få en fornemmelse af materialet, og de data man har indsamlet. I denne fase kan man samtidig med transskriptionen bortredigere, inddrage pauser, afbrydelser og tøvende udtryk. Således at datamaterialet kan blive transskriberet så læsevenligt som muligt (Harboe, 2006, s. 114).

Den anden fase begynder, når man har gjort sig familiær med datamaterialet (Braun & Clarke, 2006, s. 88). Her noteres særlige udvalgte udtalelser ned, som har interesse for undersøgelsen, som ifølge Braun og Clarke indikerer påbegyndelsen af selektiv kodning, der senere filtreres (2006).

I den tredje fase kodes datamaterialet, som ifølge Braun og Clarke identificerer aspekter af datamaterialet, som kan relateres til vores forskningsspørgsmål og designproces (Braun & Clarke, 2006, s. 89-90). I denne proces dykkede vi ned i vores datamateriale og overstregede alle de udsagn fra deltagere, som vi mente kunne være interessante at undersøge i forhold til vores problemstilling. Disse kodninger blev samlet sammen i et kodnings-dokument, hvor de blev opdelt og kategoriseret i mulige temaer (Bilag 21 - 23).

Den fjerde fase handler om at identificere temaer i datamaterialet. Kodningen kategoriseres i forskellige temaer, hvortil interviewernes kommentar indsættes under de temaer, hvor de passer ind (Braun & Clarke, 2006). Temaerne, der udsprang fra datamaterialet, blev tematiseret i emner. I denne fase begyndte endnu en proces for at få et overblik over, hvad der hørte sammen. Ud fra temaerne formede der sig et billede af et fokus på usability og designprincipper (Benyon,

2019). Vi lavede en ny kolonne i vores kodnings dokument, hvor vi samlede alle temaerne, som kunne kobles til forskellige designprincipper.

I den femte fase gennemgås temaerne og disse sættes op mod hinanden (Braun & Clarke, 2006). Vi formede et overblik over hovedtemaerne, og herunder lavede vi undertemaer og ledte efter mønstre mellem disse (Kodning Bilag 21; Bilag 23). Undertemaerne kan handle om det samme eller være modsætninger til hinanden (Braun & Clarke, 2006). Denne fase indebar en del oprydning og flytning på de forskellige undertemaer for at finde en sammenhæng i respondenternes udtalelser. Dette resulterede i, at vi kom frem til følgende hovedtemaer, Læring og hukommelse, Imødekommende design og Kontrol (Kodning Bilag 23).

Den sjette fase begynder, når man har et sæt fuldt udarbejdede temaer, og involverer den i den endelige analyse. Så snart man har udarbejdet alle temaerne, har vi som opgave at overbevise læseren om værdien og gyldigheden (Braun & Clarke, 2006, s. 93). I fase 6 blev hvert enkelt tema beskrevet og underbygget med yderligere citater fra empirien. Dette dannede en større forståelse for indholdet af de enkelte temaer, og deraf blev nogle af temaerne slået sammen, således at der blev dannet 11 undertemaer (Kodning Bilag 23).

2.9.2 Udfordringer ved tematisk analyse/kobling af pragmatisme og tematisk analyse

Brinkmann beskriver teoriernes rolle i kvalitative analyser med følgende citat: "Teoretiske begreber uden empirisk materiale er tomme, men empiriske analyser uden teori er blinde" (Brinkmann, 2013, s. 257). Ud fra dette citat, ønsker vi at sætte spørgsmålstejn ved to problemstillinger; Først hvorvidt det er muligt at forholde

sig til en fastlagt induktiv tilgang, når vores videnskabsteoretiske tilgang er pragmatisk. Dernæst, kan vi som studerende på et IT og designfagligt studie diskutere, om vi alene kan forholde os til at arbejde induktivt uden at inddrage teorier. I forhold til vores pragmatiske tilgang er det alment, at forskeren inddrager sig selv som en aktiv del i konteksten (Dalsgaard, 2014). Det kan derfor være vanskeligt ikke at løsrive sig fra kun at arbejde induktivt med datamaterialet. Da vi spiller en aktiv rolle i fortolkningsprocessen, vil der ubevidst være nogle teoretiske referencer, som vi trækker ind i mødet med genstandsfeltet (Brinkmann, 2013; Schön, 1992) Disse teoretiske referencer er ud fra Schöns forståelse af læring lagret i vores erfaringer som *prestructures*, som vi ud fra vores viden-i-handlen “automatisk” trækker på qua vores uddannelse indenfor interaktionsdesign og disse erfaringer påvirker, hvordan vi tænker og fortolker i praksis (Schön, 1992). Brinkmanns tilgang til kvalitativ udforskning af “hverdagslivet” bygger på indsigt fra pragmatismen, han skriver, at “teorier i humaniora og samfundsvidenskab er redskaber, der sætter os i stand til at forstå og mestre verden” (Brinkmann, 2013, s. 16). Brinkmann skriver endvidere, “at teoretiske begreber er noget, man låner til at det han kalder for at “mestre situationer og processer” (Brinkmann, 2013, s. 16). Indenfor den pragmatiske tankegang tilegner vi viden via vores handlinger og vores erfaringer, og vi vil derfor argumentere for, at vi derfor ikke kan løsrive os fra, at vores egne erfaringer bliver taget med i praksis.

Kapitel 3 - Designmetoder og teori

I dette afsnit vil vi gennemgå de anvendte designmetoder og teorien, som vi er kommet frem til gennem vores tematiske analyse. Afsnittet beskriver

indledningsvist, hvilken rolle vi tildeler brugeren i vores designproces, da dette har indflydelse på vores tilgang til metoderne.

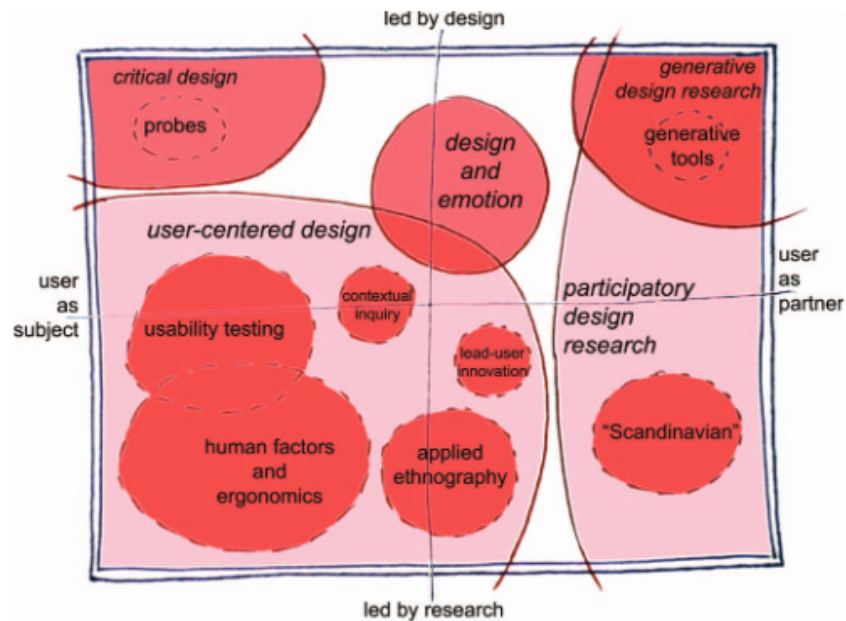
3.1 Brugerens rolle

Da brugerne arbejder med SoMa og TSOP til daglig, anskuer vi dem som eksperterne i SoMa og vægter deres rolle i designprocessen højt. Vi ønskede derfor at inddrage brugerne af SoMa i en user journey mapping(herefter UJM) (Marquez, Downey & Clement, 2015), participatory designproces (Sanders & Stappers, 2012) og efterfølgende Participatory Heuristic Evaluation (Muller et al., 1998) for at skabe et design, der så vidt muligt rammer brugernes behov og støtter bedst muligt op omkring deres arbejdsgang. Vi har inddraget fire brugere fra Aalborg Kommune Familiepleje, samt en bruger fra Københavns Kommune Familiepleje, der har funktioner som konsulenter og administrative medarbejdere, som alle arbejder med TSOP til daglig. Gennem UJM ønskede vi at få en detaljeret beskrivelse af brugernes arbejdsgang med SoMa og TSOP og dermed en dybere forståelse for, hvilke komponenter der influerer på SoMa's situation (Dalsgaard, 2014). Brugerne får i workshoppen mulighed for at afprøve deres egne hypoteser om en mulig designløsning ved at sketche. Denne udforskning af deres egne af idéer og formodninger i en designproces vil ud fra Deweys pragmatiske tilgang kunne give dem og os en ny og forbedret forståelse af, hvad der skal til for at transformere arbejdet med TSOP i SoMa fra en ustabil til en mere stabil situation (Dalsgaard, 2014).

User-centered Design er en forlængelse af Human-centered Design. Fælles for begge tilgange er, at de er brugercentrerede og inddrager brugeren ved at observere brugeren i designprocessen (Yalanska, 2021). Formålet med begge tilgange er et fokus på at udvikle et design, der er så anvendeligt for brugeren som

muligt (Yalanska, 2021). Historisk set påpeger Sanders & Stappers (2008), at graden af brugerinvolvering har været under stor udvikling og er gået fra et brugercentreret fokus til egentlig co-designing, hvor brugerne involveres i hele designprocessen sammen med designerne. Brugeren har således fået en mere ligeværdig rolle i designprocesser blandt andet grundet internettets muligheder for, at mange flere mennesker har mulighed for at komme til orde. Participatory design som metode rykker på magtstrukturen for designere og brugere ved at overgive en større grad af kontrol til brugeren ved at lade dem være med til at skabe design-produkterne. Her anskues brugerne som "eksperterne i deres egen oplevelse" og ved at lade dem være en del af designprocessen som co-designere kommer deres viden, erfaring og idéer i højere grad til udtryk (Sanders & Stappers, 2008). Sanders & Stappers beskriver co-design som en proces, hvor mennesker som ikke er trænet i design involveres i designprocessen: "We use co-design (...) to refer to the creativity of designers and people not trained in design working together in the design development process" (Sanders & Stappers, 2008, s. 6).

Sanders & Stappers anskueliggør graden af brugerinvolvering i designprocesser med denne Figur 11:



Figur 11: Brugerinvolvering (Sanders & Stappers, 2008, s. 6)

I dette speciale bliver brugerne involveret i en participatory designproces, placeret ovre i den højre side af kassen på figuren, hvor de i højere grad betragtes som partnere med en aktiv rolle i den kreative del af designprocessen. Brugerne har været involveret fra starten af speialet, hvor vi indledningsvist lavede UJM med dem. Allerede her begyndte de at komme med designkritik og forslag til forbedringer af det nuværende SoMa. Graden af brugerinvolvering har været størst under vores workshop, hvor de som co-designere er direkte involveret og medskabende i designprocessen. Vores rolle i anvendelsen af co-design som metode bliver i stigende grad at facilitere den kreative designproces med de rette værktøjer og teknikker (Sanders & Stappers, 2008). Dette vil vi uddybe senere i afsnit 3.4.

En af grundene, til at vi ikke involverer brugerne som co-designere gennem hele speialet, er blandt andet designets generaliserbarhed hermed muligheden for at anvende designet af mange forskellige brugere. Der ville være en risiko for, at

designet ville blive for specifikt tilpasset Aalborg Kommunes Familiepleje, da vi ikke har andre brugere repræsenteret. I vores speciale tager vi højde for, at designet skal kunne anvendes af brugere i mange forskellige kommuner med forskellige arbejdsgange. Ligeledes har vi oplevet at Sofus Døgndata også haft brug for at have en vis medbestemmelse angående designet. Havde vi derimod haft mulighed for at inddrage forskellige brugere fra forskellige kommuner i en omfattende designproces, havde det været relevant at involvere dem som co-designere gennem hele designprocessen. Dette ud fra et pragmatisk perspektiv, hvor brugerne anses som en vigtig ressource i designprocesser:

The pragmatist perspective implies a systemic understanding of situations and prompts us to consider users as resourceful actors who, just as designers, draw on interactive artifacts and systems to make sense of and transform their situation (Dalsgaard, 2014 s. 149).

Vi søger ud fra dette perspektiv at vægte brugernes designbidrag og involvering i designprocessen højt. Vi vil i de efterfølgende afsnit redegøre for designmetoderne, vi har anvendt i vores designproces. Selve udførelsen af metoderne vil blive gennemgået udførligt nede i analyseafnittene for de enkelte designfaser (Löwgren & Stolterman, 2007).

3.2 User Journey mapping

Som led i *Inquiry-fasen*, hvor målet er at få en forståelse af problemfeltet, har vi gjort brug af metoden Customer Journey Mapping(herefter CJM) for at kortlægge Aalborg Kommunes arbejdsgang omkring SoMa og TSOP. Denne metode finder vi relevant at anvende i vores speciale, da den vægter, at deltagerne involveres

kropsligt, og selv er aktive i kortlægningen. Ud fra et pragmatisk synspunkt vil dette give deltagerne muligheden for at afprøve og kropsliggøre deres viden og refleksioner.

Da *Inquiry-fasen* har vist os, at arbejdsgangen omkring TSOP er kompleks, kan metoden være med til at skabe en rig forståelse af problemfeltet, da den har til formål at kortlægge brugeroplevelsen i detaljer - skridt for skridt fra brugerens perspektiv. Ved at gå i brugernes fodspor kan vi opnå værdifuld viden om arbejdsgangen omkring SoMa og TSOP (Marquez, Downey & Clement, 2015 s. 135). CJM er en visuel kortlægning af brugerrejsen:

The map visualizes the user journey from start to finish on a task in order to highlight and understand the various stages, steps, and touchpoints a user must pass through in order to complete a task (Marquez, Downey & Clement, 2015, s. 136).

Marquez et al. pointerer, at metoden, ud over at kortlægge komplekse arbejdsgange, kan være med til at synliggøre brugernes forankrede implicitte viden, da den kræver, at alle skridt i en proces bliver visualiseret (Marquez, Downey & Clement, 2015, s. 136-137). Ved at kortlægge brugeroplevelsen således, blev det muligt at undersøge, hvor brugerfladen i SoMa hhv. støtter op om eller modarbejder arbejdsgangen. Metoden kan se forskellig ud, og der er ofte et fokus på brugerens tanker og følelser (Marquez, Downey & Clement, 2015). Da vi anvendte metoden til at kortlægge en arbejdsgang lå vores fokus på at kortlægge handlinger og de forskellige involverede parter berøringspunkter i arbejdsgangen, hvorfor vi ikke tog tanker og følelser med. Vi valgte at lade brugerne kortlægge CJM i fællesskab med brug af post-it's i den online samarbejdsplatform Miro, hvor de skulle vælge en, der

fik rollen, som den der noterede. Marquez et al. pointerer, at brugeren får mulighed for at “externalize thought into bodily engagement” (Marquez, Downey & Clement, 2015, s. 142) ved selv at kortlægge via post-it's. Fordi vores CJM foregik online satte det nogle begrænsninger for at opnå denne kropsliggørelse, da kun en af deltagerne noterede på digitale post-its. Vi bemærkede dog, at de i tråd med vores pragmatiske tilgang tog ejerskab over deres post-its, gik tilbage og reviderede dem og supplerede hinanden mv. Vi udfærdigede som forberedelse en interviewguide (Bilag 5), hvor vi havde forberedt, hvordan vi ville introducere. Dertil havde vi forberedt nogle supplerende spørgsmål til arbejdsgangen i tilfælde af, at vi ikke fik svar på det undervejs. Disse var opstillet efter forsknings- og interviewspørgsmål. Ligeledes havde vi forberedt et board i Miro med tomme post-its, som de kunne trække ned og udfylde i gennemgangen. Det efterfølgende resultat kan ses i Bilag 6.

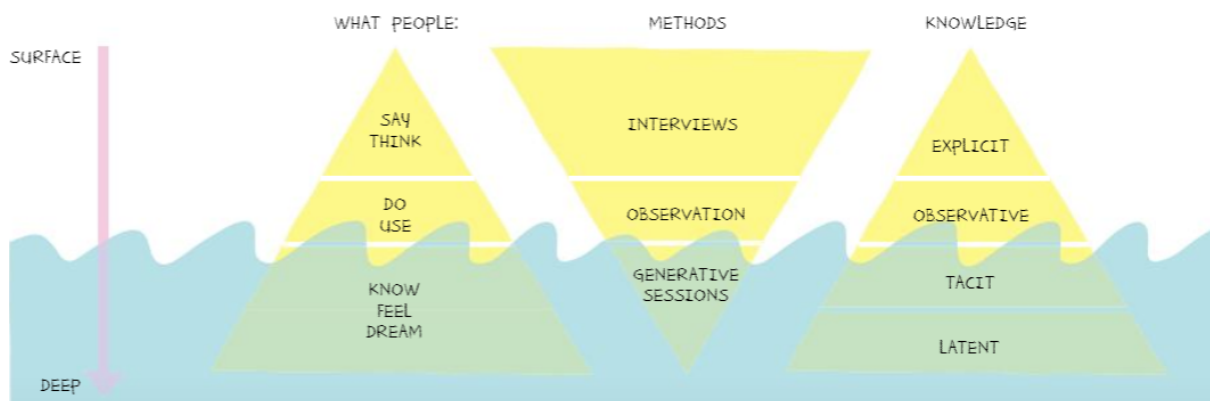
Forskerens opgave er at stille uddybende spørgsmål undervejs i tilfælde af, at brugeren går let hen over nogle af skridtene i kortlægningen. Således samles der, hvad Clifford Geertz refererer til som en “thick description” af arbejdsgangen (Geertz i Marquez, Downey & Clement, 2015 s. 142), som efterfølgende vil kunne skabe muligheden for at designet bedst muligt støtter op om arbejdsgangen. Marques et al. pointerer, at forskeren skal være opmærksom på, at der ikke er nogle brugere, der har den samme oplevelse (Marquez, Downey & Clement, 2015). Dette er væsentligt at være opmærksom på, når vi arbejder videre med CJM, da det ikke nødvendigvis er generaliserbart i andre kommuner. Vi vil i resten af specialet referere til CJM som User Journey Mapping (herefter UJM), da vi anser deltagerne som brugere frem for kunder.

Vi afholdt et online Ms Teams-møde med tre brugere; Svend, Randi og Mette fra Aalborg Kommunes familiepleje for at kortlægge deres UJM af én times varighed. Derefter vendte vi tilbage til Aalborg Kommunes familiepleje og talte med Svend igen og derudover Frank, der er konsulent og underviser, da vi havde behov for at få suppleret vores UJM med konsulenternes arbejdsgang omkring temasupervision og TSOP. Vi foretog en audiooptagelse af UJM, som vi efterfølgende transskriberede (UJM Bilag 7), ligesom vi supplerede med flere post-its ud fra gennemgangen af transskriptionen.

3.4 Design-workshop

I forlængelse af vores pragmatiske tilgang, er det afgørende for vores videnstilegnelse, at vi tester vores idéer af i praksis (Brinkmann & Tanggaard, 2013). Dertil argumenterer Sanders & Stappers (2012) for, at vi når et lag dybere ned i vores dataindsamling ved at få brugerne af SoMa involveret i designprocessen som co-designere. Derfor valgte vi at afholde en workshop ud fra metoden Fremtidsværksted (Bødker, Kensing & Simonsen, 2008) med fire brugere fra Aalborg Kommunes familiepleje som et led i *Exploration-fasen*. Dette har vi valgt ud fra et perspektiv, hvor brugerne ses som eksperter i SoMa og således besidder vigtig erfaring, viden og idéer, der kan danne basis for et re-design af SoMa. Ørngreen og Levinsen (2017) argumenterer for, at den type empiri man indsamler via en workshop, adskiller sig fra den type, man indsamler gennem interviews og observationer. Her får facilitatoren mulighed for at komme tæt på praksis uden at være i praksis (Ørngreen & Levinsen, 2017, s. 78). Et eks. herpå er ved at observere på deltagernes indbyrdes snakke om SoMa under workshopen og overheøre deres argumentation om deres sketches ud fra deres forskellige opfattelser af arbejdet i SoMa. I forlængelse af dette argumenterer Sanders & Stappers (2012) for, at

undersøgelsesteknikker falder ind i tre kategorier; Say, do og make. Ved at vi supplerer vores dataindsamling med kategorien make i en co-design workshop, giver det ifølge Sanders & Stappers (2012) adgang til et dybere niveau af viden hos deltagerne, ved at de får mulighed for at udtrykke sig i en kreativ proces. Som det ses på trekanten i midten af Figur 12 giver metoder som interview og observationer i følge Sanders & Stappers adgang til overfladen af den viden deltagerne besidder.



Figur 12: Metoder, der studerer hvad mennesker siger, gør og skaber, giver adgang til forskellige niveauer af viden (Sanders & Stappers 2012, s. 67)

For at nå ned til den latente og tavse viden kan ens dataindsamling kombineres med skabende processer - generative sessions, hvor deltagerne får mulighed for at udtrykke sig ved at skabe designet. Sanders & Stappers (2012) fremhæver, at velovervejede toolkits (fysiske redskab kits) med det formål at støtte op omkring et muligt design i den forbindelse har stor betydning for at inspirere og sætte tanker i gang i den kreative proces.

3.4.1 Fremtidsværksted

Vi har som nævnt valgt at strukturere workshoppen efter metoden Fremtidsværksted. Vores konsulenterne fra Aalborg kommune tegnede et billede af,

at de havde en del kritikpunkter ift. SoMa på sinde og dertilhørende ønsker og bud på mulige løsninger på problemerne. For at få struktureret denne proces og få adskilt kritikpunkter og løsninger valgte vi denne metode.

Löwgren og Stolterman (2007) beskriver fremtidsværkstedet som en metode oprindeligt udviklet af Jungk & Müllert (1987) til social og organisatorisk udvikling, men som i dag også bliver overført til virksomhedsorienteret digitalt design (Löwgren & Stolterman 2007), hvilket vi også finde relevant i dette speciale. Ifølge Bødker, et al. (2008) er formålet med et fremtidsværksted at forandre en situation, som af en gruppe mennesker ikke opfattes som optimal. Til fremtidsværkstedet skabes et fælles overblik over de ting, der ønskes forandret, hvorefter deltagerne udvikler idéer til, hvordan det kan forbedres. Et fremtidsværksted varer ofte fra 1½ til 2 dage, hvor en projektgruppe kan have struktureret workshoppen, og 1-2 værkførere koordinerer workshoppen og fungerer som ordstyrere. Et fremtidsværksted er opdelt i fem faser: Forberedelse, kritik, fantasi, virkeliggørelse og opfølgning. Strukturen i faserne veksler mellem brainstorm og gruppearbejde. Forberedelsesfasen består af den proces projektgruppen gennemgår inden og i starten af workshoppen. Her defineres et tema for workshoppen, deltagerne bliver inviteret, strukturen defineres, materialer og forplejning indkøbes mm. Bødker et al.. pointerer væsentligheden i, at der skabes en afslappet atmosfære. Kritikfasen er fasen, hvor alle deltagere opfordres til at formulere kritikpunkter af den nuværende situation højt, således at de andre kan inspireres. Dette formuleres i stikordsform på store papirark for at etablere et fælles åbent referat. Når værkførerne ikke kan få flere kritikpunkter frem, tematiseres punkterne sammen med værkførerne, og derefter skal deltagerne prioritere de kritikpunkter de ønsker at arbejde videre med ved en afstemning. Derefter starter Fantasifasen. Her er formålet at udvikle idéer og utopier af, hvordan et fremtidig forbedring af situationen/designet kan se ud ved at

vende kritikpunkter til noget positivt. Her behøver deltagerne ikke at begrænse sig i deres brainstorm og kritik af andres idéer er ikke tilladt. Bødker et al. pointerer at fasen kan være vanskelig at få i gang, da det kan være nyt for deltagerne at tænke innovativt og kreativt eller fordi de er bange for at "dumme sig". En måde at få kreativiteten i gang hos deltagerne kan være ved at starte med en opvarmningsøvelse, der stimulerer fantasien. Når værkførerne ikke kan få flere idéer frem eller tiden er gået, vælger grupperne hvilke idéer de ønsker at gå videre med i virkeliggørelsesfasen. Virkeliggørelsesfasen starter med, at grupperne fremlægger deres idéer fra forrige fase. Grupperne giver hinanden feedback, og kritik er igen tilladt, hvis forhold ved idéerne kan være vanskelige at realisere. De mest realistiske idéer bearbejdes igen i mindre grupper, idéerne fremlægges, og der lægges en fælles plan for udførelsen af idéerne. I Opfølgningsfasen skriver projektgruppen en rapport, der opsummerer kritik, visioner og en plan fremadrettet (Bødker, Kensing & Simonsen, 2008, s. 298-304)

Workshoppen blev kun audiooptaget under opsamlingsfaserne for at sikre den afslappede stemning ikke blev forstyrret, samt at de kunne føle, at de frit kunne udtrykke sig under de kreative faser. Vi oplevede tekniske problemer ved optagelsen i kritikfasen, hvorfor vi kun har optagelser fra opsamling under fantasi- og virkeliggørelsesfasen. Dertil tog vi løbende noter under hele workshoppen (Bilag 15). Transskription af audiooptagelserne forefindes i Bilag 14. Billeder af resultaterne fra kritikfasen samt brugernes sketches forefindes i Bilag 13. Redegørelse og analyse af workshop forefindes i afsnit 4.2.

3.5 En visualisering af idéerne

I tråd med vores pragmatiske tilgang, hvor viden og erkendelse kommer til udtryk og afprøves gennem kropslige aktiviteter, anvender vi formgivende teknikker gennem designprocessen. Vi vil i tråd med dette i det følgende afsnit beskrive anvendelsen af sketches og high fidelity (hi-fi) mock-ups i vores designproces. Vi har i vores *Exploration*- og *Composition*-faser anvendt sketches (Bilag 13 og 24) som teknik til at idégenere og visualisere designet. Sketches er hurtige at udforme og iterere og anvendes derfor tidligt som et led i en brainstorming-fase (Benyon, 2019). Sketches kan i følge Buxton (2007) have til formål at antyde, foreslå eller stille spørgsmålstegn i de tidlige designfaser. Löwgren & Stolterman (2007) pointerer, at sketches kan have den fordel at modtageren, fordi det ofte opfattes som foreløbigt, at de har nemmere ved at forholde sig kritisk til designet, og at det stimulerer til dialog. Sketches har dog de ulemper, at de kun kan skitsere de grove design-funktionaliteter, uden at det kan sige meget om fx det visuelle udtryk eller interaktive funktionaliteter (Löwgren & Stolterman, 2007).

Da vi nåede længere ind i designprocessen og skulle lave brugerevalueringer på designidéerne, lavede vi en hi-fi mock-up (2. iteration, Bilag 18) af designet i det online design- og samarbejdsværktøj Figma. Hi-fi mock-ups er mere detaljerede og læner sig mere op ad det endelige designudtryk. De anvendes, hvis man gerne vil visualisere designets visuelle og æstetiske udtryk, men man endnu ikke har valgt at lave designet interaktivt, hvortil det beskrives som en prototype (Benyon, 2019). Med en hi-fi mock-up kunne vi nærme os en mere præcis evaluering på den visuelle del af designet end ved sketches, hvilket vores workshop havde vist os var en vigtig faktor for brugerne i Aalborg Kommune (Workshop Bilag 14).

Grundet specialets omfang har vi ikke lavet en hi-fi prototype, hvilket ellers ville være relevant. Således ville testpersonerne kunne interagere med designet, og vi ville dermed kunne sige noget om designets usability. Udfordringerne ved at lave en hi-fi mock-up er, at jo mere realistisk designet er, jo mere tror modtageren på, at det er det endelige design, og at det er det, der ender med at blive implementeret (Benyon, 2019). Fx kunne dette betyde, at brugerne stillede sig mere kritiske over for vores design og kom med flere ændringsforslag, hvis designet i stedet var lavet som en low fidelity(lo-fi) mock-up, som er mere foreløbig. Dog kunne det også være at en hi-fi prototype ville kunne give os en mere præcis test af vores designprincipper (Benyon, 2019). Til brugertesten lød et spørgsmål ang. designets navigation om det var let at finde rundt i designet. Dertil svarede Randi: "Det er lidt svært, fordi hvis det var dynamisk, kunne det være, at der var noget, som ikke fungerede, men ser fint ud nu" (PHE Bilag 19, s. 7). Citatet viser et eksempel på, hvordan vi gik glip af muligheden for at teste visse designprincipper, fordi vi ikke have lavet en prototype.

Ud fra Deweys pragmatisme (Dalsgaard, 2014) kan de teknikker, der anvendes til at transformere en situation i en Inquiryproces, beskrives med begrebet teknologier. Teknologier har ifølge Dewey en dobbeltfunktion, ved at de både rammesætter vores forståelse af en situation og faciliterer rekonstruktionen af den (Dalsgaard, 2014, s. 148). I vores speciale anvender vi fx sketching som teknologi til at rammesætte og rekonstruere situationen omkring SoMa og TSOP. Brugernes forståelse af situationen omkring SoMa og TSOP kom til udtryk i deres valg af hvilke fokusområder, de havde i deres sketches, og hvordan de udformedes. Deres sketches kan tolkes som udtryk for, hvad de finder problematisk og dermed har brug for at blive re-designet. Samtidigt gav sketching som metode brugerne mulighed for at rekonstruere situationen omkring SoMa og TSOP i tråd med

håndens epistemologi (Brinkmann & Tanggaard, 2013). Brugerne fik gennem sketching mulighed for at afprøve deres idéer og gøre sig kropslig erfaring med disse. Gennem deres manipulation med materialet, blyant, tusch, papir mv. møder de back-talk, der igangsætter refleksioner og giver dem nye forståelser af situationen. I en sketchingøvelse indgår man ud fra Schöns læringsforståelse altså i en dialog med materialet (Schön, 1992). Det samme gjorde sig gældende i vores egen udformning af sketches og mock-ups i *Composition-fasen*.

3.6 Brugerevaluering

Ud fra vores *Inquiry*-, *Exploration*- og *Composition*- og *Assessment*-faser har vi i en iterativ proces designet en hi-fi mock-up af en del af SoMa med henblik på at støtte bedre op om arbejdsgangen omkring TSOP. Denne mock-up er blevet lavet ud fra vores empiri og teori, heriblandt har vi trukket på væsentlige pointer fra vores designworkshop med brugere fra Familieplejen Aalborg Kommune. Vi har valgt at lave en evaluering af designet på samme brugergruppe, hvortil vi vil supplere med en bruger fra Familieplejen Københavns Kommune for at nuancere vores resultater. Da vi stadig er på et mock-up stadie, hvor designet endnu ikke er interaktivt, har vi valgt at lave en mere løst struktureret overordnet evaluering ud fra vores design principper frem for en mere fast struktureret test.

Vi har valgt at teste 2. iteration ud fra teknikken Participatory Heuristic Evaluation (herefter PHE) udviklet af Muller, Matheson, Page & Gallup (1998). PHE anses ikke som en egentlig brugertest, men som en brugerinspektion, hvor designet gennemgås ud fra et sæt af heuristikker. Heuristikker er et sæt af principper eller guidelines for *good design*, som man kan bruge til at måle sit designs usability ud fra. Vi tager udgangspunkt i de DP inspireret af David Benyon (2019), som vi har

bygget vores design op omkring i analysen: Imødekomende design, læring/hukommelse og kontrol. Teknikken PHE er en udvidelse af Nielsens Heuristic Evaluation (herefter HE) [10], som oprindeligt bliver anvendt til evalueringer af designs foretaget af medlemmer af selve design-teamet. Udvidelsen er udviklet af medlemmer af et af Microsofts teams, som har tilpasset teknikken til, at det er brugerne (work-domain experts), der laver inspektionen. Hertil er en væsentlig pointe i forskellen på HE og PHE at heuristikkerne bliver tilpasset sprogligt, således at det er mere passende til brugere uden en it-specialiseret baggrund. PHE er en lavbudget teknik, der har til formål at lokalisere overordnede usability problemer i et foreløbigt design eller system uden brugen af mange ressourcer. Derfor er det også en teknik, der ikke producerer data med samme præcision og reliabilitet som usability tests, hvortil Muller et al. foreslår, at PHE følges op med efterfølgende mere formelle usability tests (Muller et al. 1998).

PHE struktureres omkring følgende elementer som er en udvidelse af strukturen fra HE: Objektmodel, procesmodel, deltagelsesmodel, resultater & position i designets livscyklus. Objektmodellen beskriver materialet, der skal inspiceres: I vores tilfælde 1. iteration af designet. Dertil indebærer objektmodellen listen af heuristikker inspektorerne skal vurdere designet ud fra. Hertil pointerer Muller et al., at heuristikkerne deles op i produkt-orienterede og proces-orienterede paradigmer for at inspektionen kan bidrage til at arbejdsgangen i et system bliver bakket bedre op af designet (Muller et al. 1998). Vi udfærdigede en interviewguide, hvor vi opdelte spørgsmålene, så de produkt-orienterede spørgsmål handlede om de anvendte designprincipper, hvortil de proces-orienterede spørgsmål handlede, om hvorvidt designet kunne være med til at støtte op omkring arbejdsgangen med TSOP (PHE Bilag 19 og 20).

Procesmodellen refererer til selve inspektionsprocessen; hvorvidt designet gennemgås frit som en serie af storyboards, eller om der fx bliver stillet forskellige

opgaver i gennemgangen af designet. Vi introducerede deltagerne for listen med heuristikker(designprincipper) og gennemgik dem én for én, hvortil vi fik deres umiddelbare evaluering og noterede undervejs. Deltagelsesmodellen drejer sig om, hvem der er involveret i inspektionen: I vores tilfælde brugerne af SoMa fra Aalborg og Københavns kommunes familiepleje.

Resultater: Efter inspektionen kombinerer teamet resultaterne og kategoriserer efter emne eller feature, hvorefter der udfærdiges anbefalinger til ændringer i designet. Vi gennemgik vores noter i evalueringsarket (PHE Bilag 19 og 20) og kategoriserede alle deltagernes udtalelser efter designprincipperne, hvortil vi udfærdigede en samlet evaluering af resultaterne.

“Position i designets livscyklus” drejer sig om, hvor i designprocessen inspektionen foregår (Muller et al., 1998): I vores tilfælde efter ekspertevaluering af 1. iteration i 1. *Assessment-fase* og redesign i 2. *Composition-fase*. Gennemgangen af vores PHE kan ses i afsnit 5.2.

3.7 Designteori

I det følgende afsnit vil specialets teoretiske ramme blive præsenteret, som centrerer sig omkring Usability og arbejdet med designprincipper. Dette ud fra vores anskuelse af, at brugerne ses som eksperter i SoMa, hvortil de bør spille en væsentlig rolle i udviklingen af et design med fokus på brugervenlighed. Teorierne, der introduceres i dette afsnit, anvendes i vores *Composition-* og *Assessment-fase* i 2. iteration.

