

2015

# SLUTTRAPPORT

*INF5722-Eksperimentell design av IT*

AV:

Aria S. Nejad (ariash), Kristoffer Holm (krthol),  
Yaron Okun (yarono) og Tonje Henriksen (tonjhenr)

# Innholdsfortegnelse:

1. Introduksjon .....	2
1.1 Tema og bakgrunn .....	2
1.2 Participatory Design tilnærming .....	2
1.3 Målgruppe .....	3
1.4 Samarbeid med Majorstuen seniorsenter .....	3
2. Design prosessen .....	3
2.1 Workshop 1 .....	3
2.1.1 Planlegging .....	4
2.1.2 Rekruttering av deltagere .....	5
2.1.3 Gjennomføring .....	7
2.1.4 Funn.....	7
2.2 Workshop 2 .....	8
2.2.1 Rekruttering av deltagere .....	9
2.2.2 Planlegging .....	9
2.2.3 Gjennomføring .....	10
2.2.4 Funn.....	11
3. Prototype .....	12
3.1 Utvikling av prototype.....	12
3.2 Planlegging av scenario .....	13
3.3 Høyttenkning med prototype og eldre.....	13
3.4 Høyttenkning med prototype og studenter.....	14
4. Analyse og Diskusjon.....	15
5. Oppsummering .....	18
5.1 Det videre arbeidet .....	18
Referanser .....	19

# 1. Introduksjon

Denne rapporten er en del av INF5722 - Eksperimentell design av IT og presenterer designprosessen, analysen og utviklingen av en prototype med en Participatory design tilnærming, som legger vekt på et likeverdig forhold mellom bruker og designer.

Prosjektgruppen består av Yaron Okun, Kristoffer Holm, Aria Nejad og Tonje Henriksen som tar master i Informatikk: design, bruk og interaksjon. Yaron og Kristoffer har tidligere en bachelor i Informatikk: design, bruk og interaksjon fra Universitetet i Oslo, mens Aria og Tonje har en bachelor i Anvendt datateknologi fra Høgskolen i Oslo og Akershus.

## 1.1 Tema og bakgrunn

Prosjektet vårt har som tema velferd for eldre gjennom deltagende design. Vi valgte dette temaet fremfor temaet musikk, fordi gruppen hadde lite kompetanse om musikk. Vi opplevde også eldre som en interessant brukergruppe å jobbe med, siden vi ikke har mye erfaring med å jobbe med denne gruppen tidligere. Vi ønsket å legge vekt på å jobbe med deltagende design siden dette er en sentral del av kurset.

Temaet og problemstillingen vi har begynt med har vært veldig vid og lite konkret da vi i størst mulig grad ønsket å være divergente og utvikle løsningen i samarbeid med brukerne (Löwgren og Stolterman, 2004). Vi ønsket å være divergente for å holde designidéer åpne lenger, og for å finne og utforske flere alternativer (Sefyrin & Mörtberg, 2010).

## 1.2 Participatory Design tilnærming

Vi har valgt å ha en Participatory Design tilnærming til oppgaven. Participatory design handler om å engasjere brukere i å designe ny informasjonsteknologi gjennom relevante metoder og teknikker. Her gir metodekonseptet ikke en oppskrift for hvordan en rekke aktiviteter skal utføres slik som i den tradisjonelle betydningen av begrepet 'metode'. Istedet gir det et sett med generelle retningslinjer for hvordan en designprosess kan utføres med en participatory design tilnærming. Konseptet kan sees på som en 'metodologi' eller en 'meta-metode', siden enhver situasjon krever en metode som er tilpasset spesifikke situasjoner eller prosjekter. Som utgangspunkt har vi basert vår Participatory Design prosess på en "Use-oriented design" tilnærming. Dette er en utforskende tilnærming der man konsentrerer seg om fremtidig bruk. Sentralt for dette perspektivet er at brukerne og designerne diskuterer og kommer frem til problemer og mulige løsninger sammen, med en felles interesse av å finne en fremtidig løsning. (Bratteteig, 2012).

En Participatory Design tilnærming involverer, i følge Brandt et al. (2012), verktøy og teknikker som kombinerer **fortelling** (*telling*), **laging** (*making*), og **gjennomføring** (*enacting*). Disse tre begrepene var sentrale i planleggingen av hva vi ville fokusere på når de eldre deltok i designprosessen. Vi ønsker å oppnå gjensidig læring (*mutual learning*), som er et viktig prinsipp i Participatory design (Bratteteig et al., 2012), gjennom å høre hva de har å fortelle om eksisterende praksiser, behov og drømmer slik at vi kan undersøke

praksis og skape visjoner sammen med dem. Gjennom lagging og gjennomføring kan vi få materialisert prototyper og undersøke hvordan de eldre opplevde en slik løsning.

### **1.3 Målgruppe**

Målgruppen for prosjektet er eldre i aldersgruppen 65-99 år. Vi har valgt å avgrense målgruppen til eldre som fremdeles bor hjemme, og som ikke er avhengig av mye hjelp til hverdagslige gjøremål eller aktiviteter. Brukerne rekrutteres fra Majorstuen Seniorsenter, som vi har etablert god kontakt med.

Med hensyn til målgruppen vår, som kan ha ulike funksjonsnedsettelse, var vi bevisste på flere ting ved forberedelsene til workshopene. For eksempel laget vi inspirasjonskortene i store utgaver slik at de enklere skulle se bildene og lese skriften.

Vi vil vektlegge at vi jobber med mennesker, med egne behov og interesser, og i dette tilfellet eldre mennesker, som kan være skeptiske, føle seg sårbare, og kanskje ikke orke så mye, hverken fysisk eller kognitivt. Derfor forsøkte vi å skape positive opplevelser og et tillitsforhold mellom designere og eldre.

