

# STEMMER UD AF BOKSEN

Brugerinddragelse (UX) til udviklingen af intuitiv hjemmeside: En undersøgelse om brugerinddragelsens vigtighed for brugervenlighed

THOMAS YOUSSEF JAMAL  
DAUGAARD MIKKELSEN

STUDIENUMMER – 20104866

AALBORG UNIVERSITET

STUDIE – IT, LÆRING OG  
ORGANISATORISK OMSTILLING

10. SEMESTER

VEJLEDER – CAMILLA  
FINSTERBACH KAUP

ANSLAG INKLUSIVE MELLEMRUM  
– 102.493

ANTAL NORMAL SIDER – 42,7

AFLEVERINGSDATO – 18.12.2025

## **Abstract**

This thesis investigates how to develop and evolve an intuitive and informative website through user involvement and user experience. The purpose of the website intends to ensure young people with refugee experience their basic rights – especially upon the arrival to Denmark. Therefore, the website specifically needs to contain information about integration and opportunities in Denmark to help the primary target group to ease their settlement in the Danish society – all gathered on one platform. This is done in collaboration with DFUNK Copenhagen, which is an organization that deals with refugees.

The design process of the website is created mainly by using Design based Research as the methodological framework and a hybrid approach such as mixed methods to obtain data from the users. This approach consists of interviews and online questionnaires that allows the involved users to try different iterations of the prototype in the span of the process. This process will identify the users demands and wishes towards an informative and functional website that is continuously adjusted to meet the users' criteria. The intension of the user involvement is to examine whether the method will result in an increased user satisfaction between the primary target group or not. Based on International literature presented through the study, the data is analyzed and discussed. It is worth mentioning The Five-stage Model of Adult Skill Acquisition by Hubert Dreyfus and Stuart E. Dreyfus because their model is used in the project to separate, highlight, and indicate the interviewed users' skills and requirements.

Based on the final analyzed data, the thesis concludes that the involved users are experiencing an increased satisfaction of the website. It emphasizes the importance of user involvement when developing a website that has a specific purpose and a primary target group with special requirements, since the data indicates a significant degree of satisfaction with the final iteration of the website.

However, the data also indicates that some elements on the website remains incomplete and continuously needs more adjustments to accomplish a greater user satisfaction, which was already expected prior to the initiation of the project. The end goal was not necessarily to complete the website, but to show the effect of the progress by using user involvement when developing a website.

Due to the limited time frame of the project, no follow-up interviews about the website were conducted.

## Indholdsfortegnelse

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| Indledning.....                                       | 3  |
| Problemstilling .....                                 | 3  |
| Problemafgrænsning.....                               | 6  |
| Problemformulering .....                              | 6  |
| User Experience.....                                  | 6  |
| Internationale studier.....                           | 7  |
| Brugervenlighed .....                                 | 8  |
| Videnskabsteori .....                                 | 8  |
| Ontologi.....                                         | 9  |
| Epistemologi.....                                     | 9  |
| Abduktiv tilgang.....                                 | 10 |
| Hermeneutik .....                                     | 11 |
| Mine hermeneutiske overvejelser .....                 | 11 |
| Den hermeneutiske spiral .....                        | 11 |
| Metodologi .....                                      | 12 |
| Design Based Research .....                           | 12 |
| General flow of interaction design process .....      | 13 |
| Low-fidelity og High-fidelity .....                   | 17 |
| Mockup.....                                           | 18 |
| Undersøgelsesmetode .....                             | 20 |
| Mixed methods .....                                   | 21 |
| Intervieweren.....                                    | 22 |
| Informanterne .....                                   | 23 |
| Samtykkeerklæring.....                                | 23 |
| Interviewguide.....                                   | 24 |
| Transskribering.....                                  | 26 |
| Litteratursøgning .....                               | 26 |
| Teori .....                                           | 27 |
| The Five-stage Model of Adult Skill Acquisition ..... | 27 |
| Analyse.....                                          | 28 |
| Før .....                                             | 29 |
| Før præsentationen af hjemmeside .....                | 30 |
| Informanternes krav.....                              | 31 |

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| Behov.....                               | 32 |
| Brugervenlighed .....                    | 33 |
| Forventninger .....                      | 34 |
| Delkonklusion (Før) .....                | 35 |
| Under .....                              | 35 |
| Under præsentationen af hjemmesiden..... | 36 |
| Brugeroplevelse .....                    | 36 |
| Frustrationer/ Bekymringer .....         | 37 |
| Hjemmesidens attraktive elementer.....   | 38 |
| Delkonklusion (Under).....               | 38 |
| Efter .....                              | 39 |
| Efter præsentationen af hjemmesiden..... | 39 |
| Diskussion .....                         | 41 |
| Sprogbarrierer.....                      | 41 |
| Videnskabsteoretiske begrænsninger ..... | 42 |
| Manglende objektivitet.....              | 42 |
| Den hermeneutiske spiral .....           | 42 |
| Den hermeneutiske epistemologi.....      | 42 |
| Undersøgelsens generaliserbarhed .....   | 43 |
| Konklusion .....                         | 43 |
| Samlet konklusion .....                  | 44 |
| Gatekeeping .....                        | 44 |
| Perspektivering .....                    | 45 |
| Nytteetik.....                           | 45 |
| Læringstyper .....                       | 46 |
| Læring .....                             | 46 |
| Litteraturliste .....                    | 48 |

## Indledning

Undersøgelsen jeg vil præsentere i denne opgave, opstod oprindeligt på baggrund af min daværende medstuderendes interesse på integrationsområdet for unge med flugterfaring. Han arbejdede som frivillig hos Dansk flygtningehjælp Ungdom (DFUNK) i København og der blev herigennem etableret kontakt til de unge informanter jeg har indhentet min primære empiri fra. Jeg er uddannet social-og-special pædagog med speciale indenfor autismspektret, og qua min erfaring med udsatte børn og unge, forekommer det mig naturligt at undersøge muligheden for også at kunne gøre en forskel for mennesker der er udsatte på en anderledes måde.

*”Jeg forestiller mig, at brugeroplevelsen på denne hjemmeside vil være informativ og måske endda engagerende, hvilket vil gøre det let for mig at finde den ønskede information.”* (Informant 1, 2024)

Min undersøgelse er baseret på mit feltarbejde og interviews med de unge informanter med flugterfaring og formålet var at undersøge, hvordan man kunne lave en digital løsning, som skulle indeholde de mest essentielle informationer om integration i Danmark for unge med flugterfaring. Ovenstående citat stammer fra et interview jeg lavede på et asylcenter i forbindelse med mit forskningsarbejde, og citatet skal fungere som en appetizer for at indikere formålet med og retningen af min undersøgelse. Gradvist ændrede formålet sig til et mere målrettet område, som i den nuværende opgave har fokus på informanternes behov og krav til den digitale løsnings (hjemmeside) brugervenlighed og design.

Med min undersøgelse vil jeg give mine bud på hvordan man bedst muligt kan udvikle en hjemmeside der tilgodeser mine udvalgte informanternes ønsker herom. Dette indebærer mulighederne samt udfordringerne og begrænsninger, der kan være forbundet med undersøgelsen.

## Problemstilling

I et demokratisk samfund som Danmark spiller unge mennesker en central rolle, og deres selvtillid til at deltage i samfundets demokratiske processer er en afgørende faktor for samfundets fremtidige udvikling (Levine, 2007). Når unge føler sig sikre nok til at udtrykke deres holdninger eksempelvis ved at engagere sig i politiske debatter, styrkes fundamentet for demokratiet (Malak-Minkiewicz & Torney-Purta, 2021). De unges selvtillid er dog ikke en faktisk faktor da den fremmes aktivt gennem uddannelsesprogrammer, opmuntring og positive erfaringer med demokratisk deltagelse. Når unge engagerer sig i vigtige demokratiske aktiviteter, som f.eks., deltagelse i ungdomsråd og aktivisme samt anvender deres ret til stemmeafgivelse, er de stærkt afhængigt af deres opfattelse af, at deres stemme har betydning (Harris, Wyn, & Younes, 2010). Det er derfor essentielt, at samfundet kan

skabe de nødvendige rammer der kan sikre unges demokratiske selvtillid. Dette indebærer også adgangen til aktuel viden og til relevante politiske systemer og muligheder for at deltage i beslutningsprocesser, samt en anerkendende tilgang af de unges bidrag til samfundet (Deželan, 2023).

Uheldigvis oplever mange unge at blive overset samt oplevelsen af marginalisering i politiske diskussioner, hvilket kan lede til politisk apati og lav tillid til det demokratiske system. For at imødegå denne udfordring er det vigtigt, at politikere, institutioner og organisationer aktivt arbejder på, at inkludere de unge i beslutningsprocesserne og demonstrere, at deres input er værdsat og har reel indflydelse – som vil styrke selvtilliden hos de unge (Harris, Wyn, & Younes, 2010).

Styrkelsen af unges demokratiske selvtillid er ikke blot afgørende for at skabe en aktiv og engageret borgergruppe, men også for at sikre et mere robust og repræsentativt demokrati (Macedo, 2005). Fremtiden afhænger generelt af de unge, og derfor er det i høj grad nødvendigt at ”investere” i deres evner og tro på, at de kan forme og forbedre det fælles samfund.

Demokratisk selvtillid refererer til individers tro på deres egen evne til at forstå, deltage i og påvirke den demokratiske proces (Dalton, 2008). For unge, som udgør fremtidens vælgere og ledere, er det særligt vigtigt at udvikle en stærk demokratisk selvtillid tidligt i livet for at sikre en kontinuerlig fornyelse af demokratiets fundament. Der er en stigende bekymring for, at mange unge i dag oplever lav demokratisk selvtillid. Mange unge føler sig marginaliserede i den politiske samtale og oplever, at deres stemmer ikke bliver taget alvorligt (Harris, Wyn, & Younes, 2010), og netop denne følelse af marginalisering vil potentielt give anledning til politisk apati samt lav valgdeltagelse blandt unge, hvilket forringer deres indflydelse på politiske beslutninger og samfundets udvikling (Deželan, 2023).

Særligt udfordrende er situationen for unge med minoritetsbaggrund, herunder dem med flugterfaringer (Bhabha, 2014). Disse unge står ofte over for ekstra barrierer i forhold til at føle sig inkluderet i den demokratiske proces, såsom diskrimination, kulturelle barrierer og mangel på repræsentation. Disse faktorer underminerer deres demokratiske selvtillid og skaber en følelse af eksklusion fra det politiske fællesskab.

En lav demokratisk selvtillid blandt unge kan have alvorlige konsekvenser for demokratiet som helhed. Hvis unge ikke føler sig tilstrækkeligt engagerede eller i stand til at deltage i demokratiet, risikerer man at miste vigtige perspektiver og bidrag i den offentlige debat. Dette kan føre til beslutninger, der ikke afspejler unges behov og præferencer, samt forårsage en generel forringelse af demokratiets legitimitet. Omvendt kan en høj demokratisk selvtillid blandt unge føre til øget

deltagelse i valg, større engagement i civilsamfundet og en stærkere følelse af ejerskab over demokratiets fremtid (Youniss, McLellan, & Yates, 1997). Derfor er det altafgørende at identificere og adressere de faktorer, der påvirker unges demokratiske selvtillid, for at kunne sikre en sund og holdbar demokratisk kultur (Youniss, McLellan, & Yates, 1997).

Der er behov for en målrettet indsats for at styrke unges demokratiske selvtillid. Dette kan omfatte uddannelsesprogrammer, der fokuserer på politisk dannelse og forståelse af demokratiske processer, samt initiativer, der fremmer unges engagement og deltagelse i politiske og samfundsaktiviteter (Tiemann-Kollipost, 2020). Det er vigtigt at skabe platforme, hvor unge kan udtrykke deres meninger og blive hørt. Dette inkluderer fora i både formelle og uformelle former, som kan integrere unges stemmer i beslutningstagningen. Disse initiativer kan medføre, at unge føler sig mere inkluderede og engagerede i den demokratiske proces.

Stærk demokratisk selvtillid blandt unge er afgørende for et velfungerende og inkluderende demokrati. Udfordringerne med lav demokratisk selvtillid blandt unge, især dem med flugterfaringer, kræver en systematisk og vedholdende indsats fra både civilsamfundet, uddannelsesinstitutioner og politiske beslutningstagere (Levine, 2007). Gennem målrettede initiativer (som beskrevet i det ovenstående felt) og et større fokus på unges inklusion i den demokratiske proces kan man øge muligheden for, at fremtidens generationer er veludrustede til at videreføre og styrke demokratiet.

Uddannelse spiller en central rolle i at forme unges demokratiske selvtillid. Unge, der modtager en solid uddannelse i demokratiske værdier og praksis, har højere selvtillid i deres evne til at deltage i politiske processer (OECD, 2014). Et struktureret undervisningsmiljø, der fokuserer på demokrati og borgerskab, kan øge unges engagement og følelse af effektivitet i politiske anliggender. I nogle lande er civics og politisk uddannelse integrerede dele af skolepensum, hvilket har vist sig at øge unges demokratiske selvtillid betydeligt. Disse lande fremhæves ofte som eksempler på, hvordan en målrettet uddannelsesindsats kan styrke unges evne og vilje til at deltage i de samfundsmæssige og demokratiske processer. Der er også bevis for at lande med stærke civics uddannelser typisk har højere niveauer af politisk engagement blandt unge (ICCS, 2009). Dette underbygger vigtigheden af at integrere demokratisk uddannelse som en strategi til at fremme demokratisk selvtillid blandt unge på et globalt niveau. Unges demokratiske selvtillid varierer globalt, men den er stærkt påvirket af forskellige faktorer så som de sociale medier, politiske systemer, uddannelsessystemer og økonomiske forhold samt globale udfordringer. For at styrke de unges selvtillid er det afgørende at

samfundet fremmer uddannelser i demokratiske værdier med fri adgang til politisk deltagelse og skabe økonomisk og social stabilitet.

Denne undersøgelse pejer netop efter at involvere de unge med flygtnerfarings meninger og ønsker til, hvordan man kan udvikle et digitalt IT-redskab som løsning på at skabe en platform med de mest essentielle informationer indenfor integration som er samlet på ét sted. Dertil er informanternes meninger med igennem hele undersøgelsens proces som et styrende element, gennem ”før, under og efter” interviews.

### Problemafgrænsning

Dansk Flygtningehjælp Ungdom (DFUNK) er en landsdækkende organisation der siden 2009 har beskæftiget sig med unge i alderen 15-30 år der er flygtet til Danmark. Organisationen består af mere end 700 medlemmer fordelt på landsplan, som deltager i DFUNK's aktiviteter. Organisationen er demokratisk forankret og kerneopgaven er, at belyse de unges rettigheder, undgå mistrivsel og sikre adgang til at blive hørt i det offentlige forum (dfunk.dk, 2025).

DFUNK beskæftiger sig desuden med uddannelsesforløb, mentorordninger, skoletjenester med mere, og netop fordi DFUNK's indsatsområder spænder så vidt ved at være en større organisation og fordelt på forskellige lokationer i Danmark, er undersøgelsen afgrænset til at involvere ganske få deltagere (informanter), der alle er fra den samme lokation, som er et anonymt asylcenter i Danmark. Undersøgelsen afgrænses til at disse få informanter skal repræsentere brugerinddragelsen i mit forskningsarbejde.

På baggrund af den begrænsede tidshorisont for specialet, er mit endelige mål ikke nødvendigvis at opnå en fuld funktionel hjemmeside, men at påvise om brugerinddragelse kan være med til at skabe en brugervenlig hjemmeside.

### Problemformulering

**"Hvordan kan man gennem brugerinterviews anvende brugerinddragelse (UX) til at udvikle en brugervenlig hjemmeside og skabe et intuitivt design med relevante informationer?"**

### User Experience

Da problemformuleringen består af begrebet brugerinddragelse, er det nødvendigt at udpensle hvad begrebet indebærer. Jeg vil dog definere begrebet ud fra et nærbeslægtet begreb ”User Experience” (UX), som bedre kan beskrive hvordan jeg har anvendt brugerinddragelsen i praksis og hvorfor

begrebet er særligt brugbart i min undersøgelse. Min definition af UX tager udgangspunkt i Bill Albert og Tom Tullis bog ”Measuring the User Experience: Collecting, Analyzing, and Presenting UX Metrics”, fordi deres måde at beskrive UX minder om tankegangen bag mine metodologiske og teoretiske grundlag som præsenteres senere i opgaven.