3.7.1 Usability

Usability er et centralt fokus i Human Computer Interaction (HCI) (Preece, Rogers & Sharp, 2007, s. 17). Den oprindelige definition af *Usability* er ifølge Brian Shackel

(1990) følgende, "Systems should be easy to use, easy to learn, flexible and should engender a good attitude in people" (Shackel i Benyon, 2019, s. 103). Dertil beskriver Jakob Nielsen (1993) *Usability* som noget, der ikke er bestemt af en enkelt egenskab, men af multidimensionel karakter. Det vil sige, at for at et produkt kan være anvendeligt, skal der som minimum inddrages en eller flere af følgende egenskaber, *Learnability, Efficiency, Memorability, Errors* og *Satisfaction* (Nielsen, 1993, s. 26). I forlængelse heraf har International Organization for Standardization ligeledes udarbejdet en standard for *Usability*, som de definerer som:

The extent to which a system, product or service can be used by specified users to achieve specific goals with effectiveness, efficiency and satisfaction in a specified context of use (ISO standards, 2018).

Ifølge ovenstående definitioner kan det sammenholdes, at *Usability* er et essentielt begreb inden for interaktionsdesign, der anvendes til at sikre, at brugerne får et produkt, som bl.a. er nemt at lære, effektivt at bruge og behageligt at interagere med. *Usability* er en hjælp til designerne og indeholder nogle retningslinjer for, hvordan man opnår, at et produkt skaber en god brugeroplevelse (Nielsen, 1993).

David Benyon har udviklet 12 designprincipper for et produkt, som er grupperet i learnable, effective og accommodating (Benyon, 2019, s. 116). Ifølge Benyon kan disse 12 designprincipper lede til en høj grad af *Usability*, hvis de bliver effektueret hensigtsmæssigt (Benyon, 2019, s. 116).

3.7.2 Designprincipper

I dette speciale har vi valgt at anvende Benyons designprincipper(herefter DP) *Visibility, Familiarity, Consistency, Navigation, Feedback, Conviviality* og *Style* (Benyon, 2019) - og suppleret med Don Normans DP *Affordance* og *Signifiers*

(Norman, 2013). Vi vil anvende DP som teoretisk fundament sammen med vores indsamlede empiri i et forsøg på at opnå en højere grad af Usability i vores re-design af SoMa. Vi har fravalgt nogle af Benyon DP herunder *Recovery*, *Flexibility* og *Constraints*. Fælles for fravalgene er, at vi vurderer, at de først ville have været brugbare at anvende længere hen i en designproces. DP vil blive grupperet under tre overordnede DP henholdsvis: Læring og Hukommelse, Kontrol og Imødekomende design. Disse vil blive præsenteret nedenfor.

3.7.2.1 Læring og hukommelse

Designprincipperne *Visibility*, *Affordance*, *Familiarity* og *Consistency* i læring og hukommelse beskæftiger sig i forskellig grad med at styrke brugernes læring og hukommelse af designet.

Visibility

Visibility er et begreb, der beskæftiger sig synlighed ift. funktioner og designelementer. Det skal være tydeligt for brugeren, hvilke muligheder og funktioner, der er til rådighed, og hvordan systemet reagerer, når der udføres en handling. Dermed skal det visuelle understøtte brugeren til en bedre forståelse af brugergrænsefladen. Det visuelle udtryk kan både indebære farver, tekst, lyd og selve opstilling i systemet (Benyon, 2019, s. 117). Et uoverskueligt udtryk kan påvirke brugerens motivation i at tage systemet i brug (Benyon, 2019). Ved anvendelsen af *Visibility* i design- og evalueringsprocessen, vil vi forsøge at skabe et overskueligt udtryk i SoMa og dermed styrke brugernes forståelse af SoMa. Vi ønsker at have fokus på, at de vigtigste funktioner i SoMa, som eksempelvis knapper, links, navigationslinje, feedback, statusbar, faner og søgefunktion, er synlige og tilgængelige.

Familiarity

For at styrke læring, hukommelse og forståelsen af systemet, er det vigtigt, at der udvælges designelementer, som målgruppen er bekendt med, og at det er genkendeligt for brugeren. Disse kan være symboler, ikoner, layout og funktioner, som brugeren er bekendt med i sin hverdag - såsom Facebook, Twitter, Instagram eller fra andre digitale medier, afhængigt af målgruppen. Dermed har brugeren et forudindtaget kendskab til symbolet samt ikonet og dets funktion (Benyon, 2019, s. 117). Et system skal være intuitivt for både nye og erfarne brugere, hvilket betyder, at det skal fungere på en måde, som brugerne allerede er vant til (Benyon, 2019, s. 306). Ved anvendelsen af *Familiarity* i design- og evalueringsprocessen, skabes der mulighed for en bedre forståelse og læring for vores brugere i interaktionen med vores design. Vi forsøger at imødekomme dette ved at anvende symboler, ikoner, layout og funktioner, som vores bruger har et forudgående kendskab til. Dette bidrager til, at der bruges færre ressourcer på at lære og gøre sig familiær med vores design, samtidig styrker dette også designets overordnet anvendelighed.

Affordance

Affordancebegrebet hjælper os med at forstå brugernes vaner og tankemønstre. Ifølge Don Norman (2013) refererer udtrykket *affordance* til forholdet mellem et fysisk objekts egenskaber og brugerens muligheder for at benytte dette (Norman, 2013, s.10). I henhold til Normans begreb er brugernes forståelse af *affordance* subjektiv og kan fremstå forskelligt, og nogle gange også uintenderet i forhold til designets oprindelige idé. Et produkt kan derfor have flere funktioner tiltænkt (Norman, 2013, s. 19). I re-designet af SoMa bruger vi *affordance*begrebet ud fra Normans forståelse af *perceived affordance*, der drejer sig om de forståede muligheder af et design. Når vi som designere skal udvikle et grafisk layout, er

layoutet ifølge Norman afhængigt af konventionelle fortolkninger af symboler og placering. Begrebet *signifiers* er tæt forbundet med affordance, som fx er ikoner med det formål at understøtte forståelsen af affordances (Norman, 2013). Grundet at nogle af familierne har begrænsede it-erfaringer at trække på, er det for designet relevant at understøtte affordances med signifiers.

Vi vil inddrage affordance i design- og evalueringsprocessen, da affordance kan bidrage til at tydeliggøre designets muligheder og hvorledes vores brugere fortolker designets funktionalitet.

Consistency

For at opnå den bedste brugeroplevelse, er det mest ideelle, at designet er konsekvent og ensartet i brugen af sprog, symboler, ikoner og layout i opbygning af systemet. Et konsekvent design nedsætter forvirringen hos brugeren, så den forbliver minimal. Ligeledes kan det skabe et let overblik af systemet og samtidigt hjælpe til en bedre forståelse, læring og hukommelse hos brugeren (Benyon, 2019, s. 117). Ved anvendelsen af Consistency i design- og evalueringsprocessen, forsøger vi at skabe et ensartet udtryk i vores design - hele vejen rundt og dermed sikre en gennemgående kontinuerlighed af opbygningen af vores design.

3.7.2.2 Kontrol

I anvendelsen af DP navigation og feedback forsøger vi at imødekomme brugerens behov for kontrol i brugen vores design.

Navigation

Navigation er et DP, der styrker brugervenligheden af et system, da det understøtter brugerne i at opdage strukturen og indholdet af systemet og finde vej til bestemte

dele af systemet. Tydelige og intuitive navigationsmuligheder er med til at give brugeren en følelse af kontrol, når der interageres med systemet og styrker samtidig også funktionaliteten (Benyon, 2019, s. 117). Vi anvender DP navigation i vores design for at gøre det let for vores brugere, at finde det indhold de søger, således at de bedre kan løse deres opgaver. Det skal derfor være tydeligt, hvordan der kan navigeres rundt i systemet, hvilket vi fx har forsøgt at opnå ved hjælp af navigationslinjen. Denne fremgår konsekvent i vores design med tydelige affordance og signifiers i form af symboler og ikoner, der visualiserer muligheden for at bevæge sig rundt i systemet (Benyon, 2019).

Feedback

For at give brugeren en følelse af at være i kontrol med systemet, er det væsentligt, at der gives feedback gennem hele interaktionen. Feedback kan have flere forskellige mål, men fælles for de forskellige former for feedback er, at de skal styrke forståelsen og benyttelse af systemet (Benyon, 2019, s. 11-12) Ved anvendelsen af Feedback i designet forsøger vi at skabe et design, der informerer og kommunikerer tilbage til brugeren i form af tydelig markering og fremhævelse af, hvor brugeren befinder sig i systemet.

3.7.2.3 Imødekommende design

Med DP *conviviality*, *style* og æstetik, forsøger vi at skabe et imødekommende design, der giver en positiv, venlig og æstetisk attraktiv oplevelse for vores brugere.

Conviviality

Conviviality henviser til at interaktive systemer skal være præget af et venligt og behageligt sprog (Benyon, 2019). Ifølge Benyon kan aggressive beskeder eller uventede afbrydelser give en negativ oplevelse af at bruge systemet (Benyon,

2019, s. 117). Ved anvendelsen af *conviviality* i design- og evalueringsprocessen, forsøger vi at skabe et sprog i vores design, som er imødekomende behageligt og ligetil, således at brugerne får en følelse af, at de er velkommen.

Style og æstetik

I forbindelse med at skabe et imødekomende design, har vi valgt at inddrage Don Normans teori om *Emotional Design* (Norman, 2004). Det gør vi for at argumentere for væsentligheden af at have æstetik for øje, i re-designet af SoMa. Med et æstetisk attraktivt design kan man ifølge Norman forsøge at aktivere den visuelle del af hjernen, som varetager sansning af billeder, former, farver, stemning mm.. Dette kalder Norman for *visceral design* (herefter *viscerale*)(2004). Det viscerale designniveau er det første, der bliver registreret i brugerens møde med et design (Norman, 2004). Vi har derfor valgt at inddrage det æstetiske aspekt, da det kan være med til at påvirke brugerens generelle opfattelse af designet. Brugere har i løbet af vores empiriindsamling givet udtryk for, at det æstetiske og visuelle udtryk betød meget for dem, hvortil de generelt udtrykte en negativ opfattelse af det visuelle udtryk af SoMa. Ligesom vores førstehåndsindtryk var præget af samme indstilling (UJM Bilag 7, Logbog Bilag 8, Workshop Bilag 14). Det æstetiske i designet bør være attraktivt og skabe det helt rette udtryk og stemning, så designet både føles godt og ser godt ud (Norman, 2004, s. 69). For at styrke førstehåndsindtrykket og *Usability* af vores design, har vi valgt at bevæge os væk fra det eksisterende systems æstetiske udtryk (SoMa) til et nyt re-design. Dermed vil vi forsøge at skabe et design, der er mere attraktivt og indbydende, for derved at forsøge at påvirke brugernes emotionelle følelser i mødet med vores design. Dog pointerer Alistair Sutcliffe, at opfattelsen af hvad der gør et design stilfuldt, æstetisk og imødekomende, er subjektivt fra bruger til bruger, og det kan være vanskeligt at måle på (Sutcliffe, 2012). Via et brugercentreret design, vil vi sammen med vores

brugere forsøge at skabe et design, der imødekommer deres æstetiske behov derved forsøge at påvirke brugernes emotionelle følelser positivt i mødet med designet og styrke den overordnede brugeroplevelse.

Vi har nu redegjort for de designmetoder og -teorier, vi vil anvende i vores re-design af SoMa. Vi vil nu bevæge os videre til kapitel 4, der redegør for tilblivelsen af vores 1. iteration af SoMa og TSOP.

Kapitel 4 - Analyse 1. iteration

4.1 *Inquiry-fasen*

Inquiry-fasen forløber i de tidlige stadier af en designproces, hvor vi som designere er orienteret mod at indhente viden om den nuværende situation omkring systemet, og opnå en forståelse af konteksten designet skal indgå i. Det er i *inquiry-fasen*, at vi undersøger, hvilke komponenter der er med til at skabe en ustabil situation omkring SoMa og TSOP (Dalsgaard, 2014). Vi vender sidenhen tilbage til *Inquiry-fasen* løbende gennem hele designprocessen, da vi ved at sætte vores teorier og idéer i spil i praksis, opnår nye forståelser af problemfeltet, der kræver, at vi undersøger nye komponenter omkring situationen (Löwgren & Stolterman, 2007; Dalsgaard, 2014).

Det er i denne fase, vi undersøger i SoMa-systemet, og den kontekst den indgår i for at undersøge, hvilke behov som skal imødekommes i det kommende re-design. For at få en forståelse af konteksten ift. der, hvor designet skal fungere, har vi gjort brug af forskellige metoder; logbogsføring, interviews, konsulenter og desk research. Vores valg af metoder og deltagere har en betydning for det endelig design. Löwgren og Stolterman (2007) beskriver:

In inquiring about a design situation, the designer has to reflect on what kind of information she really needs. Inquiry without intention—that is, without an idea of purpose and outcome—easily becomes a randomly executed examination of the situation. The design of an inquiry, and choice of methods and techniques for doing it, is therefore one of the most important aspects of design (Löwgren & Stolterman, 2007, s. 69).

Vores valg af metoder er ifølge Löwgren og Stolterman med til at tilegne os viden af konteksten, som designet skal fungere i. Vi gør brug af det *løst struktureret interview* med Sofus Døgndata - med hensigten om at erhverve os en viden om systemet (Brinkmann & Tanggaard, 2015, s. 35). Vi har løbende valgt deltagere og metoder ud fra den forståelse, vi har haft på det givne tidspunkt. Vores logbog er et redskab til løbende refleksion omkring de informationer, vi erhverver os i takt med, at vores undersøgelse skrider frem. Vi har gennem en vekselvirkning mellem undersøgelse af praksis samt teoretisk refleksion, som designere søgt at træffe valg ud fra et kvalificeret grundlag i henhold til samarbejdspartnere og den tidsmæssige ramme. Vores hensigt er gennem *inquiry-fasen* løbende at stille os kritiske i forhold til vores valg af metoder og egen rolle i undersøgelsen.

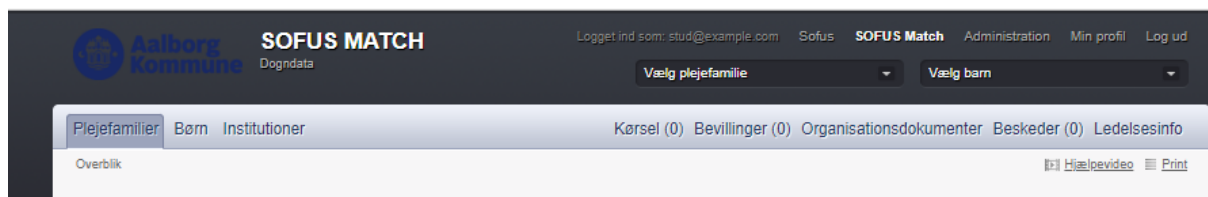
Fordi vi ikke har haft mulighed for at tale med flere kommuner, som er brugere af SoMa, vil der være en risiko for, at vi som designere kan overse nogle designmæssige udfordringer i SoMa, som opleves af andre kommuner end Aalborg Kommune. For at undgå at vi designer et system, som kun passer til Aalborg Kommune, har vi dog løbende haft kontakt med en administrativ medarbejder fra Familieplejen Københavns Kommune, som har ansvar for TSOP. Dertil spærrede med Sofus Døgndata omkring de udfordringer, som Aalborg Kommune nævner for at skabe et re-design af et fagsystem, som er mere generaliserbart, og dermed også kan anvendes i andre kommuner.

4.1.1 En undersøgelse af Sofus Døgndata

For at få viden om systemet SoMa, har vi gjort brug af *løst struktureret interview* (herefter interview) med Bo, Mie og Lars fra Sofus Døgndata. I disse interviews har vi som designere en særlig rolle som det, Brinkmann kalder den "modtagelige spørger", ved at vi spørger ind uden at gribe for meget ind i samtalen med konfrontationer eller indvendinger (Brinkmann, 2013, s. 131). SoMa er rammen for undersøgelsen, og det er derfor primært Sofus Døgndata, som fortæller og præsenterer deres nuværende design, mens vi løbende spørger ind og stiller opklarende spørgsmål. Ifølge Löwgren og Stolterman er starten af *Inquiry-fasen* den hårdeste del, fordi vi som designere skal prøve at få en forståelse af den nuværende situation med SoMa, og samtidigt reflektere over de oplysninger for at tænke i designidéer og eventuelle problematikker i designet (Löwgren & Stolterman, 2007, s. 66). Christopher Frayling mener, at *Inquiry-fasen*, eller det som han omtaler som 'research', er den del af praksis, hvor vi som designer tilegner os næring til vores design (Frayling, 1993). Vi har en interesse i at mødes med Sofus Døgndata tidligt i processen - og af flere omgange - for at have tid og mulighed for at reflektere over de informationer, vi får til at tænke i designløsninger imellem mødegangene (Bilag 22). Det er i denne fase, at vi mere intensivt undersøger TSOP og undersøger andre fagsystemer for at få en forståelse af, hvilke behov som skal afdækkes i re-designet og få inspiration til mulige løsninger.

På vores første møde med Sofus Døgndata får vi en viden om, hvordan deres systemer bliver udviklet, og i hvilken grad brugerne af systemet er inddraget i designprocessen (Sofus Bilag 1). Sofus Døgndata beskriver, at det vigtigste omkring systemet for dem er troværdighed og hjælpsomhed. Derudover skulle udviklingen af programmerne være baseret på erfaring fra fagfolk (Sofus Bilag 1). Når Sofus Døgndata nævner fagfolk, henviser de til pædagoger eller mennesker med erfaring

inden for familieplejeområdet. Sofus Døgndata lægger vægt på, at systemet skal være simpelt og nemt at bruge. Vores første indtryk af designet er, at det visuelt har et simpelt udtryk. Men at placering af de vigtige funktioner i systemet virker rodede og utydelige på den mørke baggrund (Logbog, Bilag 8)(se Figur 13).



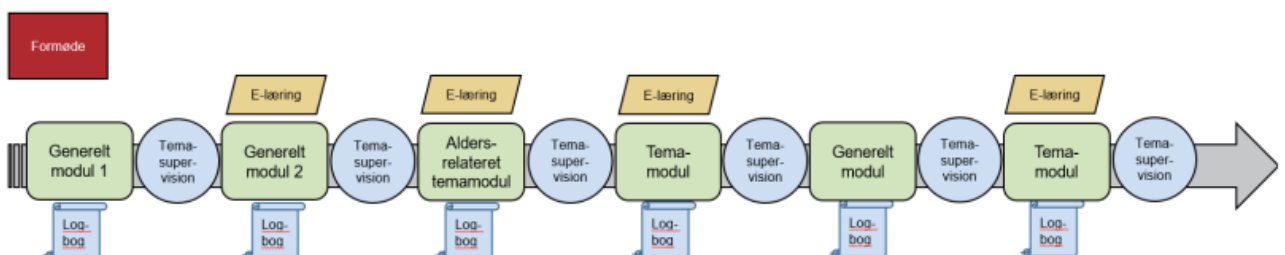
Figur 13: Screenshot af forside på konsulenternes-testbrugerprofilen SoMa

Sofus Døgndata fokuserer til møderne på de ønskede funktioner til designet, og kommer ikke selv ind på det visuelle udtryk. I de screenshots vi modtager på mail fra Bo, er der fokus på konkrete ønsker til designændringer (Mail Bilag 3), fx placering af en ekstra knap, som man kan sætte flueben i (Mail Bilag 3). Deres forslag til at løse de udfordringer, som er i designet, er præget af små tilføjelser til det eksisterende design(Mail Bilag 3). Selvom Sofus Døgndata løbende arbejder på at optimere deres programmer (Sofus Bilag 1), virker de fastlåst i deres løsninger på det, som "kunne eksistere" (Löwgren & Stolterman, 2007, s. 65). En årsag til denne fastlåsthed kunne være manglende designbaggrund, at de ikke er vant til at tænke i designprincipper, og det er måske en af årsagerne til, at placeringen af funktionerne i SoMa virker en smule tilfældigt (Logbog, bilag 8). Ligeledes kan en årsag være, at det kan være vanskeligt at se på systemet med et kritisk blik, når man har arbejdet i det længe. Sofus Døgndata har fokus på, hvilke enkelte funktioner der skal tænkes ind i re-designet frem for at se mere overordnet på et re-design af systemet samt det visuelle layout. Det kan skabe en risiko for at designet mislykkes, hvis man i et design kun udvikler kortsigtede løsninger og kun fokuserer på situationen nu og her

(Löwgren & Stolterman, 2007, s. 66). Dog kan Sofus Døgndatas fokus på små løsninger også hænge sammen med, at re-designet skal være realistisk rent økonomiske og tidsmæssigt.

Det er i interaktionen med Sofus Døgndata, at vi får en viden om, hvad der *eksisterer* i det nuværende design og ud fra deres ønsker til re-designet får ideer til, hvad der kunne *eksistere* (Löwgren og Stolterman, 2007) (Sofus Bilag 4). Systemet bærer præg af manuelle løsninger, idet man som familie kan tilmelde et TSOP-kursus i SoMa, men tilmeldingen kan kun tilgås via et tilsendt link, som ikke er noget, familierne selv kan finde i SoMa (Sofus Bilag 4). Det løser selvfølgelig en udfordring, som er nu og her, at familien kan tilmelde sig de TSOP-moduler, som de skal ved at få tilsendt et link. Ud fra Löwgren og Stolterman (2007) er dette ikke en langsigtet løsning, da det kræver en tredjepart aktivt skal sende familierne et link. Således bliver det en computer understøttet version af nuværende manuelle opgaver, fremfor at man udnytter potentialet i teknologien fx. automatiske adviser en kursusfane etc. (Löwgren & Stolterman, 2007, s. 66).

I SoMa er der nogle krav i forhold til TSOP i form af tema-supervision, som konsulenten har sammen med familien, når de har afsluttet et modul (se Figur 14).



Figur 14: TSOP forløb med temasupervision (TSOP, 2019)

Der er et behov for, at systemet støtter mere op om konsulenternes arbejdsgange - fx er det ikke muligt, at konsulenten får besked, når en familie afslutter et TSOP-kursus. Den oplysning skal findes ad andre veje (Logbog Bilag 8). Som det er nu, kan kommunerne heller ikke skabe et overblik over gennemførte TSOP-kurser i SoMa (Sofus Bilag 4). Kommunerne er derfor afhængige af et Excel-ark, som de bruger til at skabe et manuelt overblik (UJM Bilag 7). De ønsker, at det bliver en oplysning, man kan finde i re-designet. Uden Excel-ark skal kommunerne gå ind på hver enkelt plejefamilie for at se, hvilke kursusbeviser som ligger i deres dokumenter. Overblik er vigtigt, idet det er et lovkrav, at plejefamilien gennemfører TSOP-forløbet, inden for det første år et barn er anbragt (Socialstyrelsen, 2022). Et bedre overblik kan sikre kommunerne i at leve op til de gældende lovkrav, ved at familien gennemfører deres TSOP-forløb efter reglerne.

I interaktionen med Sofus Døgndata kan vi se, at vores spørgsmål løbende er med til at sætter refleksioner i gang, fx da vi spørger ind til, om systemet har en kalenderfunktion. De er med på, at kalenderfunktion vil give en mulighed for at skabe et bedre overblik, og de taler også indbyrdes om, hvordan man kunne sende kursuskataloget automatisk i SoMa (Sofus Bilag 4).

I takt med at vi som designere får mere viden og en større forståelse af konteksten. Jo længere vi kommer i designprocessen, kan vi i højere grad stille kvalificerede spørgsmål (Löwgren & Stolterman, 2007, s. 65). Bo fra Sofus Døgndata udelukker ikke, at der måske er et behov for at re-tænke det nuværende SoMa design, frem for at tilføje enkelte justeringer (Sofus, Bilag 4).

Hvilket Ifølge Löwgren og Stolterman er det normalt, at der er en risiko for, at man som organisation eller medarbejder er mere fokuseret på den nuværende situation og derfor kommer med forslag og justeringer, som bakker op om de nuværende

problematikker, og som i mindre grad tænker i innovative løsninger (Löwgren og Stolterman, 2007, s. 67). Det er derfor vigtigt i denne fase, hvor man ønsker så mange informationer som muligt, at spørge "hvorfor?", fordi det spørgsmål er med til, at vi som designere får et bredt perspektiv i undersøgelsesfasen. Hvorfor-spørgsmål kan give et større indblik i udfordringerne, og som det i øjeblikket opfattes som god arbejdsgang (Löwgren og Stolterman, 2007).

Det er gennem vores møder med Sofus Døgndata, at vi har fået en større viden om TSOP, Sofus Døgndata og SoMa. Dette har givet os nogle hypoteser om, hvilke dele omkring SoMa og TSOP, der er med til at skabe en ustabilitet omkring situationen (Dalsgaard, 2014). Denne viden og vores hypoteser har vi efterfølgende taget med i UJM med Aalborg Kommunes familiepleje.

4.1.2 Formål med User Journey Mapping

Møderne med Sofus Døgndata var med til at åbne op for vores forståelse af SoMa, som system og TSOP, og for at vi kunne få en større forståelse af systemet i arbejdspraksis. For at kunne skabe et design som støttede op konsulenternes praksis, havde vi behov for at forstå, hvordan brugerne arbejder med systemet fra et barn anbringes hos en plejefamilie, og til plejefamilien har gennemført et TSOP-forløb. Sofus Døgndata har før mødet med Aalborg Kommune gjort os opmærksomme på, at det kan være forskelligt, hvordan kommunerne bruger SoMa i praksis (Mail Bilag 3). Vi var derfor meget opmærksomme på i *Inquiry-fasen* at undersøge, hvad der allerede eksisterer i systemet, og som bakker op om arbejdet med TSOP samt hvilke elementer i arbejdsgangen, som har potentiale til at blive understøttet i re-designet. Ifølge Löwgren og Stolterman er det vigtigt at huske at sondre mellem de informationer, man får ind i *inquiry-fasen*, for ellers er der en

risiko for, at man kommer til at designe en manuel konstruktion, som alene understøtter, hvad der er god praksis på nuværende tidspunkt (Löwgren & Stolterman, 2007, s. 66). Vi bruger den viden, vi har opnået gennem dialog med Sofus Døgndata (Sofus Bilag 4) til at skelne mellem, hvad Aalborg kommune gør i deres arbejdsgange i henhold til lovkravene i TSOP, og det som kommunen mener er god praksis, fordi vi ønsker at skabe et holdbart design, som kan bruges i flere kommuner og ikke kun i Aalborg. Aalborgs UJM skal derfor ikke stå alene, men ses i perspektiv af de øvrige informationer, vi har indsamlet. Vores mål er at skabe et design, der transformerer situationen omkring SoMa og TSOP til en mere stabil situation (Dalsgaard, 2014) således, at SoMa støtter op om arbejdsgangen omkring TSOP. Ud over dette er målet at lave et design, som gerne skulle understøtte det, som allerede eksisterer, men samtidigt også er innovativt (Löwgren & Stolterman, 2007, s. 66).

For at få en forståelse af, hvordan brugerne af systemet arbejder med SoMa i praksis, valgte vi at gennemgå Aalborg Kommunes familieplejes arbejdsgang ved at bruge metoden på konsulenterne til et online Ms Teamsmøde. UJM er med til at få brugerne mere i spil, idet de igennem metoden visualiserer og kropsliggør arbejdsgangen ved selv at skrive på og placere post-its på en tavle. Marquez et al. argumenterer for at brugeren får mulighed for at “externalize thought into bodily engagement” (Marquez, Downey & Clement, 2015, s. 142) ved selv at deltage aktivt. Ligeledes støtter det op om Deweys pragmatisme, hvor vi erkender verden gennem handlen i praksis, hvortil vi tester vores tanker og teorier af for at vende tilbage for at forme nye idéer om verden (Brinkmann & Tangaard, 2013). Ved at lade brugerne selv notere deres arbejdsgang på post-its, giver det dem mulighed for selv at teste deres refleksioner af i praksis.

Fordi vi gennemførte arbejdet med at skabe en UJM online ved brug af digitale post-its i Miro, og brugerne deltog i mødet fra samme PC, var der kun én bruger ad gangen, som kunne skrive. De andre havde dog mulighed for at skabe indholdet på de forskellige post-it's og kommentere, hvis de ikke var enige eller havde tilføjelser. Vi stillede løbende spørgsmål ind til det, de skrev og fortalte, for at sikre at designet vil støtte op om arbejdsgangen, og for at opnå det, som Clifford Geertz refererer til som en "thick description" (Geertz, 1973 i Marquez, Downey & Clement, 2015 s. 142).

4.1.3 User Journey Mapping i praksis

I mødet med Aalborg Kommune var der opstået en misforståelse, omkring hvad mødet skulle omhandle. Svend udtaler: "Jeg troede faktisk, at det oprindeligt var meningen, at vi skulle sidde og fortælle om, hvad vi godt kunne tænke os, at Sofus kunne" (UJM Bilag 7, linje 2-3). Deltagerne havde hæftet sig ved en samtale, de tidligere havde haft med Sofus Døgndata og ikke ved vores beskrivelse af, hvad der skulle ske. Vi måtte derfor indlede med at forklare, at formålet med mødet var at kortlægge deltagernes arbejdsgange, og at vi først på et andet møde ville spørge nærmere ind til deres ønsker til designet. Som designere og i vores forskerrolle måtte vi her tydeliggøre, at vi ikke var ansat af Sofus Døgndata, men at vi havde indgået et samarbejde med virksomheden (UJM Bilag 7). Selvom deltagerne virkede skuffede i begyndelsen, gik de aktivt ind i at visualisere deres arbejdsgange. Vi spurgte ind til det, som deltagerne noterede og fortalte for at undgå for mange misforståelser eller at deltagerne overså vigtige pointer i deres arbejdsgang, og på den måde fik vi en større forståelse af SoMa og udfordringerne. Hvorfor-spørgsmål er ifølge Löwgren og Stolterman med til at holde et bredt perspektiv i

undersøgelsens intensive *Inquiry*fase, og de fremhæver, at det er vigtigt at stille spørgsmålstejn ved det, brugerne fortæller, fordi spørgsmål giver mulighed for at bevæge sig ud over problemet, sådan som det i øjeblikket opfattes (Löwgren & Stolterman, 2007, s. 67).

I gennem UJM-processen stillede vi derfor mange opklarende spørgsmål. Fx nævnte deltagerne, at kursusbeviser ligger i beskedfunktionen 'dokumenter', hvortil vi spurgte ind om, hvorvidt plejefamilien får en besked et kursusbevis bliver lagt ind i systemet (UJM Bilag 7). Hvorfor det er besluttet, at kursusbeviserne skal ligge i 'dokumenter', er et spørgsmål som Sofus Døgndata kan svare på, og derfor spurgte vi i forbindelse med UJM mere ind til brug af de funktioner, som er i systemet, og til deltagernes arbejde med TSOP. Der var kun en familieplejekonsulent med til mødet, Svend, og han nævnte, at det var ham, som i et Excel-ark havde overblik over familiernes tilmeldte og gennemførte TSOP-kurser (UJM Bilag 7). Svend er tovholder for TSOP i kommunen, og han er den eneste, som administrerer Excel-arket. Han har derfor et overblik, som de andre familieplejekonsulenter ikke har. Hvordan konsulenterne planlægger supervision med familierne, foregår meget individuelt i Aalborg Kommune. Konsulenterne booker primært supervisionerne forud, og fordi systemet endnu ikke støtter op om deres arbejdsgang, opleves udfordringer i forbindelse med aflysninger pga. sygdom mv. Idet vi stiller spørgsmål ind til arbejdsgangen, kan spørgsmålene i nogle situationer virke igangsættende for en refleksion hos deltagerne, fx da vi spørger ind til, hvordan en konsulent kan vide, hvilke kurser vedkommendes familier har gennemført (Logbog Bilag 8). Her begynder deltagerne at tænke i løsninger til det nuværende system, og Svend udtaler: "Man kunne måske godt, når man genererer kursusbeviset ... tage et screenshot, og så sende det ud til konsulenterne" (UJM Bilag 7, l. 712-713).

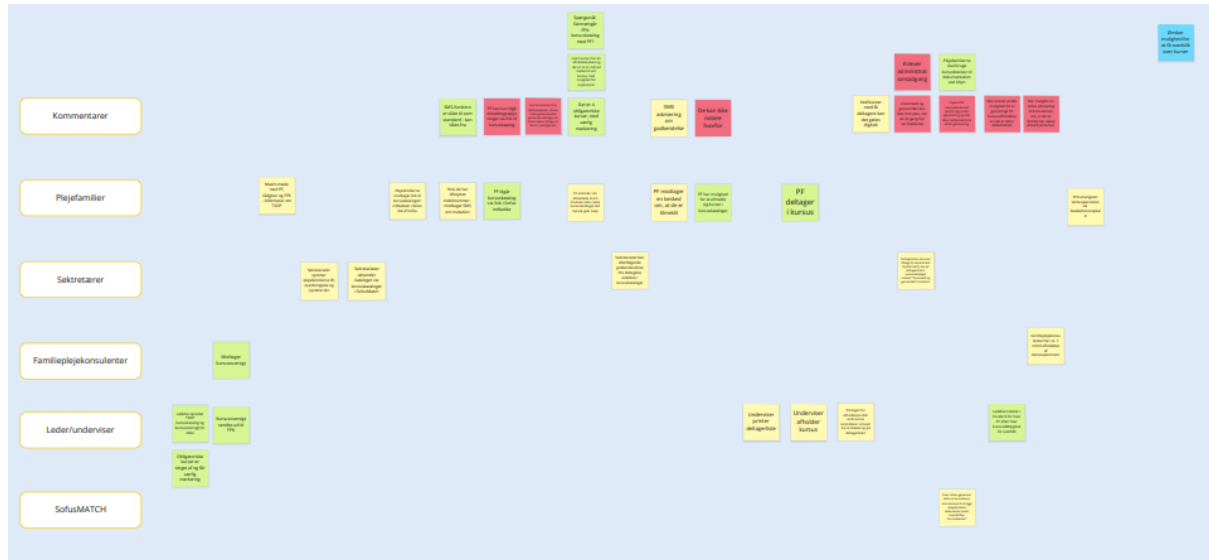
Svends idé vil være en løsning nu og her, men den er ikke holdbar, idet det i en kommune med mange plejefamilier ville kræve en del arbejde for de administrative medarbejdere at skulle sende de fornødne screenshot. I forhold til Löwgren og Stolterman vil en sådan løsning beskrives som en manuel løsning frem for innovativ (Löwgren & Stolterman, 2007, s. 66). Selvom hver familieplejekonsulent har ca. 25 plejefamilier, de er konsulent for, vil det være hurtigere at tjekke i deres plejefamilies dokumenter, frem for at de administrative medarbejdere skal sende screendumps ud til de over 200 plejefamilier, som normalt deltager i kommunens obligatoriske TSOP-kurser (UJM Bilag 7).