### **1.4 Samarbeid med Majorstuen seniorsenter**

Majorstuen seniorsenter ligger sentralt på Majorstuen og er et sted hvor alle over 60 år kan komme. Her tilbys det en rekke aktiviteter som for eksempel trim, dans og språkkurs. Det er også en stor kafé her hvor det er mulig å få kjøpt mat, kaffe, kaker og annet godt.

Vi kom i kontakt med daglig leder på Majorstuen seniorsenter ved hjelp av doktorgradsstudent Anita Woll. Vi fikk avtalt et møte med daglig leder hvor vi snakket litt om hva prosjektarbeidet vårt gikk ut på og hvor vi spurte om vi fikk lov til å rekruttere brukere herfra. Det gikk fint og hun kom med gode råd for hvordan vi kunne gå frem for å komme i kontakt med de eldre. Hun nevnte blant annet at det er viktig at de får tillit til oss. Vi fikk også lov til å bruke en spisestue her til å utføre workshopene våre.

## **2. Design prosessen**

### **2.1 Workshop 1**

For å utforske og lære om problemområder og muligheter, hadde vi behov for å involvere de eldre. Vi så på forskjellige metoder for å gjøre dette, som blant annet workshops og intervju. Intervjuer tar mye tid og kan lett legge opp til kunstige situasjoner og gjøre de eldre ukomfortable. Workshops gir mer data på kortere tid ettersom det samler flere deltagere og synspunkter på en gang. Workshops oppmuntrer også til erfaringsutveksling, og kan drives demokratisk for å lett finne konsensus eller konflikter. En ulempe er at individer ofte kan dominere samtalen eller at folk kan oppfatte at andre har mer "makt" enn dem. (Rogers et al., 2011, s.313-14)

På grunn av de gode mulighetene for gjensidig læring og demokratisk medvirkning, som er viktige elementer i Participatory Design, valgte vi å gjennomføre workshops for å lære mer om problemområder (Bratteteig, 2012). Vi tenkte også at det var enklere å bygge tillit til de eldre ved at de kunne delta i grupper.

Workshops fungere også bra til vårt fokus på **fortelling**, for å utvikle idéer, se muligheter og alternativer. Det var også fordelaktig at deltagerne kunne satte i gang med **laging** av konsepter og evt. enkle prototyper .

### 2.1.1 Planlegging

For å gjennomføre en workshop var det mange avgjørende spørsmål som måtte besvares. Hva slags type workshop vi skulle ha, hvilke teknikker vi skulle bruke, og hvor mange deltagere som var tilstrekkelig. I faget hadde vi lært om “future workshop”, så vi tok utgangspunkt i denne. “Future workshop” forutsetter helst en mer spesifikk problemstilling enn det vi hadde, og vi ønsket å tilpasse den bedre til vår målgruppe og utgangspunkt.

Som en start ville vi dele deltagerne inn i mindre grupper på tre til fire personer. Dette for å gjøre det lettere for deltagerne å få sagt det de mener, mindre skummelt å åpne seg, og samtidig unngå at alle snakket i munnen på hverandre. Det er viktig å utjevne maktrelasjonene mellom bruker og designer (Bratteteig et al., 2012), og for å ta hensyn til dette ville vi ha minst et tre-til-en forhold mellom brukerne og oss selv. For ikke å overvelde deltagerne med vår “design ekspertise” hadde vi også fokus på at vi - designerne - skulle snakke minst mulig og prøve å la deltagerne føre ordet. Vi håpet dette ville skape en bedre balanse i samtalen og få deltagerne til å føle mer med-designer makt ved at de var i flertall.

Under rekrutteringen la vi også merke til at flere eldre naturlig nok ikke følte seg helt komfortable med å snakke om teknologi og databruk, så vi ønsket ikke å starte workshopen med å snakke om dette. Vi ønsket heller ikke å starte med å snakke om problemer og utfordringer fordi dette kunne gi en litt negativ opplevelse for deltagerne. I stedet ville vi starte med å snakke om hverdagen deres, hva de likte å gjøre, hva de ønsket å gjøre mer av, og så komme inn på utfordringer underveis.



Figur 1: Inspirasjonskort

Til å hjelpe oss med å få samtalen i gang valgte vi å ta utgangspunkt i en teknikk kalt inspirasjonskort. Et inspirasjonskort er et kort hvor et bilde, tittel, en forklaring og en referanse er trykt, som skal inspirere den kreative prosessen (Halskov et al., 2006). Vi valgte å kun bruke bilde og tittel for ikke å gjøre det for komplisert for de eldre deltagerne. Denne teknikken passet godt tidlig i prosjektfasen ettersom den er

“...deltagende, og vanligvis involverer designere, så vel som brukere, [...] primært brukes i tidlige stadier av en designprosess,” og har som hovedpoeng å “inspirere den kreative prosessen” (Halskov et al. 2006, s.4). Kortene skulle representere forskjellige temaer som var aktuelle i de eldres hverdag.

Vi tok kontakt med daglig leder ved Majorstuen Seniorsenter, Anne, som hjalp oss med hvordan vi kunne gå frem på workshopen. Vi fikk tilbakemelding om at de eldre er opptatt av temaer som mat og underholdning, musikk, kurs og aktiviteter som arrangeres på Seniorsenteret; foredrag, konserter, dans, språk og aktualiteter i nyhetsbildet. Basert på praten med Anne, ble temaene for inspirasjonskortene valgt, og passende bilder ble lagt til.