De definerer UX som værende et begreb der kan påvise og beskrive målbare effekter ud fra brugernes oplevelser og erfaringer under en eventuel prøvetest af f.eks. prototyper (som min hjemmeside). Ifølge Albert og Tullis består UX af flere typer metrikker, som er følgende:

1. **”Performance metrics”** (Forklarer hvor hurtigt en bruger kan løse en opgave i systemet)
2. **”Self-reported metrics”** (Brugernes egne subjektive holdninger til brugervenlighed, tilfredshed og oplevelse med systemet)
3. **”Issues-based metrics”** Måling af brugernes følelsesmæssige interaktion samt brugernes møde med fejl/udfordringer med systemet) (Tullis & Albert, 2023)

Jeg vil i næste underafsnit redegøre for årsagen til, at jeg inddrager user experience som en del af min undersøgelse, ved at præsenterer lignende studier der har anvendt user experience til at udvikle en hjemmeside.

#### Internationale studier

Andre studier viser, hvordan user experience kan have en positiv indflydelse på udviklingen af hjemmesider. Jeg vil fremhæve forskerne Eline Jongmans, Florence Jeannot, Lan Liang og Maud Dampérat som er nævneværdige, da de i et par internationale undersøgelser har anvendt user experience som metode til at opnå udviklingen af en hjemmeside gennem to forskellige eksperimentelle studier. Det ene studie bestod af en kontrolleret og fiktiv hjemmeside og det andet studie var med virkelige e-commerce-sider, hvoraf det visuelle design bestod af manipulerede elementer som typografi og skarpe/afrundede former mf. Målingerne og effekten på undersøgelsens user experience metode blev efterfølgende påvist ved, at de involverede deltagere udfyldte usability, pleasure (nydelse) og evaluerings-tests omkring hjemmesiden.

Denne user experience viste en sekventiel effekt ved, at hjemmesidens forbedrede visuelle design førte til en forbedret usability, som ledte til en øget pleasure (nydelse) for deltagerne af brugen på hjemmesiden, for afslutningsvist at opnå en bedre evaluering af hjemmesiden (Jongmans, Jeannot, Liang, & Dampérat, 2022). Forskerne forklarer efterfølgende, at den praktiske konsekvens ved hjemmesidens forbedrede visuelle design har en decideret indflydelse på brugernes opfattelse af hvor

nem hjemmeside er at anvende og navigerer rundt på, hvilket kan resultere i genbesøg samt anbefaling af hjemmesiden (Jongmans, Jeannot, Liang & Dampérat, 2022).

Det nævnte studie kan understøtte min metodologiske tilgang og give inspiration til, hvordan jeg kan gribe min egen undersøgelse an. I min undersøgelse har jeg anvendt UX som en implicit del af min undersøgelsesmetode, som jeg præsenterer senere i opgaven.

## Brugervenlighed

I problemformuleringen indgår begrebet ”brugervenlig”, hvilket jeg vil definere i dette afsnit som brugervenlighed. I undersøgelsen er et nøglekriterium ”brugervenlighed”, da jeg har til hensigt at udvikle mit produkt i form af en hjemmeside gennem en brugercentreret metode.

Jeg har i min undersøgelse blandt andet taget udgangspunkt i teksten *Interaction Design: Beyond Human-Computer Interaction* (Preece, Rogers & Sharp, 2019), der beskriver hvilke nødvendige kriterier der kræves for at skabe brugervenlighed, når man designer systemer (min hjemmeside) som indebærer, at systemerne gerne skal undgå at forårsage unødigt kognitiv belastning (**pragmatiske mål**) hos brugerne. For at skabe en brugervenlig hjemmeside er det i den tidlige designproces essentielt, at undersøge samt inddrage brugernes behov og mål (Baxter, Courage, & Caine, 2015). Brugervenlighed skal ifølge Baxter, Courage og Caine indsamles gennem observationer, brugerinterviews samt andre relevante metoder, for at kunne forstå og imødekomme brugernes krav og behov til systemet (hjemmesiden).

Brugervenlighed er med andre ord, et multidimensionalt begreb som blandt andet består af:

1. Hvor nemt et system er at anvende.
2. Brugernes tilfredshed med interaktionen af systemet
3. Hvor effektivt brugerne opnår deres mål med systemet

Denne definition af brugervenlighed hænger sammen med definitionen af UX, hvilket er årsagen til at disse to begreber skal defineres inden resten af undersøgelsen præsenteres. Disse kriterier har jeg i min undersøgelse haft in mente, og de er blevet til en stor del af opgavens omdrejningspunkt, som til sidst vil munde ud i en analyse.

## Videnskabsteori

## Ontologi

Jeg vil i dette afsnit redegøre for, hvordan jeg har positioneret mig ontologisk som forsker, og forklare hvordan ontologien funderer virkeligheden i min undersøgelse og hvordan dette hænger uløseligt sammen med min epistemologi.

I min undersøgelse har jeg arbejdet ud fra den fortolkende ontologi, som indebærer en opfattelse og syn på, at virkeligheden er forankret i meningsfyldte menneskelige erfaringer. Mennesket anskues som et fortolkende væsen snarere end et objekt, hvilket hænger sammen med videnskabsteoriens hermeneutiske perspektiv. Hermeneutikken er min nøje udvalgte videnskabsteoretiske tilgang, som jeg kommer nærmere ind på senere i dette afsnit. Menneskets forståelse af verden bliver altid skabt ud fra sproglige horisonter, sociale kontekster samt forforståelser (Schmidt, 2022).

Med den fortolkende ontologiske position opfattes interviews mellem forsker og informant som en dialogisk skabelsesproces, hvilket betyder at min viden konstrueres i dialogen mellem informanterne og mig. Jeg vil derfor adressere, at jeg er bevidst om at min empiri, i form af udsagn fra informanterne, ikke skal opfattes som deciderede kendsgerninger, men mere som meningsskabte udsagn der afspejler informanternes oplevelsesverden og deres perspektiver omkring de stillede spørgsmål jeg præsenterede dem for. Som nævnt har jeg arbejdet ud fra en hermeneutisk tilgang, og anvendt den hermeneutiske spiral som redskab, hvor jeg konstant bevæger mig mellem interviews og fortolkning ud fra min forforståelse, som til sidst former min analyse. Og fordi jeg har min forforståelse, agerer jeg ikke bare observatør i min kommende analyse, men som medfortolker. Derfor erkender jeg i mit forskningsarbejde, at fortolkningsprocessen aktivt er påvirket af min forforståelse (Fredslund & Dahlager, 2011).

En interessant og givende del ved den fortolkende ontologi er, at man opfatter flerstemmighed i data som en fordel mere end en udfordring, da dette fremhæver kompleksiteten og dybden af menneskets livsverdener (Oerther, 2020).

## Epistemologi

Den fortolkende ontologi supplerer, på et epistemologisk niveau, den interpretative tilgang ved, at jeg som forsker antager at viden ikke kun er objektiv, men at den dannes i samspillet og interaktionen mellem informanterne og mig som forsker. Det er gennem dialog og refleksion at specifik viden opstår, mere end gennem kvantificering og målinger (Afubwa & Kauka, 2023).

I dette afsnit vil jeg forklare, hvordan jeg har forholdt mig og arbejdet ud fra det videnskabsteoretiske element. På baggrund af at jeg, gennem forskellige interviewformer med relevante informanter, har undersøgt behovet for hvordan en brugervenlig hjemmeside kan se ud og hvilke elementer den skal indeholde, har jeg arbejdet ud fra en abduktiv og hermeneutisk tilgang. Jeg vil i de senere afsnit uddybe, hvordan sammenspillet mellem min videnskabsteori og mit forskningsdesign hænger sammen.

### Abduktiv tilgang

Jeg vil kort redegøre for de væsentligste forskelle mellem de tre tilgange som er deduktiv, induktiv og abduktiv, så jeg kan begrunde årsagen til mit valg af de tre tilgange, og for at vise hvordan jeg metodisk har positioneret mig i forhold til min undersøgelse.

Den deduktive tilgang er baseret på eksisterende viden, den induktive tilgang generaliserer via data, og en abduktiv tilgang tager udgangspunkt i teori og empiri for at opnå den ”mest sandsynlige” forståelse gennem en iterativ proces (Timmermans & Tavory, 2012).

Som forsker er mit primære mål at finde mulige løsninger og forklaringer på, hvad informanterne ønsker at min hjemmeside skal indebære. De Induktive og deduktive tilgange fusioneres til den abduktive tilgang, da man netop udvikler plausible forklaringer på observerende fænomener (Gadde & Dubois, 2002), herunder den empiri jeg har indsamlet og undervejs har bearbejdet gennem anvendt teori.

Da min opgave som forsker er at udvikle en hjemmeside der er designet til at imødekomme mine informanternes behov, kan jeg med den abduktive tilgang forene informanternes behov og ønsker gennem teoretisk viden samt forholde mig til designprincipperne der hænger sammen med informanternes ønsker. Udviklingsprocessen begynder allerede ved mine hypoteser eller forforståelse omkring hvad informanterne ønsker (Nielsen & Kaufmann, 1994), så jeg bedst muligt kan skabe en brugervenlig hjemmeside og den udvikles i takt med at jeg opnår ny viden og information fra informanterne gennem mine interviews, som jeg vil komme ind på senere i opgaven. Disse resultater vil jeg analysere og revidere i undervejs i processen (Gadde & Dubois, 2002), ved hjælp af min hermeneutiske tilgang.

## Hermeneutik

### Mine hermeneutiske overvejelser

Inden jeg besluttede mig for, hvordan undersøgelsen skulle behandles, havde jeg en forforståelse omkring hvilke it-kompetencer unge med flugterfaring besad, som var, at unge mennesker naturligvis må have en grad af kendskab til IT, da vi befinder os i et digitaliseret samfund hvor IT-baserede enheder er let tilgængelige. Og min tese/forforståelse var derfor at unge mennesker har alle forudsætninger for at være IT-kompetente. Jeg vil nu uddybe min hermeneutiske bevæggrund.

Den måde hvorpå man kort kan identificere hvad hermeneutikken indebærer er ved følgende definition; ”Ordet hermeneutik betyder at fortolke, forklare og oversætte” (Høyen & Brinkkjær, 2018). Tanken er, at jeg med hermeneutikken vil bearbejde min empiri ved at være fortolkende i min tilgang omkring de udsagn, jeg udvælger. Jeg arbejder netop ud fra den hermeneutiske tilgang i mit forskningsarbejde og jeg er bevidst om, at min undersøgelse tager udgangspunkt i den baggrundsviden jeg allerede besidder omkring mit valgte emne og undersøgelsesfelt. Hermeneutikken betegner dette som værende en forforståelse (Gilje & Grimen, 2004). Min forforståelse har været grundlaget for valget af forskningsområdet og jeg vil ved hjælp af den hermeneutiske tilgang kunne belyse, hvilke punkter og områder mine informanter ønsker at optimere ved mit IT-produkt i form af en hjemmeside.

### Den hermeneutiske spiral

Helt konkret har jeg arbejdet og forholdt mig til den hermeneutiske videnskabsteori via en abduktiv tilgang og anvendt mixed methods som undersøgelsesmetode, hvilket jeg kommer nærmere ind på under mit metodeafsnit. Min hermeneutiske tilgang kan forklares ud fra den hermeneutiske spiral, som beskriver hvordan man som forsker konstant, færdes mellem forståelse, forforståelse og fortolkning i sit arbejde, når man forsker og undersøger specifikke emner.

I praksis anvender man den hermeneutiske spiral, når man som forsker interviewer informanter og ønsker at opnå specifik viden om et emne, som i mit tilfælde handler om brugervenligheden og designet af min hjemmeside. Den hermeneutiske spiral beskriver mekanismen, der sker i samspillet mellem interviewer og informant. Det er en dynamisk metode som konstant udvikler interviewerens generelle forståelse og forforståelse gennem informantens oplevelsesverden, som netop bidrager til, at intervieweren skal forholde sig til informantens forståelse af et specifikt emne og derigennem opnår intervieweren en ny forståelse. Jeg anvender den hermeneutiske spiral til at fortolke og analysere på

informanternes udtalelser og svar omkring deres potentielle ønsker til min hjemmeside, hvorved informanterne betragtes som eksperter på området (Gilje & Grimen, 2004, s. 171).

I min undersøgelse oplevede jeg netop, hvordan min forforståelse konstant var i en proces med nedbrydning af ”gammel” forforståelse og udviklede sig til en ny forforståelse og viden, som jeg opnåede gennem de interviews jeg lavede med mine informanter. Interviewene kommer jeg ind på i metodeafsnittet.

Som Gilje og Grimen beskriver det, kan den hermeneutiske spiral forklare hvordan jeg konstant har bevæget mig mellem min egen forforståelse og ny viden, hver gang jeg har haft et interview med mine informanter (Gilje & Grimen, 2004). Denne metode har derfor bidraget til, hvordan mit produkt (hjemmesiden) har udviklet sig, gennem flere iterationer, og hvordan jeg løbende har justeret hjemmesidens design og indhold, baseret på informanternes udsagn. Informanternes udsagn kommer jeg ind på i analyseafsnittet, hvor jeg vil analysere udsagnene og beskrive hvordan de har påvirket selve udviklingen af hjemmesiden.

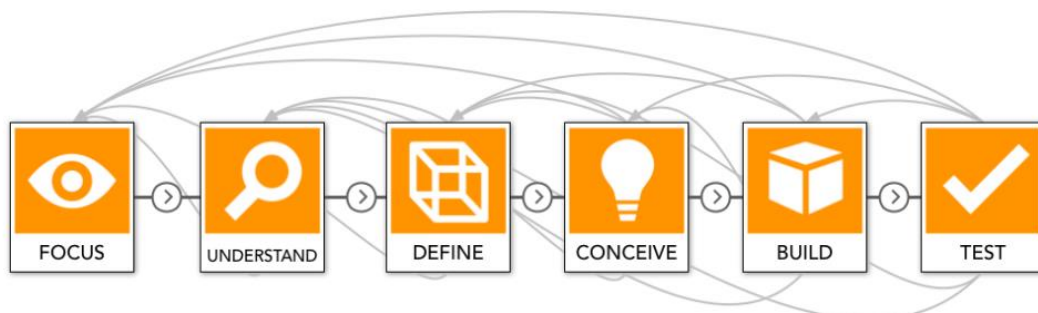
## Metodologi

I dette afsnit beskriver jeg min undersøgelsesstrategi, som består af min metodiske tilgang, mit undersøgelsesdesign og mit metodevalg til empiriindsamling.

## Design Based Research

Da jeg med min undersøgelse pejler efter at udvikle en hjemmeside der tilgodeser unge med flugterfarings ønsker og behov, som jeg har indhentet gennem mixed methods (der bliver præsenteret senere i opgaven), har min proces overvejende været designbaseret og iterativ ved, at jeg har bevæget mig mellem teori, empiri og produktudvikling. For at skabe en sammenhæng mellem min videnskabsteoretiske tilgang og mit forskningsdesign, bygger min undersøgelse på designbaseret forskning som i mit konkrete tilfælde er Design Based Research (DBR). Forskningsprocessen består af følgende seks iterative faser:

1. fokus
2. forståelse
3. konceptualisering
4. konstruktion
5. test
6. præsentation (Lewis, Gerber, & Easterday, 2014).



**Figure 1.** The design process consists of 6 iterative phases: focus, understand, define, conceive, build and test.

Figuren giver et visuelt indblik i, hvordan de seks faser i DBR-modellen forløber, lige fra første fase som er ”focus” til sidste fase ”Test”. Med andre ord, fra idé til produkt.

Jeg har særligt anvendt DBR som forskningsdesign til at skabe rammen for mit empiriske og teoretiske samspil, for at opnå udvikling indenfor praktiske løsninger (min hjemmeside) samt min teoretiske indsigt. Ifølge Easterday, Gerber og Lewis (2014) er DBR et fleksibelt og cyklisk design der konstant omsætter mine iterationer af design og min forståelse gennem mine empiriske fund.