Deltagernes idéer og løsninger til det kommende re-design bærer præg af de løsninger, som de kender fra det nuværende SoMa, og de udfordringer som de står med nu og her. Vi bruger de udfordringer og beskrivelser, som fremkommer i forbindelse med deltagernes UJM til at tænke i designløsninger frem for at gå blindt efter deltagernes ideer og risikere, at vi skaber et design, som ikke vil være brugbart på længere sigt (Löwgren & Stolterman, 2007, s. 66). Svend beskriver den nuværende situation:

“Summa summarum så skal familieplejekonsulenten, som det er nu, selv spørge ind, om de har deltaget i det TSOP, da de selv er ansvarlige for at spørge familierne, om de har deltaget, og derudfra skal de så planlægge denne supervision” (UJM Bilag 7, l. 705-707).

Som det er nu, er det den enkelte familieplejekonsulent, der skal skabe et overblik og sikre, at de familier, som konsulenten er ansvarlig for, følger TSOP. Mere udnyttelse af teknologien f.eks. ved at gøre brug af automatiske løsninger i SoMa, støtte konsulenterne og hjælpe kommunerne med at sikre, at familierne får gennemført TSOP-kurserne (Logbog Bilag 8).

Resultat af UJM gennemført i Aalborg UJM (se Figur 15 og Miro Bilag 6):



Figur 15: Aalborg kommunes arbejdsgang fra et barn anbringes hos en plejefamilie, og til at en plejefamilie afslutter et TSOP-kursus) Se større format i PDF i Miro Bilag 6.

I UJM-boardet har vi øverst tilføjet et kommentarfelt, da deltagerne løbende kom med ønsker og problematikkerne i de forskellige faser i arbejdsgangen, som vi mente gav mening at dokumentere undervejs.

UJM giver os et overblik over arbejdsgange og de funktioner, som er i det nuværende SoMa. Vi ved, at konsulenterne og det administrative personale, i det nuværende system kan:

- Oprette kursuskatalog og sende link til kataloget via familiens indbakke, og familierne kan bruge linket til at tilmelde sig kurser, og afmelde sig ved sygdom.
- Man kan se kursuskataloget, hvis man har administrationsrettigheder eller link til kataloget.

- De administrative medarbejdere kan godkende tilmeldte familier, og oprette et kursusbevis for gennemført kursus, og kursusbeviser ligger i familiernes dokumenter.

Det er på nuværende tidspunkt ikke muligt for konsulenten at se, om en familie er tilmeldt de enkelte TSOP-kurser i systemet (UJM, Bilag 7). Konsulenterne kan undersøge om plejefamilien er tilmeldt et kursus ved at ringe til plejefamilien eller kontakte medarbejdere, som har administrationsrettigheder. Gennemførte kurser kan tjekkes ved at se, om der ligger et kursusbevis i den pågældende families dokumenter.

Der er en risiko for, at TSOP-forløbet og den plan for supervision, som familieplejekonsulenten har aftalt med plejefamilien, kan løbe af sporet ved sygdom eller afbud grundet det manglende overblik i systemet. Funktionerne i SoMa kan, som det er nu, støtte op om den del af arbejdsgangen, hvor familien tilmelder sig et TSOP-kursus. Det er først fra familien er tilmeldt og frem til supervision, at situationen bliver ustabil, især hvis der sker ændringer, eller hvis en familie ikke dukker op som aftalt. Konsulenten er derfor afhængige af, at deres Excel-ark er opdaterede, og at konsulenten holder øje med familiens dokumenter eller er i kontakt med familien for at kunne få et overblik over de enkelte TSOP-forløb.

Re-designet skal støtte op om det eksisterende TSOP-forløb, men også tage højde for fleksibiliteten, når der sker ændringer fx ved sygdom. Löwgren og Stolterman beskriver:

“Design takes place at the delicate balance between what exists and what could exist, and it would be presumptuous to attempt to predict the future by merely analyzing the current situation. A better basis for decision is obtained by experimenting repeatedly with the dialectical

relationship between the present and elements of a possible future”
(Löwgren og Stolterman, 2007, s. 66).

Vi skal balancere mellem det, der eksisterer, og det der kunne eksistere fx ved at skabe et design, hvor konsulenterne og familierne nemmere kan få et overblik over et TSOP-forløb og hurtigt kan reagere, hvis der sker ændringer for fortsat at bevare overblikket og sikre, at kommunen følger de gældende lovkrav.

4.1.4 Retrospektiv læring

I samtalerne med Sofus Døgndata kunne vi se, at vores spørgsmål til systemet satte refleksioner i gang, fx da vi spurgte ind til, om systemet havde en kalenderfunktion. En kalenderfunktion var ikke noget, udviklerne selv havde tænkt på og heller ikke noget, som kommunerne som bruger SoMa havde efterspurgt. Men Sofus Døgndata kunne se fordelene ved en kalenderfunktion til PF, og syntes det skulle være en del af re-designet (Sofus Bilag 2). *Inquiry-fasen* kan ud fra Schöns forståelse være med til, at de deltagende i en designproces åbner op, og at det hermed kan muliggøre "refleksion over praksis" (Schön, 1992, s. 32). Bo giver udtryk for, at han ikke vil udelukke, at der måske er et behov for at kaste det hele op i luften og starte forfra (Sofus Bilag 2). Sofus Døgndata var klar over, at der er en ustabil situation i SoMa mht. TSOP. Gennem vores samtaler er virksomheden blevet mere bevidst om opbygningen i designet, og om at der måske er flere behov til designet, end virksomheden først havde antaget, da vi indgik et samarbejde. Gennem vores spørgsmål til designet erhverver Sofus Døgndata sig ny læring, idet vi med vores spørgsmål ind til designet og dets funktioner sætter refleksionsproces i gang, samtidig med at vi erhverve os en læring omkring SoMa som system og TSOP.

I vores online-møde med Aalborg kommune brugte vi online platformen Miro som redskab. Det giver mulighed for at lave UJM online, hvilket fungerede efter hensigten. Vi oplevede, at deltagerne tog aktivt del i UJM, og særligt Svend tog ejerskab og vendte tilbage til sine post-its for at udpensle, hvis han havde overset noget (UJM Bilag 7). Han rykkede frem og tilbage på post-its for at sikre, at de var på linje. Ida kommenterede løbende på det skrevne, og deltagerne tilpassede det, og både Mette og Ida supplerede Svends udtalelser, hvilket var med til at give et rigt billede af deres arbejdsgang. Vi fik derfor en bedre forståelse af Aalborgs arbejdsgange, og kunne bruge den viden, vi havde fra interviewene med Sofus Døgndata til at stille spørgsmål og sikre os, at vi kom igennem hele TSOP. I det vi spørger ind til deres arbejdsgang, kommer vi også til at præge deres tanker, i det vi kommer til at stille ledende spørgsmål som i dette eks.:

Interviewer: Så der er ikke noget med fx, at de får en avis om at plejefamilien, at en af deres plejefamilier har deltaget i et kursus? Svend: Nej, og det var en rigtig god idé, og det vil vi gerne have i det nye system (UJM Bilag 7, l. 483-485).

Her kan vi se, at vi kan have påvirket deres ideer i fremtidsværkstedet. Grundet en misforståelse i starten af UJM, glemte vi al forvirringen at præsentere vores baggrund, fordi vi blev optaget af at forklare deltagerne, hvorfor vi havde brug for en UJM (Bilag 7). Det kan have haft en indvirkning på, hvordan deltagerne så på vores forskerrolle, således at de troede, at vi arbejdede for Sofus Døgndata. Det var derfor først til fremtidsværkstedet at deltagerne rigtigt blev klar over, hvad vores rolle i denne undersøgelse var. Efter misforståelsen i starten havde vi delte meninger i gruppen, om det var bedst, at vi skrev i Miro i stedet for at deltagerne selv skulle skrive, men holdt fast i metoden. Nogle af deltagerne ville gerne selv

tage styringen, og vi måtte stå fast ved metoden. UJM gav både en viden om arbejdsgangen og de deltagende, som vi kunne tage med videre i fremtidsværkstedet.

Inquiry-fasen har givet os som designere en større forståelse af TSOP-forløbet, SoMa-systemet, og hvordan Aalborg bruger systemet i deres arbejde. Vores læring opstår under hele processen, idet vi hele tiden får en større forståelse af de forskellige lag i udfordringerne og manglerne i designet, og den forståelse medvirker til, at vi i den næste del af designprocessen kan begynde at skabe et re-design i SoMa med hensigten om at få SoMa til at støtte mere op om kommunens arbejdsgang med TSOP.

4.2 *Exploration-fasen*

Efter den foregående *Inquiry-fase*, der bestod af at undersøge *det eksisterende* design og komponenterne omkring situationen, bevæger vi os videre til *Exploration-fasen*, der består af at undersøge *det mulige* design (Löwgen & Stolterman, s. 2007). Dette vil sige, at vi bevæger os ud i en brainstorming-fase, der har til formål at forme og undersøge vores, brugernes og Sofus Døgndatas hypoteser og idéer baseret på interaktionsdesign-metoder og -teknikker og den foregående *Inquiry-fase*.

Fasen består af en workshop struktureret som et Fremtidsværksted samt en tematisk analyse af workshoppen ud fra de sketches deltagerne skabte og deres udtalelser.

4.2.1 Formålet med workshoppen

Vi valgte at metoden Fremtidsværksted, ud fra den erfaring vi havde gjort os til UJM med Aalborg Kommune. Det blev i den forbindelse klart for os, at brugerne havde et indgående kendskab til arbejdet med TSOP og SoMa og dertil en række kritikpunkter og bud på løsninger. Eksempelvis beskrev brugerne, hvordan de havde vanskeligt ved at danne sig overblik over familiernes TSOP-forløb, og at de anvendte Excel-ark for at bevare et løbende overblik, da SoMa på dette tidspunkt ikke gav denne mulighed: “Den eneste anden mulighed for at gennemgå familiens kursusafholdelse er ved at lede i dokumenter.”, “Ledelse noterer i Excel-ark for hver familie efter hver kursusdeltagelse for overblik” (Kommentarer under UJM, Miro Bilag 6).

Disse og andre refleksioner fra brugerne ville vi derfor gerne have foldet ud i en workshop baseret på metoden Fremtidsværksted. Metoden består af fem faser: Forberedelse-, kritik-, fantasi-, virkeliggørelse- og opfølgingsfasen (Bødker, Kensing & Simonsen, 2008). Med denne metode havde vi et ønske om at anvende kritikfasen til at lære mere om, hvilke kritikpunkter der ville være mest relevante at tage fat på i vores speciale. Dertil ønskede vi at få brugernes egne bud på mulige løsninger i spil ved at sketche i fantasifasen og den efterfølgende virkeliggørelsesfase og således aktivt inddrage dem som co-designere. I en kreativ co-designproces involveres brugerne ud fra *håndens epistemologi* (Brinkmann & Tanggaard, 2013) kropsligt, gør sig praktiske erfaringer med afprøvning af hypoteser og idéer via en kreativ sketchingproces.

4.2.2 Workshoppens forløb

I forberedelsesfasen havde vi via mail inviteret 5-10 brugere fra Familieplejen Aalborg Kommune til at deltage i en workshop. I mailen gik vi ikke i dybden med, hvad workshoppens indebar, men blot at vi ønskede at afholde en workshop med forskellige øvelser, hvor vi kunne få deres erfaring, viden og idéer i spil. Dette var et valg vi traf på baggrund af vores tidligere samtaler med brugerne (bl.a. UJM). Vi oplevede, at de havde en vis modstand mod at vi satte dagsordenen med interaktionsdesign-metoder, som for dem var fremmede fra, hvordan de var vant til at arbejde. Et eksempel herpå var til en indledende telefonsamtale om workshoppens, hvor en af brugerne helst gerne ville springe vores metoder over og i stedet blot vise og forklare, hvad der skulle laves om og hvordan:

Svend havde i samtalen meget fokus på kursuskataloget og ville helst have, at han via en storskærm viste de ting, han mente, der skulle laves i SoMa. Han synes ikke, det var så vigtigt med de forskellige øvelser, selvom han godt vidste, at det var et speciale, vi skrev. Han har svært ved at forstå, hvad det er, vi kan bruge en designworkshop til. (Logbog, Bilag 8, s. 16).

Eller da vi bad dem om at medbringe egne sakse til workshoppens, da vi skulle flyve dertil og de ikke måtte tage dem med i håndbagagen. Saksene skulle vise sig at have fyldt meget i deres interne snak omkring workshoppens om morgenen, hvor de havde jøket lidt om, hvad der skulle ske.

Det lykkedes os at skaffe fire brugere, der kunne deltage i workshoppens. Af dem var to administrative medarbejdere: Randi og Mette og to var både

familieplejekonsulenter og undervisere: Frank og Svend. Randi, Mette og Svend deltog også i UJM.

Forberedelsesfasen bestod desuden af at udvælge et *Toolkit*, altså et fysisk redskabskit, der skulle støtte op omkring designprocessen (Sanders & Stappers, 2012). Dette bestod af whiteboard-tuscher, papir(farvet, hvidt, ternet A3, A4), blyanter(alm og farvede), viskelæder, farvede tuscher, tape, linealer, lim, saks og post-its (se Figur 16).



Figur 16: Billedet viser toolkittet bestående af whiteboard tuscher, papir(farvet, hvidt, ternet A3, A4), blyanter(alm og farvede), viskelæder, farvede tuscher, tape, linealer, lim, saks, post-its, screenshots.

Desuden havde vi medbragt 4 sæt af 14 udprintede screenshots af SoMa, som de havde mulighed for at klippe/klistre i og arbejde ud fra, hvis de havde brug for det.

Bødker et al. (2008) pointerer, at det er vigtigt at skabe en afslappet atmosfære, og til det havde vi indkøbt slik, chips og sodavand, der viste sig at falde i god jord hos brugerne. Workshopen blev afholdt i deres kantine, da det viste sig, at det lokale de havde booket ikke var ledigt alligevel. Dette havde dog effekten af at støtte op omkring den afslappede atmosfære, da det jo er et lokale der normalt bliver anvendt til at holde pause i. Generelt var stemningen i rummet god. Brugerne var tydeligt vant til at arbejde sammen, og virkede til at trives i hinandens selskab. Jargonen var venskabelig og humoristisk, og de roste hinanden meget under fremlæggelserne.

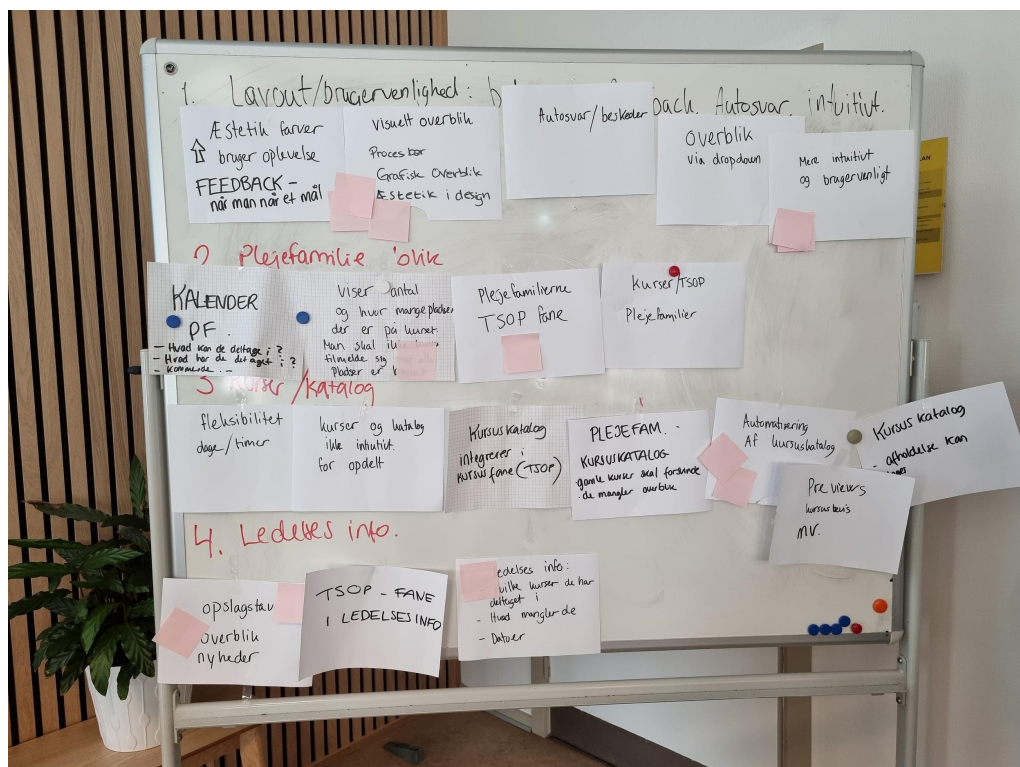
For at strukturere workshopen havde vi udformet en tidsplan (Bilag 10) og lavet en powerpoint præsentation, vi gennemgik programmet ud fra (Bilag 11).

Da vi startede workshopen, tog det lidt tid, før de overgav kontrollen og faciliteringen til os. Vi var mødt ind på deres hjemmebane: deres arbejdsplads, og to af brugerne var vant til at være dem, der underviste og havde styringen. De havde et ønske om at starte med at vise os rundt for kort derefter at hente mad i kantinen, ligesom de ikke bemærkede, at vi allerede havde overskredet starttidspunktet. I et forsøg på at indtage en rolle som facilitatorer og tage styring, fik vi derfor præsenteret powerpoint præsentationen og forklarede, at vi havde en stram tidsplan, vi skulle følge. Vi valgte dog at imødekomme dele af deres plan for at styrke relationen og samarbejdet og indtage rollen som forskerdeltagere, hvor undersøgelsen også sker på deltagernes præmisser (Hasse, 2011).

Som led i forberedelsesfasen startede vi op med en opvarmningsøvelse sammen med brugerne, hvor vi bad dem finde papir, tegneredskaber og tegne TSOP, som det ville se ud, hvis det var et fantasidyr. Vi havde en formodning om, at det ville være grænseoverskridende for brugerne at deltage i en kreativ skabelsesproces, da

det var nyt for dem. Bødker et al. (2008) pointerer ligeledes, at det kan være vanskeligt at komme i gang med at tænke innovativt og kreativt, og brugerne kan have en frygt for at "dumme sig". Dette havde vi et ønske om at løsne op for og dermed gøre dem mere trygge ved at udtrykke sig kreativt. De deltog alle i øvelsen og viste hver især deres TSOP-dyr frem.

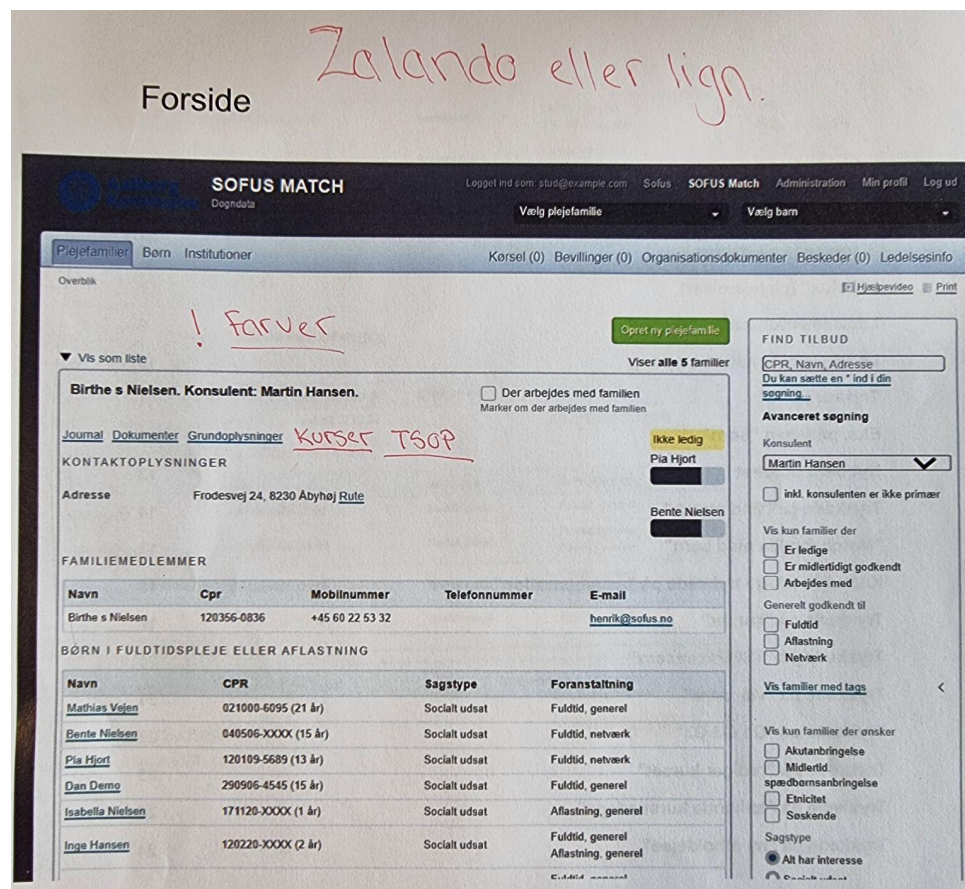
Herefter tog vi hul på kritikfasen. Vi havde forberedt, at vi skulle lade brugerne skrive kritikpunkterne på sedler og hænge op på en tavle, men da vi gik i gang, fornemmede vi et behov for, at vi skabte en struktur, og at vi tog styringen til at starte med. Et eksempel på dette var, at det viste sig at være en øvelse for brugerne kun at brainstorme omkring kritikpunkter med relevans for TSOP (Workshop Bilag 15). Dertil overlappede mange af deres kritikpunkter, hvorfor det skabte lidt forvirring omkring, hvem der skulle gøre hvad. Det endelige produkt af kritikfasen ses nedenfor (Figur 17):



Figur 17: Billedet viser en tavle med 19 sedler med kritikpunkter, opdelt efter kategorier, med lyserøde post-its.

Vi delte i fællesskab kritikpunkterne op i kategorier, hvorefter brugerne fik tre lyserøde post-its hver, de skulle tildele de kritikpunkter de mente vi skulle prioritere i denne workshop. Der formede sig fire kategorier: "Layout/brugervenlighed/user experience", "plejefamilie overblik", "kurser/katalog" og "ledelsesinformation". Det kritikpunkt, der fik flest stemmer var "visuelt overblik, procesbar, grafisk overblik, æstetik i design". Kritikpunkterne kan ses i renskrevet form i Bilag 15.

I den efterfølgende fantasifase delte vi brugerne op i to grupper ud fra, at de der havde de samme arbejdsopgaver omkring TSOP skulle arbejde sammen: Svend og Frank i den ene gruppe og Randi og Mette i den anden. Her bad vi brugerne fokusere på de kritikpunkter, der havde fået flest stemmer og vende disse kritikpunkter til noget positivt og dermed komme med bud på løsninger. Vi forklarede, at alt var tilladt i denne fase på nær kritik af idéerne. Vi opfordrede dem til at anvende *toolkittet* og begynde at sketche. Det viste sig imidlertid, at det var vanskeligt for dem at tage hul på at sketche mulige løsninger. Opvarmningsøvelsen fra tidligere havde ikke helt rykket nok til deres grænser kreativitet. Randi og Mette startede fx med at notere på de medbragte screenshots, som det ses på Figur 18:



Figur 18: Udprintet screenshot af SoMa fra konsulenternes overbliksside, hvor Randi og Mette har skrevet noter med rød kuglepen.

Derfor gik vi i gang med at vise eksempler på, hvordan en sketch kunne se ud ved selv at tegne. Ligeledes forsøgte vi at få dem til at tænke anderledes ved at spørge ind til, hvordan sådan en “Zalando-forside”, som de refererede til på Figur 18, rent faktisk ville se ud, hvis de skulle tegne det, og hvad det var for elementer fra hjemmesiden, de gerne ville lade sig inspirere af. Dette resulterede i, at begge grupper efterfølgende fordybede sig i den kreative proces om at re-designe “overblikssiden”, printede ud og klippe/klistrede og faktisk var så optagede, at de ikke havde lyst til at holde pause. Til slut i fantasifasen gik Svend og Frank dog i stå med deres design, hvorefter de med vores guidning tog fat på et redesign af “ledelsesinformationssiden”.

positiv feedback for workshoppen, og det var tydeligt, at det havde været en interessant og givende workshop for alle. Resultatet af workshoppen vil vi gennemgå i det efterfølgende afsnit om *Composition-fasen*.

4.2.3 Datakodning

Efter workshoppen lavede vi en tematisk analyse (Braun & Clarke, 2006)(Bilag 22) af transskriptionen af workshoppen (Bilag, 14) samt vores noter undervejs (Workshop Bilag 15). Her dykkede vi ned i transskriptionen og overstregede udsagn, der pegede på problematikker omkring TSOP. Disse udsagn blev samlet i en tabel, som kan ses i Figur 19.

Datakodning af designworkshop

Citat/meningskondensering	Kategori/Tema	Problem	Mulig teori
"I1: I må også gerne fortælle lidt om, hvad det er for nogle kritikpunkter, I har valgt at fokusere på. D2: Jamen mest, altså det æstetiske. D3: Layout og ja. D2: Og nok i forbindelse med, hvis man vil sige flere ting, forsiden og kursuskataloget." (L. 7-11)	Layout Æstetik Kursuskatalog	Udfordring med det visuelle udtryk. Svært at få overblik.	Hassenzahl - Pragmatisk vs. hedoniske kvaliteter ved et design Normans 3 emotionelle design niveauer: Visceral, behavioral og reflective
"(...) lige nu ser plejefamiliernes Sofus meget forskelligt ud fra vores Sofus. D2: Det giver ingen mening. Jeg sidder her og så kan jeg trykke på den her knap og jeg aner faktisk ikke hvordan det ser udovre hos dem, nærmest. Hvis det nu var bare nogenlunde det samme, så ville det være nemmere at sige, jamen du har den og den forside, helt oppe i højre, der har du en knap, prøv at trykke på den og så får du nogle	Layout Navigation Ensartethed	Udfordring at plejefamiliernes og konsulenterne ikke ser det samme i Sofus. Gør det svært at guide og hjælpe	Benyons <u>designprincipper</u>

Figur 19: Udsnit af datakodningstabel lavet ud fra workshoppen opdelt i citat/meningskondensering, kategori/tema, problem og mulig teori. Hele datakodningen kan ses i Bilag 22.

Vi tog herefter vores empiriske fund med videre i den tredje fase *Composition-fasen*, hvor vi ud fra en ny datakodning samlede vores foreløbige empiri og begyndte vores 1. iteration.

4.2.4 Retrospektiv læring

Til workshoppen oplevede vi, at både brugerne og vi som designere kunne lære af sketching som metode. Et eksempel på dette var, at vi oplevede brugerne bevæge sig fra at udvise skepsis for metoden til at erhverve sig ny læring. Op til afholdelse af workshoppen stødte vi, som tidligere nævnt på modstand fra brugerne angående vores interaktionsdesign-metoder. Et eks. på dette var, da en af brugerne udtalte, at han ikke mente vores metoder var nødvendige, men at han blot kunne fortælle os, hvad der skulle laves om og hvordan (Logbog Bilag 8, s. 16). Da vi fremlagde idéen for Sofus Døgndata om at afholde en workshop, kommenterede de ligeledes på, at det kunne være vanskeligt at få en workshop i hus med brugerne fra Aalborg Kommune, da de måske ikke ville prioritere det (Logbog Bilag 8, s. 15). Et stykke inde i fantasifasen tøede brugerne dog op for vores valg af metode, og endte med at komme med meget positiv feedback - særligt omkring det at være med til at skabe et design. Vi så eksempler på at brugerne følte sig bedre forstået end hidtil i udviklingen af SoMa: "Randi der fortalte, at de havde været inde over udviklingen ift funktionaliteter. Men ikke som designere. Og ofte oplevede de, at deres idéer blev fejlfortolkede. Det gav rigtigt god mening for dem at være med til at sketche" (Logbog Bilag 8, s. 18).

Randi oplevede til workshoppen, at hendes idéer blev forstået korrekt i kraft af, at hun selv skulle visualisere dem og blev nødt til at forholde sig til detaljerne. I følge Sanders & Stappers (2012) kan det give adgang til dybere lag af viden; den latente

og tavse viden, hvis man kombinerer “say” eller “do” undersøgelser med “make” undersøgelser, som fx med en kreativ workshop. Der gik muligvis noget viden tabt under de metoder, som de tidligere havde anvendt, hvor de ikke selv blev bedt om at tegne eksemplerne, og deres udtalelser derfor fx kunne misforstås, eller måske fik brugerne ikke sat ord på deres latente/tavse viden. Dette så vi ligeledes under workshoppen, når brugerne egentligt troede, at de tænkte det samme, men at de efter have sketched kunne se, at de så tingene forskelligt. Gennem en *reflective conversation with the situation* mødte de *balk-talk* (Schön, 1992) ved at se de andres sketches. Begge grupper havde fx designet hver deres version af en “overbliksside”, men de havde vægtet forskellige elementer i deres sketches. Under fremlæggelsen kunne de supplere hinandens sketches, og sammen kom de frem til nye løsninger:

Interviewer 2: Mener I, at det skal spejles eller?

Frank: Det tænker jeg nødvendigvis ikke det skal.

Mette: Men kunne man ikke have den samme forside, og så får du overblik over dine plejefamilier, når du trykker på fanen plejefamilier, så kommer der jo det ved dig, fordi du er logget ind på dig.

Frank: Jov, det kunne man godt sige.

Mette: Fordi du er logget ind på dig. Så har vi en fælles forside.

Frank: Det ville måske være fedt nok, at man faktisk kunne få de samme
(Workshop Bilag 14, l. 283-295)

Dette citat viser, hvorledes Mette *forstyrrer* Franks designidé - møder *back-talk* (Schön, 1992), og Frank kommer frem til en ny forståelse. Brugerne oplevede også, at det var en kompleks proces at lave om på designet af SoMa ved at få lov til selv at sketche og fremlægge for hinanden. Dermed har det givet dem en større

forståelse for den proces, Sofus Døgndata står overfor, når de skal lave re-designs. Det gik blandt andet op for brugerne, at det der var en god løsning for én bruger, ikke nødvendigvis var en god løsning for en anden bruger. Brugerne lærte derigennem selv meget af at være med i designprocessen, hvortil Frank fx kommenterede, at han havde lært meget om både SoMa, men også deres interne arbejdsgang omkring TSOP (Logbog Bilag 8, s. 18). Denne pointe omkring at kropsliggøre sin viden gennem sketching går i tråd med vores pragmatiske tilgang og *håndens epistemologi* (Brinkmann & Tanggaard, 2013). Brugerne fik lov til selv at undersøge problemet: *Hvordan får vi SoMa til at støtte bedre op om arbejdsgangen med TSOP?* Ved at sketche og dermed at få kropsliggjort deres viden, testede de deres idéer af og opnåede ny viden.

Struktureringen af workshoppen var præget af en stram tidsplan. Det havde givet mulighed for at gå i dybden med flere designs, hvis vi havde haft mulighed for at lave workshop over flere dage. Dertil kunne det havde bredt resultaterne ud, hvis vi havde haft flere brugere med fra forskellige kommuner. Dog gav det noget, at de fire brugere var trygge ved hinanden og måske turde lidt mere i den kreative proces, ligesom vi oplevede, at workshoppen styrkede deres arbejdsfællesskab.

Sanders & Stappers (2012) pointerer, at velovervejede toolkits har stor betydning for at inspirere i en kreativ workshop. Vi oplevede undervejs, at vores toolkit ikke var tilstrækkeligt. Brugerne var ikke vant til at tænke kreativt og innovativt i deres arbejde, havde svært ved at komme i gang, og havde løbende brug for at søge inspiration på hjemmesider og printe eksempler ud. Et eksempel var fx, da vi gennemgik ledelsesinformationssiden, hvor de havde vanskeligt ved at tænke i diagrammer - hertil kunne det have været givtigt, hvis vi havde haft udklip af forskellige diagrammer til rådighed. Dertil lod det til, at de udprintede screenshots

af SoMa skabte en barriere for at tænke kreativt, da vi fx oplevede den ene gruppe notere på dem i stedet for at sketche nyt.

Vi oplevede generelt at få meget positiv feedback fra workshoppen. Men dette hang måske også sammen med, at workshoppen var bygget op omkring, at atmosfæren skulle være afslappet og hyggelig, og at brugerne fik lov til at blive hørt i deres frustrationer, og de fik lov at lave den idéelle designløsning efter deres hoved. Til dette kan det kritiseres, at metoden Fremtidsværksted måske giver falske forhåbninger, og store forventninger til det endelige re-design hos brugerne. Vi oplevede desuden, at opdelingen af fantasi- og virkeliggørelsesfasen ikke gav meget mening i denne workshop. Dette kunne hænge sammen med, at rammerne for designet allerede var skabt gennem det eksisterende system, således at brugerne ikke bredte deres idéer meget ud i fantasifasen, men allerede tog fat på virkeliggørelsesfasen ret hurtigt.

Efter *Exploration-fasen* bevægede vi os videre over i *Composition-fasen*. Det var her, vi sammensatte vores datafund fra workshoppen med vores øvrige datafund og satte dem i spil i sketches af 1. iteration.

4.3 *Composition-fasen*

Composition-fasen beskriver det sted i vores designproces, hvor vi samler det, vi har lært om komponenterne omkring situationen (Dalsgaard, 2014,) ud fra vores *Inquiry-* og *Exploration-fase* via sketches og 1. iteration. Det er i denne fase, vi afprøver vores idéer og hypoteser via sketches. I tråd med Schöns begreb om at have en *reflective conversation with the situation* (Schön, 1992) kan vi gennem sketching indgå i en "dialog" med materialet, hvortil *back-talk* i form af fx forskellige

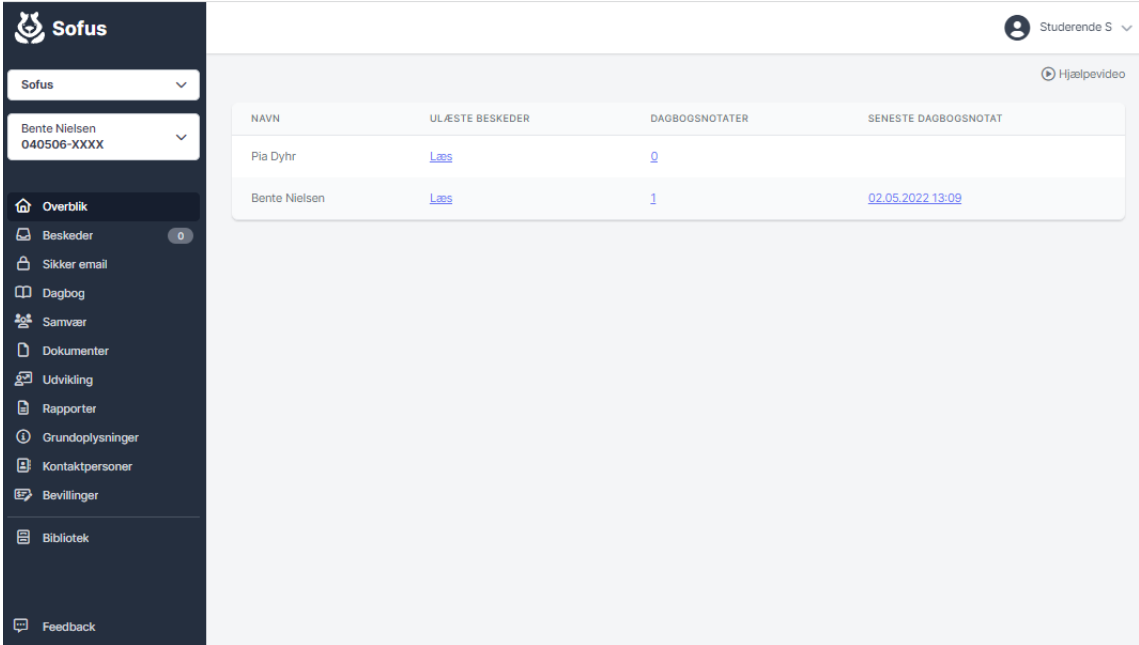
forståelser af situationen igangsætter refleksioner, og giver os nye forståelser af situationen.