Etter å ha diskutert i gruppene i 10-15 minutter, og skrevet ned diskuterte idéer eller temaer på lapper, skulle gruppene presentere det de hadde snakket om for hverandre, henge lappene på veggen, og diskutere litt mer i plenum. Vi beregnet ca. 15 minutter til dette. Til slutt skulle hver av deltagerne bruke 5-10 minutter på å skrive de tre idéene de syntes var viktigst eller mest aktuelle på lapper, rangere dem, og henge dem på veggen. Dette ville også bidra til å fremme et annet viktig prinsipp i Participatory Design, nemlig å "ha noe å si" (*having a say*) (Bratteteig et al., 2012, s.129). Her poengterer hun også at det å "ha en stemme" ikke er det samme som å "ha noe å si". Ved å tilrettelegge for at alle deltagerne skriver individuelle lapper, vil alle få brukt sin stemme til å "ha noe å si" og alles stemme vil veie like tungt til slutt. Under workshopen passet vi også på at alle deltakerne skulle få muligheten til å få bruke sin stemme til å "ha noe å si". Dersom en av deltagerne ikke sa så mye, stilte vi spørsmål og inkluderte vedkommende i samtalen.

For å styrke tillitsforholde mellom oss designere og de eldre ønsket vi å gjøre workshopen til en positiv opplevelse for de eldre. For å skape en koselig atmosfære ønsket vi å ta imot de eldre med kaker, kaffe og frukt. Vi tok en runde hvor alle til stede sa hva de het og hvor de bodde, og vi kunne begynne med oss selv. Målet med dette var å bli bedre kjent, få alle til å si noe for å senke terskelen for å bidra, og for å få alle til å føle at de hadde gitt noe av seg selv slik at de følte seg engasjerte i prosjektet. Så ville vi fortsette med å forklare samtykkeskjemaet, som vi bevisst hadde forenklet for de eldres skyld, og alle skulle få signere hver sin kopi. Til denne introduksjonsfasen beregnet vi 10 minutter.

Alle designerene skulle forøvrig bære navneskilt under workshopen for å gjøre det enkelt og oversiktlig for de eldre å se hvem vi var og snakke til oss, og for å gi deltagerne en trygghet om prosjektets validitet ved at vi sto frem med navnene våres. For å gi de eldre et hyggelig minne fra workshopen, slik at de kanskje ønsket å være med igjen, ønsket vi å avslutte med noe trivelig. Vi bestemte oss for å ha en utlodning, og kom frem til at en flaske rødvin var en passende premie som de eldre ville sette pris på.

## 2.1.2 Rekruttering av deltagere

Rekruttering av deltagere i målgruppen foregikk i seniorsenterets spisestue, ved at en eller to av oss gikk bort til et bord hvor det satt en eller flere gjester. Vi passet på ikke å forstyrre dem hvis de spiste, men de satt stort sett sammen i grupper på tre til seks og småpratet etter maten. Da avbrøt vi forsiktig og presenterte oss selv og prosjektet, og spurte om noen kunne tenke seg å delta på en workshop. Vi viste dem også et samtykkeskjema for workshopen slik at dette ikke ville være fremmed for dem. For å sikre best mulig oppfølging av deltagerne spurte vi om navn og telefonnummer, og spurte om det var greit for dem at vi ringte. Rekrutteringen ble startet tidligst tre dager før den planlagte datoen for workshopen for å minske sannsynligheten for at de eldre skulle glemme avtalen, og gi dem kortere tid til eventuelt å ombestemme seg. Dette viste seg å være fornuftig ettersom vi fikk inntrykk av at

de eldre likte å forholde seg til ting i nær fremtid, som for eksempel samme uke. Som en viktig del av oppfølgingen ringte vi alle deltagerne dagen før for å påminne dem og bekrefte at de fremdeles kom på workshopen. De som ikke svarte ringte vi morgenen etter. Da var antall deltagere sunket ytterligere til seks

### *Utfordringer*

Det var en utfordring å rekruttere deltagere, men dette kom ikke som noen stor overraskelse. Det viste seg at mange av de eldre var mye opptatt, og det var en utfordring å komme frem til et tidspunkt for workshopen som passet for alle. Derfor valgte vi tidspunktet som passet for de fleste. Heller ikke alle var interesserte i å være med på en workshop. Flertallet var likevel nysgjerrige på hva det dreide seg om, og noen kunne overbevises ved at vi snakket positivt om prosjektet og nevnte at det ville bli servert kaffe og kaker.

Det å forklare hva prosjektet gikk ut på var kanskje den største utfordringen. Naturlig nok ville de eldre gjerne vite hva prosjektet dreide seg om, hva vi skulle lage, og hvilke spørsmål de ville få på workshopen. Uten noen konkret problemstilling kunne vi ikke si så mye annet enn at vi ønsket å lage noe som fremmet velferd for eldre, noe vi også selv forstod hørtes litt tynt ut. De ville ha eksempler, og rekrutterings-sesjonene utviklet seg derfor ofte til lengre gruppesamtaler på 15 -30 minutter, hvor vi så godt vi kunne prøvde å forklare hva vi var ute etter, uten å fokusere kun på problemer de kunne ha, og uten å påvirke dem med våre egne idéer. Overraskende nok førte dette til at de begynte å fortelle om egne erfaringer og ta stilling til eksemplene med en gang, slik at det hele ble som en slags mini-workshop. Selv de som ikke ville eller kunne komme på workshopen var aktivt med i samtalen.