Jeg har anvendt DBR som den overordnede ramme for mit forskningsarbejde ved at have en visuel struktur samt skabe et overblik over, hvor jeg præcis befinder mig udviklingsprocessen. Dette har gjort det lettere for mig at kunne gå skridt tilbage i processen og dykke ned i det specifikke område med henblik på at forbedre eventuelle fejl og mangler.

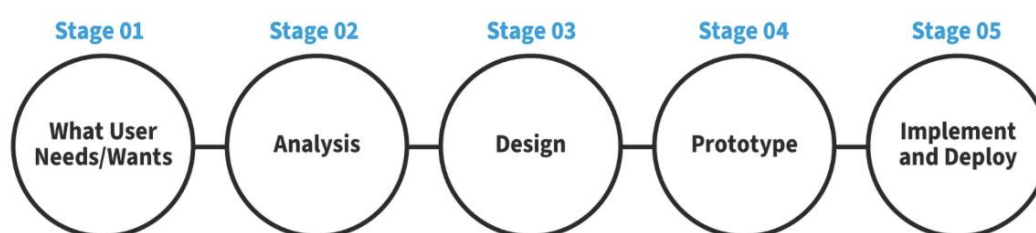
#### General flow of interaction design process

Jeg har tidligere beskrevet UX og forklaret hvordan begrebet er en implicit del af min metodologi. Fordi hjemmesiden skal udvikles på baggrund af mine informanternes behov og ønsker, hænger UX sammen med General flow of interaction design process, da dele af denne metode netop indebærer brugernes/informanternes brug og tanker ved mødet med min prototype i form af hjemmesiden, og løbende vil blive præsenteret for iterationer af den.

Jeg vil bruge ”General flow of interaction design process” som metode til at behandle den indsamlede empiri der til sidst vil forme mit produkt (hjemmesiden). Denne metodologi vil give mig en struktureret tilgang til hjemmesidens design og kan tilmed beskrive udviklingsprocessen der gennemgås, som vil være afgørende for at skabe en hjemmeside, der leverer en god brugeroplevelse. Processen involverer typisk fem faser: What user needs/wants, analysis, design, prototype og implement and deploy. Jeg oversætter disse fem faser til dansk i afsnittet.

Med denne strukturerede metode sikrer jeg, at designet imødekommer mine informanternes reelle forventninger og behov, så mit interaktionsdesign udvikles til en brugerreven, funktionel og intuitiv hjemmeside (Preece, Sharp, & Rogers, 2019).

## General Flow of Interaction Design Process



Interaction Design Foundation  
[interaction-design.org](http://interaction-design.org)

Med interaktionsdesign processen kan designere, i mit tilfælde mig selv som forsker, skabe intuitive og genkendelige grænseflader, som leverer oplevelser for brugerne. Disse oplevelser bekræfter, at udviklerne forstår brugerne, deres kontekster og de mål, de ønsker at opnå. Første fase er “What user needs/wants”

### 2. What user needs/wants – Brugernes behov

Den indledende fase indebærer forskning og forståelse af brugernes behov, mål og anvendelseskontekster. Designere indsamler indsigt gennem brugerundersøgelser, som kan omfatte interviews, spørgeskemaer, observationer og personas. Det er essentielt for designere at forstå problemområdet for at kunne designe løsninger, der opfylder reelle brugerbehov. To nyttige forskningstekniker i denne fase er “Contextual Inquiry” og “User interviews and surveys”:

**Contextual Inquiry:** Denne tilgang tillader designere at fordybe sig i brugerens miljø. For eksempel kan designere, der udvikler en applikation, observere, hvordan interne og eksterne brugere interagerer

med eksisterende systemer. Det er i mit tilfælde hjemmesiden, og hvordan mine informanter bruger og navigerer rundt på hjemmesiden.

**User interviews and surveys:** Disse øvelser hjælper designere med at indsamle direkte indsigt fra deres målgruppe. En applikation til detailhandel, kan en designer undersøge brugernes indkøbsvaner og hvilke varer brugerne kigger hyppigst på.

Måden jeg har anvendt denne del i min konkrete undersøgelse, har været at jeg indsamlede mine interviewdata i form af udsagn fra mine informanter, som jeg efterfølgende har transskriberet for at skabe et overblik til fremtidig databehandling. Jeg har inddelt udsagnene med overskrifter/kategorier så jeg bedre har kunne sammenligne informanternes udsagn med henblik på at identificere eventuelle mønstre blandt informanternes behov og erfaringer. Et eksempel er A) Erfaring med hjemmeside. B) Navigation i systemet. Dette har givet mig mulighed for at afdække om der fremstår fælles behov.

Det er også denne del af metoden der kan identificere hvornår informanterne bruger teknologi og hvad deres formål er med at bruge lignende teknologier så som min hjemmeside. Her kan informanterne også forklare hvilke enheder de benytter sig af når de anvender hjemmesider.

### 3. Analyse

Handler om hvordan designere definerer de interaktionsproblemer der skal løses, hvilket er baseret på mine indsamlede data/empiri. Denne fase indebærer, at man opstiller tydelige mål som skal specificere kravene fra brugerne/informanterne og etablere designprincipper, der kan styre projektet (Preece, Sharp & Rogers, 2019). Man kan under analysedelen oprette brugerhistorier og scenarier til gennemførelse af analyser af opgaver, der kan bidrage til at afklare, hvordan de foreslåede løsninger passer ind i brugernes behov. To måder, hvorpå designere kan analysere og organisere deres fund, inkluderer “Personas” og “Journey Mapping”:

I dette tilfælde har jeg oversat informanternes behov til kravene om hjemmesiden – ”Hjemmesiden skal være let at navigere rundt i”, ”designet skal være mere intuitivt”, ”Responstiden på hjemmesiden skal forbedres”, er eksempler på hvordan jeg specifikt har gjort dette. Det er også analysedelen af denne metode, der indikerer hvilke behov informanterne har, som jeg skal prioritere, for at optimere hjemmesiden bedst muligt, så den tilgodeser flest mulige af mine informanters behov.

**Personas:** baseres på forskning og skabes herigennem, og bør være så detaljerede som muligt. F.eks. kan et projekt om at udvikle en ny uddannelsesplatform, inkludere studerende, lærere og administratorer med forskellige behov og mål.

**Journey Mapping:** Udvikling af dette, hjælper designere med at visualisere brugernes interaktioner med et produkt (min hjemmeside). Dette kan fremhæve vigtige funktioner i nuværende systemer, såsom booking af en service eller gennemførelse af et køb, hvis dette er målet med systemet.

#### 4. Design - Design a potential solution:

Brainstorming er det centrale redskab i denne fase, ved at jeg som forsker skitserer og designer potentielle løsninger. Dette trin indebærer ofte oprettelse af low-fidelity wireframes, flowdiagrammer og skitser, der udforsker forskellige designmuligheder og hvordan brugerne/informanterne vil interagere med systemet (Preece, Sharp & Rogers, 2019). Her skal jeg tænke på produktets udseende og følelse samt logikken og strukturen af interaktionen. Alt dette gøres i overensstemmelse med de designretningslinjer og grundlæggende designprincipper, der blev etableret i de foregående trin. To tilgange til design på dette punkt i designprocessen er "Sketching" og Storyboarding:

**Sketching:** Hurtig, frihåndstegning hjælper designere med hurtigt at visualisere ideer, layout, opsætning og brugergrænseflader. Denne teknik kan være fremragende under de indledende brainstormingssessioner og kan ganske let og simpelt deles med øvrige interessenter for hurtig feedback. Dette step forklarer jeg nærmere om i det kommende afsnit om "Mockups".

**Storyboarding:** Dette indebærer oprettelse af en serie tegninger for at skildre brugerrejsen eller specifikke interaktioner med et produkt. Storyboards hjælper med at visualisere anvendelseskonteksten, brugerens følelser og potentielle behov uden detaljerede prototyper.

#### 5. Prototype - Create prototypes from designs:

Prototyping er en forlængelse af designfasen, hvor ideer omdannes til håndgribelige artefakter, der kan testes og evalueres. Det er ofte en konkret fysisk genstand og disse prototyper spænder fra low-fidelity skitser til high-fidelity, der ligner det endelige produkt. Denne fase tillader designere og interessenter at udforske designkoncepters levedygtighed før fuldskala udvikling (Preece, Sharp & Rogers, 2019). De to hovedtyper af prototyper er:

**Low-fidelity** prototyping: Low-fidelity prototyper er grove og enkle repræsentationer af et design, som fokuserer på grundlæggende layout, struktur og funktionalitet uden detaljerede grafik eller interaktive elementer. Disse prototyper kan være lavet af papir, whiteboards eller simple digitale værktøjer som wireframing-software. Formålet med lo-fi prototyper er at udforske og afklare overordnede koncepter og ideer tidligt i designprocessen. De hjælper med at identificere store problemer og teste koncepter uden at bruge meget tid og ressourcer. Detaljeringsgraden er lav med fokus på generelle idéer og flows, ofte uden farver, billeder og præcis typografi. Interaktiviteten er begrænset eller ikke-eksisterende, så brugerne kan normalt ikke interagere med prototypen på samme måde som med et færdigt produkt (Preece, Sharp & Rogers, 2019).

**High-fidelity** prototyping: High-fidelity prototyper er detaljerede og realistiske modeller af det endelige produkt, der inkluderer præcis grafik, farver, typografi og fuld funktionalitet. Disse prototyper er lavet ved hjælp af avancerede design- og prototyping-værktøjer som Adobe XD, Figma eller Sketch. Formålet med hi-fi prototyper er at teste og finjustere detaljerede aspekter af designet i de senere faser af designprocessen, såsom brugeroplevelse (UX), visuel design og funktionalitet. De bruges også til at præsentere for interessenter eller udviklere. Som jeg har nævnt tidligere, har Hi-fi prototyper en høj detaljeringsgrad med præcise grafik, farveskemaer, typografi og interaktive elementer, der efterligner det endelige produkt. Interaktiviteten er høj, hvilket tillader brugerne at interagere med prototypen næsten som med det færdige produkt, inklusive klikbare elementer, navigation og animationer.

#### Low-fidelity og High-fidelity

Jeg vil nu definere de største forskelle mellem Low-Fidelity og High-Fidelity. Den primære og største forskel mellem lo-fi og hi-fi prototyper er *detaljeringsniveauet*.

Hvor Lo-fi prototyper fremstår som lav detaljerede og enkle, fremstår hi-fi prototyper meget mere detaljerede og realistiske. Der er også forskel på prototypernes formål og brugskontekst ved, at lo-fi prototyper bruges til de helt tidlige stadier af designs med det mål at brainstorme og hurtigt kunne validere koncepter, hvor hi-fi prototyper anvendes til at finjustere samt teste detaljerede elementer og aspekter af designet i de senere processer. Der forekommer også stor forskel på variationen af ressourceforbruget, ved at lo-fi prototyper kræver færre ressourcer og tid, mens hi-fi prototyper kræver særdeles mere tid og værktøjer til at kunne opnå den tilstrækkelige detaljeringsgrad. Endelig giver lo-fi prototyper generel feedback og store idéer, mens hi-fi prototyper giver mere præcise og detaljeret feedback baseret på næsten reelle brugerinteraktioner. Dette kommer til udtryk i

analysedelen hvor jeg præsenterer hvordan jeg i praksis har udviklet hjemmesiden gennem informanternes møde med min hjemmesides forskellige iterationer, men dette punkt bliver også præsenteret i det kommende afsnit der omhandler redskabet ”Mockup”.

6. Implement and deploy - Implement and deploy the final design: Når designet er blevet finjusteret gennem flere iterationer af test og feedback, går det videre til implementering, hvor udviklere indbygger interaktionsdesignet i produktet. Designere arbejder tæt sammen med udviklere for at sikre designets integritet og justere interaktionsdesignerne, efter behov baseret på tekniske begrænsninger eller nye indsigter. To aktiviteter på dette stadium af designprocessen inkluderer:

- **Collaboration with developers:** Arbejder tæt sammen med udviklere under implementeringsfasen for at sikre, at designet oversættes godt til det endelige produkt. Dette trin er afgørende for komplekse applikationer som et finansielt sporingsværktøj, hvor funktionalitet og brugergrænseflade (UI) skal stemme overens.
- **Post-launch evaluering:** Efter lancering bør designere indsamle og analysere brugerfeedback. Værktøjer som Google Analytics eller brugerfeedback platforme kan give indsigt i, hvor godt produktet opfylder brugerens behov og hvor yderligere forbedringer er nødvendige (Foundation, 2025).

Det er afgørende for designere at have en grundig forståelse af interaktionsdesign processen. Denne proces er en blandt flere lignende design metodologier, med den iterative designproces i design thinking som det mest populære og velkendte eksempel. I design thinking arbejder designere på at opnå og udnytte essentielle indsigter, der gør dem i stand til at finjustere funktioner optimalt. Kun når designere kender og empatisk forstår brugerne, kan de virkelig værdsætte deres reelle behov, ønsker og udfordringer i den virkelige verden (Dekker, 2020). Denne empatiske tilgang er hjørnestenen i at skabe løsninger, der ikke kun er teknologisk solide, men også resonerer med brugerbasen og sikrer, at slutproduktet effektivt adresserer de udfordringer, brugerne står overfor i deres daglige liv.

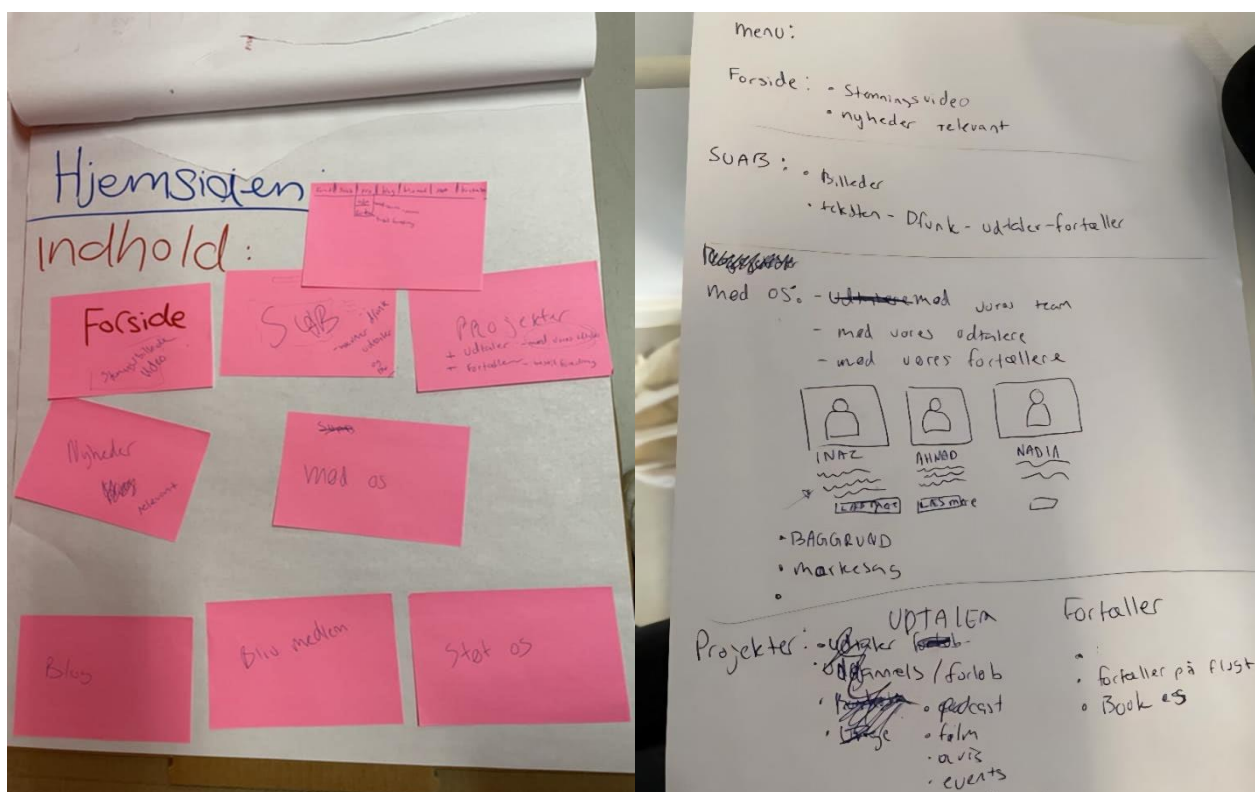
## Mockup

Som nævnt i det foregående afsnit, er et vigtigt element i General flow of interaction design process modellen, low-fidelity. Low-fidelity har jeg anvendt til at beskrive og udvikle mockups til

hjemmesiden. General flow of interaction design process er derfor den overordnede metode, som involverer samtlige elementer fra min undersøgelsesmetode DBR, som jeg beskrev i den indledende del af metodeafsnittet.