Vi vil i denne fase gennemgå de overordnede resultater fra workshoppen, vores 3. datakodning, vores sketches og 1. iteration.

4.3.1 Resultater fra designworkshoppen

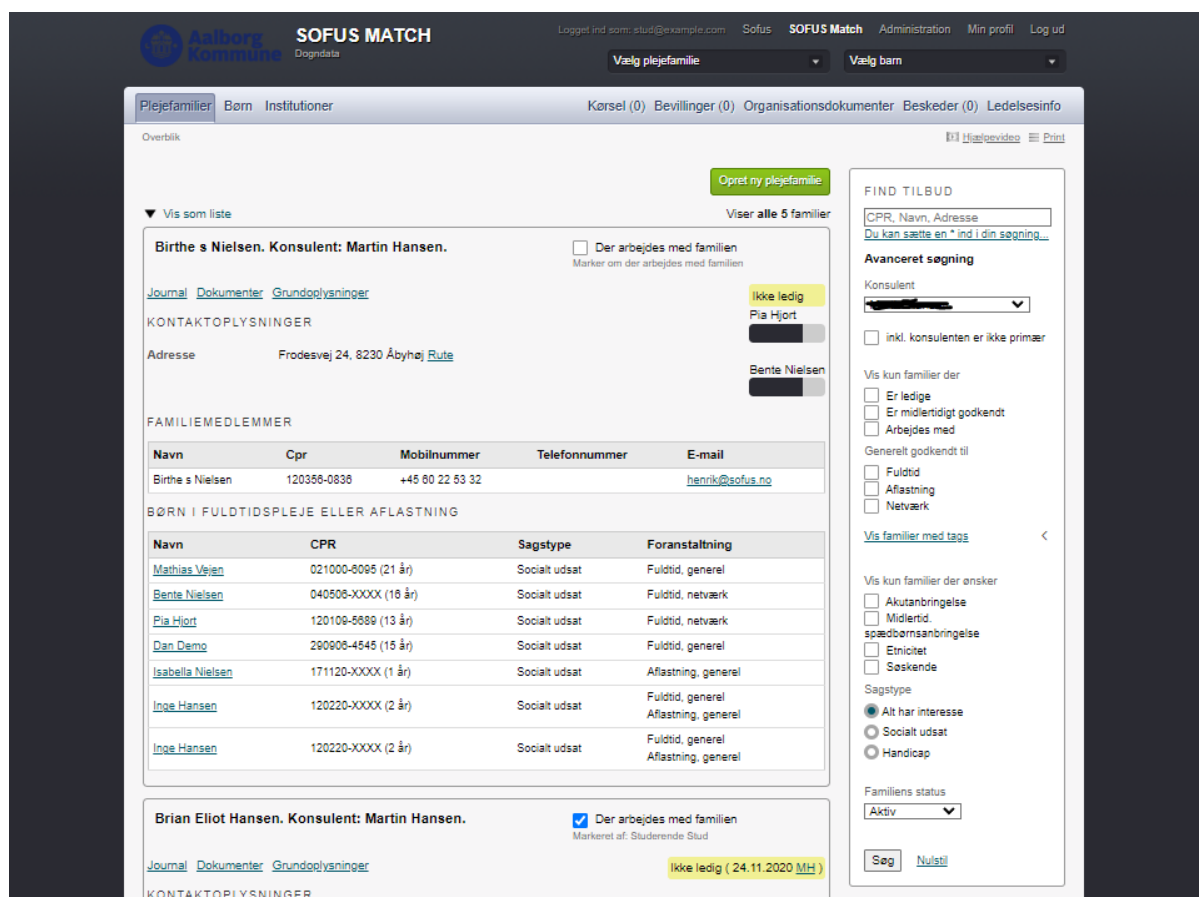
Da vi ud fra et participatory design-perspektiv i høj grad fokuserer på resultaterne fra workshoppen i vores udformning af et re-design af SoMa, vil vi begynde vores første *Composition-fase* med indledende analyse af workshoppen.

De to brugergrupper kom under workshoppen hver frem til to designløsninger og dertil et design af ledelsesinformation (se alle sketches i Bilag 13). Begge grupper havde forsiden i SoMa, og Sofus som fokus. Forsiden er det samme som fanen "Overblik". Overblikssiden ser på nuværende tidspunkt ud som vist på Figur 20 i Sofus og Figur 21 i SoMa:



NAVN	ULÆSTE BESKEDER	DAGBOGSNOTATER	SENESTE DAGBOGSNOTAT
Pia Dyhr	Læs	0	
Bente Nielsen	Læs	1	02.05.2022 13:09

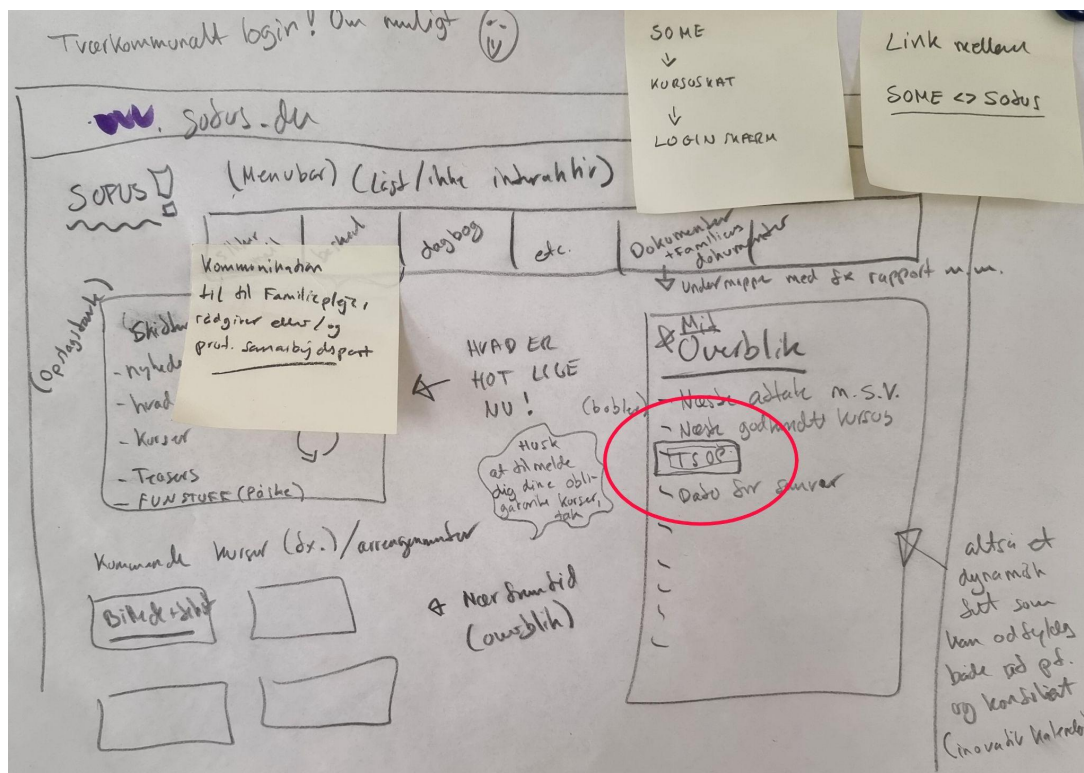
Figur 20: plejefamilie Sofus testbruger - "Overblik"



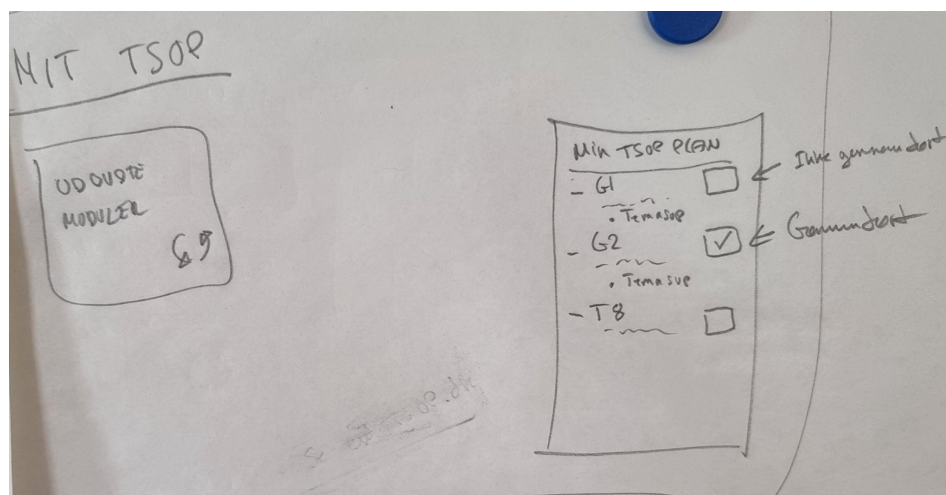
Figur 21: konsulent/adm. SoMa testbruger - "Overblik"

Frank og Svend havde haft følgende fokus i deres sketches af overblikket til workshopen (Figur 22):

Frank: Så et overblik som er vigtigt for dem at have - det har vi kaldt for "Mit overblik". Her kan man se den næste aftale fx supervision eller næste opfølgningsmøde, hvornår skal de på et kursus i godkendte [kurser], og på samme måde med at de har noget som hedder TSOP, de familier som er i TSOP forløb, sådan at når de så trykker på den, så kommer de over på en side som hedder "Mit TSOP", hvor de kan se hvad det er for nogle kurser som bliver udbudt, og hvor langt er jeg i mit TSOP fane (Workshop Bilag 14, L. 274 - 279).



Figur 22: Frank og Svends sketch over familiens overbliksside. Den røde ring markerer et TSOP-link, der fører videre til "Mit TSOP"



Figur 23: Frank og Svends sketch over familiens overblik "Mit TSOP"

Her pointerer Frank, at det er vigtigt for familien at have en bedre overbliksside, hvori TSOP også indgår og linker videre til en side med et dedikeret TSOP-overblik

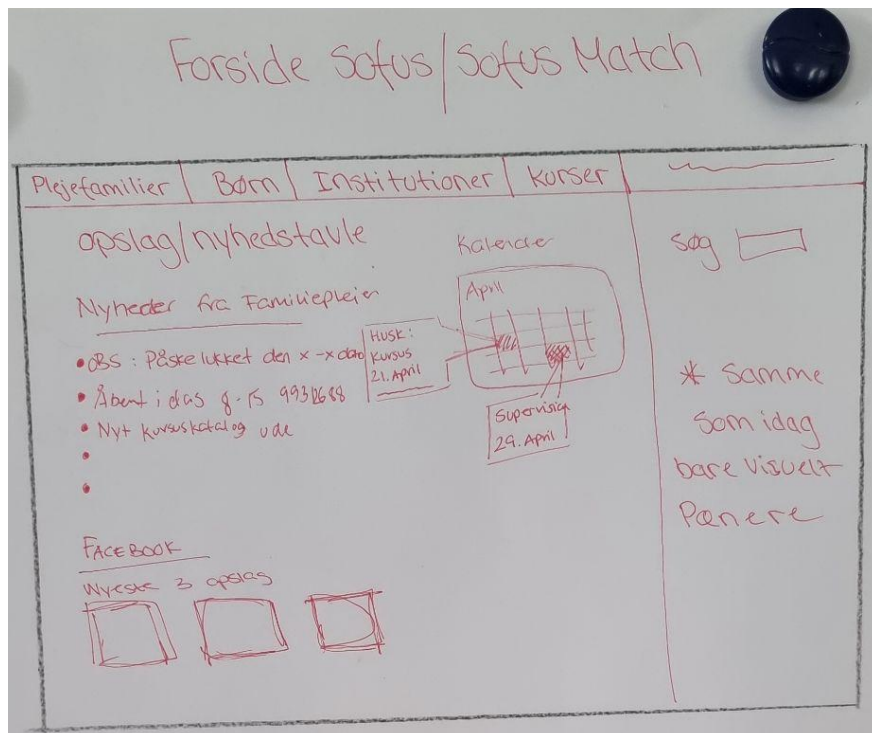
(Figur 23), ligesom de argumenterede for, at det var væsentligt at konsulentene kunne skabe samme overblik over familiernes TSOP-forløb (Workshop Bilag 14). De havde desuden fokus på, at kommende kurser og arrangementer skulle figurere på overblikssiden for at skabe mere interesse for familierne og som en påmindelse. Overblikssiden skulle give familierne anledning til at åbne Sofus af ren og skær interesse og nysgerrighed (Workshop Bilag 14). Ligeledes havde Frank og Svend fokus på at designet med en opslagstavle for at kunne gøre Sofus mere humoristisk, skabe mere liv og motivere til at bruge Sofus mere: "Frank: Der må godt komme noget som er fuldstændig irrelevant, men som på en eller anden måde er sjovt, fordi vi har lyst til at fortælle det" (Workshop Bilag 14, l. 271-272).

Randi og Mette fokuserede også på overblikket i deres sketches:

Interviewer 1: I må også gerne fortælle lidt om, hvad det er for nogle kritikpunkter, I har valgt at fokusere på. Randi: Jamen mest, altså det æstetiske. Mette: Layout og ja. Randi: Og nok i forbindelse med, hvis man vil sige flere ting, forsiden og kursuskataloget (Workshop Bilag 14, l. 7-11).

Randi og Mette lavede et designudkast til forsiden (svarende til overblikssiden) (Figur 24). Her havde et andet væsentligt designfokus været ensartethed i designet hos Sofus og SoMa, ud fra det argument om at de fx ville bedre kunne guide familierne, når de havde problemer med navigation i Sofus: Mette: "vi har taget udgangspunkt i, at det skal se ens ud, typisk ens, så der nogle forskelle, fordi lige nu ser plejefamiliernes Sofus meget forskelligt ud fra vores Sofus" (Workshop Bilag 14, l. 17-23).

Ud fra dette lavede Mette og Randi en sketch af SoMa's forside (overblik) ud fra den forestilling, at det skulle spejles hos familien og konsulenterne:

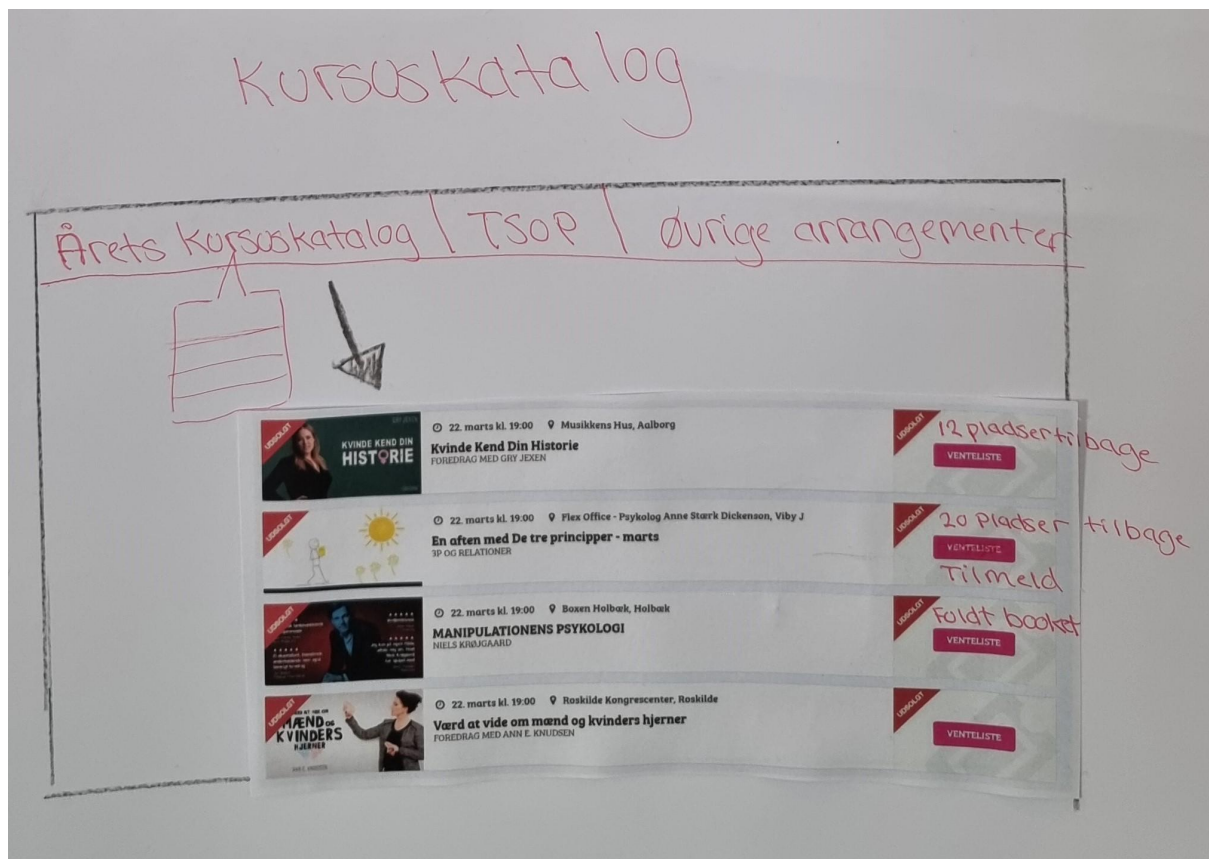


Figur 24: Randi og Mettes sketches af SoMa og Sofus forside

Her havde Randi og Mette lavet forsiden som en opslags-/nyhedstavle, der viser den vigtigste, nyeste information, kalender og Facebook-feed. De ønskede et felt med nyheder fra Familieplejen. Her argumenterede Randi og Mette for, at de dermed ville kunne undgå at sende for mange informationer ud pr. besked og dermed undgå at "drukne indbakken". Dette ville i stedet give plads til de væsentligste beskeder såsom beskeder vedrørende TSOP (Workshop Bilag 14).

Et væsentligt fokus i deres sketches var det visuelle udtryk. De ønskede at skabe mere liv ved at anvende multimodaliteter (Sutcliffe, 2012). Mange af brugernes udtalelser under workshoppen pegede på, at det visuelle udtryk og æstetik i SoMa

havde relevans for problematikken omkring TSOP (Workshop Bilag 14). Randi og Mette lavede også en sketch over et kursuskatalog, der skulle indeholde deres almindelige kurser, TSOP-kurser og øvrige arrangementer, som ses i Figur 25:



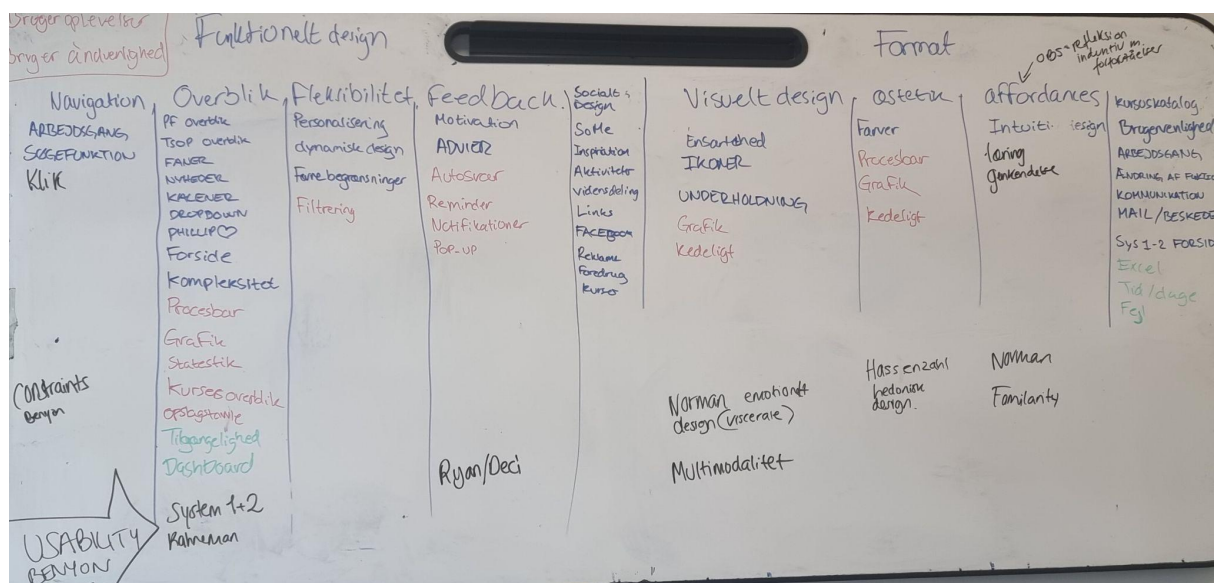
Figur 25: Randi og Mettes sketches af et kursuskatalog

Her lod de sig inspirere af en eventkalender taget fra en anden hjemmeside, de havde printet ud og klistret på som eksempel.

Brugernes design fokus i deres sketches har været med til at styre i hvilken retning vi er gået i vores til- og fravalg under vores to *Composition-faser*. Vi vægter brugernes synspunkter højt ud fra en anskuelse af brugerne som “eksperter i deres egen oplevelse”, hvor de deltager som co-designere (Sanders & Stappers, 2012).

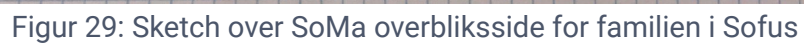
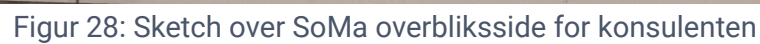
4.3.2 Datakodning

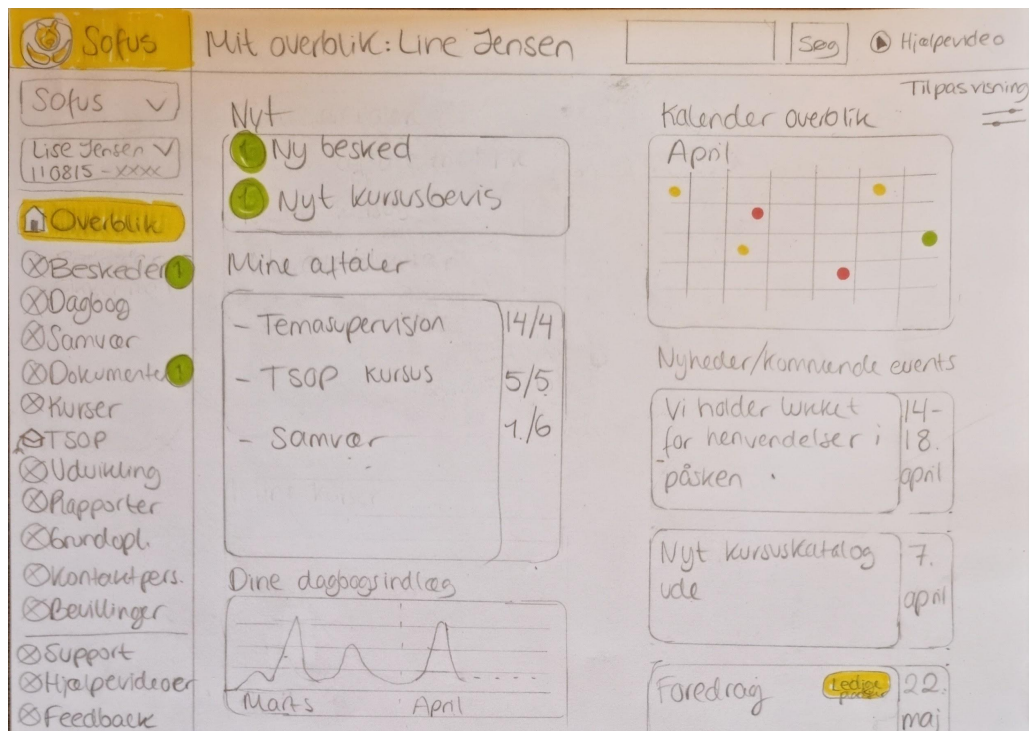
Som grundlag for vores første sketches lavede vi i denne fase vores næste datakodning (Braun & Clarke, 2006), hvor vi samlede vores foreløbige empiri. I vores datakodning søgte vi at identificere temaer ud fra to hovedkategorier, som tegnede sig: "Funktionelt design", "format", og kobledede mulig teori til de forskellige underkategorier (se Figur 26).



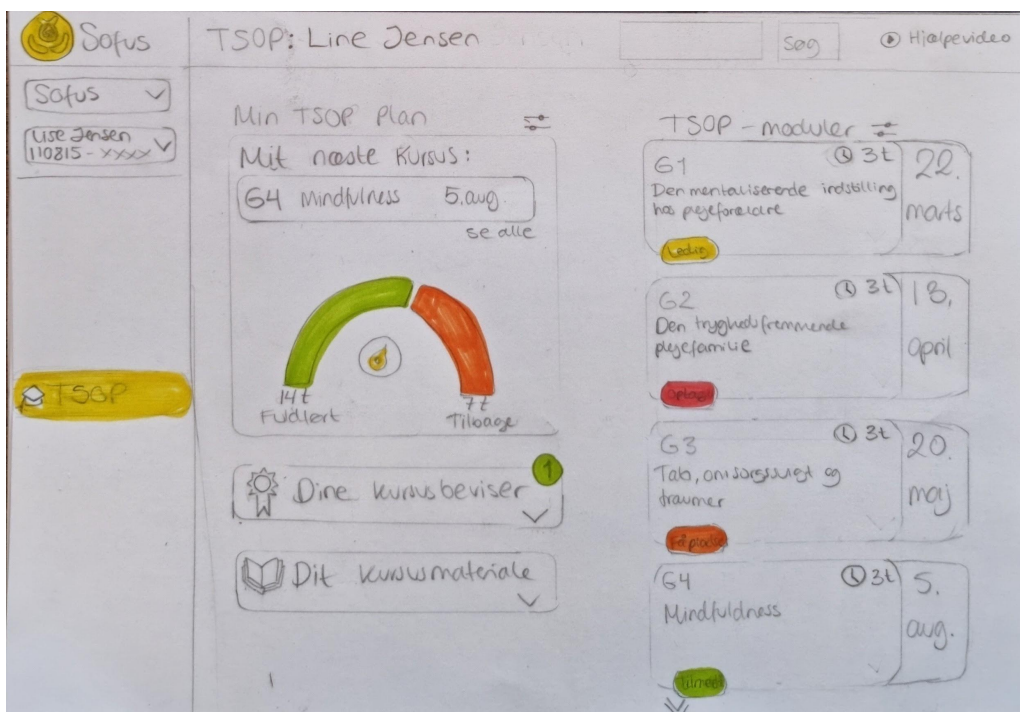
Figur 26: 3. datakodning i Composition-fasen, noter på tavle.

Gennem vores kodningsproces kunne vi se, at Benyons designprincipper (Benyon, 2019), overordnet gav os et teoretisk fundament i en videre analyse af empirien. Vi så også andre kategorier/temaer og mulig teori, som vi senere valgte at afgrænse os fra. Et eksempel er motivationsteori, som vi valgte at afgrænse os fra, bl.a. fordi Sofus Døgndata mente vi skulle være varsomme i brugen af belønning og nudging. Herefter udformede vi et datakodningsdokument (Kodning Bilag 23) ud fra hovedtemaerne "Læring og hukommelse", "Imødekommande design" og "Kontrol" med dertilhørende underkategorier - inspireret af Benyon, 2019 (se Figur 27).





Figur 30: Sketch af overbliksside i Sofus 1. iteration



Figur 31: Sketch af "TSOP overblik" i SoMa og Sofus 1. iteration

Vi besluttede, at Figur 30 og 31 kunne anvendes som et godt udgangspunkt i vores videre iteration. Derfor tog vi den med til ekspertevalueringen med Sofus Døgndata i det tilfælde af, at vi i løbet af evalueringen fik brug for at visualisere vores foreløbige fund undervejs.

4.3.4 Retrospektiv læring

Grundlæggende skete der et skift i vores hypoteser, efter vi involverede brugerne i en participatory designproces til workshoppen. Fra vores indledende samtaler med Sofus Døgndata blev det klart, at de havde nogle konkrete ønsker til re-design, der hovedsageligt gik på funktionaliteter i SoMa specifikt rettet mod TSOP(Bilag 1,2,3)(se også afsnit 4.1). Et re-design af forsiden/overblikssiden, og det visuelle udtryk i SoMa, var ikke en del af Sofus Døgndatas fokusområde ift. re-designet af SoMa til TSOP. Vi havde tidligt i *Inquiry-fasen* nogle hypoteser om, at det visuelle udtryk havde indflydelse på ustabiliteten omkring situationen (Dalsgaard, 2014) (Logbog Bilag 8), hvilket vi fik bekræftet under workshoppen (14 & 15). Men vi kunne udlede fra brugernes udtalelser, at overblikssiden faktisk var en væsentlig faktor ift. at løse opgaverne vedrørende TSOP (Workshop Bilag 14 og 15). Dertil var spejlingen over i familiernes del Sofus også et væsentligt fokus hos brugerne. Dette fokus havde Sofus Døgndata også i deres formulering af casen pr. mail: "Dette billede af TSOP skal spejles i Sofus, så plejefamilierne kan se deres status og dokumentere det over for tilsynet" (Mail Bilag 3, s. 4).

Her ligger fokus på, at familierne skal kunne følge med i deres status og dokumentation ift. tilsyn, hvortil brugerne yderligere havde fokus på, at ensartethed i designet ville skabe basis for bedre support af familien i brugen af Sofus.

Vi kan ud fra dette udlede, at der er flere komponenter i situationen omkring SoMa, der skaber ustabilitet (Dalsgaard, 2014) end først antaget, hvilket vi først erkendte efter at have lavet vores undersøgelser af brugernes oplevelser med SoMa og TSOP. Disse hypoteser tog vi efterfølgende med videre for at afprøve dem under en ekspertevaluering med Sofus Døgndata i *Assessment-fasen*.

På trods af at vi valgte sketching som metode på baggrund af, at det var en hurtig måde at idégenerere mulige designløsninger i grove træk i de indledende faser (Löwgren & Stolterman, 2007). Vi endte med at nogle af vores sketches blev meget detaljerede. Derfor brugte vi lang tid på at lave få sketches i stedet for at have fokus på diversitet og kvantitet. Et fokus på diversitet i metoden kunne det have været en god måde at afprøve mange forskellige hypoteser for derigennem at gå mest muligt i dialog med materialet og møde det, Schön (1992) betegner som *back-talk*, og som igangsætter vores refleksioner. Da vi skulle læne os op af et allerede eksisterende design, lod det imidlertid til at udfordre os i forhold til at tænke i diversitet. Dertil havde vi fokus på at have nogle designforslag klar til ekspertevalueringen med Sofus Døgndata, der var omfattende nok til at kunne give dem et billede af, hvad vi havde af fund.

4.4 *Assessment-fasen*

Vi vil i *Assessment-fasen* gennemgå ekspertevalueringen af vores foreløbige fund med to af deltagere fra Sofus Døgndata. I *Assessment-fasen* er målet at afprøve og evaluere designet på brugerne (Löwgren & Stolterman, 2007). Her afprøvede vi vores hypoteser og designidéer for at se, om designet kan understøtte brugernes arbejdsgang og dermed være med til at skabe stabilitet i en ustabil situation.

Derefter vendte vi tilbage til *Composition-fasen* igen og formulerede nye hypoteser og designidéer.

4.4.1 Formålet med ekspertevalueringen

For at evaluere på den indsamlede data, vores foreløbige hypoteser og idéer fra *Inquiry-*, *Exploration-*, og *Composition-fasen*, valgte vi at invitere to ansatte Bo og Mie (herefter betegnet som eksperter) fra Sofus Døgndata til en online evaluering via Ms Teams. Formålet med evalueringen var dels at synliggøre mulige forbedringer i det eksisterende design, og at få Sofus Døgndatas input til, hvad de mente, der skulle lægges vægt på i vores videre iteration. Med fokus på at designet skulle have mulighed for at blive anvendt af Sofus Døgndata, var det relevant for os at have dem med ind over udarbejdelsen af designet.