### *Observasjoner under rekruttering*

Gjennom mini-workshopene i rekrutteringsfasen kom det frem noen interessante ting. Blant annet var det en person med afasi, en språkforstyrrelse som følge av sykdom eller skade i hjernen (Sandlie, Heir, u.å.), som fortalte at hun ikke alltid la merke til at telefonen ringte. Noen snakket mye om eldre som var dårligere stilt enn dem selv. For eksempel at de som bodde på sykehus ikke forsto hva de så på TV, og at for dem ville "live" musikk og underholdning ha stor verdi. Vi tenkte ikke så mye over det der og da, siden målet vårt var å rekruttere deltagere til workshopen, men da vi etterpå reflekterte over hvor enkle og naturlige samtalene hadde vært, slo det oss at en slik mini-workshop teknikk kunne være en interessant tilnærming til denne målgruppen.

Etter de erfaringer vi gjorde oss, spilte personen som rekrutterer en avgjørende rolle for om de eldre var villige til å delta på workshop. Man må være hyggelig og engasjert, snakke åpent og bli kjent med de eldre, og vise genuin interesse for hva de har å si.

### 2.1.3 Gjennomføring

Den første workshopen ble holdt torsdag 1. oktober. Av totalt seks deltagere som hadde bekreftet at de skulle komme, var det kun tre stykker som møtte opp. Siden det kom færre personer enn planlagt, måtte vi tilpasse oss til den nye situasjonen. I stedet for å dele opp deltakerne i grupper, ble vi sittende plenum hvor vi snakket om de ulike temaene på inspirasjonskortene.



Figur 2: Bilde fra workshop 1

Workshopen ble vellykket av flere grunner. Siden vi var godt forberedt og tilpasningsdyktige, klarte vi å tilpasse programmet selv om det kom få deltagere. Bevertningen, med kaffe og kaker, skapte en hyggelig og uformell atmosfære. Inspirasjonskortene vi hadde laget var sentrale for samtalen, og bidro til å holde samtalen i gang. Det var en fin flyt i samtalen mellom alle deltagerne, der alle fikk mulighet til å snakke og si sin mening om de ulike temaene. I tillegg skjedde overgangen mellom de ulike temaene naturlig. Det som var spesielt positivt, var at alle deltakerne engasjerte seg og viste interesse for prosjektet.

Totalt sett var vi for lenge i den positive fasen. Ideelt sett skulle vi ha brukt lenger tid i problemfasen, men det var vanskelig å vri samtalen mot problemer. Dette kan ha sammenheng med at det var stor forskjell på deltagerne. To av dem var superbrukere, og hadde ingen problemer med temaene vi kom inn på som dreide seg om teknologi, slik som for eksempel nettbank eller bruk av data generelt. Dette gjorde det vanskelig for den tredje deltageren, som ikke hadde mye erfaring med data, å snakke om sine problemer.

### 2.1.4 Funn

Ved bruk av inspirasjonskortene kom vi inn på temaene: familie, underholdning, hobbyer og aktiviteter, datakurs, spise og lage mat, huske avtaler og holde seg oppdatert på nyheter.

Alle deltagerne har vært fysisk aktive tidligere, og dette gjenspeiler seg litt i hverdagen deres fortsatt. De ga inntrykk av at de er opptatte mennesker som ikke sitter mye hjemme alene. De har flere avtaler hver dag og har ikke noen problemer med å holde oversikt over alle avtalene sine. Deltagerne synes de har et rikt tilbud av aktiviteter og underholdning, både gjennom seniorsenteret og ellers, og de er flinke til å benytte seg av disse tilbudene. Blant tilbudene de benytter seg av er litteraturgruppe, trim, foredrag, konserter og en gruppe som heter "Aktuelle temaer i nyhetsbildet". De holder seg oppdaterte på nyheter og liker å diskutere.

To av deltagerne har flyttet til Oslo for å komme nærmere familien. De har alle barn og barnebarn og får mye besøk av dem. En av deltagerne har en datter som driver med slektsforskning, og synes dette er veldig spennende. Datteren snakket mye om hvor mye hun har klart å få tak i av bilder og diverse. En annen deltager sier at barnebarna er veldig interessert i å høre historier og spør mye når de er på besøk. De spør henne direkte, i stedet for å spørre foreldrene sine.



Når vi spør om det hadde vært interessant å skrive ned historiene svarte en av deltagerne:

“Ja, det har jeg ofte tenkt på. Hvis man plutselig faller om, så blir det jo borte. Men det skal litt til å sette det i gang, så jeg er ikke helt sikker på akkurat **hva slags form.**”.

En annen deltager sier at hun har hørt mange fine historier fra faren sin, men hun har ikke skrevet de ned, og husker ikke alt nå. De har inntrykk av at unge mennesker har så mye å gjøre og er mer opptatt av nuet, og derfor ikke har tid til å høre så mye. De tror heller at det kommer når man har levd en stund.

Det var stor forskjell i erfaring med teknologi mellom deltagerne. To av deltagerne var såkalte superbrukere som er vant med å bruke teknologi mens deltager tre syntes det var litt vanskelig med bruk av teknologi. Superbrukerne hadde blant annet ikke noen problemer med å betale regninger i nettbanken, mens deltager tre synes det var litt vanskelig og bruker fortsatt brevgiro til å betale regninger. Hun har fått nettbrett og sønnen prøver å lære henne hvordan hun bruker nettbanken med nettbrettet. Hun synes heller ikke at det er så enkelt i den fysiske banken lenger. Tidligere var det mulig å få hjelp av rådgivere til alt mulig, men det er det ikke nå lenger.

Bortsett fra at deltager tre synes det var utfordrende å betale regninger i nettbanken, kom det ikke frem noen andre problemer. De reflekterte derimot rundt det at alle eldre må lære seg å bruke internett siden de gammeldagse tingene blir nedlagt. Bare det å betale regning på papir koster 50 kr. Og ved bestilling av togbilletter mente de at man ikke lenger kunne gå i luken og si at man skulle ha en billett til et sted, men at man må bruke billettautomat. Likevel syntes de at det var enkelt å bruke billettautomatene, fordi det står forklaring på hva man skal gjøre på dem.