For at udvikle hjemmesidens ønskede design, har jeg arbejdet med mockup. Det er et redskab der kan anvendes til at præsentere mit design til hjemmesiden i et meget tidligt stadie, som ikke nødvendigvis er funktionel ligesom f.eks. en prototype – dog mere detaljeret end en wireframe. Mockup har ingen interaktivitet, men giver en visuel oplevelse af billeder, tekst, typografi, layout, farvetoner med mere (Preece, Rogers, & Sharp, 2015).

I hjemmesidens helt tidlige stadie, har mockups givet en visualisering af mine designideer, og herigennem har jeg formået at skabe konkrete billeder af hjemmesidens udseende. Dernæst har jeg benyttet mig af brugertest og feedback fra de informanter jeg har interviewet, som er blevet præsenteret for hjemmesidens tidlige stadie i form af layoutforslag og designvalg. Dette hænger sammen med de kommende interviewformer jeg beskriver og dette vil blive uddybet senere.



I praksis kan man sagtens lave en håndskrevet mockup som billederne ovenfor viser, og som er det første mockup jeg lavede ud fra informanternes ønsker, hvilket er den tidligste iteration af

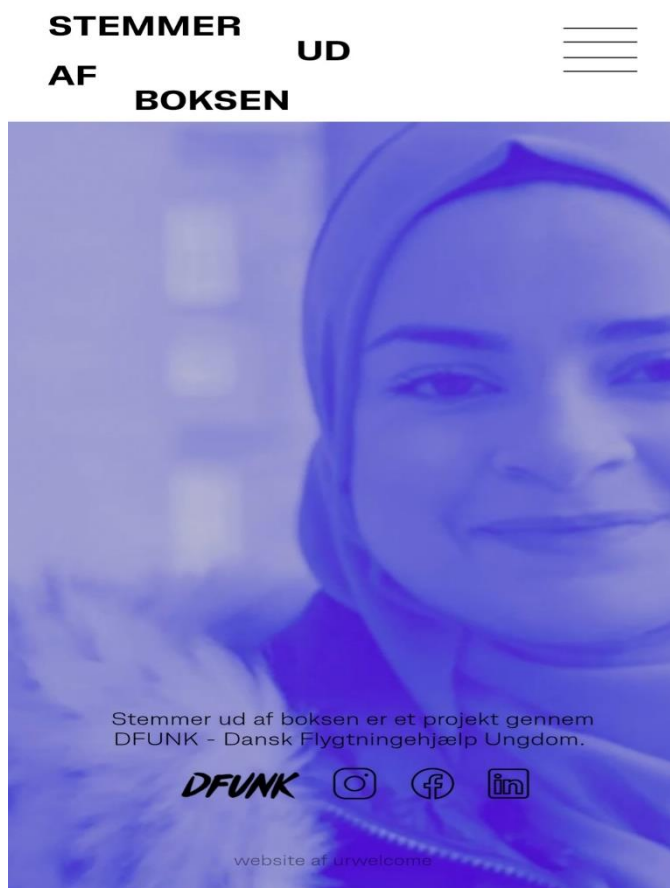
hjemmesiden. Første skridt i udviklingsprocessen var at gå fra post-it notes og dernæst at få det overført til en skitse på papir, som illustrerer hjemmesiden.

Som nævnt under afsnittet om high-fidelity prototyping, eksisterer der også digitale værktøjer til at lave mockups hvis dette er forskerens præference. Eksempler på disse er:

**Figma** – Dette er et gratis browserbaseret værktøj (særlig god til samarbejdsprojekter).

**Adobe XD** – Et mere avanceret redskab som muliggør design og mockups med prototyping-funktioner.

**Sketch** – Primært anvendt af Mac-brugere til UI-elementer og design (Soegaard & Dam, 2018).



(Stemmerudafboksen, 2025)

Billedet illustrerer, hvordan én af de tidligere iterationer af min hjemmeside så ud, kort tid inden at DFUNK færdiggjorde og offentliggjorde hjemmesiden ”Stemmer Ud Af Boksen”.

## Undersøgelsesmetode

## Mixed methods

Som grundlæggende undersøgelsesmetode har jeg udformet interviewguides, surveys samt klassiske interviews som forskningsstilart, med det formål at indhente valide data om den sociale virkelighed gennem de udvalgte informanternes fortællinger (Brewer & Hunter, 2006). Metoden kan give anledning til plausible teorier og hypoteser omkring de områder jeg pejler efter at få svar på, og med informanternes svar kan jeg potentielt set udvikle et holdbart produkt, i form af hjemmesiden. ”*Men mixed methods-undersøgelser er ofte det bedste valg i situationer, hvor man har brug for ”mere” viden, en forståelse af flere aspekter af et fænomen eller har behov for at forstå processer og komplekse relationer.*” (Frederiksen, Toubøl, & Carlsen, 2023). Citatet understøtter årsagen til, at jeg har valgt mixed methods som undersøgelsesmetode. Jeg ønsker en bred og udvidet undersøgelse, da en hjemmeside bør udvikles til at tilgodese flest mulige brugere, men jeg er alligevel målrettet i forhold til hvilke specifikke områder mine informanter skal udtale sig om. Fordi mixed methods består af mange forskellige interviewformer, kan jeg samle empiri gennem surveys som kan sendes ud til mange personer på én gang og på kort tid, hvorimod et semi-struktureret interview hovedsageligt involverer enkelte informanter og indebærer ofte mere subjektive holdninger fra informanterne som også kan vige lidt fra de faste spørgsmål. Interviews kan bidrage til konkret og dybdegående empiri (Brinkmann & Tangaard, Kvalitative metoder - en grundbog, 2020).

Dermed kan jeg med mixed methods anvende forskellige interviewformer til at anskaffe brugbare informationer fra mine informanter, hvis meninger og ønsker er grundfundamentet i undersøgelsen.

## Interviews

Indledningsvist er det vigtigt at påpege, at jeg som forsker bevidst har valgt at interviewe få deltagere i min undersøgelse. I denne opgave omtaler jeg mine deltagere som ”informanter”. Grundet undersøgelsens begrænsede tidshorisont har jeg valgt at interviewe få informanter for primært at indsnævre min empiriindsamling samt have et mere fokuseret mål som retter sig mod min problemformulering. Mine overvejelser understøttes af Michele Ronsen som i en artikel skriver, at ”*You might have resource limitations, including time and budget. Conducting a smaller number of interviews can be more feasible and still provide you with actionable feedback to make immediate improvements*” (Ronsen, 2025). Ronsen mener, at 4-6 deltagere er ideelt for at få en holistisk forståelse af undersøgelsesproblemet (Ronsen, 2024). Hun skelner dog mellem større og mindre undersøgelser. I mit tilfælde vurderer jeg, at det er tilstrækkeligt med få informanter, da det er en relativ lille undersøgelse og som tidligere nævnt er tidshorisonten for opgaven begrænset. Derfor har jeg fokus på at indhente data fra færrest mulige informanter, mens jeg til gengæld stiller mere

dybdegående spørgsmål til hver individuel informant. Et citat der også understøtter dette er følgende; *”Man skal vælge et data-nøglehul, der vender ind i det rum, man gerne vil kigge ind i”* (Frederiksen, Toubøl, & Carlsen, 2023, s. 81). Med dét menes der, at man sagtens kunne interviewe flere informanter, men vil det egentlig give et bedre informativt udbytte i forhold til min problemformulering? Jeg kunne sagtens have interviewet flere informanter og skyde med spredeshagl, dog mener jeg, at det vil give bedre mening for selve datakvaliteten at fokusere på de få udvalgte deltagere som repræsenterer min relevante målgruppe, fordi de som udgangspunkt har en vis forståelse for IT, og jeg ønsker netop at indhente information om hvordan jeg kan optimere min hjemmeside så den tilgodeser informanternes ønsker og behov for brugervenlighed.

### *Semi-struktureret interview*

Når man laver et semi-struktureret interview, bestræber man sig som forsker på at *”indhente beskrivelser af interviewernes livsverden, med henblik på meningsfortolkning af de beskrevne fænomener”* (Brinkmann & Kvale, 2016). Så selvom jeg har lavet en interviewguide, (jeg kommer ind på denne senere i opgaven) som en slags ”tovholder” der skal holde den røde tråd, kan et semi-struktureret interview inviterer til mere dybdegående spørgsmål, der ganske enkelt kan afvige fra den oprindelige interviewguide. Dette bevirker desuden, at informanterne også kan uddybe sine svar, hvis de associerer nogle af de adspurgte spørgsmål med nogle andre tanker og ideer. Med andre ord, er der altså muligheder for at få et større indblik i informantens holdninger og perspektiver om det givne fænomen, som i dette tilfælde omhandler brugervenligheden på vores hjemmeside. Interviewguiden behøver derfor ikke nødvendigvis at blive fulgt kronologisk, når man laver et semi-struktureret interview, da det kan bruges som et værktøj til at give et overblik (Brinkmann & Tanggaard, 2020, s. 44).

### *Intervieweren*

Når jeg som forsker skal agere interviewer, indtager jeg bestemte positioner som opdeles i ”opinion”, ”undersøgeren” og ”deltageren”.

I dette afsnit redegøres der for hver enkelt interviewer position og hvilke essentielle elementer positionen indebærer.

Positionen ”opinion” har en særlig interesse i informantens holdning og perspektiv på et givent emne. Denne position blev derfor den valgte position jeg primært indtog i undersøgelsesmetoden, da jeg netop arbejdede hermeneutisk og havde interesse for informanternes oplevelser med hjemmesiden.

Sekundært fremhæves den undersøgende position som stiller større og mere dybdegående spørgsmål, med intention om at nå helt ind til kernen af informantens feedback og svar. Det er også denne position der potentielt set kan rejse subjektive spørgsmål (Brinkmann & Kvale, 2016).

### Informanterne

For at sikre en troværdig opgave, der særligt har fokus på min problemformulering omkring hjemmesidens brugervenlighed, har jeg valgt en målgruppe bestående af unge med flugterfaring. Da hjemmesidens indhold generelt henvender sig til unge med flugterfaring, kan denne specifikke målgruppe give et praksisnært indtryk af, hvordan informanterne oplever navigationen og interaktionen på min hjemmeside. Dette er essentielt for at opnå et resultat, der er tættest på mit ønskede mål.

Samlet set bestod mine informanter af fire unge med flugterfaring. Tre af informanterne er søskende, men for at sikre unbiased og upåvirket svarresultater, blev de interviewet individuelt og adskilt fra hinanden under alle interviewene. De to sidste informanter havde intet kendskab til hinanden eller de øvrige informanter. Fælles for informanterne er, at de alle var fra asylcentre, og jeg som forsker havde ca. 30 minutters interview med hver informant.

### Samtykkeerklæring

Når man laver interviews, er der en række etiske overvejelser man som forsker bør have i betragtning, som er en essentiel del af behandlingen af empiriindsamlingen. Jeg vil redegøre for, hvilke overvejelser jeg i min undersøgelse har gjort mig.

En samtykkeerklæring skal være enten skriftlig eller mundtlig. Den skal være udførlig og indeholde samtlige formål med forskningen, herunder hvilke data der gemmes og hvordan disse opbevares, hvad deltagelsen indebærer (f.eks. lydoptagelse/videooptagelser), hvem der tildeles adgang til de indsamlede data, forskningens varighed med mere (Brinkmann & Kvale, 2016). Den skal også indeholde tilstrækkelige informationer om tilbagetrækning af deltagelse således at deltagere kan tage en kvalificeret beslutning herom.

Hvis deltagerne ønsker anonymitet, skal denne anonymitet tydeligt defineres ved at man beskriver hvad det betyder i praksis (Brinkmann & Kvale, 2016). Dette indebærer informationer om anvendelse af pseudonymer (som jeg har valgt at gøre), eventuel redigering af citater og kontekstuelle detaljeændringer (Brinkmann & Kvale, 2016). Man kan dog ikke altid garantere fuldstændig anonymitet, da meget specifikke livshistorier ifølge Brinkmann og Kvale, potentielt kan identificere

deltagerne, og der uddybes at der særligt i et digitaliseret samfund gælder juridiske krav om GDPR og institutionsetik (Brinkmann & Kvale, 2016).

### Interviewguide

Inden jeg interviewede informanterne på asylcentret, understregede sagsbehandleren, jeg var i kontakt med, at alt skulle være anonymt. Det indebærer alt lige fra asylcentrets navn til de enkelte personers identitet. Og alt skal fremadrettet holdes fortroligt for at beskytte informanternes privatliv og sikkerhed. Jeg må derfor undlade at nævne specifikke detaljer, der kan afsløre deres opholdssted eller personlige oplysninger. Udover dette indebærer interviewguiden også informationen til informanterne om muligheden for at være anonym (Brinkmann & Tanggaard, 2020, s. 44).

Overordnet har min undersøgelsesmetode været mixed methods, men jeg har udformet og anvendt en interviewguide med relevante spørgsmål som jeg bestræber mig på at få tilstrækkeligt svar på, i forbindelse med min undersøgelse af hjemmesidens brugervenlighed (Brinkmann & Tanggaard, 2020).

Jeg havde fokus på at lave interviews med informanterne **før**, **under** og **efter** præsentationen af hjemmesiden. Jeg vil i analyseafsnittet komme ind på svarene omkring alle de tre nævnte stadier, men som et eksempel på, hvilken skabelon jeg har anvendt til mit SUS-spørgeskema, vil jeg fremhæve det nedenstående billede. Herefter vil jeg, som et lavpraktisk eksempel, indsætte nogle udvalgte spørgsmål/svar fra én af informanternes, som vedkommende svarede på **efter** at hjemmesiden var blevet tilstrækkeligt funktionel.

| SUS                                                                                            | Strongly Disagree        | Disagree                 | Neutral                  | Agree                    | Strongly Agree           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. I think that I would like to use this website frequently.                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. I found the website unnecessarily complex.                                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. I thought the website was easy to use.                                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. I think that I would need the support of a technical person to be able to use this website. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. I found the various functions in this website were well integrated.                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. I thought there was too much inconsistency in this website.                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. I would imagine that most people would learn to use this website very quickly.              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. I found the website very cumbersome / awkward to use.                                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. I felt very confident using the website.                                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. I needed to learn a lot of things before I could get going with this system.               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Som man kan se på billedet, viser det tydeligt, hvad man som forsker ønsker svar på. Derfor benyttede jeg mig af SUS-spørgeskemaet. Mit eksempel blev som følgende udkast viser:

### SUS-test

1. Hvordan enig er du i følgende udsagn?

1. Funktionerne på hjemmesiden er nemme at bruge.

Ekstremt uenig

Rimelig uenig

Neutral

Rimelig enig

Ekstremt enig

2. Det er let at navigere rundt på hjemmesiden.

Ekstremt uenig

Rimelig uenig

Neutral

Rimelig enig

Ekstremt enig

3. Jeg oplever, at informationen jeg søger, er nem at finde frem til.

Ekstremt uenig

Rimelig uenig

Neutral

Rimelig enig

Ekstremt enig

4. Designet er intuitivt (åbenlys at anvende).

Ekstremt uenig

Rimelig uenig

Neutral

Rimelig enig

Ekstremt enig

5. Hjemmesiden er designet efter dine behov.

Ekstremt uenig

Rimelig uenig

Neutral

Rimelig enig

Ekstremt enig

5. Hjemmesiden er designet efter dine behov.

Ekstremt uenig

Rimelig uenig

Neutral

Rimelig enig

Ekstremt enig

6. Hjemmesiden opfylder mine forventninger.

Ekstremt uenig

Rimelig uenig

Neutral

Rimelig enig

Ekstremt enig

7. Hjemmesiden er forvirrende og frustrerende at bruge.

Ekstremt uenig

Rimelig uenig

Neutral

Rimelig enig

Ekstremt enig

Dette er én af måderne hvorpå, jeg har indsamlet min empiri. De forskellige interviewformer skal opfattes som supplerende elementer, der tilsammen både giver et overordnet og på samme tid konkret indblik i, hvad informanterne tænker om hjemmesiden (Brinkmann & Tanggaard, 2020).