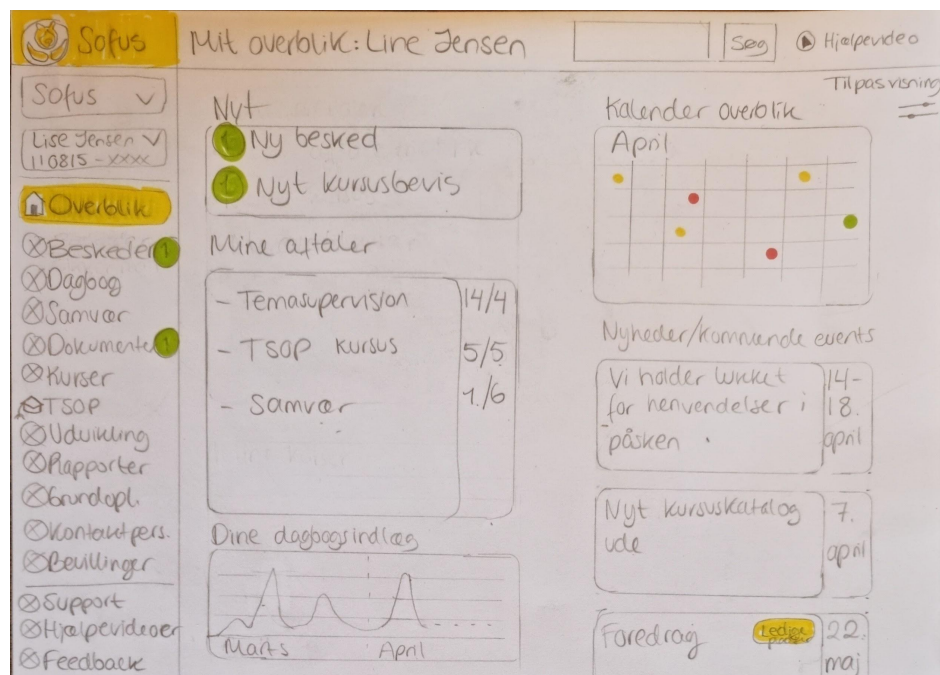
4.4.2 Ekspertevalueringen i praksis

Löwgreen og Stolterman(2007) argumenterer for, at størstedelen af *Composition-fasen* går ud på at arbejde hen imod et stadigt mere detaljeret design. I *Composition-fasen* havde vi tegnet individuelle sketches, som var vores konceptuelle bud på, hvordan et eventuelt design kunne se ud (se Bilag 24). Vi var usikre på, om vores sketches i praksis ville risikere at skabe forvirring mellem os og Sofus Døgndata i samtalen om designet. Dette grundet at de muligvis var for foreløbige, og at vi endnu ikke havde skabt et fælles designforslag, men at de var udtryk for vores individuelle hypoteser. Vi var derfor usikre på, om vi skulle vise det under evalueringen. Löwgreen og Stolterman argumenterer dog for, at håndtegnede sketches ofte kan være nemmere for modtageren at kritisere, og derfor lægge mere op til diskussion end hi-fi prototyper, da de ikke repræsenterer en stor indsats eller et endeligt produkt (Löwgreen & Stolterman, 2007, s. 80). Vi valgte derfor at tage

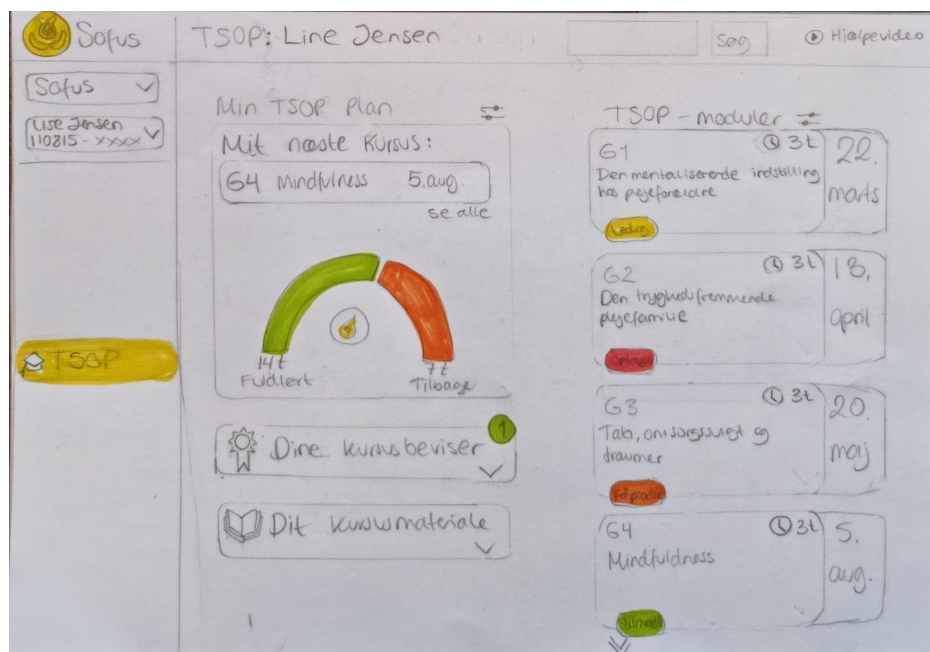
vores sketches med til evalueringen, men først tage dem frem, hvis vi vurderede, at det ville gavne deres forståelse af vores hypoteser, mere end det ville forvirre.

Med udgangspunkt i en powerpoint præsentation (Bilag 16) redegjorde vi for vores dataindsamling fra Aalborg Kommune, som bestod af UJM og workshop, og derefter gennemgik vi vores resultater på skrift. Resultaterne fra workshoppen pegede på tre vigtige punkter til et re-design, nemlig brugernes behov for overblik, ensartethed i design og fokus på det visuelle udtryk. Yderligere var der et behov for, at TSOP fik sin egen fane i systemet for at understøtte brugeres navigationsmuligheder.

Under redegørelsen for vores empiri blev vi opmærksomme på, at en evaluering baseret alene på vores resultater i en powerpoint-præsentation, ikke ville være nok til at få en god dialog om designprocessens udvikling. Dalsgaard (2014) argumenterer for, at mennesker søger ofte at tingsliggøre meningsdannelse og forstå verden gennem artefakter. Gennem en dialog og i interaktion med ting, søger vi at forstå verden og skabe stabilitet (Dalsgaard, 2014). På den måde kunne vi ved at trække vores sketches frem i evalueringen bedre indgå i en dialog ud fra denne. Det viste sig også, at Sofus Døgndata var meget nysgerrige, og havde et behov for at "forstå verden" gennem vores foreløbige sketches. I tråd med vores pragmatiske tilgang valgte vi derfor at skifte vores første antagelse ud med en ny hypotese om, at vores sketches kunne skabe bedre forståelse og bygge bro mellem vores forståelser i situationen. Vi valgte derfor at inddrage vores sketches (Figur 32 og 33) med hensigten på at visualisere, hvordan vi havde tænkt os at realisere nogle af vores foreløbige hypoteser. Vi bevægede os dermed fra at gå fra abstrakt snak til at kunne tale ud fra konkrete eksempler.



Figur 32: Sketch af overbliksside i Sofus 1. iteration



Figur 33: Sketch af "TSOP overblik" i SoMa og Sofus 1. iteration

Under evalueringen lagde Sofus Døgndata vægt på, at de havde et ønske om, at vores fokus skulle ligge på at re-designe "TSOP-overblikket" som første prioritet

(Figur 33). Overblikssiden blev desuden taget godt imod af eksperterne, og de mente, at det kunne være en rigtig god idé at implementere det i SoMa (Evaluering Bilag 17). Eksperterne kommenterede på dagbogsgrafen, som var tiltænkt at skulle motivere plejefamilierne til at skrive flere notater og skabe et mere levende og mindre tekst-tungt design. Til dette svarede Bo: “Vi skal være forsigtige med at skabe et belønningssystem omkring dagbogsnotater” (Evaluering Bilag 17, s. 2). Vi valgte dog at tage grafen med i 2. iteration for at undersøge, hvad brugeres holdning til den var, hvorefter vi i en videre iteration ville tage højde for en samlet vurdering.

Under evalueringen lagde Mie og Bo vægt på, at de havde et ønske om at vores fokus skulle ligge på at re-designe de dele, som havde mest kobling med TSOP, som første prioritet hvortil den generelle overbliksside ville være en ‘god sidegevist’ (Evaluering Bilag 17).

4.4.3 Retrospektiv læring

I *Assesment-fasen* oplevede vi, at vores første antagelse med kun at tage udgangspunkt i vores foreløbige fund, ikke var nok til at få skabt en god dialog omkring designprocessens udvikling med Sofus Døgndata. Vi opdagede hurtigt, at Sofus Døgndata var mere interesseret i at se vores sketches, som også førte til, at vi blev klogere på, at vores foreløbige fund muligvis var for abstrakte for Sofus Døgndata at forholde sig til. Ifølge Schöns teori om læring, blev vi forstyrret i vores første antagelse om, at det ville forvirre eksperterne at tage de tidlige sketches frem via *back-talk* fra eksperterne. Derefter ændrede vi i vores tilgang og lærte noget nyt om, hvad sketches kunne give evalueringen (Schön, 1992). Da vi italesatte, at vi havde konkrete eksempler i form af sketches, blev det mere visuelt og konkret for

Sofus Døgndata, hvilket førte til at de bedre kunne komme med forslag til ændringer, samt hvad der skulle fokuseres på i designet. Vores vurdering i forhold til ikke at starte ud med sketches, viste sig ikke at være den rette beslutning. Vi kunne godt have valgt at fremvise både vores foreløbige fund og dernæst vores sketches for at skabe en dialog omkring et fælles tredje nemlig, hvordan vi bedst muligt kunne skabe et design, som både tog udgangspunkt i de foreløbige fund, sketches, og de ønsker og behov, de som ejere kunne have til designet. Evalueringen belyser således en række problemfyldte områder i det eksisterende system, men også elementer som ønskes implementeret i vores re-design.

4.5 Delkonklusion

Kapitel 4 i specialet beskriver vores første del af designprocessen. Gennem *Inquiry*-, *Exploration*-, *Composition*- og *Assessment*-fasen har vi undersøgt kommunernes arbejdsgang med TSOP og SoMa. Med en pragmatisk tilgang og et partipatorisk designfokus har vi gennemført en user journey mapping med Aalborg Kommunes Familiepleje, der peger på væsentlige elementer omkring SoMa, der er med til at skabe udfordringer i deres arbejdsgang med TSOP. Med en designworkshop baseret på metoden fremtidsværksted, har vi testet mulige hypoteser og idéer af med brugerne gennem sketching. Ud fra denne foreløbige designproces kan vi udlede, at der overordnet bør være et fokus på overblik, konsekvent design samt visuelt udtryk for at skabe et design, der støtter bedre op omkring arbejdet med TSOP. På baggrund af foreløbig empiri og teori har vi designet 1. iteration af et re-design af SoMa og TSOP i form af sketches. Ud fra en efterfølgende ekspertevaluering med Sofus Døgndata vil vi vende tilbage til *Composition*- og *Assessment*-fasen for at designe en videre iteration i Kapitel 5.

Kapitel 5 - Analyse 2. iteration

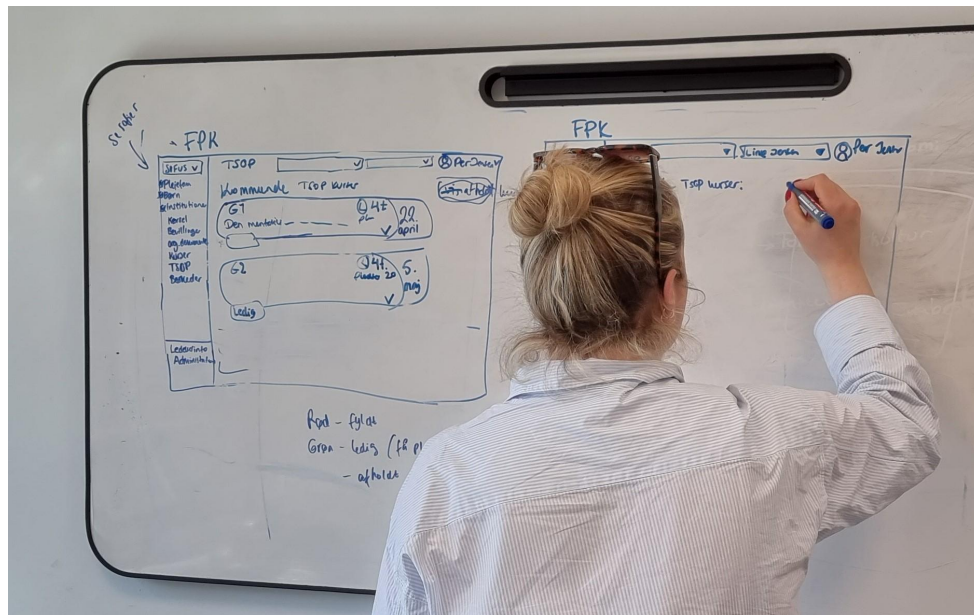
I *Assessment-fasen* af 1. iteration afprøvede vi vores foreløbige idéer af på to ansatte fra Sofus Døgndata. Dette var med til at be- og afkræfte nogle af vores hypoteser, hvortil vi efterfølgende vendte tilbage til *Composition-fasen* for at tage fat på 2. iteration af re-designet af SoMa ud fra vores samlede fund.

5.1 *Composition-fasen*

Vores anden *Composition-fase* består af vores sketches af 2. iteration og en efterfølgende gennemgang af 2. iteration; en hi-fi mock-up i Figma. Herefter argumenterer vi for vores designvalg ud fra en analyse af data og teori.

5.1.1 Gennemgang af 2. iteration

Efter vores ekspertevaluering med Sofus Døgndata samlede vi resultaterne og sketchede vores 2. iteration (Bilag 25) i fællesskab i projektgruppen, ud fra den viden vi nu havde opnået (Figur 34). Disse sketches sammenholdt med 1. iteration dannede basis for designet af vores hi-fi mock-up.

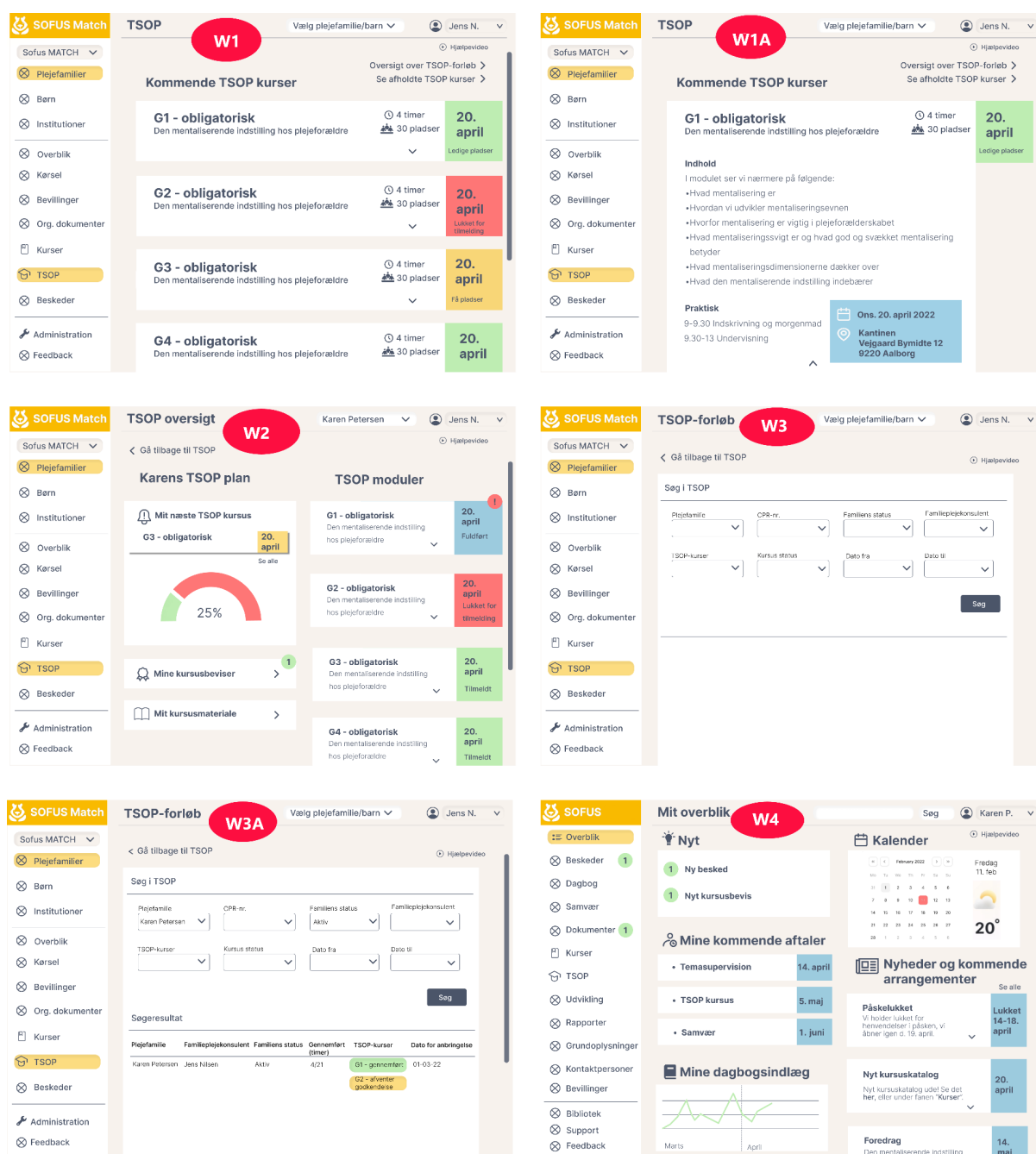


Figur 34: Sketching af 2. iteration på whiteboard

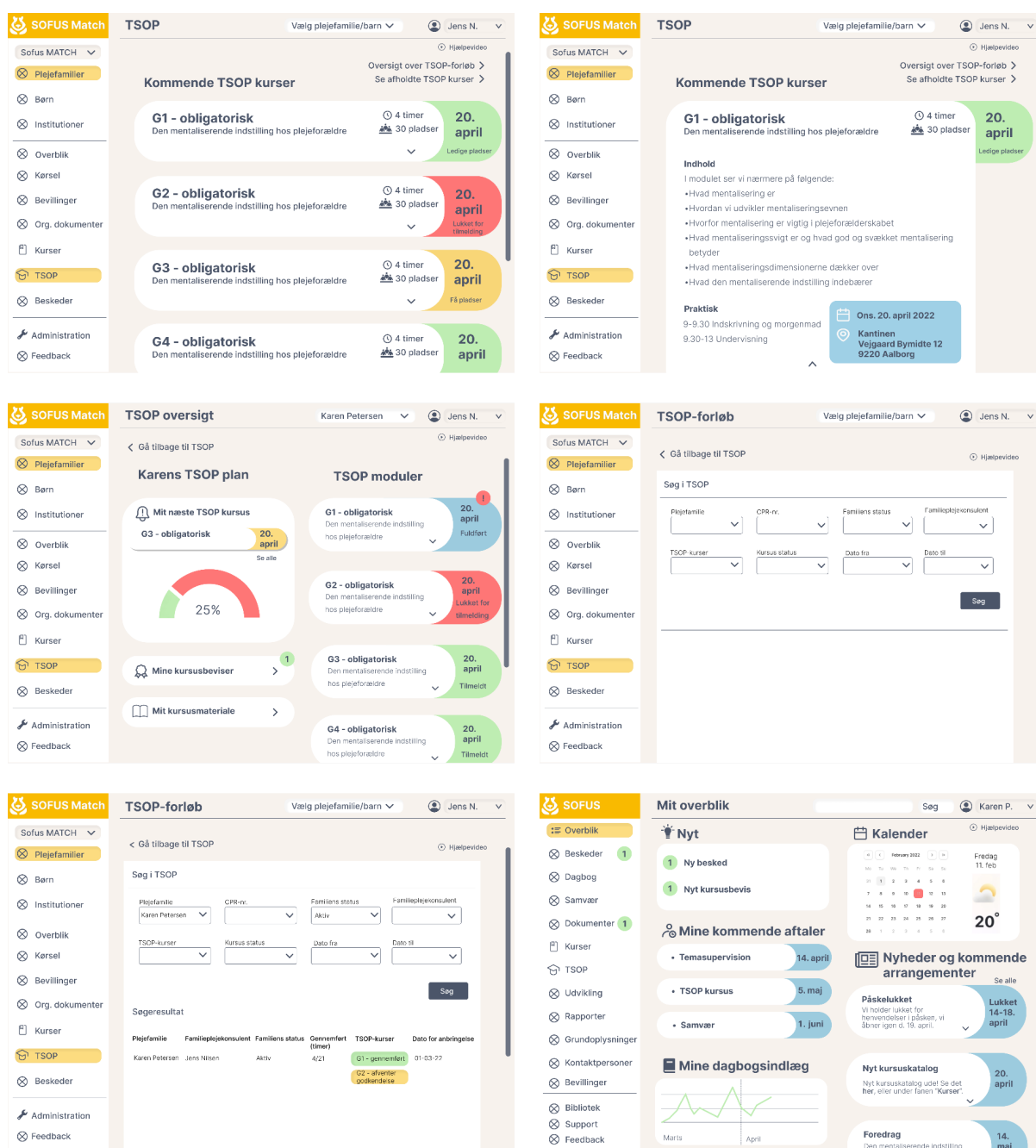
Vi designede vores 2. iteration (Figur 35, 36; Bilag 27) i det online design- og samarbejdsværktøj Figma. Iterationen var en forholdsvis detaljeret hi-fi mock-up. Mock-uppen havde til formål, at vi kunne afprøve vores nye hypoteser og undersøge på brugerne, hvorvidt de mente, det kunne støtte bedre op omkring arbejdsgangen med TSOP. Fokus i designet var, at det skulle give et overordnet billede af en mulig visuel stil, mulige funktioner og være en afprøvning af virkningen og opfattelsen af vores udvalgte designprincipper (herefter DP).

Vi designede seks wireframes(W), hvoraf fem var designs af SoMa(W1, W2, W2A, W3, W3A), og én var design af Sofus (W4). Vi designede to versioner; en med skarpe kanter (Figur 35) og en med afrundede kanter (Figur 36) for, at vi kunne evaluere på, hvilken brugerne foretrak af de to. Et design i større format kan ses i Bilag 27, samt tilgås via følgende link i Figma:

<https://www.figma.com/proto/Y0ag5aVGffJNvmAGTqouk4/2.-iteration-hi-fi-mock-up-SofusMATCH?node-id=2%3A1430&scaling=min-zoom&page-id=0%3A1>



Figur 35: 2. iteration - med skarpe kanter W1: "TSOP kursuskatalog" SoMa, W1A: "TSOP kursuskatalog udvidet" SoMa, W2: "TSOP oversigt" SoMa, W3: "TSOP forløb" SoMa, W3A: "TSOP forløb - søgeresultat", W4: "Mit overblik" Sofus (Bilag 27)



Figur 36: 2. iteration - med afrundede kanter. Indholdsmæssigt identisk med 2. iteration (Bilag 27)

Vi vil indledningsvist her kort gennemgå hver enkelt wireframe i Figur 35 (og Bilag 27):

Vi har i vores mock-up taget udgangspunkt i to fiktive brugere: konsulenten Jens Nielsen samt en fiktiv familie-bruger Karen Petersen.

W1: “TSOP kursuskatalog”: Resultatet i SoMa når konsulenten Jens N. logger ind og har valgt “TSOP” fanen samt fanen “Plejefamilier”. Udformningen af fanen spejles i Sofus, således at de har den samme mulighed for at tilgå kursuskataloget i deres del af systemet. Her ses en oversigt over de kommende TSOP kurser i form af accordions, som er et grafisk element, der bruges til at skjule og vise indhold med (Digitaliseringsstyrelsen & Erhvervsstyrelsen, 2022) (med 4 synlige kurser). Brugeren har mulighed for at udvide hver enkelt accordion ved at trykke på pilen i feltet. Brugeren kan fra denne fane gå videre til “Oversigt over TSOP-forløb” eller “Se afholdte TSOP-kurser”. **W1A: “TSOP kursuskatalog udvidet”:** Resultatet i SoMa når bruger vælger at udvide accordion for G1 kursus. Vi valgte at lave et design af denne TSOP-oversigt, da der grundlæggende mangler en direkte adgang til kurserne inde i SoMa og Sofus: Randi udtaler i workshoppen:

Fordi i dag, når vi laver et kursuskatalog og sender det ud til familierne, så skal vi huske at tage screenshots ... skrive ud i afdelingen på mail til ‘jeres info så har jeres familier fået det her ud, som de kan tilmelde sig’, og så skal vi tilbage og finde den mail. Det er jo dem, der er i kontakt med familierne (Workshop Bilag 14, l. 55-59).

På nuværende tidspunkt er den eneste adgang familien og brugere har til kurserne, er via et link som bliver tilsendt.

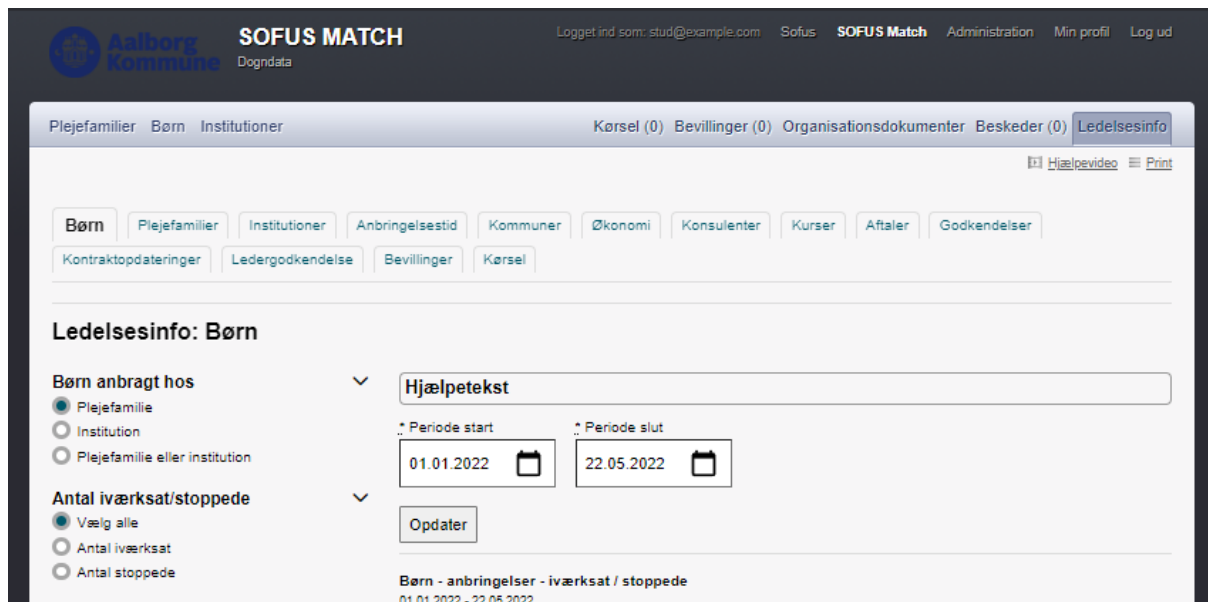
W2: “TSOP oversigt”: Siden, der kommer frem når konsulenten Jens N. søger på plejeforældre Karen Petersen i søgefeltet i W1. Dette er en oversigt over

plejefamiliens TSOP-forløb opsat i to kolonner: Til venstre "Karens TSOP plan": (næste kursus og en statusbar, der visualiserer, hvor mange procent af TSOP-kurserne Karen hhv. har gennemført(grøn)/mangler(rød)), "Mine kursusbeviser": Genvej til Karens kursusbeviser samt "Mit kursusmateriale": genvej til Karens kursusmateriale. Højre kolonne: "TSOP moduler": kommende og af Karen, fuldførte TSOP moduler. Siden skal spejles i familiens it-system Sofus for at give familien samme overblik over eget forløb. Grunden til, at vi har valgt at fokusere på "TSOP oversigt" siden, er, at både konsulenten og familien har brug for at skabe sig et overblik over den enkelte plejefamilies TSOP-forløb. Aalborg Kommune har som eks. på nuværende tidspunkt kun mulighed for at gøre dette via Excel-ark eller ved at finde familens kursusbeviser under fanen dokumenter (UJM Bilag 6&7, Workshop Bilag 14).

W3: “TSOP forløb”: Siden der kommer frem i SoMa, når konsulent Jens N. vælger “Oversigt over TSOP-forløb” i W1. Her har brugeren mulighed for at søge oplysninger frem vedrørende TSOP i søgefeltene: Plejefamilie, CPR-nr., familiens status, konsulent, TSOP-kurser, Kursus status, Dato fra og dato til. W3A: Søgeresultat af W3, efter søgning på Karen Petersen, aktiv familiestatus. Grunden til, at vi har valgt at designe dette, var at give bedre mulighed for at både administrative og konsulenterne kunne søge oplysninger frem vedrørende TSOP og dermed skabe bedre overblik over kurser og forløb samt undgå at anvende Excel-ark som en del af deres arbejdsgang. Sofus Døgndata havde ligeledes et ønske om, at vi designede denne del, men som en del af ledelsesinfo-fanen, der kræver særlig administratoradgang (Figur 37):

Der skal laves ledelsesinfo, så en kommune kan få overblik over deres familiers status på TSOP. Man skal kunne sortere på perioder. Det skal

være et overblik over barnets navn, anbringelsesdato, plejefamilie, gennemførte kurser, antal timer (Mail Bilag 3, s.4).



Figur 37: Udsnit af ledelsesinfo-fanen i SoMa

Vi har grundet specialets begrænsede omfang valgt at undlade at lave et re-design af ledelsesinfo, fordi det ville kræve, at vi havde inddraget de brugere, som bruger ledelsesinfo fanen for at kunne undersøge behovene. Vi har i stedet ud fra brugernes ønsker (Workshop Bilag 14) valgt at integrere oversigten over TSOP forløb under TSOP fanen i SoMa, for at alle medarbejdere har mulighed for at skabe sig et overblik uanset brugerrettigheder.

W4: “Mit overblik” i Sofus: (Sofus er it-programmet til familien). Plejeforælder Karen Petersens fane “Overblik” opdelt i to kolonner. I venstre kolonne: “Nyt”: her figurerer vigtige advis’er, der er kommet siden sidst, “Mine kommende aftaler”: Karens tre kommende aftaler og “Mine dagbogsindlæg”: En graf over Karens antal af dagbogsindlæg for nuværende og foregående måned. I højre kolonne: “Kalender”: Karens kalender, hvor det er meningen at aftaler markeres med en

farvet markering, dertil en vejrwidget med dato, vejrsymbol og temperatur.

“Nyheder og kommende arrangementer”: Familiepleje-enhedens udvalgte nyheder og arrangementer. W4 skal spejles i SoMa, men kun med information med relevans for dem. Vi valgte at designe W4 til Sofus, selvom vores målgruppe overordnet set er konsulenterne og administrative medarbejdere i kommunerne. Det viste sig dog, at familiens arbejde med TSOP var en væsentlig komponent, der var med til at skabe ustabilitet omkring TSOP situationen, da det havde indflydelse på, hvordan konsulenterne bedst muligt kunne udføre deres opgave. Mange udtalelser fra brugerne pegede på, at de erfarede at familierne generelt ikke havde mulighed for at skabe overblik over aftaler, kurser og at TSOP-relevant information druknede i deres indbakke, hvortil de missede kurser, glemte at møde op, kontaktede konsulenterne eller administrative medarbejdere for at få hjælp. I en videre iteration ville næste skridt være at designe en spejling af W4 til konsulenterne med henblik på, at de kunne skabe sig et lignende overblik.

5.1.2 2. iteration ud fra analyse af empiri og teori

For på bedste vis at skabe et design, der støtter op om omkring kommunernes arbejdsgang om TSOP, vil vi argumentere for, at det er vigtigt, at designet har fokus på usability. Jakob Nielsen (1993) argumenterer for, at man ud fra viden om usability bør fokusere på mindst én eller flere af følgende egenskaber i sit design; *Learnability, Efficiency, Memorability, Errors* og *Satisfaction* (Nielsen, 1993, s. 26). Vi har løbende i specialet argumenteret for, hvordan faktorer som brugervenlighed, visuelt design, mulighed for at skabe overblik, intuitivt design mm., og som påvirker brugernes arbejdsgang med TSOP i SoMa. Vi finder det derfor relevant at gennemgå, hvordan vi i 2. iteration vil forsøge at imødekomme god usability ud fra

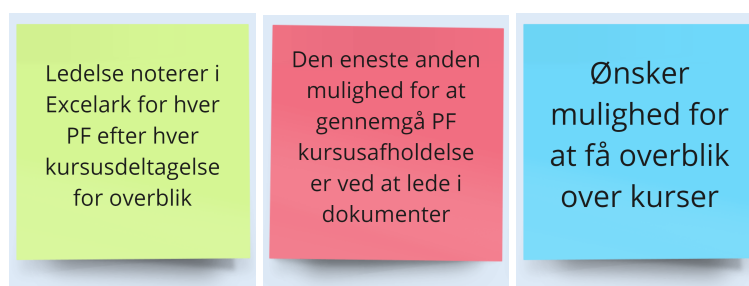
tre overordnede DP (Benyon, 2019): Læring og Hukommelse, Kontrol og Imødekommende design.

5.1.2.1 Læring og hukommelse

DP under læring og hukommelse drejer sig om at designe efter at brugerne bedre kan tilgå, lære og huske systemet - herunder kommer DP *visibility*, *consistency*, *familiarity* og *affordances* (Benyon, 2019).

Visibility

Ud fra det psykologiske princip om, at det er nemmere at genkende noget, end det er at genkalde sig noget (Benyon, 2019, s. 117), har vi i vores design med DP *visibility*(synlighed) fokus på, at brugeren hurtigt skal kunne skabe sig overblik, og at funktioner skal være intuitive og synlige. Vores fokus på overblik og synlighed kommer til udtryk på forskellige niveauer. En væsentlig problematik omkring SoMa og TSOP er, at det på nuværende tidspunkt er vanskeligt for kommunerne at gøre sig uafhængige af Excel-ark i deres forsøg på at skabe overblik over TSOP-forløb, som det bl.a. ses i følgende post-its fra UJM (Figur 38; Miro Bilag 6). Dette komplicerer og skaber sårbarhed omkring arbejdsgangen med TSOP, og er med til at skabe en ustabil situation.



Figur 38: Post-it's fra UJM (Bilag 6)

Dette har vi forsøgt at imødekomme med W2 og W3, der har til formål at skabe overblik over TSOP for både konsulenterne, familierne og administrative medarbejdere. W3 og W3A (Figur 39) giver kommunerne mulighed for eks. at søge TSOP-forløb frem på konsulenterne og tilkoble familierne.

SOFUS Match TSOP-forløb Vælg plejefamilie/barn Jens N.

< Gå tilbage til TSOP 1

Søg i TSOP

Plejefamilie Karen Petersen CPR-nr. Familiens status Aktiv Famileplejekonsulent

TSOP-kurser Kursus status Dato fra Dato til

Søg

Søgeresultat

Plejefamilie	Famileplejekonsulent	Familiens status	Gennemført (timer)	TSOP-kurser	Dato for anbringelse
Karen Petersen	Jens Nilsen	Aktiv	4/21	G1 - gennemført G2 - afventer godkendelse 3	01-03-22

Figur 39: W3A: "TSOP forløb - søgeresultat"

Vi har på W3A desuden skabt synlighed ved at lave en tilbage-funktion med både ikon og tekst (1), så brugeren tydeligt ved, hvor de ender, når de trykker her. Vi har skabt mulighed for overblik ved, at det bliver eksplicit, hvor mange timer i TSOP-forløbet familien har gennemført (2) samt med tydelig markering med farverne grøn for "gennemført" og gul for "afventer", behøver brugeren ikke lede længe efter oplysningerne (3).

På nuværende tidspunkt er den eneste måde at tilgå TSOP-kurserne på for familien og konsulenten gennem et eksternt SoMa kursuskatalog, med mindre brugeren har

administrative rettigheder. Familierne tilgår linket til kursuskataloget via Sofus indbakke: Mette: "Lige nu der er kursusfanen, den er oppe under administration, og det er kun os, der administrerer kursus, der kan gå ind i den. Vi gad godt at alle konsulenter os kunne gå ind i kursusfanen" (Workshop Bilag 14, l. 51-53).

Vi har derfor integreret kursuskataloget i SoMa i W1, som skal spejles i Sofus. Således har alle brugere mulighed for hurtig adgang til TSOP oplysninger, og de forsvinder ikke længere i indbakken for familierne.