Det var to temaer vi bestemte oss for å ta med oss videre fra første workshop. Da vi begynte å snakke om familiehistore og minner ble samtlige av deltagerne veldig engasjerte og hadde mye å snakke om, derfor er dette et tema vi vil ta med oss videre. Det andre temaet vi vil ta med oss videre er bruk av nettbank da en av brukerne hadde problemer med å bruke det.

## 2.2 Workshop 2

Etter første workshop hadde vi allerede flere idéer basert på de to temaene vi kom frem til, og vi ville helst konvergere oss inn mot en av dem med en gang. Löwgren og Stolterman (2005) skriver imidlertid at det tar tid å utforske innovative idéer og finne løsninger som integrerer dem i eksisterende situasjoner. Vi ønsket å følge prinsippet deres om “divergent design thinking” og holde designidéer åpne lenger for å finne og utforske flere alternativer (Sefyrin & Mörtberg, 2010). Dessuten kunne vi ikke forsvare det faktum at det kun hadde kommet tre deltagere til workshop 1, og at vi dermed hadde et relativt lite datagrunnlag (Lazar et al., 2010). Derfor bestemte vi oss for å ha enda en workshop med fokus på **fortelling**, forhåpentligvis med flere deltagere, for å utvide idéene, mulighetene og alternativene, før vi eventuelt satte i gang med **laging** av prototyper og **gjennomføring** av scenarier.

### 2.2.1 Rekruttering av deltagere

Et av premissene for at workshopen skulle lykkes var at det denne gangen kom flere deltagere, og det ble derfor brukt mye tid på rekrutteringen. Som en start ringte vi alle de 10 eldre vi hadde fått kontakt med tidligere, uavhengig av om de hadde kommet på første workshop eller ikke. Her fikk vi fire nei, to kanskje, og fire som ikke svarte. Etter dette begynte vi å rekruttere flere på samme måte som før (se punkt 2.1.2). Av alle vi snakket med på seniorsenteret kom vi i kontakt med ni nye eldre som var interesserte. Flere av disse snakket vi først med dagen før workshopen, og til slutt var vi ikke helt sikre på hvor mange vi kunne forvente å komme, men vi regnet med i hvert fall fem til seks stykker.

#### *Mini-Workshop*

Vi tok flere turer til seniorsenteret og snakket med eldre, mest i forbindelse med rekruttering av deltagere. Under rekruttering til workshop 2 opplevde vi at en samtale ved et bord med en eldre mann utviklet seg til en 45 minutters mini-workshop. Han hadde mange tanker om temaet og flere idéer, så vi tok opp penn og papir, og begynte å lage tankekart sammen. Et av problemområdene han tenkte seg var at eldre kunne falle ut av sengen sin om natten. Da kunne de skade seg og ikke rekke frem til trygghetsalarmen sin. Ved for eksempel å ha en matte ved sengen med sensorer som registrerte trykk kunne helsepersonalet bli varslet hvis noen falt ut.

Ukjent hjemmepleier var også et aktuelt problem. Kriminelle gir seg ut for å være hjemmepleieren for deretter å slippe inn og stjele verdier for store summer. Det virker også som dette dessverre er mer vanlig enn man skulle tro. Politiet har uttalt at de med jevne mellomrom får inn anmeldelser der eldre mennesker er blitt ranet i eget hjem, og råder eldre til å være spesielt på vakt mot dette (Politiet, 2010). En mulig løsning kunne være at alle ansatte måtte skanne ID-skiltet sitt over en sensor på den eldres dør. Den eldre kunne da se informasjon og bilde av personen på innsiden som kunne bekreftes i kikkehullet. Den eldre mannen vi snakket med kom her med idéen om at bilde og navn var kodet på selve ID-kortet slik at den kriminelle ikke kunne se hvem kortet tilhørte ved frastjeling. Denne idéen baserte han på prosedyrer de brukte da han var i militæret, og spesielt i dette øyeblikket følte vi at vi opplevde samskapning og gjensidig læring. Dessverre hadde han ikke mulighet til å være med på workshopen.

### 2.2.2 Planlegging

At det kun kom tre deltagere på første workshop gjorde at vi måtte tilpasse workshopen deretter og følgelig ikke fikk utført den opprinnelig kjøreplanen. Denne ble derfor utgangspunkt for planleggingen til workshop 2. I denne workshopen ønsket vi å presentere de idéene vi allerede hadde fått for å få tilbakemelding på dem og få samtalen i gang, samtidig som vi var åpne for - og oppmuntret til - nye idéer og innspill. Etter å ha erfart hvor verdifulle inspirasjonskortene var i den første workshopen ønsket vi å benytte oss av inspirasjonskort igjen, ettersom de fungerte godt som stimuli for å få i gang refleksive samtaler, og ble nesten en slags "ting-å-tenke-med" (Brandt, 2005). Temaene for inspirasjonskort var "ta vare på minner", "enkel nettbank", og "hvem banker på?". Vi valgte å ikke lage inspirasjonskort for "å falle ut av sengen om natten", da dette kunne være et mer

privat og sensitivt tema som det ikke var sikkert de eldre var komfortable med å snakke om i plenum.