### Transskribering

Interviewene er blevet transskriberet fra mundtlige dialoger til skriftligt materiale, hvilket er belejligt når jeg fremadrettet behandler og arbejder med analysen (Brinkmann & Tanggaard, 2020).

Allerede inden jeg påbegyndte interviewene besluttede jeg mig for, at alt materiale skulle transskriberes, derfor foregik interviewene i mindre lokaler og med en interviewer og en informant ad gangen. Svend Brinkmann og Steinar Kvale mener at ”... *stressfaktoren kan reduceres ved at sikre optagelser af høj akustisk kvalitet*” (Brinkmann & Kvale, 2016). Ved at have disse overvejelser in mente, kan man sikre god lyd kvalitet og forbedre mulighederne for at få alle detaljer med i informanternes udtalelser.

### Litteratursøgning

Inden jeg præsenterer mit teoretiske grundlag, vil jeg kort redegøre for, hvordan jeg i den indledende fase har undersøgt eksisterende evidens på mit forskningsområde, og hvordan jeg gradvist har udvalgt den definitive og anvendte forskningslitteratur.

I den indledende fase indhentede jeg min litteratursøgning gennem desk research, som skulle skabe en hurtig og midlertidig baggrundsforståelse for mit forskningsområde. Jeg har primært anvendt Google Scholar og Primo (Aalborg Universitet digitale litteratur database) i denne fase til min litteratursøgning, hvorigennem jeg dannede en ustruktureret teoretisk ide om, hvordan jeg eventuelt kunne gribe min forskning an.

I samarbejde med min vejleder fra Aalborg universitet, sporede jeg mig ind på, hvilke metoder og teorier der var relevante at anvende og inddrage i min forskning. Den fokuserede litteratursøgning opstod først efter at jeg havde sparret nogle gange med min vejleder da jeg først, relativt sent, blev specifik og målrettet omkring mit forskningsområde og hvad jeg helt konkret ville opnå med min undersøgelse.

Den fokuserede litteratursøgning gav hovedsageligt resultater fra internationale studier og artikler om skabelsen af brugervenlige hjemmesider. Derfor består mange af mine kildereferencer af internationale forskningsmetoder og teorier. Dog fandt jeg, at nogle af disse var overførbar til min undersøgelse.

En stor og bærende del af mit metodeafsnit handler om interviewformer, som jeg primært er inspireret af gennem bøgerne ”Interview – Det kvalitative forskningsinterview som håndværk” af Svend Brinkmann og Steinar Kvale fra 2016, samt ”Kvalitative metoder– en grundbog” af Svend Brinkmann og Lene Tanggaard fra 2020. Disse metoder har jeg før anvendt i lignende forskning (qua forskning fra min bacheloruddannelse) der inkluderede interview, hvorfor jeg fandt det både sikkert og oplagt som metode i denne undersøgelse.

Udover mine valgte metodologiske og videnskabsteoretiske perspektiver, blev mit primære teoretiske perspektiv Stuart E. Dreyfus’ teori om ”The Five-stage of Model of Adult Skill Acquisition”. Jeg vil uddybe meningen med dette valg i teoriafsnittet.

## Teori

I dette afsnit præsenterer jeg undersøgelsens teoretiske grundlag, hvor jeg redegør samt begrundet mine teoretiske valg.

### The Five-stage Model of Adult Skill Acquisition

Som nævnt under videnskabsteoriafsnittet, har jeg haft en abduktiv (Timmermans & Tavory, 2012) og hermeneutisk tilgang i min undersøgelse, og jeg har derfor tilgået informanterne og deres udsagn med et fortolkende og analyserende perspektiv. Min empiri har jeg opnået ved at anvende mixed methods, som var et led i metodologiens General Flow of Interaction til at opnå information om informanternes behov til hjemmesiden, og med DBR som det overordnede redskab til at skabe struktur over min empiri. Alt dette foregik under ”Understand” hvor jeg identificerede informanternes behov for hjemmeside, hvorefter jeg under ”define” fandt frem til, hvad jeg helt konkret skulle gøre.

Som et led i min problemformulering vil jeg undersøge hvordan man gennem brugerinterviews kan anvende brugerinddragelse til at udvikle en brugervenlig hjemmeside. Dette involverer derfor mine adspurgte informanternes udsagn og tanker herom, og derfor vil jeg som en analytisk ramme for min undersøgelse, fremhæve teorien om ”The Five-stage Model of Adult Skill Acquisition” som er en model der er udviklet af brødrene Hubert Dreyfus og Stuart E. Dreyfus. Modellen beskriver hvordan man tilegner sig kompetencer og færdigheder gennem fem niveauer: nybegynder, avanceret begynder, kompetent, kyndig og ekspert. Denne model kan hænge sammen med samt understøtte brugerinddragelse og UX.

Når målet med undersøgelsen er at udvikle en hjemmeside der er baseret på brugerinddragelse og UX, har jeg derfor i praksis anvendt modellen som et værktøj til at strukturere informanternes IT-

kompetencer – dette har ikke fungeret som en forklarende teori om læring eller adfærd, men som en model til at kategorisere niveauerne blandt informanterne. På denne måde har jeg kunne inddele informanternes forskellige niveauer og derved forholdt mig til, og defineret hvor avancerede deres ønsker til hjemmesiden har været. I løbet af hjemmesidens udviklingsproces har modellen derfor haft direkte indflydelse på forskellige iterationer af hjemmesiden, som netop har formet mit endelige designvalg til hjemmesiden gennem informanternes ønsker og behov.

Modellen kan anvendes til at klassificere mine informanternes IT-erfaring og kompetencer. Hvis man sammenligner en nybegynder med eksperten, skal nybegynderen have tydelige instruktioner og vejledes skridt-for-skridt i processen, mens eksperten efterspørger avancerede funktioner og fleksibilitet (Dreyfus & Dreyfus, 2004). Ved at inddele informanterne i de fem niveauer, tydeliggøres informanternes udfordringer og brugerkrav i forhold til den individuelle kompetenceniveau. Dette kan komme til udtryk hvis man ser på den avancerede begynder, som har en forståelse for de basale funktioner på f.eks. min hjemmeside, men den avancerede begynder vil alligevel mangle den strategiske forståelse og overblik, og derfor have behov for en tydelig navigationsstruktur. De to sidste niveauer er den kyndige og eksperten, som begge vægter at systemet de arbejder med, ikke må forekomme begrænsende ved f.eks. hurtige genveje. Disse to niveauer lærer netop gennem erfaring og effektivitet (Dreyfus & Dreyfus, 2004).

Modellen har jeg helt konkret anvendt til at strukturere min indsamlede empiri, ved at jeg har inddelt mine informanter i forskellige kompetenceniveauer så jeg kunne analysere deres individuelle behov bedst muligt. Og for at skabe en inkluderende brugeroplevelse på tværs af mine informanternes kompetenceniveauer har jeg, med Dreyfus' Five-stage model koblet sammen med mine interviews og brugertests med informanterne, løbende kunne evaluere på udviklingen af min hjemmeside så den understøtter progression og udvikling mellem deres kompetenceniveauer (Dreyfus & Dreyfus, 2004). I analyseafsnittet vil jeg anvende informanternes udsagn til at præsentere årsagen til det endelige designvalg.

## Analyse

I dette afsnit præsenteres empiriindsamlingen i form af informanternes svar, som jeg løbende vil analysere og fortolke på ud fra min hermeneutiske tilgang. Min undersøgelses overordnede redskab for min forskningsmæssige ramme er Design based research, som kommer til udtryk i analysen ved, at jeg skriftligt viser og forklarer hvordan jeg konstant har bevæget mig mellem teori, empiri og produktudvikling. Det er ved hjælp af mit teoretiske grundlag at jeg med Dreyfus og Dreyfus Five-

stage model har opdelt informanternes svar efter deres kompetenceniveauer, inden jeg analyserede på svarene for at kunne identificere om der forekom diversitet blandt informanternes svar. Og på den måde er det gennem opgavens analyserende del at informanternes IT-kendskaber samt forudsætningerne herfor identificeres, med henblik på at optimere hjemmesiden bedst muligt så den tilgodeser informanternes behov bedst muligt.

Mit hermeneutiske perspektiv og dermed min forforståelse, som lyder, at jeg i starten var overbevist om, at unge med flugterfaring har en grad af IT-kompetencer, bliver først aktuel for analysen i de senere spørgsmål og svar, men er relevant allerede at nævne i dette afsnit, da jeg tager udgangspunkt i informanternes daværende erfaring (inden interviewformerne initieres) og viden om IT og gradvist følger informanternes potentielle erfaring og udvikling af deres IT-kendskab i takt med deres møde med hjemmesiden.

Når man har min første forforståelse in mente i min analyse, er det for at tydeliggøre den udviklingsproces der sker i mig, når mine informanter udtaler sig om hjemmesidens brugervenlighed og hvordan de navigerer rundt på den. Dette kan påvise, hvornår der opstår ny viden for mig i min udviklingsproces, som kan føre til en ny og optimeret hjemmeside. Dette påvises som bekendt, med den hermeneutiske spiral.

I analysen indgår UX som et implicit element ved, at jeg har behandlet UX gennem mine metodologiske redskaber. Som nævnt i metodeafsnittet, har General flow of interaction design process været det redskab jeg har anvendt til at identificerer informanternes behov og krav til hjemmesiden, ved at jeg har inddelt deres udsagn i forskellige kategorier, alt efter hvordan jeg har tolket, analyseret og vurderet vigtigheden af disse udsagn og prioriteret derefter. Informanternes udsagn opstod gennem UX og brugerinddragelse som understøtter brødrene Dreyfus' Five-stage model - og for at skabe et bedre overblik i analysen, anvender jeg mixed methods og semi-struktureret interviews til at opdele informanternes svar i **før, under og efter** præsentationen af hjemmesiden. Hensigten med dette er at gøre det nemmere at holde styr på strukturen i min undersøgelse, samt at vise specifikt hvor i udviklingsprocessen af hjemmesiden der qua interviewformerne opstår ny viden.

## Før

For at identificere informanternes IT-kompetencer og kendskab hertil, adspørges informanterne inden præsentationen af hjemmesiden, om deres generelle erfaring med teknologi og internettet. Dette skal kunne bekræfte eller afkræfte min forforståelse.

### Før præsentationen af hjemmeside

Som en del af analysen vil jeg i det følgende afsnit forsøge at analysere og fortolke på de svar, informanterne har ytret sig om ud fra mine adspurgte spørgsmål. I analysen opdeles informanternes svar gennem et semi-struktureret interview i tre faser før, under og efter præsentationen af hjemmesiden. Det er også i denne del af analysen, jeg viser hvordan jeg, med General flow of interaction proces, har opdelt svarene i forskellige kategorier, så jeg kan prioritere hvilke udsagn der vejer mest, når jeg overvejer en ny iteration af hjemmesiden.

Det første spørgsmål i mit semi-struktureret interview kredser sig om informanternes erfaring med IT og er et spørgsmål der bliver stillet før informanternes møde med mit IT-produkt i form af en hjemmeside. For at afdække informanternes eksisterende viden om IT og hjemmesider, stilles spørgsmål 1 som lyder:

#### **Hvad er din generelle erfaring med teknologi, og hvordan bruger du typisk internettet i din dagligdag?**

Jeg bemærker allerede gennem de fire kommende svar, at samtlige informanter faktisk har erfaring med IT.

Informant 1 skriver: “... jeg bruger typisk internettet til alt fra kommunikation og informationssøgning til underholdning og arbejdsrelaterede opgaver i min dagligdag...”

Informant 2 skriver, “... Bruger det primært til fornøjelser som underholdning, sociale medier samt research...”

Informant 3 skriver: “... Bruger det til underholdning og sociale medier...”

Informant 4 skriver: “Jeg bruger kun nettet til SoMe og diverse underholdning. Og undersøgelse af rejser og jobs”

Informanternes svar på det første spørgsmål har en grundlæggende og essentiel værdi for selve undersøgelsen, fordi den entydigt bekræfter min hermeneutiske forforståelse om, at unge med flugterfaring har en vis IT-kendskab og erfaring. Samtlige informanter fortæller netop, at de anvender IT på daglig basis. Særligt nævner de, at de anvender (internettet) teknologi, til underholdning gennem sociale medier. Dette stiller krav til mig og mine kompetencer som forsker, da informanterne færdes vel på sociale medier og derfor allerede har tilegnet sig design-og teknologiske ”standarder”.

Da min intention med undersøgelsen også inkluderer udviklingen af en hjemmeside på baggrund af mine udvalgte informanternes behov og ønsker, var det oplagt at belyse informanternes erfaringer med lignende hjemmesider. Dels for at forstå årsagerne til deres potentielle behov, men også for at opnå en fornemmelse af, hvor dybe og meningsfulde deres udsagn egentlig er, ved blandt andet at undersøge hvilke faktorer der eventuelt kan afgøre, om jeg kan udvikle en hjemmeside der faktisk kan opfylde disse behov og ønsker. Dette stemmer overens med begrebet brugervenlighed som i opgaven er defineret ud fra Baxter, Courage og Caine, som mener at det er vigtigt at involvere brugernes meninger i et så tidligt stadie som muligt, for at man potentielt kan udvikle et system (min hjemmeside), så den tilgodeser brugernes ønsker og behov.

Jeg spurgte derfor informanterne om, de tidligere har erfaringer med lignende hjemmesider og hvis de havde det, hvad var så deres oplevelse med disse hjemmesider. Hertil siger informant 1: ”*Nej, men jeg glæder mig til at se hjemmesiden og se hvad den indeholder.*” Informant 1’s erfaring deles med Informant 3: ”*Nej har jeg ikke*” og Informant 4: ”*Nej det siger mig ikke noget*”. Disse udsagn fortæller direkte at ingen af disse informanter har erfaringer med lignende hjemmesider, selvom de ifølge dem selv, faktisk har erfaring med andre typer internetbaserede platforme, som der blev konstateret i begyndelsen af mine interviews.

Informant 2 har heller ikke erfaring med lignende hjemmesider, men uddyber sit svar således: ”*Kan ikke sige jeg har været på lign. Hjemmesider. Tætteste jeg kan sammenligne med, er TED talks. Hvis det overhovedet er samme kategori*”. Svaret er af værdifuld karakter, fordi det blandt andet indikerer viden om teknologi. Ifølge informant 2’s eget udsagn har vedkommende deltaget i TED talks, som kort redegjort omhandler fokuspunkterne Technology, Entertainment and Design. Her vidensdeler man med en ordstyrer og andre deltagere (ofte på globalt niveau). Fordi vedkommende har deltaget i sådan et arrangement, kan dette yderligere indikere, at informant 2 har erfaring med elementerne som undersøgelsen ønsker at få afdækket.

### Informanternes krav

Velvidende at informanterne nu havde bekræftet deres erfaring og IT-kendskab, blev næste punkt, at jeg kunne skabe mig en ide om, hvilke krav informanternes måtte have til en hjemmeside, og jeg stillede følgende spørgsmål til samtlige informanter: Kan du beskrive din viden om hjemmesider og hvad du forventer af deres funktionalitet og brugervenlighed?

To fremtrædende udtalelser kom fra informant 1 og informant 2, som forholdsvis specifikt kunne uddybe sine kriterier samt viden om generelle hjemmesider.

Informant 1 fortæller; ”Jeg har en fin viden om hjemmesider og forventer, at de er lette at finde rundt i, hurtige at indlæse og har et godt design. Jeg lægger stor vægt på brugervenlighed, da det er vigtigt for min oplevelse som bruger.”

Informant 2 forklarer; ”Ved en del til hvordan backbone fungerer og koden bag, dvs. logikken bag kodningen. En side skal være overskuelig og nem baseret på målgruppe.”