For at imødekomme DP *visibility* har vi desuden skabt et mindre teksttungt design, ved kun at have nødvendig tekst. Ved at give brugeren mulighed for at skabe overblik har vi lavet kurser i *accordions* samt opdelt informationer på siden i to kolonner og i blokke (Figur 35). Vi har haft fokus på at skabe 'white space', hvor man ved at lave plads rundt om designelementer lader elementerne få deres eget visuelle fokus (Vlastiuk, S. 2021). Dertil har vi hos familien i W2 lavet et direkte link fra TSOP-oversigt til kursusbeviser og -materiale, så det ikke skal lokaliseres inde i dokumenter, og brugeren dermed skal genkalde sig, hvor de ligger (Figur 40).



Figur 40: W2 Sofus, link til kursusbevis og -materiale

Til et af møderne med Sofus Døgndata har vi noteret, at kommunerne har problemer med, at familierne ikke altid møder op til kurserne: "Det er et generelt problem hos plejefamilier - man tilmelder sig et kursus, men dukker ikke op -

hvorfor?” (Sofus Bilag 4, s. 6). Med en kalenderoversigt og oversigt over “mine kommende aftaler” i W4(Figur 41), har vi forsøgt at tage højde for visibility ved at familierne i Sofus kan skabe sig et overblik over kommende TSOP kurser mm. og på den måde blive mindet om de aftaler de har og have bedre adgang til dem på deres forside.



Figur 41: Udsnit af Sofus W4

Consistency

Benyon (2019) argumenterer for, at for at brugeren nemmere lære at bruge systemet, er det vigtigt at være konsekvent i designet både konceptuelt og visuelt, med mindre designeren ønsker at tiltrække opmærksomheden mod et særligt sted. Vi så fx, at konsulenterne og de administrative medarbejdere havde svært ved at yde support til PF, da Sofus er sat op på en anden måde end SoMa, Svend udtaler: “Det er faktisk først, da jeg oprettede mig selv som plejefamilie, at det gik op for os, hvorfor det er, at de sagde de ting, de sagde” (Workshop Bilag 14, l. 17-25).

The screenshot shows the SofusMATCH interface for a user logged in as 'stud@example.com'. The main header includes the Aalborg Kommune logo, the title 'SOFUS MATCH', and navigation links for 'Administration', 'Min profil', and 'Log ud'. Below the header, there are tabs for 'Plejefamilier', 'Børn', and 'Institutioner'. The 'Plejefamilier' tab is active, showing a list of families. The selected family is 'Birthe s Nielsen. Konsulent: Martin Hansen.' The interface displays various details about the family, including contact information, family members, and a list of children in full-time care or respite care. The right sidebar contains a 'FIND TILBUD' section with search filters and a 'Viser alle 5 familier' button.

Birthe s Nielsen. Konsulent: Martin Hansen.

☐ Der arbejdes med familien
Marker om der arbejdes med familien

KONTAKTOPLYSNINGER

Adresse: Frodesvej 24, 8230 Åbyhøj [Rute](#)

FAMILIEMEDLEMMER

Navn	Cpr	Mobilnummer	Telefonnummer	E-mail
Birthe s Nielsen	120358-0836	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

BØRN I FULDIDSPLEJE ELLER AFLASTNING

Navn	CPR	Sagstype	Foranstaltning
Mathias Vejen	021000-8095 (21 år)	Socialt udsat	Fuldtid, generel
Bente Nielsen	040506-XXXX (16 år)	Socialt udsat	Fuldtid, netværk
Pia Hjort	120109-5689 (13 år)	Socialt udsat	Fuldtid, netværk
Dan Demo	290906-4545 (15 år)	Socialt udsat	Fuldtid, generel
Isabella Nielsen	171120-XXXX (1 år)	Socialt udsat	Aflastning, generel

Figur 42: SoMa testbruger forside/overblik

The screenshot shows the Sofus interface for a user logged in as 'Studerende S'. The main header includes the Sofus logo and a navigation menu on the left. The 'Overblik' tab is active, showing a list of families. The list has columns for 'NAVN', 'ULÆSTE BESKEDER', 'DAGBOGSNOTATER', and 'SENESTE DAGBOGSNOTAT'. The families listed are 'Pia Dyhr' and 'Bente Nielsen'.

Sofus

Studerende S

Overblik

NAVN	ULÆSTE BESKEDER	DAGBOGSNOTATER	SENESTE DAGBOGSNOTAT
Pia Dyhr	Læs	0	
Bente Nielsen	Læs	1	02.05.2022 13:09

Figur 43: Sofus testbruger forside/overblik

TSQP - G1 Den mentaliserende indstilling hos plejeforældre

Kurset er obligatorisk

Målgruppe: Tæt Støttet OPstartsforløb

I modulet ser vi nærmere på følgende:

- Hvad mentalisering er
- Hvordan vi udvikler mentaliseringsevnen
- Hvorfor mentalisering er vigtig i plejeforælderskabet
- Hvad mentaliseringssvigt er, og hvad god og svækket mentalisering betyder
- Hvad mentaliseringsdimensionerne dækker over
- Hvad den mentaliserende indstilling indebærer

Afholdelser

9-9:30 Indskrivning og Morgenmad
9:30-12 Undervisning



Onsdag
02. Marts 2022
kl. 09:00-12:00

Kantinen
Vejgaard Bymidte
12
9220 Aalborg

Tilmelding

Kurset er afholdt

9-9:30 Indskrivning og Morgenmad
9:30-12 Undervisning



Onsdag
07. September
2022
kl. 09:00-12:00

Kantinen
Vejgaard Bymidte
12
9000 Aalborg

Tilmelding

Du er godkendt til denne afholdelse.

Jeg kan alligevel ikke komme

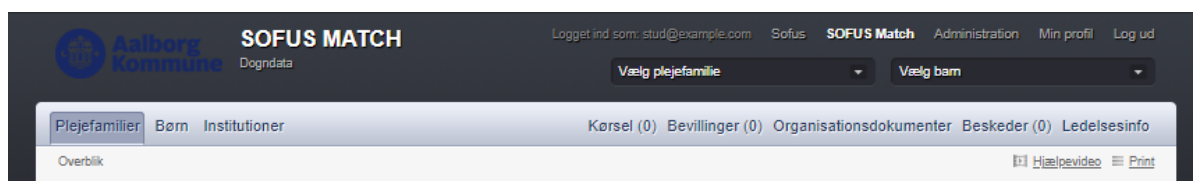
Figur 44: Udsnit af kursuskataloget i Sofus/SoMa (Aalborg Kommune)

Som det ses på Figur 42-44 ser designet meget forskelligt ud i SoMa, Sofus og kursuskataloget. Dog figurerer nogle faner i SoMa i samme designstil som Sofus, hvilke betyder, at der er to forskellige designstile inde i det samme system.

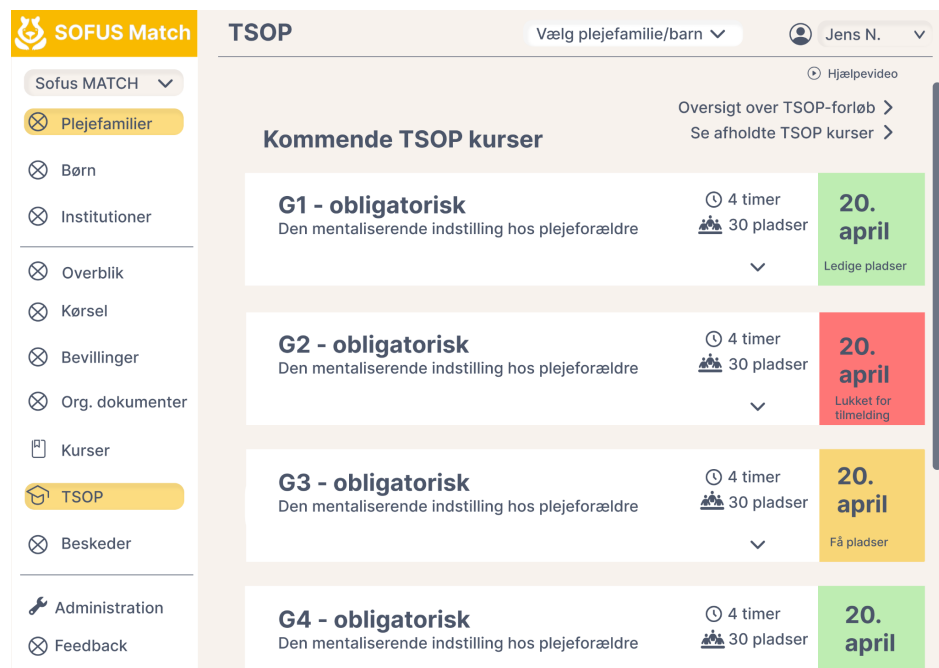
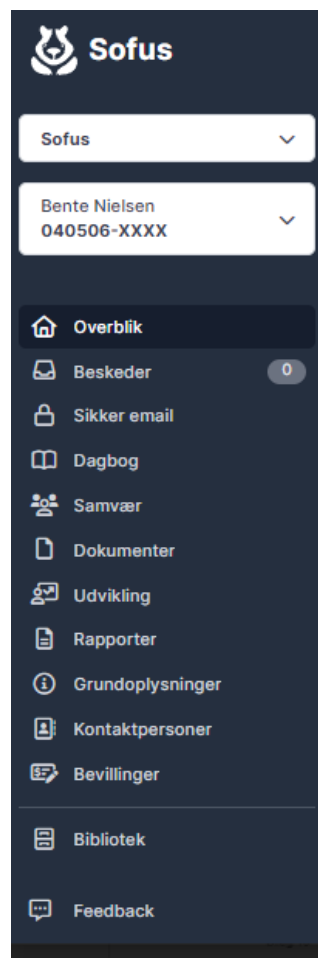
Vi havde en snak om forskellen på designet til ekspertevalueringen, hvor Sofus Døgndata argumenterede for, at SoMa var for komplekst et system til, at det kunne følge de andre designs, hvilket vi noterede: “Dagbogsprogram opbygget med Googledesign 95 procent af systemer er det - SoMa er ikke - ... det er for komplekst” (Evaluering, Bilag 17, s. 1).

Vi vil dog ud fra et fokus på, at konsekvens i designet er væsentligt, og at det er vanskeligt at navigere, som det er nu, stadig forsøge at udfordre deres idé om hvorvidt de forskellige designs kan være mere ensrettede.

Vi har derfor haft fokus på, at designet skulle spejles, så vidt det var relevant i begge systemer, og kursuskataloget, som vi har haft fokus på, at alle wireframes skulle have samme visuelle udtryk med gennemgående farvevalg og skrifttype - kun varieret i størrelse og tykkelse (Bilag 27). Dertil har et fokus været, at Sofus og SoMa skulle have ens navigationslinje. For at skabe et konsekvent design har vi derfor ændret SoMa's navigationslinje fra at være øverst (både i venstre og højre side) (Figur 45) til at være samlet ude i venstre side som i Sofus (Figur 46).



Figur 45: Navigationslinje i SoMa (testbruger)



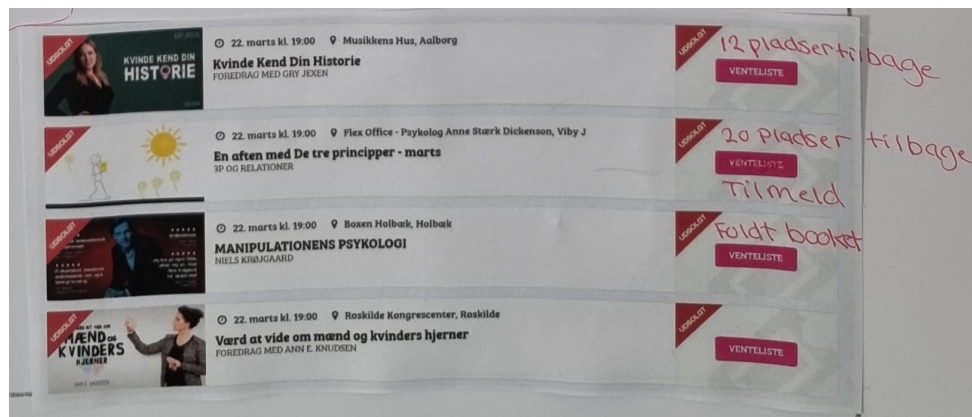
Figur 46: Sofus navigationslinje til venstre, vores 2. iteration af SoMa, W1 til højre.

Nogle af ikonerne i side navigationen i W1 figurerer som en cirkel med et kryds, da vi forestiller os, at de skal være identiske med ikonerne fra Sofus.

Ved at skabe konsekvens i designet givet det bedst mulighed for support på tværs af systemer. Det er samtidig nemmere at finde rundt for brugeren internt i systemet, når de kan genkende elementer, frem for at genkalde sig designelementer (Benyon, 2019). Dertil formoder vi, at Sofus Døgndata's programmører med et konsekvent design hurtigere kan udvikle videre på deres it-programmer. Således kan de tage løsninger, de allerede har kodet fra en del af et program og overføre til en anden del.

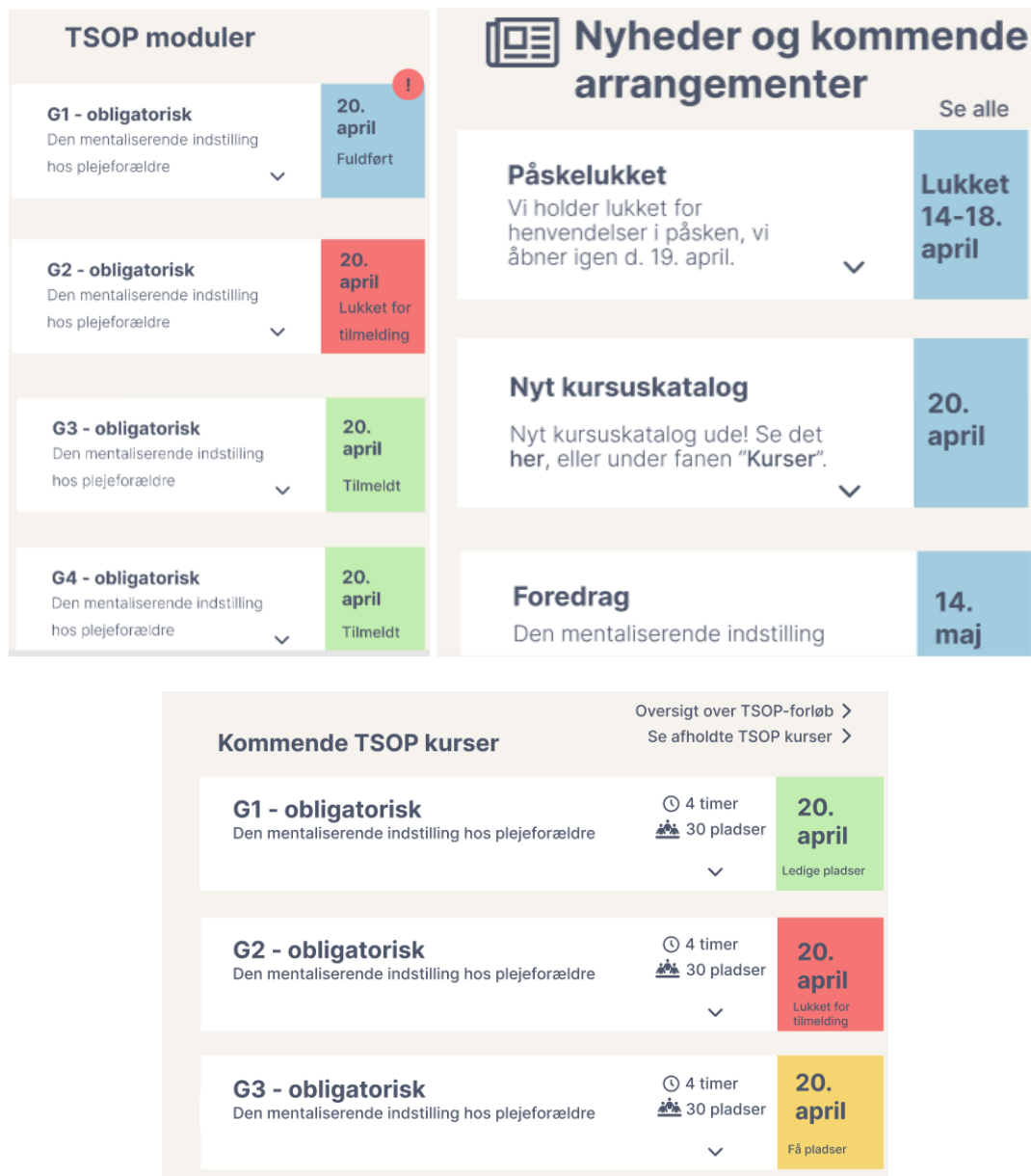
Familiarity:

For at brugeren skal bruge færre ressourcer på at lære et system at kende, argumenterer Benyon (2019) for, at DP *familiarity* (familiært design) er væsentligt at have for øje. Vi er grundet specialets omfang ikke gået i dybden med at lave en undersøgelse af, hvilke platforme brugergruppen kender godt, men har haft vægt på at anvende ikoner og designelementer, der ofte anvendes i andre designs. Under workshoppen observerede vi, at brugerne generelt refererede til andre it-systemer eller hjemmesider i deres brainstorm af designidéer (Workshop Bilag 14; Bilag 15). Et eks. herpå var, da Randi og Mette trak på en familiær opsætning af kursuskataloget ud fra en event-kalender (Figur 47).



Figur 47: Udklip fra hjemmeside påsat Randi og Mettes sketch af kursuskataloget.

Denne måde at opsætte kataloget som en event-kalender har vi taget med videre i 2. iteration W1; W1A; W4, hvor vi dog har designet udtrykket, så det er konsekvent med resten af 2. iteration (Bilag 27).



Figur 48: Udsnit af W2, W4 og W1 designet ud fra familiære events-kalendere

Vi gentager her “event-kalender” designet til at gælde for “Nyheder og kommende arrangementer” for at få et konsekvent design.

I vores arbejde med DP familiært design har vi desuden arbejdet med ikoner og symboler, som ofte bliver brugt i andre platforme ligesom kalender og vejrwidget (W4, Figur 48) er inspireret fra widgets, vi kender fra mobiltelefoner og tablets.



Figur 49: Statusbar W2

Statusbaren(Figur 49) er en metafor for et barometer, der skal visualisere, hvor langt familierne er nået i sit TSOP-forløb. Benyon (2019) argumenterer for, at man kan anvende metaforer i designs, ved at man tager et koncept fra et domæne og overfører til et andet, hvis man ønsker at skabe familiære designs. Ved at trække på barometeret som metafor, kan brugeren hurtigt genkende og overføre sin viden om barometre, som noget der måler en tilstand på noget, i dette tilfælde hvor langt familierne er i et TSOP-forløb. Dette fører os videre til DP affordances.

Affordances

DP *affordances* handler i tråd med DP *familiarity* om vores forventninger til, hvordan systemer skal bruges ud fra vores tidligere erfaringer med teknologiske systemer. Begrebet drejer sig derfor om, hvad de “forståede” muligheder i designet er, det Don Norman kalder for *perceived affordances*, og ikke om de reelle muligheder et system kan have (Norman, 1999).

Vi har arbejdet med DP affordances ved at anvende ikoner og symboler, som er enkle og intuitive, ud fra den formodning at de fleste brugere kender til dem enten fra andre platforme, eller fordi betydningen af dem er nemme at forstå. Vi anvender 'signifiers'(1) (Figur 50) som er symboler eller tekst, der er tydelige ift., hvilken funktion den har. De anvendes til at optimere affordances, så designet bliver endnu nemmere at forstå (What Are Signifiers?, 2022). Dette er væsentligt, da ikke alle

konsulenter og familier nødvendigvis er stærke it-brugere, og således ikke nødvendigvis har mange erfaringer de kan trække på ift. it-systemer. Scrollbaren i højre side(2) (Figur 50) er ligeledes en affordance, der fortæller brugeren, at man ved at trække ned i den kan bevæge sig længere ned i systemet. Dertil er et eksempel på affordances brugen af farver i designet i Figur 50. Fx, at kurser der er gennemført, er markeret med grøn, hvortil kurser der afventer godkendelse er markeret med gul(3), hvor brugeren kan trække på erfaringer fra trafiklysets farver. Dette princip går igen under farvevalg i kursuskataloget (W1, W1A og W2).

Plejefamilie	Familleplejekonsulent	Familiens status	Gennemført (timer)	TSOP-kurser	Dato for anbringelse
Karen Petersen	Jens Nilsen	Aktiv	4/21	G1 - gennemført G2 - afventer godkendelse	01-03-22

Figur 50: W3, eks. på affordances

5.1.2.2 Kontrol

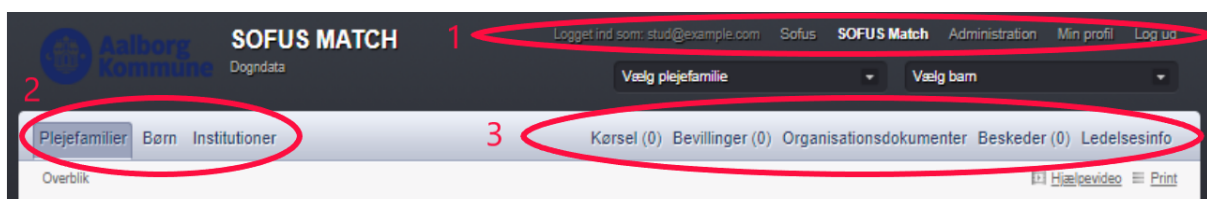
Fælles for det overordnede DP kontrol er, at systemet skal give brugeren en følelse af at være i kontrol. De skal vide, hvad man kan i systemet, og hvordan man gør det

(Benyon, 2019). Under DP kontrol beskæftiger vi os med DP navigation og feedback.

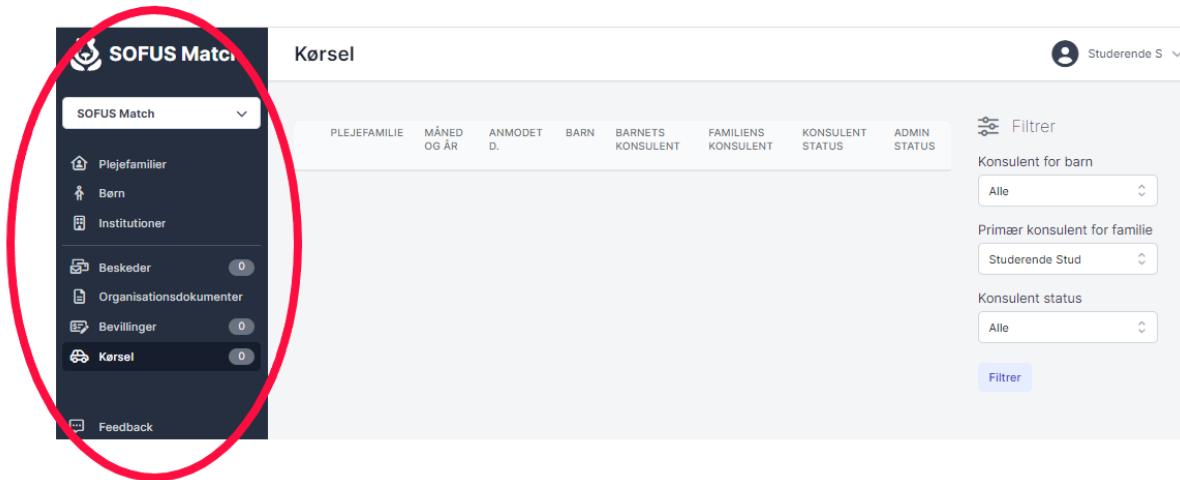
Navigation:

DP Navigation handler om den 'mapping', der er tilgængelig i en platform - altså den hjælp brugeren får gennem designet, for at man bedre kan finde rundt. Det drejer sig om, hvordan navigationslinjen ser ud, og hvilken struktur der er i systemet, og hvordan man bevæger sig frem og tilbage mellem de forskellige sider (Benyon, 2019).

I det nuværende design af SoMa er navigationslinjen øverst fordelt over tre områder (1), (2), (3) (Figur 51). Her figurerer navigationen mellem de forskellige områder "plejefamilier", "børn" og "institutioner" som faner (2), hvor "kørsel", "bevillinger", "organisationsdokumenter", "beskeder" og "ledelsesinfo" (3) figurerer som navigation mellem siderne i programmet. Ligeledes kan man vælge at navigere rundt mellem Sofus/SoMa/administration/min profil/log ud øverst (1). Denne fordeling kan være forvirrende for brugeren, da det skaber en masse information, brugeren skal forholde sig til. Dertil skal brugeren forholde sig til at layoutet ændrer sig til en sidenavigation i dele af systemet (Figur 52).

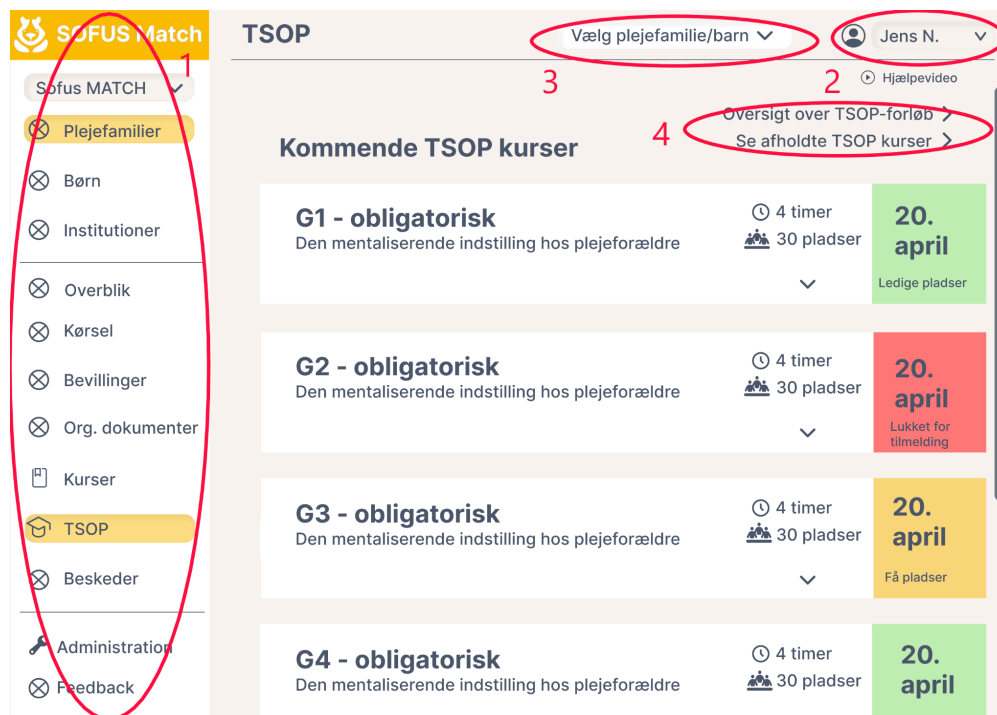


Figur 51: SoMa's navigationslinje for testbrugerprofil.



Figur 52: SoMa's navigationslinje for testbrugerprofil

Navigationslinjen er som i SoMa (Figur 52) ligeledes samlet i venstre side i Sofus. For at give brugeren en følelse af at være i kontrol i anvendelsen af systemet, ved at navigationen giver brugeren overblik, er konsekvent, intuitiv, tydelig og let tilgængelig, har vi samlet den i venstre side(1), og lavet den konsekvent i både SoMa og Sofus Figur (53). Dertil har vi markeret den aktuelle fane, man er inde på med gul, så brugeren har overblik over, hvor man aktuelt befinder sig i systemet. Login-funktionen har vi placeret oppe i højre hjørne(2) som i det eksisterende design, som vi bl.a. kender det fra platforme som *Facebook* og *Google*.



Figur 53: W1. (1): Sidenavigation, (2) login, (3) Søgefunktion plejefamilie/barn, (4) navigation til ny side

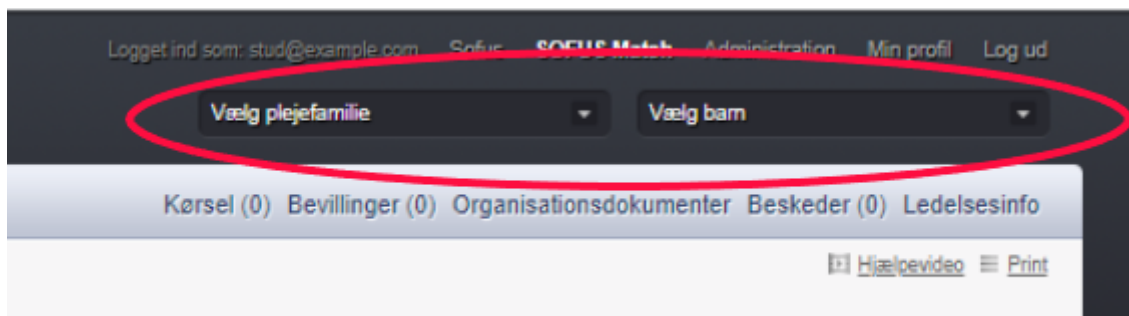
Dertil fremgår det med tekst og pilesymbol som tydelig 'signifier', hvorledes man navigerer videre til "Oversigt over TSOP-forløb" og "Se afholdte TSOP-kurser", ligesom vi med tekst og pilesymbol viser brugeren, hvorledes de navigerer tilbage til den forrige side (Figur 54):



Figur 54: udklip af W2, tilbagefunktion

Under workshoppen kommenterede brugerne på søgefunktionerne (Figur 55):

Randi: "Og så skal vi have samme søgefunktion, som vi egentlig har nu, altså den er sådan set fin nok." Svend: "Nej. Den er ikke fint nok for deres søgefunktion den er adskilt, i plejefamilier og børn, det har jeg aldrig fattet" (Workshop Bilag 14 L. 75-78).



Figur 55: Udsnit af SoMa's søgefunktion på plejefamilie/barn

Brugerne er på sin vis uenige til en start, men lidt efter får de diskuteret sig frem til, at det giver mere mening at have dem samlet i en (Workshop Bilag 14).

Dette har vi taget med i 2. iteration ud fra deres anskuelse af, at det kræver mere at skulle tage stilling til, hvorvidt man søger på plejefamilie eller barn, inden man skriver i søgefeltet, hvilket kan tolkes, som at det skabte dårlig navigation. Dertil giver det også visuelt et element mindre at skulle forholde sig til og mere luft i form af 'white space' på siden (Vlastiuk, 2021).

Feedback

Det næste DP vi vil gennemgå er feedback. Feedback drejer sig om, at brugeren får hurtig feedback fra systemet, efter at de har udført en handling. Dette giver en øget følelse af kontrol, når man anvender systemet (Benyon, 2019). Vi har lavet feedback

i sidenavigation i form af, at farvemarkeringen flytter sig rundt i takt med, at du bevæger dig rundt i systemet (Figur 53). Ligeledes ændrer statusbaren i W2 sig, samt grafen i "Mine dagbogsindlæg" W4 i takt med, at brugeren når længere i sit forløb eller laver nye dagbogsindlæg. Feedback i form af en visualisering af progression kan føre til øget motivation hos brugeren, da det kan give en øget følelse af kompetence at se tegn på fremskridt (Ryan og Deci, 2000). Vi er dog opmærksomme på at være påpasselige med sådanne motivationselementer, da det kan risikere at have den modsatte effekt, hvis brugeren ikke ser nogle fremskridt. I ekspertevalueringen kommenterede Bo og Mie på grafen over dagbogsnotater: "Vi skal være forsigtige med at skabe et belønningssystem omkring dagbogsnotater" (Evaluering Bilag 17, s. 2). Her pointerer de, at vi skulle være varsomme omkring ikke at skabe et system, som belønner handlinger også kendt som 'nudging', som handler om at få folk til at ændre adfærd.

Brugeren får ligeledes feedback i form af grønne 'badges' ved nye beskeder, kursusbeviser mm. (Figur 56). Således bliver brugeren hurtigt opmærksom på, at der er kommet nye beskeder, ligesom det skaber et mere dynamisk design, ved at der sker noget aktivt på siden.



Figur 56: Udsnit med 'badges' W4

5.1.2.3 Imødekommande design

DP imødekommende design drejer sig om at skabe et design der taler til brugeren, ved at man føler sig “taget godt imod” i mødet med designet. Til dette DP hører et fokus på *conviviality* samt *style* og *æstetik* (Benyon, 2019), som vi vil komme ind på i følgende afsnit ift. 2. iteration.

Conviviality, style og æstetik

Ud fra Normans teori om det viscerale design niveau(Norman, 2004), vil vi argumentere for væsentligheden for at have fokus på DP, der vedrører sig førstehåndsindtrykket af et design. Ud fra teorien om at et attraktivt design påvirker opfattelsen af usability (Norman, 2004). Vi vil argumentere for, at det for at imødekomme en bedre arbejdsgang med SoMa og TSOP, og så er det væsentligt at tage højde for førstehåndsindtrykket af designet. Hvis førstehåndsindtrykket er præget af negative følelser hos brugeren, påvirker det muligvis også deres opfattelse af brugervenligheden af systemet, fordi de går til systemet med en negativ emotionel stemning. Skaber vi derimod et design, der for brugeren er tiltalende, mødes SoMa med positive følelser fra brugerens side, hvortil de måske også opfatter andre dele af designet mere positivt.

Conviviality henviser til, om designeren har skabt et produkt med et imødekommende/venligt sprog, og hvorvidt et design har et behageligt udtryk og undgår at sende aggressive signaler. Style og æstetik drejer sig om former, farver, stemning mm. (Benyon, 2019)

Generelt har vi oplevet at førstehåndsindtrykket er det visuelle udtryk af SoMa(eks. Figur 57) har været præget af kritiske holdninger til det æstetiske. Både i vores eget første møde med SoMa (Logbog, Bilag 8)- ligesom brugernes (Workshop Bilag 14).