### 2.2.3 Gjennomføring

Den andre workshopen ble holdt onsdag 14. oktober på Majorstuen Seniorsenter. Seks deltagere møtte opp. Siden noen av deltakerne ikke hadde vært med på forrige workshop, startet vi på samme måte som sist med at alle presenterte sitt eget navn og bosted. Deretter gikk vi over til å presentere de tre hovedidéene som vi kom frem til basert på forrige møte og en mini-workshop som ble holdt i mellomtiden; **Hvem banker på døren?**



Figur 3: Bilde fra workshop 2

som gikk ut på sikkerhet ved uventet besøk, **Ta vare på minner** og **Trygg når du sover** som handlet om det å falle ut av sengen på natten. Ved sistnevnte tema oppdaget vi raskt at dette ikke var noe de var interessert i å gå videre med, siden ingen av deltakerne sa noe da temaet ble tatt opp.

I begynnelsen satt hele gruppen samlet og diskuterte i plenum. Etter at vi hadde presentert alle ideene, delte vi oss opp i to grupper for å skape diskusjon; i den ene gruppen var to av oss tilstede sammen med tre av deltakerne, og i den andre gruppen var en av oss sammen med de tre siste deltakerne. Her diskuterte vi de ulike temaene vi hadde presentert, samtidig som det dukket opp nye temaer. Etterpå samlet vi oss igjen, og snakket om temaene som begge gruppene hadde snakket om.

På workshop 2 møtte det opp seks deltagere, som vi anså som veldig positivt, siden dette var dobbelt så mange som møtte opp ved tidligere workshop. Denne gangen var det en bedre balanse mellom deltakerne; det var to superbrukere og fire vanlige brukere. Vi fikk diskutert idéer vi tidligere hadde kommet frem til med brukerne, samtidig som vi fikk tilbakemeldinger om hva de syntes. Alle deltakerne deltok i diskusjonene slik at det ble livlige samtaler. Noen andre idéer ble også tatt opp, slik som nettbanken som vi tidligere hadde snakket om i workshop 1. Samtidig fikk vi raskt luket bort idéen om å falle ut av sengen, ettersom ingen av deltakerne var interessert i å snakke om dette.

Fire av deltakerne vi hadde rekruttert til workshop 2 meldte avbud eller dukket ikke opp til avtalt tid. Det var også synd at vi ikke fikk så mange konkrete tilbakemeldinger som vi hadde håpet på. Det var ingen bestemt idé som skilte seg tydelig ut, og derfor fikk vi ikke tatt en avgjørelse om å gå for en av idéene sammen med deltagerne. Vi hadde håpet på å snevre inn til ett tema på workshopen. Dette gjorde at vi måtte ta avgjørelsen om hvilken idé vi skulle gå for selv. Flere av deltagerne syntes det var vanskelig å tenke fremtidsrettet, og se for seg at ting kunne gjøres annerledes i fremtiden. Selv om vi foreslo hvordan vi kunne forbedre opplevelsen av å ikke vite hvem som banker på døren, ved hjelp av en sensor som

scanner et identitetskort, var ikke dette noe som endret deres oppfatning av at dette var noe de kunne få bruk for.

Da vi delte oss opp i grupper opplevdes det ikke som så vellykket av flere grunner. For det første tok det litt tid før vi fikk delt oss inn i gruppene, ettersom gruppemedlemmene ikke tok så god ledelse på dette punktet. Det at bordene var plassert så nærme hverandre, førte til at noen av deltakerne syntes at pratingen fra det andre bordet var forstyrrende og distraherende.

## 2.2.4 Funn

Det var ulike synspunkter på temaene som vi kom inn på under workshopene. Det var vanskelig å finne ett tema som engasjerte alle, ettersom de eldre er veldig forskjellige. Først og fremst var det på grunn av ulik grad av datakunnskaper og erfaring med teknologi, at temaene som de viste interesse for var forskjellige. Deltakerne med lite erfaring med data, syntes at nettbank var et utfordrende tema. Diskusjonen dem i mellom ble livlig da de delte sine erfaringer vedrørende manglende hjelp ved besøk i banken. De eldre med mer erfaring, *superbrukerne*, opplevde som nevnt tidligere ikke problemer med nettbanken og syntes det var enkelt å bruke. Idéen "hvem banker på ", hadde vi på forhånd tenkt ville være noe som de eldre ville engasjere seg i, men under workshopen oppdaget vi at de ikke så dette som et problem, siden de hadde porttelefon nede, eller de lot være å åpne dersom fremmede banket på døren.

Idéen "falle ut av sengen" ble raskt luket ut, ettersom ingen av deltakerne ønsket å kommentere eller snakke om temaet. Temaet "ta vare på minner" var noe alle viste interesse for; ikke bare deltakerne som var tilstede ved forrige workshop vi holdt, men også de nye deltakerne.

Da vi på slutten av workshopen forsøkte å oppsummere og få deltakerne til å fortelle hvilket tema de likte best, opplevde vi at deltakerne ikke svarte direkte på spørsmålet. En av de eldre begynte å snakke om helt andre ting, og vi merket at flere av de andre deltakerne ble rastløse, ettersom vi hadde gått mot slutten av workshopen. Vi ble derfor nødt til å avslutte workshopen uten et klart svar.

Da vi skulle oppsummere workshop 2 følte vi at den ikke ble like vellykket som forrige gang. Bødker (2009) hevder at vi ofte gjør ting som blir mislykket. Han mente selv at han holdt en workshop som feilet, hvor en av årsakene til dette var at det sosiale forholdet mellom workshop deltakerne og arrangøren var som et student-lærer forhold. Da vi planla vår workshop var vi derfor påpasselige med å unngå et slikt forhold med våre deltagere. Vi passet på at alle skulle se på seg selv som likeverdige deltagere, samtidig som at det ikke skulle føles som om det var en "fasit" på diskusjonene. Likevel følte vi at workshop 2 var mindre vellykket enn den første. Ved workshop 1 satt vi igjen med en klarere oppfatning av hoved-idéer. Det kan skyldes at det var færre deltagere som gjorde at vi fikk en tettere dialog. En annen grunn til at vi følte at det ikke gikk så bra, kan ha vært at vi manglet en god ledelse. Siden vi ikke ville ha en skjev maktfordeling, i motsetning til Bødker som var for ledende, var vi litt for vage som også førte til at noen av svarene vi fikk var lite konkrete.