Disse udtalelser vidner om, at særligt disse to informanter besidder en stor viden og forståelse om hjemmesider, hvilket kan bidrage til mit forskningsarbejde og potentielt set bestemme retningen af mit design af hjemmesiden.

De to øvrige informanter uddyber ikke sine svar på samme måde, men de stiller krav til hjemmesidens funktionalitet – informationer på hjemmesiden skal være nemme at finde.

Informant 3 svarer således; ” Har ikke nogen viden om det, jeg vil bare gerne have at tingene er nemme at finde.”

Informant 4 nævner; ” Ingen anelse, vil gerne bare kunne finde rundt i en hjemmeside.”

Jeg får en fornemmelse af, hvordan informanternes generelle viden om hjemmesider er og hvilke forventninger til min hjemmeside der lægger i deres svar. Derfor undersøger jeg nærmere og mere specifikt efter konkrete behov, krav og forventninger til min hjemmeside gennem informanternes udtalelser.

## Behov

Som problemstillingen i min opgave forklarer, er det vigtigt for mig som forsker at kunne udvikle en platform der potentielt kan give unge med flugterfaring mulighed for at integrere sig hurtigere og tidligere i det danske samfund og gennem denne platform skabe en stemme for alle. Derfor var det en oplagt mulighed for mig at stille det hypotetiske spørgsmål om, hvordan hjemmesiden kunne løse informanternes eventuelle behov.

Informant 1 forklarer, at; ”Jeg tror, at denne hjemmeside vil hjælpe mig ved at give mig relevant information og muligvis mulighed for interaktion eller deltagelse, hvilket vil opfylde mine behov for at forstå eller engagere mig i projektet”. Informant 1 håber på at kunne etablere en form for kontakt ved hjælp af hjemmesiden, som bidrager til at opfylde indledningens intention, hvis dette fokus bliver opfyldt på hjemmesiden. Informant 2's behov kan imødekommes, ” Ved at have infoen lettere tilgængelig”, hvor Informant 3's behov opfyldes, ” Ved at en mindre teknisk begavet kan begå sig på

*siden og finde info*”. Hertil mener informant 4 at vedkommendes behov kan sikres, ” *Ved at jeg ikke skal lede langtid efter den information jeg søger*”.

Igen forekommer der stor forskel mellem informanternes behov, ved at nogle har stor fokus på, at informationerne på hjemmesiden skal være let tilgængelige for at dække deres behov, mens andres behov er mere specificeret og målrettet deres konkrete situation og behov – f.eks. er informant 1’s behov med hjemmesiden meget udpenslet.

### Brugervenlighed

Efter at jeg havde fået bekræftet informanternes IT-erfaring samt undersøgt informanternes krav og behov til hjemmesiden, var det interessant at søge forståelse om, hvad informanternes forestilling var til hjemmesidens brugeroplevelse.

Informant 1 udtrykker, at; ” *Jeg forestiller mig, at brugeroplevelsen på denne hjemmeside vil være informativ og måske endda engagerende, hvilket vil gøre det let for mig at finde den ønskede information.*” Til et supplerende spørgsmål uddyber informant 1 således, at; ”Jeg vil vurdere en hjemmesides succes ud fra, hvor godt den opfylder mine behov, hvor let den er at bruge, og hvor relevant og pålidelig dens information er.”

Dette udsagn har en direkte betydning for, hvad jeg som forsker er nødt til at have fokus på, i min kommende iteration. Udsagnet indeholder både ønsker om hvor intuitiv selve hjemmesiden er ved at være let anvendelig for informant 1, samt at hjemmesidens indholdsmæssige del er pålidelig og har relevans (til målgruppen).

For at hjemmesiden rent hypotetisk skal kunne imødekomme informant 2’s brugeroplevelse kræver det, ” *At den er nem, pleasing to the eye med mulighed for at få mere dyb info efter behov.*”. Informant 2 forklarer yderligere at hjemmesiden kan skabe en succesfølelse hos vedkommende, afhængigt af; ”*Hvor samarbejdsvillig den er med mig og de actions/klik jeg udfører.*”. Informant 3 mener kort og nøjagtigt at hjemmesidens positive brugeroplevelse opnås ved at være; ”*Nem at finde rundt på.*”.

Brugeroplevelsen påvirkes for Informant 4’s vedkommende af; ” *At den ikke er fyldt med alt mulig info på førstehåndsindtrykket.*”

Disse udsagn giver en tydeligt indtryk af, hvilke forventninger der er til hjemmesidens brugeroplevelse. Derfor leder dette mig til næste fokus, nemlig hvilke generelle forventninger informanterne har til hjemmesiden.

## Forventninger

Afslutningsvist på ”Før” interviewene var min intention at undersøge, hvilke faktorer der eventuelt kunne påvirke informanternes oplevelse af hjemmesiden, herunder kvaliteten heraf og hvad jeg skal have in mente når jeg gennemgår den kommende iteration af hjemmesiden. Sidste spørgsmål i forbindelse med ”Før” interviewene lyder; Hvad ville være de vigtigste faktorer for dig at overveje, når du vurderer denne hjemmesides kvalitet?

Informant 1 mener, at *”De vigtigste faktorer for mig at overveje, når jeg vurderer denne hjemmesides kvalitet, vil være dens brugervenlighed, relevans af information, aktualitet og pålidelighed samt mulighed for interaktion eller engagement.”*

Informant 2; *”Brugervenlighed, og de funktioner som man forventer.”*

Disse to udtalelser har igen, fokus på brugervenlighed – og funktionalitet. Informant 1 nævner sågar at kvalitet også indebærer relevant information samt interaktionsmuligheder på selve hjemmesiden.

Informant 3; *”At jeg forstå budskabet og er nem at finde rundt på hjemmesiden.”*

Informant 4; *”At man kan navigere samt design og opsætning af hjemmesiden.”*

Informanternes forventninger til hjemmesiden er forskellige, men lige relevante. Her er der altså specifikke krav til hjemmesidens design og navigations elementer, som for disse informanter betyder kvalitet. For at jeg målrettet kan arbejde med at udvikle en hjemmeside der imødekommer de mest nødvendige krav fra informanterne, skal jeg vurdere og udvælge hvilke af disse krav jeg rent praktisk kan opfylde.

## (DBR)

I denne fase af analysen har Design Based Research været et essentielt redskab til at påvise hvordan jeg har behandlet min empiri, med henblik på at skabe en retning med mit produkt (hjemmeside). Jeg har med DBR kunne veksle mellem interviewene og mit specifikke udviklingsarbejde med hjemmesidens iterationer, som konstant varierede efter hver udviklingsfase og for hvert løbende interview jeg lavede.

Første del af hjemmesidens første digitale iteration opstod gennem ”Før” interviewene, hvor jeg dannede en forståelse for informanternes teknologi færdigheder og forståelse, som skulle afdække informanternes IT-færdighedsudgangspunkter, så jeg kunne udvikle en hjemmeside ud fra deres behov og krav. Kunne det egentlig lade sig gøre? – Har jeg kompetencerne til at opfylde deres krav

og behov til hjemmesiden? Jævnfør min problemformulering som går på, hvordan man gennem brugerinterviews kan anvende User Experience til at udvikle en brugervenlig hjemmeside og skabe et intuitivt design med relevante informationer, er dette mit hovedfokus – at inddrage informanternes IT-erfaringer i udviklingen af hjemmesiden. Denne del påvises yderligere i næste del af min analyse.

### Delkonklusion (Før)

Allerede i begyndelsen af mit semi-struktureret interview tyder det på, at de unge informanter faktisk besidder et vist kendskab til IT, som hidtil også stemmer overens med min forforståelse. Når jeg ud fra et hermeneutisk perspektiv analyserer og fortolker informanternes svar på de adspurgte spørgsmål og samtidig forholder mig til min problemformulering, er det interessant hvordan undersøgelsen tendenser til et entydigt og klart svar på, at samtlige informanter anvender IT på daglig basis. Grundlaget for at anvende IT er forskelligt fra informant til informant, men de har allesammen erfaring med IT, som hermeneutisk set også stemmer overens med min tidligste forforståelse.

Desuden indikerer informanternes udsagn, at de har visse forventninger til en potentiel hjemmesides brugervenlighed og funktionalitet. Derfor blev disse to emner et omdrejningspunkt i det kommende afsnit interviews ”Under” præsentationen af hjemmesiden.

Baseret på min indsamlede empiri på dette stadie, kunne jeg udvikle en midlertidig hjemmeside der, tro mod metoden om user experience, tilgodeså de mest essentielle ønsker og behov fra informanterne. Ved at jeg jævnfør teorien bag Dreyfus og Dreyfus løbende inddelte min empiri i kategorier, blev det overskueligt for mig, hvilke udsagn der vægtede mest med henblik på designet. Designet på hjemmesidens udviklingsfase som den så ud på dette tidspunkt, har jeg vist under afsnittet ”Mockup”. Dette trin i designudviklingen forklares gennem General flow of interaction design process ved, at min prototype på dette stadie befandt sig i en overgangsfase fra low-fidelity til high-fidelity. Den bestod på dette tidspunkt af få funktioner som kunne afprøves af informanterne, som efterfølgende kunne justeres efter behov. Udviklingen af hjemmesiden havde jeg lavet i samarbejde med frivillige fra DFUNK, hvor jeg præsenterede dem for den empiri jeg havde indsamlet. Jeg fik derfor adgang til at vise mine informanter hjemmesidens funktioner i en lukket og tidsbegrænset udgave inden offentliggørelsen af den, som jeg kunne præsentere for informanterne til det næste interview, hvor informanterne kunne afprøve hjemmesiden.

### Under

Denne del af analyseafsnittet har primært fokus på den daværende hjemmesides funktionalitet og brugervenlighed. Tro mod General flow of interaction, kategoriserer jeg informanternes svar efter,

hvad de blandt andet siger om funktionalitet og brugervenlighed. Det er også i denne del af processen, hvor informanterne præsenteres for den første fysiske iteration af hjemmesiden.

### Under præsentationen af hjemmesiden

For at jeg kan opnå viden og en forståelse for, hvad informanterne mener er vigtigt at have for øje i forhold til hjemmesidens brugervenlighed, har jeg spurgt dem om, hvad de tænker om de nævnte fokusemner, mens de navigerer rundt på den midlertidige hjemmeside. Der er stor forskel på, hvad informanterne mener. Informant 1 sidder og navigerer lidt rundt på hjemmesiden og bryner lidt med panden, hvortil jeg spørger om der er noget, der virker forvirrende eller vanskeligt at finde på hjemmesiden? Vedkommende udtaler sig således:

*”Ude i venstre side hvor man kan vælge de forskellige titler/emner, der møder man udtalerne, hvilket er rigtig fint. Forvirringen opstår når man skal længere ned for at se deres graduation, jeg synes godt introduktionen og graduationen kunne være tættere layout mæssigt. Eller måske kalde den for ‘graduation’ i stedet for ‘taler’. Det virker forvirrende med at den først hedder ‘udtaler’ og der efter ‘taler’, selvom der vises at det er udtalernes taler, det vil være lettere at forstå, hvis den hed graduation, for man kan godt se det er deres talere der bliver vist.”*

Informant 1, er som den eneste af informanterne, særligt uddybende omkring dette spørgsmål. De øvrige informanter har ingen væsentlige kommentarer hertil, fordi de mener, at der ikke forekommer forvirrende elementer på hjemmesiden for deres vedkommende. Som forsker, betragter jeg Informant 1's udtalelse som værende signifikant, da den beskriver en reel udfordring med hjemmesiden, både visuelt men også indholdsmæssigt, og derfor har jeg med udtalelsens hensigt og formål, valgt at prioritere den, fordi den har betydning for den kommende iteration af hjemmesiden, da jeg har valgt af justere dette for at gøre hjemmesiden mere brugervenlig og dermed overskuelig.

### Brugeroplevelse

Brugervenlighed hænger uløseligt sammen med brugeroplevelse, og ifølge min problemformulering vil jeg netop blandt andet udvikle en brugervenlig hjemmeside der er baseret på mine informanters erfaringer og oplevelse med hjemmesiden. Derfor ville jeg undersøge nærmere, hvordan mine informanter oplever hjemmesidens nuværende iteration.

Informant 1 beskriver sin oplevelse som følgende; *”Jeg reagerer positivt på et overskueligt layout og tydelige navigationsmuligheder. Det at hjemmesiden er nem at navigere, gøre min oplevelse mere behagelig.”* Her beskriver vedkommende, at hjemmesiden har et overskueligt layout som er en

forudsætning for at den er let at navigere rundt i. Vedkommende uddyber yderligere; *”Mens jeg udforsker hjemmesiden, ser jeg på dens overordnede layout og navigationsmuligheder. Og jeg tænker at siden er let at navigere i.”* Det bliver bekræftet to gange fra informant 1, at hjemmesiden er nem at navigere rundt i og at der er skabt et overskueligt layout. Dette suppleres af informant 2, som siger; *”Rigtig god, layout og funktioner er det jeg går mest op i.” – ”Synes den er god, den info jeg vil have er også den jeg får. Både hvad angår tilmeldinger osv. God og nyttig info hele vejen rundt.”*

### Frustrationer/ Bekymringer

For at spore mig ind på, om der opstod udfordringer med den daværende iteration af hjemmesiden, spurgte jeg informanterne om der var nogen frustrationer eller bekymringer, mens de brugte hjemmesiden? Hvis ja, hvad er de?

Informant 1 nævner at; *”Hvis der er frustrationer eller bekymringer under brugen af hjemmesiden, ville det sandsynligvis være relateret til vanskeligheder med at finde specifikke oplysninger eller hvis der er tekniske problemer, der påvirker min oplevelse. Men jeg støttede ikke på nogle vanskeligheder.”* Udtalelsen virker som et hypotetisk svar på mit spørgsmål, og giver ikke et praksisnært indtryk af vedkommendes oplevelse af hjemmesiden. Dog giver det mig et tydeligt indtryk af, at informant 1 besidder nogle IT-kompetencer og har en grad af viden herom, hvorfor jeg vurderer udtalelsen som et kvalificeret svar, da jeg netop efterspørger mulige frustrationer og bekymringer i forbindelse med hjemmesiden.

Til samme spørgsmål nævner Informant 2; *”Kun at under udtaler med billederne af gennemførte forløb. Plustegnet giver bare en beskrivelse af forløbet kort på hver person. Havde forventet det var lidt info/inspiration om den enkelte person”*, Dette er et konkret svar, som informant 2 beskriver fint ved, at der for dennes vedkommende mangler mere information i nogle dele af hjemmesidens indholdsmæssige elementer. Dette går ud over informant 2's oplevelse med hjemmesiden og skaber (milde) frustrationer eller bekymringer, der relateres til den nødvendige information som vedkommende har behov for. Informant 3 nævner hjemmesidens informationsfelt ”om”, og siger at; *”at under ”om”, er de nederste 3 billeder placeholdere. Sådan føles det”*.

Informant 1 mener, at der for at forbedre brugeroplevelsen på hjemmesiden kunne være implementeret en søgefunktion for hurtig adgang til specifikke oplysninger, samt en bedre organisering af indholdet for at gøre det mere tilgængeligt.

## Hjemmesidens attraktive elementer

For at få ekstra pondus i min undersøgelse, ville jeg belyse hvilke kriterier informanterne helt generelt måtte have til at gøre en hjemmeside attraktiv, og jeg stillede derfor følgende spørgsmål til informanterne om, hvilke dele af hjemmesiden tiltrækker mest din opmærksomhed, og hvorfor?

Informant 1 fortæller uddybende, at *”De dele af hjemmesiden, der tiltrækker mest min opmærksomhed, ville være områder med de personlige fortællinger og vigtige information om hvordan man selv kan blive udtaler eller booke et foredrag. Jeg ville også være opmærksom på eventuelle interaktive funktioner, der muligvis er tilgængelige.”* Dette indikerer vigtigheden for informant 1 om, at vedkommende har krav til hjemmesiden der er udover brugervenlighed og design. Vedkommende vil umiddelbart gerne have mulighed for at kunne blive udtaler for ”Stemmer ud af Boksen” gennem DFUNK, eller at kunne booke en udtaler herigennem. Dette er for informant 1 et tiltrækningsplaster, der kan tilgodese en konkret mening med hjemmesiden for vedkommende. Desuden har informant 1 sin opmærksomhed på interaktive funktioner, der stiller yderligere krav til hjemmesiden.