SOFUS MATCH
Dagdata

Logget ind som: stud@example.com Sofus **SOFUS Match** Administration Min profil Log ud

Vælg plejefamilie Vælg barn

Plejefamilier Børn Institutioner

Kørsel (0) Bevillinger (0) Organisationsdokumenter Beskeder (0) Ledelsesinfo

Overblik Hjælpevideo Print

Birthe s Nielsen. Konsulent: Der arbejdes med familien
Marker om der arbejdes med familien

[Journal](#) [Dokumenter](#) [Grundoplysninger](#) Ikke ledig

KONTAKTOPLYSNINGER

Adresse Frødesvej 24, 8230 Åbyhøj [Rute](#)

FAMILIEMEDLEMMER

Navn	Cpr	Mobilnummer	Telefonnummer	E-mail
Birthe s Nielsen				

BØRN I FULDIDTSPLEJE ELLER AFLASTNING

Navn	CPR	Sagstype	Foranstaltning
Mathias Vejen	021000-8095 (21 år)	Socialt udsat	Fuldtid, generel
Bente Nielsen	040808-XXXX (16 år)	Socialt udsat	Fuldtid, netværk
Pia Hjort	120109-5689 (13 år)	Socialt udsat	Fuldtid, netværk
Dan Demo	290908-4545 (15 år)	Socialt udsat	Fuldtid, generel
Isabella Nielsen	171120-XXXX (1 år)	Socialt udsat	Aflastning, generel
Inge Hansen	120220-XXXX (2 år)	Socialt udsat	Fuldtid, generel Aflastning, generel
Inge Hansen	120220-XXXX (2 år)	Socialt udsat	Fuldtid, generel Aflastning, generel

Brian Eliot Hansen. Konsulent: Der arbejdes med familien
Markeret af: Studerende Stud Ikke ledig (24.11.2020 MH)

[Journal](#) [Dokumenter](#) [Grundoplysninger](#)

KONTAKTOPLYSNINGER

FIND TILBUD
CPR, Navn, Adresse
[Du kan sætte en * ind i din søgning...](#)

Avanceret søgning

Konsulent

☐ inkl. konsulenten er ikke primær

Vis kun familier der

☐ Er ledige
☐ Er midlertidigt godkendt
☐ Arbejdes med

Generelt godkendt til

☐ Fuldtid
☐ Aflastning
☐ Netværk

[Vis familier med tags](#)

Vis kun familier der ønsker

☐ Akutanbringelse
☐ Midlertid. spædbørnsanbringelse
☐ Etniotet
☐ Søkende

Sagstype

☒ Alt har interesse
☐ Socialt udsat
☐ Handicap

Familiens status
Aktiv

Søg Nulstil

Figur 57: SoMa forside

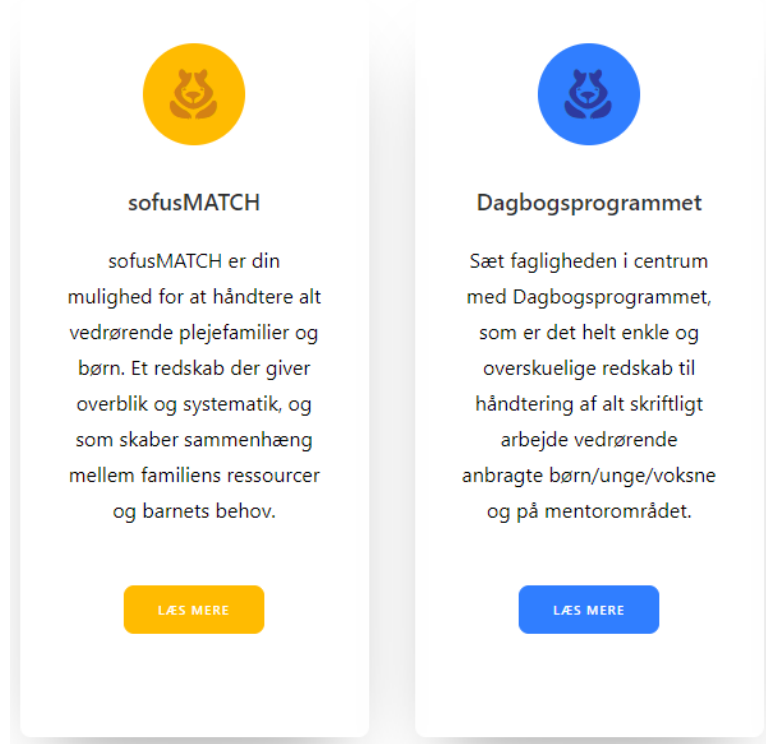
SoMa opfattes bl.a. som værende ensformigt i udtrykket med meget tekst og få ikoner. Det giver designet et lidt gammeldags og 'dødt' udtryk:

Første indtryk af systemet er, at det virker enkelt, men samtidig er det visuelt meget simpelt, og ligner nogle af de første hjemmesider (Logbog, Bilag 8, s. 3). Det er intuitivt, men stadig svært at få overblik, fordi designet er meget dødt ... det kan gøre det svært at skelne mellem overskrifter, tekst (Logbog, Bilag 8, s. 5-6). At jeg

får noget liv, at jeg ikke bare skal sidde og læse død tekst (Workshop Bilag 14, L. 359-362).

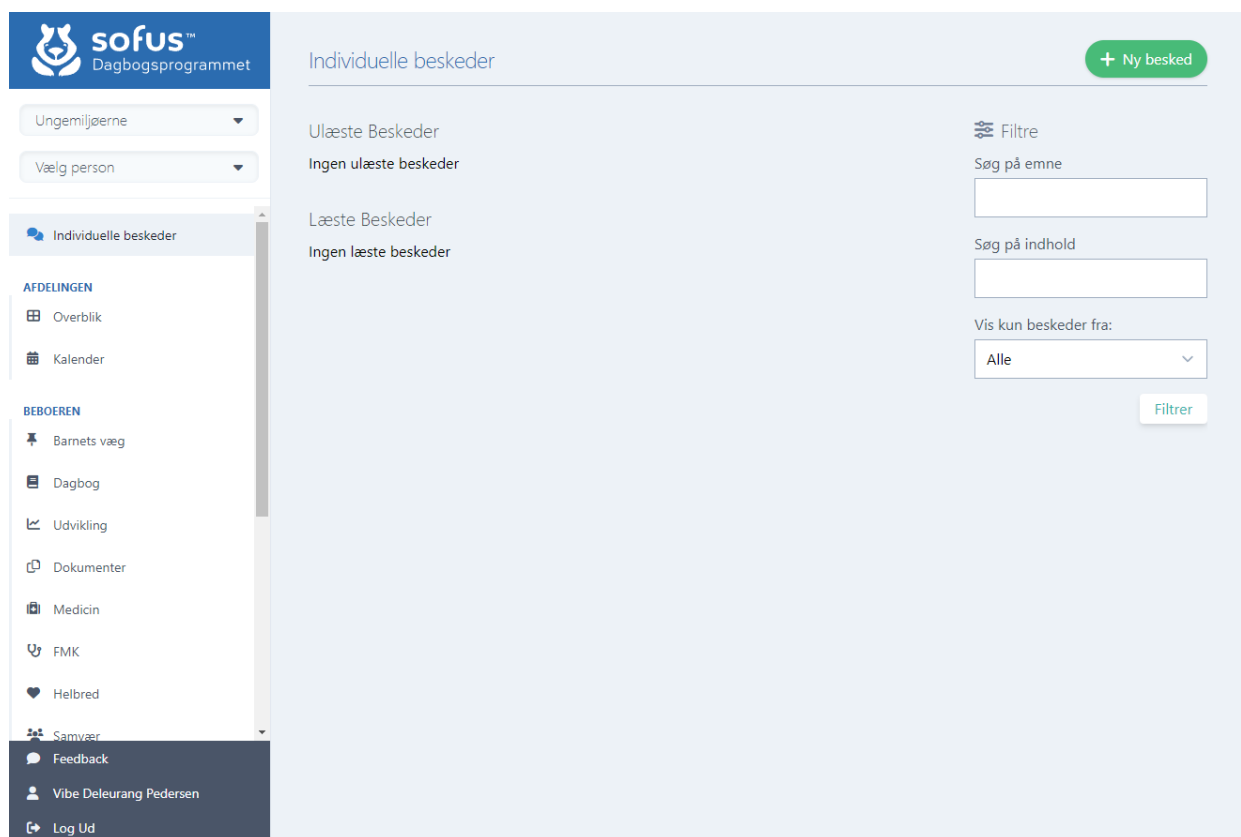
Der gives grundlæggende udtryk for, at designet kunne være mere spændende og dynamisk, fordi det muligvis også ville påvirke brugerne til at få mere lyst til at bruge det. Et mere levende design var et af de hovedfokus brugerne havde under workshoppen (Workshop Bilag 14). Ud fra disse fund, har vi ønsket at designe med fokus på at skabe et mere attraktivt og moderne design. Det er for at give brugerne mere lyst til at bruge systemet og for at undgå, at et negativt førstehåndsindtryk skal påvirke deres oplevelse af usability.

For at imødekomme dette har vi bl.a. ændret på farvetemaet og har ladet os inspirere af Sofus Døgndatas præsentation af it-programmet på deres hjemmeside(Figur 58):



Figur 58: Screenshot fra Sofus.dk (Sofus, 2022)

Vi har observeret, at Sofus Døgndata har et blå og hvidt farvetema i deres it-program, Dagbogsprogrammet. I tråd med at de visualiserer programmet med blå farver på hjemmesiden og har valgt lyse farver i øvrigt (Figur 59). Dette udtryk har vi ladet os inspirere af i 2. iteration (Figur 60), da vi mener, at det har et mere moderne udtryk end SoMa's design og for at imødekomme DP om konsekvens i designet. Dertil har vi ført de gule farvekoder videre fra Figur 58.

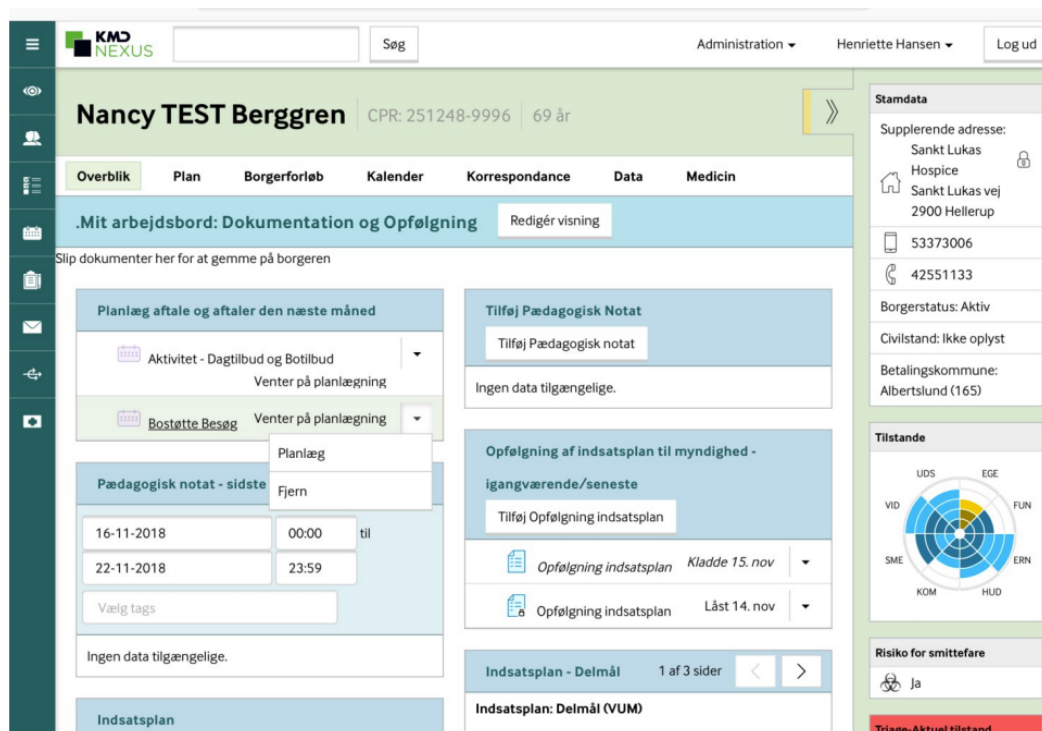


Figur 59: Sofus Dagbogsprogrammet



Figur 60: W2

Vi har lagt vægt på at anvende umættede, varme farver, da det har en beroligende effekt (Sutcliffe, 2012), hvilket kan virke mere behageligt at se på, ligesom vi også lader os inspirere af andre designs som fx fagsystemet KMD Nexus (Figur 61).



Figur 61: Screenshot af side fra KMD Nexus (Nexus brugervejledning, Bofællesskabet Svanepunktet, 2019)

Sutcliffe (2012) pointerer, at kurvede former i et design giver et attraktivt visuelt udtryk, hvor kantede former udtrykker struktur og orden i layout (Sutcliffe, 2012). Vi har derfor været i tvivl om, hvorvidt brugerne af SoMa og Sofus ville være mest tiltrukket af afrundede eller skarpe kanter, da et fagsystem muligvis stiler mod at udtrykke orden og struktur. Derfor har vi lavet to forskellige designudtryk med enten skarpe kanter eller afrundede kanter, så vi kunne undersøge brugernes præferencer under brugerevalueringen (Figur 62).



Figur 62: W2 med afrundede kanter

I tråd med at skabe et design der virker mere levende, har vi desuden anvendt flere farver og ikoner, grafiske modeller og gjort designet mindre tekst-tungt. Mie kommenterede til ekspert-evalueringen, at grunden til, at de ikke brugte mange ikoner, var, at mange af deres brugere ikke forstår dem, og at vi skulle være varsomme med at bruge dem (Evaluering Bilag 17, s. 1). Med DP style og æstetik vil vi dog argumentere for, at det vil blive mere levende og attraktivt at se på for brugeren, ligesom at mange af deres brugere højest sandsynligt kender mange af ikonerne fra andre platforme. Vi har dog ud fra deres argument søgt så vidt muligt at anvende ikonerne sammen med forklarende tekst (Figur 62). Som en æstetisk overvejelse og for at skabe et konsekvent design, har vi valgt én gennemgående skrifttype i forskellig størrelse og tykkelse og været opmærksomme på, at den mørkegrå farve på teksten var tydelig op mod baggrundsfarven.

5.1.2.4 Retrospektiv læring

Vi har i det ovenstående afsnit gennemgået 2. iteration af SoMa og Sofus ud fra de foregående designfaser, teori om designprincipper og vores indsamlede empiri, hvor vi har forsøgt at skabe et re-design, der bedre understøtter brugernes arbejde med TSOP. Designprocessen i design-programmet Figma gav os nogle nye overvejelser i forhold til designet i kraft af, at designprogrammets rammer var med til at definere, hvilke muligheder vi havde. Her måtte vi tage mere specifik stilling til fx skrifttyper, farvekoder, ikoner mm. ud fra det udvalg Figma havde til rådighed. Vi skulle dertil tage stilling til størrelsen på den "Frame" der skulle indramme vores design, hvortil vi valgte en generel "desktop"-ramme. Den ramme satte nogle andre fysiske begrænsninger for, hvordan designet kunne se ud, sammenlignet med sketches på et papir, hvor rammen er uendelig. Mock-uppen gav os således et mere reelt billede af, hvordan vores idéer ville komme til at se ud i et endeligt design end ved vores 1. iteration. Mange af de valg vi har truffet har været præget af egne subjektive holdninger til, hvad der ser moderne/æstetisk attraktivt ud. Det ville have kvalificeret vores valg yderligere, hvis vi havde testet målgruppens præferencer for farvetema, typografier, ikoner mm forinden. Dertil havde det været relevant for brugerevalueringen, at vi havde designet eksempelvis tre forskellige versioner, hvortil vi således gav brugerne et sammenligningsgrundlag til evalueringen. Vi har ligeledes måtte afgrænse os fra at designe en prototype. Ved at have designet en interaktiv prototype ville vi kunne lave en mere kvalificeret test af usability parametre, som effektivitet og navigation. Dette ville være relevant at tage fat på i en videre iteration. Som en del af vores partipatoriske designfokus ville det dertil have været relevant, at brugerne var med i designprocessen af 2. iteration. Dette har vi måtte afgrænse os fra af flere årsager, bl.a. tid, afstand og det faktum, at Familieplejen Aalborg kommune ikke havde mulighed for at afgive ressourcer.

Vi har i *Composition-fasen* indgået i en *reflective conversation with the situation* (Schön, 1992,) gennem vores visualisering af vores hypoteser og idéer i Figma. Gennem designprogrammets rammer er vi blevet mødt af *back-talk* - fx når den udvalgte desktop-frame satte rammerne for, hvor meget information vi kunne have på en side. Her er vi blevet bevidst om nye overvejelser, som fx hvor mange kurser brugeren umiddelbart har brug for er synlige. Ud fra Brinkmann og Tanggaards (2013) begreb *håndens epistemologi* er vi nået til en ny erkendelse af situationen omkring SoMa og TSOP ved at handle i praksis.

Vi vil herefter bevæge os videre til *Assessment-fasen*, hvor vi lavede en brugerevaluering på vores 2. iteration for at afprøve vores hypoteser i praksis.

5.2 *Assessment-fasen*

I anden *Composition-fase* udformede vi vores 2. iteration af et re-design af SoMa i form af hi-fi mock-ups i Figma. Vi bevægede os herefter videre til *Assessment-fasen* for at afprøve, hvorvidt vores re-design kunne være med til at støtte bedre op om arbejdsgangen med TSOP i kommunerne. I dette afsnit vil vi gennemgå vores Participatory Heuristic Evaluation ud fra vores tre overordnede designprincipper; læring og hukommelse, kontrol, og imødekommende design. Dernæst vil der kort blive redegjort for, hvordan evalueringen er foregået i praksis. Herefter vil deltageres umiddelbare "førstehåndsindtryk" blive diskuteret og analyseret. Afslutningsvis vil der, med udgangspunkt i DP, analyseres og diskuteres, hvordan deltagerne oplevede designet, og hvordan det kunne understøtte deres arbejdsgang omkring TSOP.

5.2.1 Brugerevaluering i praksis

Formålet med evalueringen var at teste vores hypoteser om et re-design ud fra vores hi-fi mock-up. Med en gennemgang ud fra designprincipper ønskede vi at få feedback fra brugerne og dermed synliggøre mulige usability mangler og forbedringer i vores design.

Der blev afholdt i alt tre brugerevalueringer. Den første evaluering blev afholdt med to deltagere fra Aalborg Kommune, Frank og Randi. Den anden foregik med en enkelt bruger fra Aalborg Kommune; Svend. Disse deltagere havde også deltaget i vores designworkshop. Den tredje evaluering blev afholdt med Ida, som er konsulent ved familieplejen i Københavns Kommune for at nuancere evalueringen ved at få et sæt helt nye øjne på iterationen.

Vi afholdt brugerevalueringen efter metoden)(Muller et al. 1998). Evalueringerne blev afholdt via Ms Teams og varede i ca. en time. Deltagerne blev først informeret om rammerne for evalueringen herunder omfang, introduktion til hi-fi mock-ups, formålet med evaluering og afgrænsning af fokusområder, særligt W4: "overblikssiden" SoMA og W1: "TSOP kursuskatalog" SoMa". Vi tydeliggjorde, at evalueringen havde fokus på at teste hi-fi mock-up'en, og derfor skulle de ikke tøve med at give konstruktiv feedback og kommentere højt på deres tanker omkring eventuelle udfordringer ved designet undervejs i evalueringen.

Vi trækker på Norman's argument om at "visceral design is about initial reactions, it can be studied quite simply by putting people in front of a design and waiting for reactions" (Norman, 2004 s. 68), som fremhæver, at når mennesker første gang introduceres til et design, er det interessant at observere deres indledende reaktion (Norman, 2004). Ud fra dette fik vores deltagere lov til at inspicere designet til at

starte med for at skabe et visuelt overblik, før vi præsenterede dem for designet. Vi havde sendt et link med en præsentation af mock-uppen, således at brugerne selv kunne sidde og bladere mellem de forskellige wireframes (Bilag 18). Vi fornemmede, at da deltagerne fik lov til selv at inspicere designet forinden præsentationen, at deres lyst og nysgerrighed til at udforske designet blev vakt. Vi havde forberedt os på, at vi derefter skulle gennemgå vores forberedte interviewguide med vores opstillede produkt- og proces-spørgsmål (PHE Bilag 19 og 20) ud fra vores PHE-metode. Dog kommenterede flere af brugerne, om de bare skulle komme med deres umiddelbare kommentarer her og nu, og vi valgte at lade dem snakke frit til en start, da vi fornemmede, at disse umiddelbare førstehåndsindtryk muligvis ellers ville gå tabt under en mere stramt struktureret gennemgang af vores spørgsmål.

Herefter stillede vi spørgsmål ud fra DP, herunder om designet støttede op om deres arbejdsgange. Dette gjorde vi ved at dele skærm, så vi vidste, hvilken wireframe de talte ud fra. Vi sluttede hver enkelt evaluering af med en opsamling, hvor deltagerne fik mulighed for at komme med nogle afsluttende kommentarer.

Vi vil i de følgende afsnit evaluere på specialets hi-fi mock-up ud fra vores HPE brugertest (PHE Bilag 19 og 20).

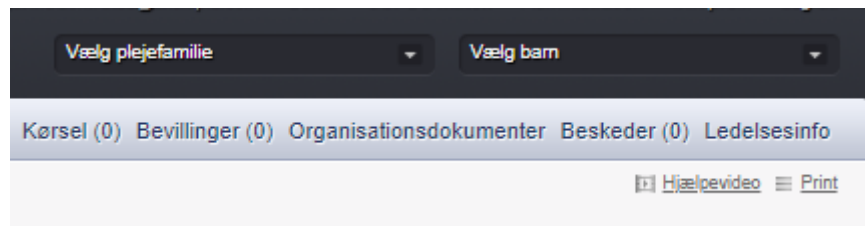
5.2.2 Læring og hukommelse.

Vi vil her gennemgå brugernes evaluering af DP Læring og hukommelse, som omfatter de teoretiske begreber Visibility, Consistency, Familiarity og Affordances.

Visibility

Visibility drejer sig om, at brugeren skal kunne skabe overblik over systemet, at funktioner skal være intuitive og synlige (Benyon, 2019). Til dette udtalte alle fire deltagere, at designet visuelt gav et godt overblik og dermed også en forståelse af selve designet. Ida: "Det er vigtigt at familierne kan navigere rundt. Det er svært nu, da det fylder meget. Der fungerer jeres rigtig godt. Det meget mere overskueligt med færre oplysninger." (PHE, Bilag 20, s. 3). Dog oplevede deltagerne, at overblikssiden så uoverskuelig ud. Deltagerne fremhævede, at de havde svært ved at skabe sig et overblik og forholde sig til, hvilke muligheder de havde på denne side, fordi at der var mange elementer samlet på en side. Ida: "Jeg synes der sker for meget på mit overblik..." (PHE, Bilag 20, s. 4). Ud fra deltagerne kommentarer, var det væsentligt at bemærke, hvordan manglende overskuelighed og gennemsigtighed på overblikssiden forøgede brugernes frustration og skabte tvivl om, hvordan de skulle skabe sig et overblik. Brugernes frustrationer gjorde os opmærksomme på, at overblikssiden skulle re-designes til at give de enkelte brugere et tydeligere og mere overskueligt overblik over indholdet og dermed øge brugervenligheden.

Til designworkshoppen udtalte flere af deltagerne et ønske om en opgradering af søgefunktionen fra to til en fælles søgefunktion (Figur 63), hvilket vi har imødekommet i mock-uppen.



Figur 63: SoMa - opdelt søgefunktion og 2. iteration, samlet søgefunktion

Særligt oplevede Randi, at fordi søgefunktionen var opdelt i to, blev søgeprocessen besværlig og frustrerende (Workshop Bilag 14, L. 75-93). Søgefunktionen er den primære navigationsform i designet, når der skal søges på enkeltpersoner, hvorfor vi vurderer, at brugeroplevelsen i høj grad også er afhængig af en effektiv søgefunktion. Hvis deltagerne ikke kan finde det, de søger efter, er søgefunktionen ikke understøttende for deres arbejdsproces. Randi ændrede dog mening, efter at hun så vores design. Hun blev særligt opmærksom på, at en samlet søgefunktion kunne give for mange resultater, som ikke er relevante for hendes søgning:

Søgefunktion øverst oppe må gerne deles op igen, så den er adskilt. Det generer os nu, at det er to forskellige, men at det også kan blive en udfordring, at de er lagt sammen, da resultaterne bliver for mange (PHE, Bilag 19, s. 9).

Randi udtrykte i første omgang, at en forfiltrering i form af todelte søgefunktion, opleves krævende, men da hun blev opmærksom på, at en samlet søgefunktion fordrer flere ufiltrerede søgeresultater, så hun den anden løsning som mere brugervenlig.

I gennemgang af evaluerings-spørgsmålene (PHE, Bilag 19 og 20) var der positiv feedback ift. sprogvalg. Randi pointerede i sin feedback, at hun forstod alle begreberne på wireframes, og havde ikke behov for viden om et bestemt fagsprog for at forstå betydningen af et ord. Vores udgangspunkt i forhold til valget af sproget var at gøre brug af normalsprog, som mange kan forstå, og som ikke indeholder indforståede udtryk og fagudtryk. Derved søgte vi at gøre det nemmere for forskellige brugere eksempelvis PF at tage designet i brug. På baggrund af gennemgang af de væsentligste kommentarer fra brugerne, tegner der sig et billede af, at en effektiv søgefunktion og normalsprog har en positiv indflydelse på brugeroplevelsen.

Consistency

Consistency handler om, at designet er visuelt konsekvent hele vejen igennem, hvilket styrker designets *usability* (Benyon, 2019, s. 117). Således styrkes forståelsen og læringen af brug af systemet, da brugeren i højere grad hurtigt vil tilegne sig en forståelse og viden omkring designets opbygning og indhold. Et eksempel på DP konsekvens i vores hi-fi mock-up er en konsekvent anvendelse af samme sprog, farver og synlig navigationslinje på alle sider. Til spørgsmålet “Oplever du, at designet er konsekvent hele vejen igennem?” svarer både Randi og Frank “ja” (PHE Bilag 19, s. 6). Vi fik ikke de øvrige brugeres evaluering på dette designprincip grundet vores løse struktur på evalueringen.

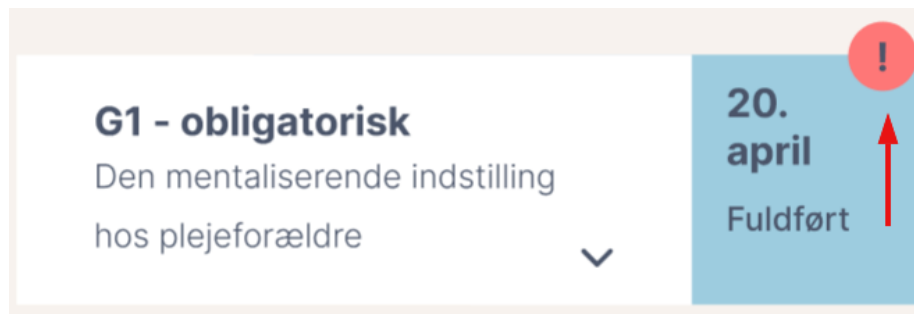
Familiarity

Derfor forsøgte vi at skabe et design, som brugerne var familiære med. Randi: "Det er meget genkendeligt, og der ikke noget som ser mystisk ud" (PHE, Bilag 19, s. 6). Randi påpegede, at designet så genkendeligt ud, ligeledes kommenterede Frank, at han godt forestillede sig, at plejefamilierne kunne genkende ikonerne (PHE, Bilag 19, s. 6). Dog oplevede flere, at ikonet ud for kurser i navigationslinjen ikke virkede familiært, hvilket vi kommer ind på i afsnittet om affordances. Familiarity medvirker til, at det bliver lettere for deltagerne at blive bekendt med designet, og dermed styrkes læringen og forståelsen af designet. Ud fra ovenstående kan vi argumentere for at brugen af DP *Familiarity*. På visse områder kan det være med til at skabe bedre forståelse og læring af designet. Dette skaber tryghed og kontrol hos deltagerne i og med, at de på forhånd har en forståelse af funktionernes formål og virkning (Benyon, 2019, s. 117).

Affordance

Vi har gennemgået fået en oplevelse af, at brugerne overordnet forstod vores brug af affordances og signifiers under vores PHE. Genkendelse af *Signifiers* har en stor betydning for den generelle brugeroplevelse og forståelse af systemet (Benyon, 2019). Dette er ligeledes et vigtigt redskab på vejen mod et design, hvor Usability er i fokus.

En af de *Signifiers*, som vi var i tvivl om ville blive forstået med det rette formål, var det røde udråbstegn, hvis formål var at fange brugernes opmærksomhed og dermed gøre dem opmærksom på, at der skal udføres en handling (Figur 64).



Figur 64: Notifikationsbadge W2

Vi var interesserede i at undersøge, hvorvidt denne signifier kunne opfattes for negativt, idét den røde farve og et udråbstegn kan fremstå aggressivt. Hvorfor det også var vigtigt for os, at italesætte at det røde udråbstegn havde til formål at gøre brugerne opmærksomme på, at der skulle udføres en handling. Dog mente én deltager, at det kunne virke lidt for voldsomt med et udråbstegn og kom med et alternativt eksempel. Svend: “ikke udråbstegn, men en smiley - mere venligt og positiv nudging” (PHE, Bilag 19, s. 13). Dette førte til, at vi reflekterede over, om farven rød på udråbstegnet signalerede en advarsel om “hov du mangler noget”, og at farven og symbolet måske skulle ændres til en anden farve, og et andet symbol som skabte en positiv signalering.

På trods af en generel stor forståelse for de anvendte *Signifiers*, opstod der usikkerhed blandt deltagerne vedrørende navigationslinjen, som indeholder de mest anvendte funktioner i designet. Her havde vi anvendt en *Signifier*, der skulle symbolisere deres kurser jf. nedenstående Figur 65, som illustrerer den signifier, som vi havde valgt at kombinere med kurserne.



Figur 65: Kursus-signifier i navigationslinjen

Evalueringen viste, at denne signifier ikke blev forstået efter hensigten, hvilket fremgår i følgende to citater. Frank: "Hvad er det for et ikon ved kurser?" (PHE, Bilag 19, s. 5) Ida: "Ja, det synes jeg bestemt, men kursus ikon ikke giver mening" (PHE, Bilag 20, s. 5). Både Frank og Ida mente ikke, at symbolet hang sammen med teksten "kurser". De brugte derfor teksten "kurser" til at forstå hensigten med knappen. En af deltagerne foreslog følgende: Frank: "måske kunne det være det samme ikon som ved kurser. Event-ikon til kurser måske. Kurser er events og TSOP er uddannelse" (PHE, Bilag 19, s. 5). Hertil supplerede Frank med et forslag til et ikon jf. nedenstående Figur 66, som i hans optik skaber en bedre forståelse for indholdet.

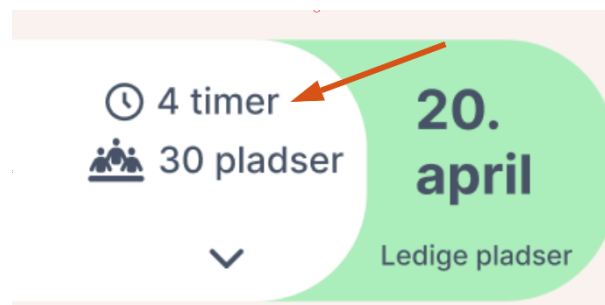


Figur 66: Franks bud på et kursusikon

Ifølge Norman kræver et vellykket design, at designet kommunikerer til brugerne, i form af hvilke muligheder designet giver dem (Norman, 2013). Derudover skal der være en struktur i designet og samtidig være tydelighed omkring, hvilket formål teksten, ikonerne og symbolerne har. Til at opfylde dette er det væsentligt med brugbare og tydelige *Signifiers*, som er forståelige og anvendelige for deltagerne. Dette skaber overblik og en bedre forståelse af selve produktet og dets kunnen (Norman, 2013, s. 13). I tråd med dette vil vi i en videre iteration udskifte dette ikon.

En anden *Signifier* som ikke var informationsgivende nok, var tidsintervallet ved kursuskataloget (Figur 61). Hensigten med signifieren var at vise brugerne, at

kursets totale varighed var på 4 timer. Til spørgsmålet “Er der noget du vil tilføje, som du synes vi mangler?” Svarer Ida: “Næh... Jo, jeg vil gerne have, istedet for 4 timer, at der står f.eks. kl. 10-14” (PHE, Bilag 20, s. 7).



Figur 67: W1, TSOP konsulent forside, Kursus varighed.

Idas bemærkning til tidsintervallet gjorde os klogere på, at det er relevant for brugerne, at de har starttidspunktet og sluttidspunktet stående i stedet for informationen om kursets totale varighed. Derved kan familierne hurtigt få et overblik over starttidspunkt og sluttidspunkt, hvilket vi vil implementere i en videre iteration.

5.2.3 Kontrol

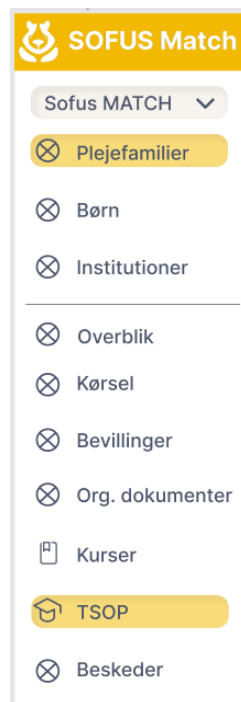
Vi vil i denne del af assesment-fasen evaluere på følgende DP Navigation og Feedback med udgangspunkt i vores PHE, hvorfra vi ønsker at analysere og diskutere hvorledes disse DP er med til at give brugerne en følelse af kontrol.

Navigation

I forbindelse med evalueringen omkring navigationslinjen oplever Ida: "Ja, men jeg tænker, at det er meget intuitivt at bruge for mig" (PHE Bilag 20, s. 5). Citatet tyder på, at Ida har let ved at fortolke og skelne mellem kategorierne i navigationslinjen. Derudover bemærkes det også, at Ida har let ved at finde rundt i designet helt generelt. Ida: "Det vigtigt, at familierne kan navigere rundt. Det er svært nu, da det fylder meget. Der fungerer jeres rigtig godt. Det meget mere overskueligt med færre oplysninger" (Bilag, 20, PHE, s. 3). Ida pointerer, det er vigtigt, at familierne kan navigere rundt, og at navigationsmulighederne i det eksisterende system ikke er lige så brugervenlige som den navigation, som vi har præsenteret dem til i designet. Frank og Randi kommenterer ligeledes på, at de umiddelbart opfatter navigation som fin. Ud fra ovenstående eksempel om brugervenlig navigation tyder det på, at vi igennem navigationslinjen har formået at skabe en forenklet og en let måde at navigere rundt på i vores hifi mock-up. Dog er det vanskeligt at sige om dette også ville være tilfældet, hvis de sad med det færdige system og kunne navigere rundt selv.

Feedback

Feedback skal altid forenkle og understøtte brugerens oplevelse i stedet for at komplicere den (Norman, 2013, s. 23). Frank fremhæver til feedback: "Man er meget mere i kontakt med systemet" (PHE, Bilag 19, s. 7). Frank oplever det som positivt, at designet kommer med Feedback hertil, at systemet informerer og kommunikerer tilbage til brugeren i form af tydelig markering og fremhævnings af, hvor brugeren befinder sig i systemet jf. nedenstående navigationslinje (Figur 68).