Siden vi hadde begrenset tid, bestemte vi oss for å ta en avgjørelse og valgte temaet “ta vare på minner”. Under workshopen merket vi at dette var det tema som engasjerte mest, siden det var uavhengig av brukerens erfaring og grad av datakunnskap. Derfor falt det oss mest naturlig å velge det. Vi bestemte oss for å overføre konseptet til en nettside, fordi vi fikk inntrykk av at de fleste eldre i dag har en datamaskin tilgjengelig; enten hjemme eller hos familiemedlemmer/på seniorsenteret, og kan bruke den i større eller mindre grad.

### 3. Prototype

For å starte med å utforske mulige løsninger ønsket vi å lage en participatory prototype som skulle brukes som en slags “ting-å-tenke-med” (Brandt, 2007). Vi ønsket å videreutvikle prototypen *sammen med brukerne*, på en måte som kalles for *co-creation*, som går ut på delt kreativitet mellom flere deltagere. (Sanders & Stappers, 2008). Her var målet å fremkalle reaksjoner hos de eldre og skape en kommunikasjon som ikke bare reflekterte rundt en konkret prototype, men også rundt problemstillingen i seg selv og aspektene ved den mulige løsningen som prototypen representerte. Prototypen kan også sees på som en “boundary object” som gir designer og bruker en felles forståelse. (Brandt, 2007). Selv om noen av brukerne ikke har mye erfaring med data, kan en participatory papirprototype vise frem konseptet på en slik måte at også de forstår det.

#### 3.1 Utvikling av prototype

Hvordan kunne vi holde fokus på løsningen, og ikke på prototypen? I sine studier fant Eva Brandt (2007) ut at detaljnivået av en prototype påvirket hvordan samtalen rundt den utviklet seg. En relativt enkel prototype uten masse detaljer hadde større sannsynlighet for å vekke assosiasjoner i flere forskjellige retninger enn en veldig detaljert prototype som ville fremkalle en mer fokusert kommunikasjon. Vi ønsket å få de eldre til å tenke bredt rundt prototypen, og utelukket derfor et høyt detaljnivå, men vi ville heller ikke at den skulle være så detaljfattig at de hadde veldig lite konkret å forholde seg til, slik som i workshopene, så en low-fidelity prototype med moderate detaljer virket som et mulig utgangspunkt på dette stadiet, da også med tanke på tidsbegrensningene i prosjektet. Ettersom løsningsforslaget vi ønsket å prototype var i form av en nettside var håndtegnede skjermbilder derfor et naturlig valg for en lo-fi prototype å bestå av.

Vi startet med idémyldring for hva som var de viktigste bruksområdene i løsningen, basert på det vi hadde forstått gjennom kontakt med de eldre, slik at prototypen inkluderte en mulig form av disse bruksmulighetene. Etterpå hadde vi en workshop hvor alle tegnet utkast av nettsiden slik de så den for seg, og her fremkom det som vanlig både likheter og forskjeller. Denne prosessen ble over tid gjentatt flere ganger til vi kom frem til det designet vi ønsket å bruke i prototypen.

I løpet av denne prosessen hadde navnet på hovedelementene som løsningen fokuserte på endret navn fra “minner” til “fortellinger”. For å gjøre fortellingene enkle å forholde seg til skulle de tilknyttes både kategori og årstall, for eksempel ville en fortelling med tittelen “bestefar snekret stuemøbler” være tilknyttet en kategori “ting” eller “gjenstander” og år

“1957”. Hovedsiden skulle ha kun fem valg; hjelp, søk, profil, ny fortelling og bla i fortellinger, hvor prototypen hovedsakelig skulle ta for seg et mulig bruksmønster for de to siste.

Prototypen bestod av seks skjermbilder; hovedsiden, “ny fortelling”, “ny fortelling” med media lagt til, ferdig fortelling “mitt barndomshjem”, “bla i fortellinger” kategori-visning, og “bla i fortellinger” årstall-visning. (Se vedlegg 1)

### 3.2 Planlegging av scenario

Den beste måten å utforske hvordan mulige nye designløsninger påvirker opplevelse og atferd i fremtiden er i følge Brandt et al. (2012) ved å jobbe med tilnærminger, metoder, verktøy og teknikker som fokuserer på **utspilling**, og det var det vi ønsket å gjøre nå. Med utgangspunkt i et **scenario**, som ikke bare er virkningsfulle for å forestille seg og simulere ulik fremtidig bruk, men også er verdifulle virkemidler til refleksjon og læring (Brandt et al. 2012), ville vi bruke teknikkene **høyttenking** og **rollespill** for å se hvordan de eldre reagerte på prototypen vår, da disse passer godt til vår Participatory Design tilnærming.

Scenarioet gikk ut på at de eldre ønsket å ta vare på en fortelling kalt “mitt barndomshjem”, og var delt i to deler. Den første var høyttenkning, hvor deltagerne fikk i oppgave å legge inn denne fortellingen mens de fortløpende sa høyt hva de tenkte. Skjermbildene ble lagt over den avslåtte skjermen på en laptop, og deltagerne, som startet på hovedskjermen, skulle så peke hvor de ville trykke, og en av oss ville bytte til det respektive skjermbildet. Den andre delen var et rollespill hvor en av oss spilte barnebarnet til de eldre som kom på besøk to uker senere. De eldre ble glade og ville vise barnebarnet fortellingen de hadde lagt inn ved å finne frem til den fra hovedskjermen.