Samtlige af de tre øvrige informanter beskriver hjemmesidens menubjælke som et attraktivt element. Svarene lyder; Informant 2 *” Menubaren. Alt ligger der, kompakt og overskueligt.”*, Informant 3 *”Alle menuerne, de er godt sorteret og infoen I dem er godt fyldt på.”* og til sidst informant 4 som siger; *”Menuen, men i det hele taget hele hjemmesiden”*.

Intentionen om at undersøge de mest attraktive elementer af hjemmesiden, kommer klart til udtryk blandt informanterne, ved at de særligt nævner menubjælken som værende attraktiv og jeg tolker denne del som godkendt af informanterne. Det vil sige, at jeg kan forholde mig til at udvikle andre essentielle elementer af hjemmesiden i den næste iteration.

## Delkonklusion (Under)

Den indsamlede empiri indikerer, at der er stor forskel på, hvordan informanterne oplever hjemmesidens funktionalitet og brugervenlighed. Nogle af informanterne har større viden om IT end øvrige informanter, og de kan bedre navigere rundt på hjemmesiden og spotte eventuelle mangler, hvilket har givet anledning til konstruktiv feedback fra informanterne til mig som forsker. Jeg oplevede desuden forskelligt engagement blandt informanterne mens de navigerede rundt på hjemmesiden, hvor nogle bidrog med dybdegående svar, og andre gav mere ”overfladiske” svar. Denne forskel bevirker, at jeg har måtte træffe beslutninger om hjemmesidens funktionalitet og brugervenlighed, der er baseret på de få dybdegående og iøjnefaldende svar jeg modtog. Jeg har også

analyseret på, at de mindre dybdegående svar umiddelbart kan tolkes som positive svar, da bemærkningerne indikerede at man ikke havde kommentarer af essentiel karakter, så hjemmesidens brugervenlighed og funktionalitet fungerede muligvis upåklageligt for nogle af informanterne.

Fra mine observationer, har jeg bemærket informanternes forskellige navigationsfærdigheder når de færdes på hjemmesiden. Nogle informanter har en generel hurtig forståelse for, hvor informationerne umiddelbart befinder sig på hjemmesiden, mens andre skal bruge mere tid på at finde frem til de ønskede informationer. Så på trods af, at informanterne har IT-kompetencer, er der dog stor forskel på hvilke områder og hvordan disse kompetencer kommer til udtryk samt hvad disse kompetencer indebærer.

## Efter

Dette underafsnit er den afsluttende fase i min undersøgelse, hvor jeg opnåede resultatet fra brugerinddragelsen af den udviklede hjemmeside. Som en del af mixed methods valgte jeg at sende en kort digital survey ud til de involverede informanter fremfor fysiske interviews, for dels at spare transporttid samt for at få specifikke svar. I denne afsluttende fase vurderede jeg ikke, at en uddybende svarmulighed var essentiel for undersøgelsens hovedformål jævnfør min problemformulering.

## Efter præsentationen af hjemmesiden

1. Hvordan enig er du i følgende udsagn?

[Flere detaljer](#)

● Ekstremt uenig ● Rimelig uenig ● Neutral ● Rimelig enig ● Ekstremt enig

1. Funktionerne på hjemmesiden er nemme at bruge.

2. Det er let at navigere rundt på hjemmesiden.

3. Jeg oplever, at informationen jeg søger, er nem at finde frem til.

4. Designet er intuitivt (åbenlyst at anvende).

5. Hjemmesiden er designet efter dine behov.

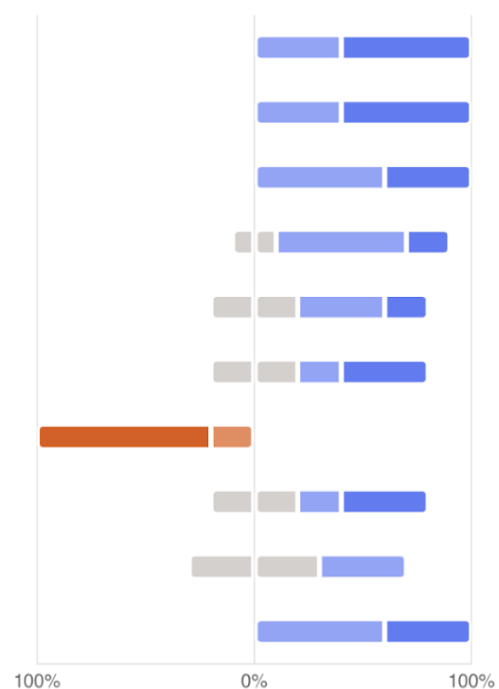
6. Hjemmesiden opfylder mine forventninger.

7. Hjemmesiden er forvirrende og frustrerende at bruge.

8. Alle funktioner på hjemmesiden fungerer optimalt.

9. Jeg oplever at der er plads til forbedringer af hjemmesidens funktioner.

10. Jeg vil anbefale hjemmesiden til andre unge med flugterfaring.



Billedet illustrerer svarfordelingen blandt informanterne i den fremsendte survey.

Som det afsluttende led i min analyse vil jeg nævne, at når man ser på svarene fra min survey, virker hjemmesiden ”Stemmer ud af Boksen” overvejende intuitiv og brugervenlig for hovedparten af informanterne. Jeg har ikke adgang til at se, hvordan svarene konkret er fordelt blandt informanterne. Det vigtigste for undersøgelsen er at få bekræftet, om jeg har opnået det ønskede svar på min problemformulering.

Hvis man slavisk kaster blikket på svarene fra spørgsmål 1-3, kan man samlet set skabe en ide om, at hjemmesiden ifølge informanterne (brugerne) er nem at bruge i forhold til dens funktionalitet samt navigationsevne. Informationerne på hjemmesiden er nemme at finde frem til og det hænger fint sammen med spørgsmål 4, som søger svar på om hjemmesiden er intuitiv. Selvom størstedelen af svarene indikerer, at hjemmesiden er intuitiv, begynder en større adskillelse af svarene blandt informanterne som har forskellige meninger til de næste spørgsmål. Her begynder nogle svar at komme under 0%, som kan indikere, at informanterne ikke opnår en tilstrækkelig tilfredshed.

Svarene viser, at de fleste informanter mener, at hjemmesiden er designet efter deres behov og tilmed opfylder deres forventninger. Dette har jeg formået at gøre, ved at bruge den hermeneutiske spiral og bevæge mig frem og tilbage mellem mine informanter og mit produkt (hjemmesiden), da de løbende interviews har muliggjort en forbedret og justeret iteration af hjemmesiden efter informanternes behov og ønsker.

Det er meget tydeligt at se her i den sidste iteration, at informanterne ikke mener, at hjemmesiden er frustrerende eller forvirrende. Dette var, som tidligere nævnt, ikke tilfældet i den første fysiske iteration af hjemmesiden, da jeg lavede ”Under” præsentationen af hjemmesiden. Her var der nogle essentielle opmærksomhedspunkter jeg skulle forbedre ifølge informanterne. Den sidste iteration tyder dog på, at jeg har formået at udvikle hjemmesiden tilstrækkeligt nok til at tilgodese informanternes behov, hvilket jeg delvist har undersøgt med den hermeneutiske spiral som redskab men som har fungeret som supplement til Dreyfus og Dreyfus teori om at inddele informanternes svar i kategorier. Hjemmesiden lever op til informanternes behov og forventninger som netop bekræftes af informanterne gennem min afsluttende survey.

Det niende spørgsmål omhandler forbedringer af hjemmesiden hvortil informanterne mener, at der stadig er plads til forbedringer. Målet med min undersøgelse har ikke været at lave en fuld funktionel hjemmeside, da jeg altid har været bevidst om undersøgelsens tidshorisont samt mine (begrænsede)

kompetencer til udvikling af hjemmesider, men målet har været at påvise om brugerinddragelse kan være med til at skabe en brugervenlig hjemmeside.

Svarene på det niende spørgsmål kan også indikere, at IT-baseret løsninger i det digitaliseret samfund altid kan forbedres. Dette er interessant og er eventuelt værd at overveje i fremtidige undersøgelser på feltområdet.

## Diskussion

I den seneste iteration af hjemmesiden fandt jeg, at hjemmesiden skal forbedres og justeres for at kunne drive og navigere optimalt på en smartphone.

## Sprogbarrierer

I dette underafsnit til diskussionen, vil jeg tage udgangspunkt i mit problemfelt som omhandler at sikre unge mennesker deres rettigheder, som jeg vil sætte sammen med undersøgelses indledning som beskriver min målgruppe som værende unge med flugterfaring, samt mit samarbejde med DFUNK der blandt andet beskæftiger sig med flygtninge der kommer til Danmark. Jeg vurderer derfor vigtigheden i at belyse nogle metodiske konsekvenser og eventuelt fremtidige praktiske løsninger hertil. Det primære emne er sprogbarrierer.

Jeg oplevede ikke åbenlyse udfordringer med kommunikationen mellem informanterne og undertegnede. Dog vil jeg pointere, at der potentielt set kan være sket sproglige misforståelser i mine spørgsmål til informanterne. DFUNK har frivillige i organisationen der taler flere sprog end engelsk og dansk, hvilket er gunstigt for kommunikationen mellem unge med flugterfaring og de frivillige. Jeg mestrer kun dansk og engelsk samt en kende spansk. Umiddelbart forstod informanterne dansk og beherskede sproget fint. Udfordringen med den mulige sprogbarrierer opstår ved, at jeg stiller spørgsmål so kan indeholde ord og begreber der er svære at omsætte til informanternes modersprog – derfor kan informanterne potentielt have svaret på et spørgsmål som de har opfattet rigtigt i deres forståelse, men hvor min intention med spørgsmålet måske har været en anden. Og informanterne kan have indtaget en ydmyg kommunikativ høflighedsform (Gubrium , 2012). Hvis jeg forholder mig til denne påstand, og tolker på de svar der fremstår som ikke uddybende kommentarer, kan der hypotetisk set være opstået en sproglig udfordring i forståelsen af spørgsmålet jeg har stillet. Dette bør jeg være opmærksom på i fremtidige undersøgelser, fremfor at ”acceptere” svarene og tolke på de svar som værende informantens manglende interesse eller kompetence med emnerne i spørgsmålene. Jeg kunne have set på vedkommende og vurderet ud fra deres nonverbale sprog (kropsholdning eller ansigtsmimiker), om vedkommende har forstået spørgsmålene.

### Videnskabsteoretiske begrænsninger

Jeg vil i dette underafsnit i diskussionen dele nogle refleksioner omkring min videnskabsteoretiske tilgang og belyse centrale kritikpunkter ved mit videnskabsteoretiske valg.

Den fortolkende ontologi fremhæves generelt som værende ganske indbringende når det kommer til empiri, fordi den har evnen til at indfange meningsfulde menneskelige erfaringer og nå i dybden med dem. For at jeg som forsker kan styrke troværdigheden af mit forskningsarbejde, er det nævneværdigt at forholde mig kritisk til min valgte videnskabsteoretiske tilgang.

### Manglende objektivitet

Som jeg allerede har beskrevet tidligere, bygger hermeneutikken på en fortolkende tilgang ud fra forskerens forforståelse, hvilket er et *subjektivt* element i forskningsarbejdet. Det betyder, at fortolkningen præges af både forskerens egen samt de involverede informanternes forforståelser, som kan påvirke muligheden for at opnå en neutral/objektiv ”sandhed”. Dette opfattes som problematisk i forhold til traditionel naturvidenskabelig standart, der ofte pejler efter replikérbarhed. Subjektive holdninger kan ikke som sådan gengives, hvilket er problematisk hvis en forsker for eksempel vil udføre samme undersøgelsesmetode som jeg har anvendt og ønsker at opnå samme resultat. Så er det ikke sikkert, at det i praksis kan blive en realitet, fordi denne videnskabsteoretiske tilgang netop er fortolkende og dermed subjektiv, hvilket kan opfattes som manglende objektivitet i forskningsarbejdet.

### Den hermeneutiske spiral

Jeg har anvendt den hermeneutiske spiral, hvor jeg i min forståelsesproces konstant bevæger mig mellem forforståelse og opdateret viden som gensidigt fortolkes. Et kritisk syn på denne metode er, at alt er relativt når jeg som forsker skal vurdere, om jeg har opnået den tilstrækkelige viden der er nødvendig for mit forskningsarbejde. Dette kan opfattes som uafsluttet, da der ikke nødvendigvis er et endegyldigt resultat, men mere en ”endeløs” fortolkning, hvor afslutningen heraf determineres af undersøgelsens forsker. Det betyder at jeg altså selv bestemmer, hvornår jeg som forsker vurderer, at jeg har empiri nok til min undersøgelse. Her kunne en forsker med en anderledes fortolkning end min, handle anderledes i nøjagtigt samme undersøgelse, hvilket potentielt kunne lede til andre resultater end mine. Derfor er alt relativt og subjektivt, når man afslutter sin forskning.

### Den hermeneutiske epistemologi

Helt konkret kan man argumentere for, at den hermeneutiske epistemologi er en kende for personligt præg (Fuglsang, Olsen, & Rasborg, 2013), men for mit vedkommende har jeg forholdt mig bevidst

til min egen forforståelse og formodninger/antagelser, med henblik på at forblive så unbiased som muligt i forståelsesprocessen. I min undersøgelse jagtede jeg som sådan ikke en specifik ”sandhed”, men nærmere en generel forståelse for mine informanternes behov og eventuelle krav til min hjemmeside – baseret på dybdegående kontekstafhængige interviews mellem få informanter om et specifikt produkt.

### Undersøgelsens generaliserbarhed

Dette leder mit kritiske perspektiv videre til næste punkt om validiteten, reliabiliteten samt generaliserbarheden i min undersøgelse som defineres af Kvale og Brinkmann (Brinkmann & Kvale, Interview : det kvalitative forskningsinterview, 2016)

Jeg har bevidst interviewet få informanter, primært på grund af den begrænsede tidshorisont for opgaven og samarbejdet med DFUNK i København, men også for at få en dybdegående forståelse for informanternes behov og krav. På baggrund af de få involverede informanter jeg har valgt at interviewe, overvejer jeg, om resultaterne af min undersøgelse kan generaliseres til en bredere population udover den konkrete kontekst (udviklingen af min specifikke hjemmeside), eller om de indsigter og udsagn jeg har opnået gennem min empiri, er tilstrækkelig valide til, at andre forskere potentielt kan ”teste” og gengive resultaterne.

Havde jeg inkluderet flere informanter i min undersøgelse, kunne designet og brugervenligheden af hjemmesiden måske have været anderledes, da denne pluralitet kunne indebære flere essentielle udsagn der skulle fortolkes.

### Konklusion

Gennem min forskning i mit feltområde har jeg indhentet min primære empiri fra brugerinterviews med mine udvalgte informanter, der repræsenterede min målgruppe som er unge med flugterfaring. Hele grundlaget for min undersøgelse beror i mit ønske om at kunne tilbyde målgruppen én platform hvor alt nødvendig information er tilgængelig et samlet sted, for at opnå en nemmere og hurtigere integrering af unge med flugterfaring i det danske samfund. Specialets problemformulering lyder:

**"Hvordan kan man gennem brugerinterviews anvende brugerinddragelse til at udvikle en brugervenlig hjemmeside og skabe et intuitivt design med relevante informationer?"**

Når problemformuleringen ønsker svar på, hvordan man gennem brugerinterviews kan anvende brugerinddragelse til at udvikle en brugervenlig hjemmeside og skabe et intuitivt design med

relevante informationer, er det relevant at fremhæve den afsluttende survey jeg lavede i forbindelse med min undersøgelse, da den understøtter resultatet og svaret på min problemformulering.