Figur 68: Navigationlinje med feedback markering

Ovenstående fortæller os lidt om at feedbacken giver deltagerne en følelse af kontrol, da vores re-design af SoMa er designet til at understøtte deres arbejdsproces. Vi har dog ikke tilstrækkelig mulighed for at undersøge dette designprincip ud fra det faktum, at deltagerne ikke kunne interagere med mock-uppen.

5.2.4 Imødekommende design

Vi vil i dette afsnit fortsætte med at evaluere på specialets hi-fi mock-ups ud fra følgende DP *Conviviality*, *Style* og *Æstetik*.

Æstetik

Deltagernes umiddelbare kommentarer til vores hi-fi mock-ups var meget positive, og de havde mindre rettelser og tilføjelser. Randi havde et meget positivt førstehåndsindtryk til designet. Randi: "Det er fuldstændig, som vi havde tænkt "mit overblik" i mit hoved"(PHE, Bilag 19, s. 3). Frank havde også et positivt indtryk af designet og tilføjer: "Det er mega godt med farverne. Man skal ikke være fedtet med layout fx smiley og andre ikoner. Jeg tror, det kan noget" (PHE, Bilag 19, s. 3). Svend refererede til det eksisterende design, og mente at vores re-design virkede mere attraktivt end det eksisterende. Svend: "1000 gange mere attraktivt end før" (PHE, Bilag 19, s. 17). Hvad der opfattes som et stilfuldt og æstetisk imødekommende design kan variere fra person til person ud fra deres subjektive holdning. Benyon (2019) skriver: "The perennial debate here is whether aesthetics can ever be inherent in something, or whether 'beauty is in the eye of the beholder" (Benyon, 2019, s 136). Der kan altså være stor forskel på, hvad andre brugere opfatter som et æstetisk attraktivt design, hvorfor det i en videre designproces ville være relevant at teste æstetikken på mere bredt på brugergruppen.

I *Composition-fasen* lagde vi vægt på at anvende umættede varme farver, da det har en beroligende effekt (Sutcliffe, 2012). Vi havde en hypotese om at umættede varme farver og et mere lyst udtryk end det oprindelige - ville virke mere behageligt at se på. Ida: "Jeres design er lyst og nemt, farverne giver mening i tilmeldingen. De adskiller sig godt fra hinanden" (PHE, Bilag 20, s. 7). Yderligere noterede vi, at Randi var meget begejstret over farvetemaet (PHE, Bilag 19, s. 4). Frank supplerede og italesatte, at han ikke er til pangfarver, særligt fordi de forstyrrer øjnene, så han oplevede også, at valget af farverne i vores mock-up fremstod som behagelige (PHE, Bilag 19, s. 4).

Ud fra ovenstående vurderer vi, at vores hypotese om valget af umættede varme farver viste sig at have en positiv indflydelse i hvert fald på denne gruppe af brugere.

Style

Som beskrevet i *Composition-fasen* havde vi designet to versioner af mock-uppen. En med skarpe kanter (Bilag 27: 2. iteration med skarpe kanter) og den anden med afrundede kanter (Bilag 27: 2. iteration med afrundede kanter). Dette for at vi kunne evaluere på, hvilken af disse deltagerne ville foretrække. Evalueringen viste, at deltagerne foretrak det runde layout frem for de skarpe kanter. Randi: "Det ser mega godt ud. Jeg er mest til det runde, og bare forsiden er levende. Det er lækkert at se på det runde." (PHE, Bilag, 19, s. 3). Frank supplerede og fremhævede: "Det er pænt, og jeg er mest til det runde, og det ser mere lækkert ud." (PHE, Bilag, 19, s. 8). Svend udtrykte også: "Jeg hælder mest til det runde layout" (PHE, Bilag 19, s. 14). Endvidere siger Ida også: "Jeg synes, at de runde er bedst. Jeg synes måske, det ser lidt mere professionelt ud i den forstand, at det firkantede ligner, at det hurtigt lavet." (PHE, Bilag 20, s. 6). Ovenstående citater viser, at der er en stor enighed om, at det afrundede layout er mest attraktivt. Ida mener, at dette layout ser mere professionelt ud frem for layoutet med de skarpe kanter. I forlængelse heraf argumenterer Sutcliffe (2012), at kurvede former i et design giver et attraktivt visuelt udtryk, hvorimod skarpe kanter udtrykker struktur og orden i et layout. Vores antagelse ud fra Sutcliffes teori blev i dette tilfælde gjort til skamme ud fra Idas udtalelse. Gennemgående i vores PHE blev det afrundede layout italesat af brugerne som pænt, levende, lækkert og professionelt (PHE, Bilag 19-20).

Conviviality

Der fokuseres på Conviviality ved at skabe et sprog i mock-uppen, som er imødekommende, behageligt og ligetil, således at brugerne får en følelse af, at de er velkomne (Benyon, 2019). For at evaluere på sproget i vores design, bliver deltagerne spurgt om, hvad de synes om informationerne og sproget generelt i designet. Her svarer Randi: "Ja, det er meget ligetil og ikke for fagsprogagtigt" (PHE Bilag 19, s. 8). ligeledes svarer Ida: "Ja. meget kortfattet og forklarende med minimal information - hvilket er godt" (Bilag 20, PHE, s. 6). Fælles for begge deltagere er, at de synes sproget er positivt og behageligt.

5.2.5 Retrospektiv læring

Vi har i kraft af vores pragmatiske tilgang til undersøgelsen gennem vores metode PHE og søgt at afprøve vores hypoteser om, hvorledes et re-design af SoMa kan se ud for at støtte bedre op om TSOP. Dette har vi bl.a. ved at afprøve vores teori om designprincipper og Usability på brugerne. Selvom vi havde forberedt at følge metoden PHE, har vi undervejs ændret på udførelsen ved at lade brugerne få mere tid til at gennemgå designet, uden at vi fulgte vores forberedte interviewguide. På denne måde fik brugerne mulighed for at indgå i evalueringen mere på deres præmisser i tråd med vores participatory designfokus, hvor brugerne i højere grad anses som partnere end subjekter (Sanders & Stappers, 2008, s. 6). Dette fik dog også den konsekvens, at der var visse designprincipper vi ikke nåede omkring med alle deltagere. I tråd med Deweys pragmatisme afprøver vi teorier for at se, om de kan "løse et problem", hvortil de kan anses som værende gyldige. Vi oplevede eksempler på, at teorierne ikke stemte overens med vores forventninger, da teorien om at skarpe kanter signalerede professionalisme, orden og system blev opfattet

modsat af en af brugerne. Ligeledes oplevede vi, at brugen af designprincipperne var med til at påvirke brugernes overordnede billede af designet som brugervenligt.

Vi har i vores designproces oplevet eksempler på, at det kan være vanskeligt at tilgodese brugernes ønsker og behov. Da SoMa er et fagsystem med et bestemt formål for øje, er der nogle rammer, der sætter begrænsninger for brugernes ønsker. Dette ser vi fx, når brugerne ønsker integration af sociale medier eller brug af humørikoner for positiv nudging mv. Som designere skal vi derfor træffe mange designvalg ud fra både teoretiske- og rammebetingelser, ligesom vi også har måtte vurdere ud fra subjektive antagelser præget af vores *prestructures* (Schön, 1992) om, hvad *good design* er for et fagsystem. Deltagerne i vores PHE har gennemgående været meget positive overfor vores mock-up, men dette kan også være et symptom på, at de med vores mock-up får en "fantasi-version" af det endelige resultat. Vi har i kraft af, at vi ikke har haft udviklere inde over designprocessen kunne lave et design, som imødekom mange af de ønsker, brugerne havde, uden at vi har skulle sikre os, at designet kunne udvikles i praksis. Dette har vi dog alligevel valgt, fordi vi vurderer, at vi stadig kan udlede nogle grundlæggende antagelser om, hvad der kan skabe et SoMa, der støtter bedre op om TSOP i kraft af at vores mock-up er baseret på vores fund fra vores *Inquiry-proces* (Dalsgaard, 2014).

Det kunne have styrket vores brugerevaluering at involvere flere deltagere fra forskellige kommuner. Jakob Nielsen argumenterer for, at usabilitytests godt kan være retvisende med ned til fem deltagere, "After the fifth user, you are wasting your time by observing the same findings repeatedly but not learning much new" (Nielsen, 2000). Vi argumenterer derfor for, at vi stadig godt kan antage, at

usabilityen er forbedret ud fra den umiddelbare evaluering fra vores deltagere, som vi kan tage videre i en evt. ny iteration.

5.3 Delkonklusion

Kapitel 5 beskriver designprocessen med vores 2. iteration af et re-design af SoMa. Her bevægede vi os, i kraft af vores iterative tilgang, tilbage til *Composition-* og *Assessment-fasen*. Vores tematiske analyse af empirien pegede på hypotesen om, at et re-design af SoMa bør imødekommes af et teoretisk fundament baseret på usability og designprincipper for at støtte op om arbejdsgangen med TSOP. Ud fra designprincipperne læring, hukommelse, kontrol og imødekommende design samt vores øvrige empiri og teori, designede vi en hi-fi mock-up i designprogrammet Figma. Ud fra en participatory heuristic evaluation med brugere fra Aalborg og Københavns Kommunes Familiepleje testede vi vores hypoteser. Evalueringen af designet sammen med deltagerne viste fx at vores ønske om at skabe overblik ikke blev helt imødekommet. Med evalueringen fik vi samtidigt bekræftet, hvad deltagerne synes fungerede, herunder særligt det æstetiske udtryk. Disse resultater vil vi kunne tage med videre i en fremtidig feedback-session med Sofus Døgndata. Ud fra vores *Assessment-fase* kan vi diskutere hvorvidt vores resultater kan sige noget generelt om designets usability og mulighed for at støtte op om TSOP. Vi vurderer at vores brugerevaluering ikke bør være den eneste evalueringskilde, men at det ville være ideelt at undersøge videre på en bredere brugergruppe. Ligesom det ville være ideelt at udvikle en prototype i samråd med Sofus Døgndata, heriblandt deres programmører, for at skabe bedre vilkår for designets anvendelighed hos Sofus Døgndata.

Kapitel 6 - Afrunding

6.1 Diskussion

Vi har igennem specialet foretaget mange til- og fravalg i forhold til metode, teori og empiri, hvilket har påvirket vores undersøgelse. Vi har undervejs i vores speciale diskuteret og forholdt os kritiske i vores afsluttende afsnit for hver designfase. I dette kapitel vil vi afsluttende diskutere nogle af vores overordnede til- og fravalg og undersøgelsens påvirkning af dette.

6.1.1 Valg af Aalborg Kommune Familiepleje som deltagere

Med valget af Aalborg Kommune Familieplejes brugere har det givet os adgang til deltagere, som har været med i udviklingen af SoMa, og som har indgående kendskab til arbejdet med TSOP. Vi vurderer, at valget af hovedsageligt at indsamle den primære empiri hos én kommune har været med til at begrænse generaliserbarheden og validiteten af vores undersøgelse. Vi valgte at afgrænse os fra at supplere med deltagere fra andre kommuner grundet specialets omfang. Det kunne dog have været med til at kvalificere vores undersøgelse, hvis vi havde suppleret med flere kommuner, da arbejdsgangene omkring SoMa og TSOP ser forskellige ud fra kommune til kommune. Ved at Aalborg Kommune har deltaget i udviklingsprocessen, skaber det ligeledes en risiko for, at deltagerne har været farvet af den proces i deres udtalelser om SoMa. Sofus Døgndata har under specialeperioden etableret netværksgrupper for brugerne i kommunerne. Det havde været relevant at lave undersøgelsen ud fra en bredere gruppe af deltagere - fx sådanne netværksgrupper. Ved at få et mere bredt udvalg af deltagere, der ikke arbejder sammen til daglig, havde vi muligvis fået flere vinkler på problematikkerne

omkring TSOP og SoMa, ligesom det kunne skabt et mere nuanceret billede af, hvordan et re-design kunne se ud. Vi har, ved at inddrage en medarbejder fra Københavns Kommunes Familiepleje, forsøgt at skabe et mere validt resultat af brugerevalueringen.

Vi har i vores designproces forholdt os til den del af SoMa, der er rettet mod plejefamilierne uden at involvere dem direkte i vores empiriindsamling. Vi har afgrænset os fra at gå i dybden med at undersøge denne brugergruppe grundet specialets omfang. Dog har vi vurderet, at de øvrige deltagere og Sofus Døgndatas viden om målgruppen kunne kvalificere, at vi alligevel re-designede en wireframe rettet mod denne brugergruppe. Det kunne styrke vores undersøgelse, hvis vi havde involveret plejefamilierne mere. Særligt fordi de adskiller sig fra de øvrige brugere i kraft af deres begrænsede it-kompetencer.

6.1.2 Online empiriindsamling

At en del af vores empiriindsamling er foregået online er grundet den geografiske afstand. Vi vurderer, at det har været med til at skabe nogle begrænsninger i vores undersøgelse og resultater. Vores møder med Sofus Døgndata, User Journey Mapping med Aalborg Kommunes Familiepleje - samt vores ekspert- og brugerevaluering er foregået online. Til et fysisk interview kunne vi måske bedre få mulighed for at skabe en god kontakt til deltagerne, få en bedre fornemmelse af, hvordan de spørgsmål vi stillede blev opfattet, ved at der var mulighed for at have øjenkontakt og observere på kropssproget. Hvis vi havde afholdt vores UJM fysisk, ville vi dermed bedre kunne fornemme, at deltagerne var forvirrede over, hvad vores formål var. Desuden ville alle deltagerne kunne deltage mere på lige fod i modsætning til online, hvor det var vanskeligt for dem at notere i Miro på samme tid. Ved at det kun var en af deltagerne, der noterede på post-its, fik de øvrige

deltagere ikke mulighed for selv at kropsliggøre deres viden og være aktive i tråd med vores pragmatiske tilgang. Det var ligeledes begrænset, hvor aktive deltagerne kunne være under ekspert- og brugerevalueringen grundet den online rammesætning. Havde vi afholdt dem fysisk, ville deltagerne kunne have mock-uppen i hånden, hvilket ville give dem mulighed for at bevæge sig rundt mellem de forskellige wireframes og måske notere eller tegne direkte i dem og gå i 'dialog' med materialet. Muligheden for at indsamle empiri online har dog givet os adgang til deltagere, vi ellers ikke ville kunne nå ud til i samme omfang.

6.1.3 Behandling af empiri

Der er i arbejdet med vores empiri og ud fra vores valg af dokumentation i form af video-, audiooptagelse eller notetagning - samt efterfølgende transskription gået informationer tabt, hvortil dette påvirker vores resultater i undersøgelsen. Et eksempel er, at vi kun valgte at audiooptage opsamlingerne af designworkshoppen, hvortil første opsamling af kritikfasen ikke blev optaget grundet tekniske problemer. Her er der gået information tabt, som fx brugernes refleksioner over og argumentationer for kritikpunkterne. Vores autoetnografiske notetagning og logbogsnoter må ses som et subjektivt udtryk for vores egne observationer og tanker præget af egne værdier, sympatier og antipatier (Baarts, 2020), hvilket påvirker undersøgelsens validitet og reliabilitet. Et eksempel herpå er, at vi i starten havde nogle forudindtagelser ud fra vores egen gennemgang af SoMa's design, som kan have været med til at påvirke vores fokus i vores dokumentation af empirien via notetagning.

I arbejdet med vores empiri har vi med vores tematiske analyse afgrænset og udvalgt temaer med relevans for vores problemformulering. Denne tematisering og

udvælgelse af relevante citater er et udtryk for vores vurderinger og forforståelser, som har været med til at præge resten af undersøgelsen. Et eksempel var, da vi i tredje fase af datakodningen overstregede alle de udsagn, vi mente ville være interessante for besvarelsen af vores problemformulering. Denne proces vil være præget af, at vi er gået til empirien med vores egne vurderinger og forforståelser. I et forsøg på at styrke denne udvælgelsesproces har vi derfor i sjette fase af datakodningen gennemgået empirien yderligere for at underbygge med flere citater for at styrke reliabiliteten af vores resultater.

6.1.4 Et kvalitativt studie

Vi har i kraft af vores pragmatiske tilgang haft vægt på at anvende kvalitative metoder i vores undersøgelse. Vi kan diskutere, hvorvidt vi ved at anvende en triangulering med mixed methods (Frederiksen, 2020) i en kombination af kvalitative og kvantitative data kunne sige noget mere generelt og bredt om brugergruppens arbejde med TSOP og SoMa. Dertil kunne vi også med en og dermed højne specialets reliabilitet og validitet . I vores *Inquiry-fase* havde vi gennem kvantitative undersøgelser fx kunne skabe et mere bredt repræsentativt billede af, hvordan SoMa's usability opfattes af målgruppen. Dertil kunne vi med en kvantitativ test på flere brugere i *Assessment-fasen* skabe et bredere billede af brugernes opfattelse af designet.

6.1.5 Anvendelighed i designet

Vi har med vores 2. iteration lavet et design, der ligger et stykke væk fra Sofus Døgndatas eksisterende design af SoMa, og man kan derfor diskutere, hvad dette betyder for Sofus Døgndatas mulighed for at anvende det i deres videre arbejde med en løsning omkring TSOP i SoMa. Sofus Døgndata har stærke værdier omkring

at være tæt på brugerne. De vægter personlig support og tæt dialog med brugerne. De har generelt udtrykt, at de oplever stor brugertilfredshed med deres it-program, og de har en oplevelse af, at brugerne er trygge ved systemet. At skabe store ændringer i et design vurderer vi, ville have store konsekvenser for brugerens tryghed og skabe behov for ekstra brugersupport, ligesom det ville have store økonomiske konsekvenser at skulle udvikle store ændringer. Havde vi derimod udviklet et design, der lå tæt op ad deres eksisterende design med mindre ændringer, kunne de der dermed lettere anvende det i en videre udviklingsproces.

Men med et re-design der viser Sofus Døgndata noget andet, end hvad de er vant til at se på, ønsker vi at rykke på deres tankegang omkring deres it-program og måder at videreudvikle det. Sofus Døgndata har ikke nogen fastansat interaktionsdesigner, og gennem vores undersøgelse har vi set mange eksempler på, at SoMa's usability kunne styrkes endnu mere for at styrke arbejdsgangen omkring TSOP. Med løbende ændrede lovkrav der påvirker fagsystemer eller integrering af andre systemer, vurderer vi, at det kan blive vanskeligt for Sofus Døgndata at navigere i, uden et mellemlid mellem fagkonsulenter og programmører. Med vores fokus på interaktionsdesign-metoder og teori ønsker vi at vise, hvorledes disse kan være med til at styrke designprocessen omkring nye funktionaliteter i SoMa, der følger brugernes behov og skaber brugervenligt design.

6.2 Konklusion

Formålet med dette speciale er at undersøge, hvorledes man i videreudviklingen af det socialfaglige it-system SofusMATCH kan lave et re-design, så det støtter bedre op om kommunernes arbejdsgang med Socialstyrelsens tæt støttede opstartsforløb (TSOP) for plejefamilier.

Problemformuleringen for specialet er:

Hvordan kan man via partipatorisk design og designprincipper re-designe SofusMATCH, så systemet understøtter familieplejekonsulenter og administrative medarbejderes arbejdsgang med TSOP?

Vi har gennem vores *Inquiryproces* fundet frem til væsentlige komponenter i situationen omkring SoMa og TSOP, der er med til at skabe ustabilitet omkring arbejdsgangen med TSOP. Ud fra en partipatorisk designproces, hvor brugerne anskues som eksperterne i systemet, har vi ved brug af interaktionsdesign-metoder og -teori undersøgt hypoteser og designidéer, der kan være med til at skabe et system, der bedre kan støtte op omkring arbejdsgangen med TSOP. Vi har vist, hvordan man gennem handlen i praksis fx gennem sketching kan reflektere over hypoteser og komme til nye erkendelser. Denne designproces har udmøntet sig i en hi-fi mock-up, designet ud fra vores indsamlede empiri og designteori. Her har vi haft fokus på at styrke systemets usability via brugen af designprincipper samt tilføjelser af nye funktioner rettet mod TSOP. Vi formoder ikke, at designet endnu kan være med til at stabilisere situationen omkring SoMa og TSOP grundet vores begrænsede brugergruppe i empiriindsamlingen, og at designresultatet endnu kun er på mock-up-stadiet. Men ud fra vores afsluttende brugerevaluering kan vi konkludere, at designet kan være med til at skabe en mere stabil situation omkring arbejdsgangen med TSOP.

Gennem en partipatorisk design tilgang har vi vist at brugerne er værdifulde aktører i en videreudvikling af et IT-system. Fagsystemer skal hele tiden understøtte den nuværende lovgivning og er dermed hele tiden i en forandringsprocess. Det er derfor vigtigt, at virksomhederne bag fagsystemerne er klædt på til denne opgave

og ved, hvordan brugernes ønsker og behov kan afdækkes i et design. Til at afdække disse behov og bygge bro mellem fagkonsulenter og programmører kan interaktionsdesignere fungere som bindeled. Gennem viden om design-thinking processer og design-metoder kan de strukturere, og skabe sammenhæng i kompleksiteten omkring udviklingen af fagsystemer med fokus på partipatorisk design.

6.3 Perspektivering

I et videre arbejde med vores designproces ville vi udvikle en 3. iteration i form af en prototype af vores re-design ud fra vores fund fra brugerevalueringen, hvor vi inkluderede flere dele af SoMa. I den forbindelse ville det være interessant at foretage en usability *Thinking-aloud*-test (Nielsen, 1993, s. 195), hvor deltagerne skulle følge nogle instrukser og tænke højt undervejs. Herved ville vi kunne teste mere på funktionaliteter og få et mere retvisende billede af, hvorvidt vi havde skabt et brugervenligt design, hvortil brugerne bedre kunne vurdere, om re-designet støtter op om deres arbejdsgang. I en videre designproces ville vi dertil have inddraget programmørerne i Sofus Døgndata, da de har kompetencer i opbygning af fagsystemet. Ved at inddrage programmørerne ville vi kunne skabe et design, der lagde sig mere op ad det eksisterende design ud fra, hvad de mener er muligt udviklingsmæssigt, tidsmæssigt og økonomisk. Således ville en 3. iteration muligvis være mere anvendelig for Sofus Døgndata i et re-design af deres it-program, ligesom det kunne højne validiteten af vores undersøgelse.

I vores speciale har vores blik været rettet mod at skabe et re-design af SoMa, som kan støtte op om familiekonsulenternes arbejdsgang med TSOP. En anden interessant vinkel i specialet kunne være et fokus på kommunernes organisering

omkring arbejdet med TSOP og hvorvidt det har indflydelse på deres opfattelse af SoMa. Det er meget individuelt, hvordan kommunerne udmønter TSOP, og hvordan de ser på problematikkerne i SoMa. I en sådan undersøgelse kunne man have taget afsæt i en socialkonstruktivistisk tilgang. Her kunne man fx se på forholdet og interaktionen indbyrdes mellem brugerne af SoMa i brugen af systemet og på forholdet mellem brugerne af SoMa og Sofus Døgndata gennem feltarbejde og observationer. Ud fra denne vinkel kunne vi få nogle anderledes perspektiver på, hvor problematikkerne kunne ligge i forhold til det organisatoriske arbejde med TSOP og SoMa.

En anden interessant problemstilling kunne være at undersøge implementeringsprocessen omkring SoMa i kommunerne og hos plejefamilierne. Derved kunne man undersøge, hvorvidt brugerne kunne klædes bedre på i brugen og forståelsen af systemet. Her kunne man inddrage Etienne Wengers "Digital Habitats" (2009) og se på muligheden for at decentralisere undervisningen af SoMa. Dette ved fx at have familieplejekonsulenter med flair for IT til at stå for implementeringen som Tech Stewards, da de i forvejen arbejder tæt med andre familieplejekonsulenter og plejefamilierne (Wenger, 2009).

7 - Bilagsoversigt

Bilag 1: Løst struktureret interview - Indledende møde med Sofus Døgndata d. 25-11-22

Bilag 2: Løst struktureret interview - case møde med Sofus Døgndata d. 05-01-22

Bilag 3: Mail med caseproblematik fra Bo fra Sofus Døgndata d. 07-01-22

Bilag 4: Løst struktureret interview - gennemgang af SoMa med Sofus Døgndata d.
28-01-22

Bilag 5: Interviewguide User journey mapping med Familieplejen, Aalborg kommune.

Bilag 6: User journey mapping på Miro board

Bilag 7: Transskription af videooptagelse af User journey mapping med Familieplejen, Aalborg kommune

Bilag 8: Logbog

Bilag 9: Aalborg Kommunes kursuskatalog

Bilag 10: Drejebog Designworkshop med fremtidsværksted afholdt d. 22-03-22

Bilag 11: Powerpoint præsentation til designworkshop med fremtidsværksted

Bilag 12: Noter opklarende møde med Sofus Døgndata (Ms Teams) d. 03-03-22

Bilag 13: Sketches og billeder af kritikfase designworkshop med fremtidsværksted
d. 22-03-22

Bilag 14: Transskription af designworkshop med fremtidsværksted. Afholdt i Familieplejen, Aalborg kommune d. 22-03-22

Bilag 15: Noter til designworkshop med fremtidsværksted. Afholdt i Familieplejen, Aalborg kommune d. 22-03-22

Bilag 16: Powerpoint præsentation til ekspertevaluering af 1. iteration og foreløbige datafund med Sofus Døgndata afholdt d. 06-04-22

Bilag 17: Ekspertevaluering af 1. iteration og foreløbige datafund med Sofus

Døgndata afholdt d. 06-04-22

Bilag 18: Præsentation anvendt til Participatory Heuristic Evaluation af Iteration 2

hi-fi mock-up

Bilag 19: Interviewguide og noter fra Participatory Heuristic Evaluation af 2.

iteration med Familieplejen Aalborg Kommune 25-04-22

Bilag 20: Interviewguide og noter Participatory Heuristic Evaluation af 2. iteration

med Ida fra Familieplejen KBH Kommune

Bilag 21: Datakodning 1

Bilag 22: Datakodning 2

Bilag 23: Datakodning 3

Bilag 24: Sketches 1. iteration

Bilag 25: Sketches 2. iteration

Bilag 26: Samtykke skabelon

Bilag 27: 2. iteration Hi-fi mock-up

8 - Litteraturliste

Baarts, C. (2020) Autoetnografi. I S. Brinkmann, & L. Tanggaard (red.),

Kvalitative metoder - en grundbog (3. udg. s. 203-217) København: Hans Reitzels Forlag.

Benyon, D. (2019). *Designing User Experience; A guide to HCI, UX and interaction design*. (4 udgave). Harlow: Pearson Education Limited.

Braun V. & Clarke V. (2006). Using thematic analysis in psychology - *Qualitative Research in Psychology* 3 (2), 77–101.

Brinkmann, S. (2013). *Kvalitativ udforskning af hverdagslivet*. København: Hans Reitzels Forlag.

Brinkmann, S. (2015). Etik i en kvalitativ verden, I S. Brinkmann. & L. Tanggaard (red.). *Kvalitative metoder - en grundbog* (2. udg. s. 443-446) København: Hans Reitzels Forlag.

Brinkmann, S., & Tanggaard, L. (2013). *An epistemology of the hand: Putting pragmatism to work*. In *Learning, work and practice: New understandings*. Springer, Dordrecht.,147-163

Buchanan, R. (1992). Wicked Problems in Design Thinking. *Design Issues*, 8(2), 5–21. <https://doi.org/10.2307/1511637>

Buxton, B. (2007). *Sketching user experiences; Getting the design right and the right design*. San Francisco, CA: Morgan Kaufmann.

Bødker, K., Kensing, F. & Simonsen, J. (2008) *Professionel it-forundersøgelse - grundlag for brugerdrevet innovation*. Frederiksberg C: Samfundslitteratur- (s. 298-304).

Chochoiek, N. (2017). *Explaining the Success of User-Centered Design-An Empirical Study across German B2C Firms*. Junior Management Science, 2(1), 81-116.

Dalsgaard, P. (2014). Pragmatism and design thinking. *International Journal of Design*, 8(1). <https://search.proquest.com/docview/1524724465>

Digitaliseringsstyrelsen (2020): *Analyse: It-understøttelse af helhedsorienteret indsats*. Lokaliseret d. 30. maj 2022 på <https://digst.dk/media/22923/bilag-2-analyse-it-understoettelse-af-helhedso-rienteret-indsats-2020.pdf>

Digitaliseringsstyrelsen & Erhvervsstyrelsen (2022): *Komponenter Accordions*. Lokaliseret d. 30. maj 2022 på <https://designsystem.dk/komponenter/accordions/>

Egelund, Tine et al. (2010). *Sammenbrud i anbringelser af unge. Erfaringer, forklaringer og årsagerne bag*. København: SFI - Det Nationale Forskningscenter for Velfærd.

Egelund, T. & Vitus, K. (2010). *Sammenbrud i anbringelser af unge - Risikofaktorer*

hos unge, forældre, anbringelsessteder og i sagsbehandlingen. Lokaliseret d. 29 maj 2022 på https://pure.vive.dk/ws/files/257233/1006_sammenbrud.pdf

Frayling, C. (1993). Research in art and design. London: Royal College of Art.
1(1), 1-5.

Frederiksen, M. (2020) Mixed Methods-forskning. I S. Brinkmann, & L. Tanggaard (red.), *Kvalitative metoder - en grundbog* (3. udg. s. 257-280). København: Hans Reitzels Forlag.

Harboe, T. (2006). *Indføring i samfundsvidenskabelig metode* (4. udgave). Frederiksberg C: Samfundslitteratur.

Hasse, C. (2011). *Kulturanalyse i institutioner, begreber, metoder og forbløffende læreprocesser*, Frederiksberg C: Samfundslitteratur.

International Organization for Standardization. *Ergonomics of human-system interaction. Part 11: Usability: Definitions and concepts* (standart nr. 9241-11:2018). Lokaliseret d. 25. maj 2022 på <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-11:en>

Kent State University. (2021): *Human-Centered vs. User-Centered UX Design*. Lokaliseret d. 27. maj 2022, på https://onlinedegrees.kent.edu/ischool/user-experience-design/community/human-centered-vs-user-centered-design?fbclid=IwAR18UjVvQD2i_R-K2IIAXaLPTpNuWmj1qW--3yxUh7nfubGsNGUmS9OJwtY

Löwgren, J. & Stolterman, E. (2007). *Thoughtful Interaction Design*. MIT Press (s. 63-100)

Marquez, J. Downey. A. & Clement. R. (2015) Walking a Mile in the User's Shoes - Customer Journey Mapping as a Method to Understanding the User Experience, *Internet Reference Services Quarterly*, 2(3-4)135-150.

Muller, M.J, Matheson, L., Page, C. & Gallup, R. (1998). Methods & tools: participatory heuristic evaluation. *Interactions*: 5(5) 13-18.
<https://doi.org/10.1145/285213.285219>

Nielsen, J. (2000): Why You Only Need to Test with 5 Users. Lokaliseret d. 26. maj 2022 på
<https://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/>

Nielsen, J. (1993). *Usability engineering*. Morgan Kaufmann.

Norman, D. A. (1999). *Affordance, conventions, and design*. *Interactions* 6(3), 38-43.

Norman, D. A. (2004). *Emotional design: Why we love (or hate) everyday things*. New York: Basic Books.

Norman, D. A. (2013). *The design of everyday things*. New York: Basic Books.

Pârja, M. (2021): Risiko- og beskyttelsesfaktorer - Vidensportalen på det sociale område. Lokaliseret d. 30 maj 2022 på
<https://vidensportal.dk/temaer/plejefamilier/risiko-og-beskyttelsesfaktorer>

Preece, J, Sharp, H, Rogers, Y (2007) *Interaction Design beyond human-computer interaction* (2. Udgave). John Wiley & Sons Ltd, The Atrium, Southern Gate, Chichester, West Sussex England

Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). *Intrinsic and extrinsic motivations: Classic definitions and new directions*. Contemporary Educational Psychology, 25(1), 54-67

Sanders, E. B.N & Stappers, P.J. (2012). *Convivial Toolbox Generative Research for the Front End of Design*. Bis publishers B.V. 64-95.

Schön, D. A. (1992). The theory of inquiry: *Dewey's legacy to education*. *Curriculum inquiry*, 22(2), 119-139.

Socialstyrelsen (2019): *Tæt støttede opstartsforløb – intensiv støtte til plejefamilie.*

Lokaliseret d. 30. maj 2022 på

<https://socialstyrelsen.dk/nyheder/2019/socialstyrelsens-taet-stottede-opstartsforslob--intensiv-stotte-til-plejefamilier>

Socialstyrelsen (2022): *Socialstyrelsens tæt støttede opstartsforløb for plejefamilier*. Lokaliseret d. 30. maj 2022 på <https://tsop.dk/>

Socialstyrelsen (2019) Håndbog: Introduktion til Socialstyrelsens tæt støttede opstartsforløb (tsop) til plejefamilier. Lokaliseret d. 30. maj 2022 på https://articulateusercontent.com/rise/courses/Qb_kHvQ2PfTCM7QoHuKkMlwZhvoCyX2s/yBzr6MYnaxX_7ww3-Introduktion%2520til%2520tsop_v4.pdf

Sofus (2022): *Programmer*. Lokaliseret på <https://sofus.dk/programmer/>

Stolterman, E. (2008). The nature of design practice and implications for interaction design research. *International Journal of Design*, 2(1), 55-65.

Sutcliffe, A (2012). Multimedia user interface design. In Jacko, J.
The Human-Computer Interaction Handbook: Fundamentals, Evolving Technologies, and Emerging Applications 3(1). Routledge. 387-404.

Tangaard, L. & Brinkmann, S. (2015). Interviewet: samtalen som forskningsmetode. I Brinkmann, & L. Tangaard (red.), *Kvalitative metoder - en grundbog* (2. Udg. 29-54). København: Hans Reitzels Forlag.

VIVE (2022): *Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd, Anbragte børn i Danmark*. Lokaliseret d. 30. maj 2022 på <https://www.vive.dk/da/temaer/anbragte-boern-i-danmark/>

Vlastiuk, S. (2021). White space in UX design - ringcentral-ux. Medium. Lokaliseret d. 28. maj 2022 på <https://medium.com/ringcentral-ux/white-space-in-ux-design-2b6b996c2b9c>

Wenger, E., White, N., & Smith, J. D. (2009). *Digital habitats - stewarding technology for communities*. CPsquare.

What Are Signifiers? (2022). Lokaliseret d. 30. maj 2022 på <https://www.interaction-design.org/literature/topics/signifiers>

Yalanska, M. (2021): *Human-Centered vs User-Centered. Are the Terms Different?*

Lokaliseret d. 27. maj 2022 på

<https://blog.tubikstudio.com/faq-design-platform-human-centered-vs-user-centered-are-the-terms-different/?fbclid=IwAR0AHI8qec9o-R6ejOwqlqPnRDwHoE19kyr5b9cR75fOQZyAfYh2qTpsF2k>

Ørngreen, R., & Levinsen, K. T. (2017). Workshops as a Research Methodology.

Electronic Journal of E-Learning, 15(1), 70-81.