### Samlet konklusion

Jeg vil som forsker acceptere denne del af undersøgelsen og på baggrund af min empiri ydmygt konkludere, at jeg har opnået at udvikle en hjemmeside gennem burgerinterviews, der er intuitiv og brugervenlig. Dette vil jeg igen understrege, at jeg konkluderer ud fra informanternes oplevelse med hjemmesiden og deres svar som er mit empiriske grundlag. Konklusionen baseres primært ud fra denne brugerinddragelse og informanternes UX, men også ud fra hvordan jeg hermeneutisk tolker, analyserer og konkluderer mig frem til mit ønskede mål. Jeg kan se at flertallet generelt har stemt positivt ud fra hvert spørgsmål, som netop anses som en fordel ifølge min valgte ontologi (Oerther, 2020).

Efter konklusionen af min undersøgelse, har DFUNK efterfølgende implementeret et forum på hjemmesiden med andre velintegrerede mennesker med flugterfaring, som kunne styrke integrationen af nytilkommet unge med flugterfaring i Danmark, så de kan få deres ”stemme hørt.

Jeg opnåede desværre ikke min intention om selv at færdigudvikle hjemmesiden ”Stemmer ud af Boksen” – og jeg deltog heller ikke i offentliggørelsen af ”Stemmer ud af Boksen”. Det blev samarbejdet med andre frivillige i DFUNK der skulle sikre dette.

### Gatekeeping

Efter offentliggørelsen af hjemmesiden ”Stemmer ud af Boksen” oplevede jeg udfordringer med at få genetableret forbindelsen til mine kontaktpersoner i DFUNK. Jeg vil beskrive denne oplevelse som gatekeeping, fordi jeg lige havde gennemført en udførlig undersøgelse i samarbejde med organisationen, og efterfølgende var jeg interesseret i at opnå viden om, hvordan det er gået med hjemmesiden efter lanceringen. Jeg ønskede blandt andet information om ”trafikken” på hjemmesiden og om den lever op til mine informanternes forventninger – med andre ord ville jeg vide om hjemmesiden har opnået sit fulde potentiale.

Gatekeeping kan beskrives som værende de aktører eller processer i forskningssammenhænge, der kontrollerer adgangen til de mest essentielle ressourcer fra vidensproduktionen. Gatekeeping kan være en udfordring når den f.eks. foretrækker allerede eksisterende institutioner og netværk, selvom gatekeeping er vigtig som kvalitetsfilter (Forsberg, Geschwind, Levander, & Wermke, 2022). Gatekeeping er, i mit tilfælde, i form af DFUNK’s ledelsesinstans som netop vurderer hvilke data der

må være tilgængelige for mig som forsker. Ledelsen kan have vurderet at min opgave var løst. Fordi jeg er en ”nyopstartet” forsker fra en underrepræsenteret virksomhed (Tutuncu, 2024) – her refererer jeg til, at jeg i mit tilfælde stod alene som studerende i en forsker position fra Aalborg universitet, har DFUNK muligvis valgt at lukke ned for samarbejdet med mig, herunder også for adgangen til organisationens data, da den aftalte deadline for samarbejdet samt min undersøgelse er slut.

Dette eliminerer muligheden for at skabe et praksisnært indblik i, hvordan min undersøgelse helt konkret har bidraget til hjemmesidens fortsatte funktion. Selvom dette ikke var en del af min problemformulering, er det interessant for mig som forsker på området at vide om hjemmesiden bliver brugt efter hensigten som blev præsenteret i undersøgelsens problemstilling.

### Perspektivering

I dette afsnit vil jeg præsentere nogle overvejelser der potentielt kan anvendes, hvis opgaven observeres fra et andet perspektiv.

### Nytteetik

I min undersøgelse har jeg blandt andet begrundet årsagen til mine valg af informanternes udsagn ved, at jeg har forholdt mig hermeneutisk og tolkende i mit forskningsarbejde. Dette definerer imidlertid ikke, hvorfor jeg har undladt andre udsagn som alene kan læses i de tilhørende bilag. En interessant perspektivering hertil kan være begrebet nytteetik. Professor, PH. D og DR. PHIL Jesper Ryberg fra Roskilde Universitet beskriver nytteetik som følgende; ”*Hvilken handling giver mest samlet nytte?*” (Ryberg, 2025). Med andre ord skal nytteetik kunne gavne flest mulige, og denne konsekvensetik vurderes derfor etisk korrekt når konsekvenserne hovedsageligt maksimere de deltagende brugere.

Hvis man overvejer hvordan en nytteetisk perspektivering kan påvirke udviklingen af en hjemmeside baseret på user experience og samtidig forholder sig til denne definition af nytteetik, skal man i sit forskningsarbejde måle og optimere ud fra de konsekvenser man betragter som mest gavnlig for flest mulige brugere. Men præcis *hvad* der menes med ”mest gavnligt” er forskerens subjektive vurdering. Det er derfor essentielt at man som forsker med den nytteetiske tilgang eksplicit beskriver hvilke former for ”nytte” (f.eks. trivsel, sikkerhed, effektiv opgaveløsning), man ønsker at optimere (Falbe, Andersen, & Frederiksen, 2020).

Helt lavpraktisk skulle jeg ifølge den nytteetiske tænkning have valgt en funktion på hjemmesiden, hvis den opnåede 90% af informanternes svar, og derved ofre de 10% der ikke var tilfredse med funktionen, netop fordi denne funktion ville gavne flest mulige (Ryberg, 2025).

Denne perspektivering omkring nytteetik kan man bruge til at forklare årsagen til, at man vælger noget til og andet fra - specielt i et forskningsdesign der anvender user experience som primær empiri.

### Læringstyper

Når jeg i mit forskningsarbejde har haft fokus på min egen forforståelse og arbejdet ud fra en hermeneutisk tilgang, kan det som et perspektiverende indslag være interessant at se på min egen læring og udvikling under processen. I min opgave har jeg beskrevet, hvordan jeg har haft en hermeneutisk tilgang i min undersøgelse, og forklaret at min tolkende og analyserende måde at behandle min empiri, har formet min opgave og det endelige design af min hjemmeside gennem interviews.

Hvordan ville mit undersøgelsesdesign udforme sig, hvis jeg havde valgt andre teoretiske eller metodologiske redskaber. Det kunne være interessant at have en decideret læringsteori, der kunne beskrive min *egen* læring i udviklingsprocessen. Den hermeneutiske tilgang forklarer at jeg har haft en forforståelse som har udviklet sig i takt med, at jeg fik ny viden qua mine informanter. Men et læringsperspektiv kunne også beskrives anderledes. Lad mig uddybe min besynderlige hypotese med følgende emne om læring i mit perspektiveringsafsnit.

### Læring

Da min målgruppe er *unge* personer med fugterfaring, har jeg i min forforståelse antaget, at de besad et vist kendskab til IT og at de formentlig også har haft en anelse om hvilke kriterier de ønsker ved den omtalte hjemmeside. I mit tilfælde er det interessante i denne perspektivering min egen læring i processen, fremfor læringen om min forforståelse med henblik på at udvikle en brugercentreret hjemmeside. For at kunne forklare hvad jeg mener, vil jeg fremhæve Knud Illeris' teori om læringstyper. Fælles for alle læringstyperne er, at de handler om tilegnelsen af ny eller eksisterende viden. Teorien kan belyse udviklingen i læringsprocesserne som jeg selv som forsker gennemgår, og hvori læringsprocessen jeg befinder mig. Det er netop under mine læringsprocesser jeg kan opnå viden om, hvordan jeg bedst muligt kan udvikle og optimere mit IT-produkt (hjemmesiden), så det gavner flest mulige brugere ligesom med den nytteetiske tankegang (Ryberg, 2025). Jeg vil fremhæve den akkommodative læring til at beskrive udviklingen af min læringsproces.

Illeris beskriver akkommodativ læring som mentale skemaer der overskrider allerede eksisterende viden (Illeris, 2016).

Akkommodativ læring er ifølge Illeris en læringstype der aktiveres ved, at man opnår ny viden der er baseret på eksisterende viden og fungerer ved, at der omstruktureres i den eksisterende eller ”gammel” viden – og der bygges mere viden på. Oftest tilegnes denne viden ved påvirkninger udefra. Illeris mener, at det er en forudsætning for den ny læring og viden, at man nærer interesse for det bestemte emne, da denne interesse kan forstærke og øge læringsudbyttet (Illeris, 2016, s. 64). Jeg har igennem min arbejdsproces arbejdet ud fra en hermeneutisk tilgang, som jeg vil argumentere for, kan hænge sammen med akkommodativ læring. I starten har jeg haft en viden om, hvad hjemmesiden burde indeholde, men gradvist har min viden ændret sig gennem den læring og ny viden jeg opnåede gennem mine interviews med mine informanter. Derved byggede jeg mere og ny viden på min allerede eksisterende viden (mentale skemaer) ifølge Illeris.

#### Assimilativ læring

Når man taler om læringstyper, er det vigtigt at påpege, at akkommodativ læring hænger sammen med assimilativ læring, da et menneske aldrig besidder en ”ren” læringstype (Illeris, 2016, s. 64), og disse læringstyper foregår hver for sig på samme tid for mig som forsker, da de mentale skemaer er forskellige. Den oplevelse jeg som forsker potentielt, kan have opnået ved min læringsproces, ville dog primært være i form af den akkommodative læring.

Perspektiveringerne jeg nævner i afsnittet, har jeg med stor succes anvendt i andre studier, både på denne kandidatuddannelse, men også i løbet af min bacheloruddannelse. Derfor vurderede jeg perspektiveringerne essentielle til fremtidige lignende undersøgelser.

Litteraturlisten er lavet med APA version 6 i Word, derfor står der ikke (et.al) ved mere end tre forfattere.

## Litteraturliste

- Afubwa, P., & Kauka, E. O. (2023). I *Key Distinctions between Qualitative and Quantitative Research in Theory and Data: Epistemological and Ontological Considerations*. International Journal of Research and Innovation in Social Science.
- Baxter, K., Courage, C., & Caine, K. (2015). I *Understanding Your Users: A Practical Guide to User Research Methods (Interactive Technologies)* (2. udg.). Morgan Kaufmann.
- Bhabha, J. (2014). I *Child Migration and Human Rights in a Global Age* (s. 392). Princeton : New Jersey: Oxford Academic.
- Brewer, J., & Hunter, A. (2006). I *Foundations of Multimethod Research: Synthesizing styles*. London: SAGE Publications, Inc.
- Brinkmann, S., & Kvale, S. (2016). Interview : det kvalitative forskningsinterview. København: Hans Reitzels.
- Brinkmann, S., & Tangaard, L. (2020). I *Kvalitative metoder - en grundbog* (s. 44-46). Hans Reitzels Forlag.
- Dalton, R. J. (2008). I *Citizenship Norms and the Expansion of Political Participation* (Udg. 1). SAGE.
- Dekker, T. d. (2020). I *Design Thinking* (s. 244). Wolters-Noordhoff B.V.
- Deželan, T. (2023). I *Young people's participation in European democratic processes - How to improve and facilitate youth involvement*. AFCO Committee.
- dfunk.dk. (2. december 2025). Hentet fra <https://www.dfunk.dk/om-os>
- Dreyfus, H. L., & Dreyfus, S. E. (2004). I *The Five-Stage Model of Adult Skill Acquisition*. SAGE Publications.
- Falbe, T., Andersen, K., & Frederiksen, M. M. (2020). I *Ethical Design Handbook* (s. 365). Smashing Media.
- Forsberg, E., Geschwind, L., Levander, S., & Wermke, W. (2022). I *Peer review in an Era of Evaluation - Understanding the Practice of Gatekeeping in Academia*. Stockholm: Springer.
- Foundation, I. D. (2. December 2025). Hentet fra <https://www.interaction-design.org/literature/topics/interaction-design-process>
- Frederiksen, M., Toubøl, J., & Carlsen, H. B. (2023). I *Grundbog i Mixed Methods – integration som forskningspraxis* (s. 11). København: Djøf Forlag.
- Fredslund, H., & Dahlager, L. (2011). Hermeneutisk analyse: forståelse og forforståelse (4. udg.). I *Forskningsmetoder i folkesundhedsvidenskab* (s. 157-181). København: Munksgaard.
- Fuglsang, L., Olsen, P. B., & Rasborg, K. (2013). I *Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne - På tværs af fagkulturer og paradigmer* (3. udg.) (s. 563). København: Samfundslitteratur.
- Gadde, L.-E., & Dubois, A. (2002). I *Systematic Combining: An Abductive Approach To Case Research* (s. 553-560). Journal of Business Research.

- Gilje, N., & Grimen, H. (2004). I *Samfundsvidenskabernes forudsætninger - Introduktion til samfundsvidenskabernes videnskabsfilosofi* (s. 336). Hans Retzels Forlag.
- Gubrium, J. F. (2012). I *The SAGE Handbook of Interview Research: The Complexity of the Craft*. SAGE.
- Harris, A., Wyn, J., & Younes, S. (2010). I *Beyond apathetic or activist youth: 'Ordinary' young people and contemporary forms of participation*. Sage.
- Høyen, M., & Brinkkjær, U. (2018). I *Videnskabsteori for de pædagogiske professionsuddannelser* (2. udg.). Hans Reitzels Forlag.
- ICCS. (2009). I *ICCS 2009 - en international undersøgelse af elevers demokratiforståelse*. Børne- og undervisningsministeriet.
- Illeris, K. (2016). I *Læring*. Samfundslitteratur.
- Jongmans, E., Jeannot, F., Liang, L., & Dampérat, M. (2022). I *Impact of website visual design on user experience and website evaluation: the sequential mediating roles of usability and pleasure*. Journal of Marketing Management.
- Levine, P. (2007). I *The future of democracy: Developing the next generation of American citizens* (s. 3). Tufts University.
- Lewis, D. R., Gerber, E., & Easterday, M. W. (2014). I *Design-Based Research Process: Problems, Phases, and Applications* (s. 317-324). Evanston, IL: ICLS.
- Macedo, S. (2005). I *Liberalism and Group Identities* (Del 3). Oxford University Press.
- Malak-Minkiewicz, B., & Torney-Purta, J. (2021). I *Influences of the IEA Civic and Citizenship Education Studies - Practice, Policy, and Research Across Countries and Regions*. Springer.
- Nielsen, J., & Kaufmann, M. (1994). I *Usability Engineering*. Morgan Kaufmann Publishers Inc.
- OECD. (2014). *Education at a Glance 2014: OECD Indicators*. OECD.
- Oerther, S. (2020). I *Analysis methods in hermeneutic phenomenological research: interpretive profiles* (4. udg) (s. 293 - 298). Shanxi Medical Periodical Press.
- Preece, J., Rogers, Y., & Sharp, H. (2015). I *Interaction design : beyond human-computer interaction* (s. Kapitel 8). John Wiley & Sons Inc.
- Preece, J., Sharp, H., & Rogers, Y. (2019). I *Interaction Design Beyond Human-Computer Interaction* (5th ed.) (s. 656). John Wiley & Sons Incorporated.
- Ronsen, M. (9. Oktober 2025). Hentet fra <https://www.lyssna.com/blog/how-many-user-interviews-should-you-do/>
- Ryberg, J. (17. December 2025). Hentet fra <https://lex.dk/utilitarisme>
- Schmidt, C. H. (26. April 2022). *Hermeneutik* (2. udg). Hentet fra <https://laeremiddel.dk/viden-og-vaerktoejer/videnskabsteori/videnskabsteoretiske-retninger/hermeneutik/>
- Soegaard, M., & Dam, R. (2018). I *The Glossary of Human Computer Interaction*. Interaction Design Foundation.

Stemmerudafboksen. (26. November 2025). Hentet fra <https://www.stemmerudafboksen.dk/>

Tiemann-Kollipost, J. (2020). I *Political Participation in the Digital Age: An Ethnographic Comparison Between Iceland and Germany*. Bielefeld: Transcript.

Timmermans, S., & Tavory, I. (2012). I *Theory Construction in Qualitative Research: From Grounded Theory to Abductive Analysis* (s. 167-186). Sociological Theory.

Tullis, T., & Albert, B. (2023). I *Measuring the User Experience: Collecting, Analyzing, and Presenting UX Metrics*. Morgan Kaufmann Publishers Inc.

Tutuncu, L. (2024). I *Gatekeepers or gatecrashers? The inside connection in editorial board publications of Turkish national journals* (s. 957-984). Scientometrics.

Youniss, J., McLellan, J. A., & Yates, M. (1997). I *What We Know About Engendering Civic Identity*. SAGE.