Under hele scenariet hadde de eldre en blyant tilgjengelig slik at de kunne tegne og markere på prototypen. På “ny fortelling” skjermbildet hadde vi også en dikteringsfunksjon hvor man kunne lese inn fortellingene, med et tale-til-tekst verktøy, i stedet for å måtte skrive det inn. For å demonstrere bruke av en slik funksjon valgte vi å simulere den med en dikteringsapp som het Dragon Dictation, som var overraskende nøyaktig.

### 3.3 Høyttenkning med prototype og eldre

Vi dro tilbake til Majorstuen seniorsenter for å se hva brukerne våre syntes om prototypen vi hadde laget. Her fant vi seks personer som hadde lyst til å være med. Vi delte oss inn i to grupper og gikk gjennom scenarioene våre.

De fleste var veldig positive til idéen, og en av kommentarene vi fikk var: “Dette er jeg interessert i!”. I begynnelsen var det en av deltagerne som ikke var så veldig interessert, hun likte friheten med å skrive med penn og papir og hadde ikke mye erfaring med PC. Dette endret seg imidlertid da vi presenterte og demonstrerte dikteringsfunksjonen som hun viste stor interesse for. I første gruppe likte de også denne funksjonen veldig godt, og stilte spørsmål til hvordan det fungerte. En av kommentarene vi fikk var: “Det er fint å kunne snakke inn. Fortellingene blir mer levende!”. Den andre gruppen likte også funksjonen, men lurte litt mer på hvordan det vil fungere i praksis og trodde at noen eldre nok kunne få problemer med det. En av kommentarene var: “Men det er ikke bare bare det heller (med

diktering). Den som forteller kan vel ikke ta opphold når man snakker?”. De nevnte også at alle ord som man sier når man forteller ikke nødvendigvis ønsker å ha med i teksten, “det må være mulig å endre på teksten etter at man har diktet den inn”.

En av deltakerne hadde vanskeligheter med å forstå hvordan man startet tjenesten. “Når jeg starter maskinen min ser det ikke sånn ut, da har jeg internett her og mine dokumenter her [etc.]” Dette har sammenheng med at hun ikke hadde så mye erfaring med bruk av data. Etter litt forklaring, forstod brukeren konseptet tydeligere. Noen av brukerne lurte på hvor de kom om de trykket på tilbakeknappen; tilbake et steg eller til hovedsiden? Sammen med brukerne ble vi enige om at det ville være best om vi førte brukerne til hovedsiden, ettersom det er mulighet for å gå tilbake et steg med tilbakepilen i nettleseren. En annen mulig forbedring som ble foreslått fra en superbruker, var muligheten for å redigere tekst i tekstboksen. Her lurte hun på om vi burde legge til en linje med tekstredigeringsmuligheter som for eksempel skriftstørrelse og fet/kursiv tekst, slik som man har i programmer som Word. Vi fikk også forslag om å legge til ikoner (hjerter, stjerner o.l.) for å gjøre teksten mer spennende.

Den ene gruppen syntes at det var litt mye informasjon på siden “Ny fortelling”. De kom med forslag om at det kunne komme opp en boks om gangen, sånn at tittelfeltet kunne komme opp først, når tittel er fylt ut kunne neste felt komme opp. På denne måten ville det være færre ting å forholde seg til på en gang. De syntes også at det var litt forvirrende med pilen som pekte til høyre under kategorier. De tenkte at den pekte på feltet ved siden, årstall, og ikke til en side med kategorier. De ville heller ha en pil som pekte nedover som de var vant til og en nedtrekksmeny istedenfor at de måtte over på en ny side for å velge kategori.

Når vi snakker om oversikten over hvordan en fortelling vises, synes de at den er veldig fin og oversiktlig bortsett fra at det kanskje var litt forvirrende at både bilder, video og lyd kommer samlet. De vil ha en bedre oversikt over om det er en film der eller om det bare er bilder. Et forslag som kom frem var at det kan stå bilder, video og lyd som “tabber”/knapper øverst sammen med antall.

### **3.4 Høyttenkning med prototype og studenter**

Löwgren og Stolterman (2005, s.33) snakker om kjernen (core) i design prosessen. Dette er de primære brukerne, klienter og designere. De definerer også en periferi (periphery) som er mindre involverte interessenter. Etter å lenge ha jobbet med kjernen av den tenkte tjeneste ønsket vi å inkludere periferien.

En tanke med å ta vare på minne nettsiden var at man kunne dele sine fortellinger med andre i familien. For å se om konseptet også var tiltalende for andre familiemedlemmer (perifere brukere) ønsket vi å utforske prototypen sammen med en yngre målgruppe, som barnebarn. Vi lagde derfor et scenario som vi ønsket å få unge til å prøve.

Scenarioet gikk ut på at de skulle hjelpe en bestemor med å legge inn en fortelling kalt “mitt barndomshjem”, og var delt i to deler. Den første var høyttenkning, hvor deltagerne fikk i oppgave å legge inn denne fortellingen mens de fortløpende sa høyt hva de tenkte. Den andre delen gikk ut på hjelpe bestemor med å finne igjen fortellingen “mitt barndomshjem”.

Vi valgte å utforske scenariet sammen med to tilfeldig utvalgte studenter fra UiO, da dette var hensiktsmessig for oss med tanke på tid.

Under høyttenkingen fant vi flere behov. Spørsmålet “Hva gjør jeg hvis bestemor laster opp feil bilde?” viste at vi hadde glemt å legge inn en enkel løsning for å angre opplasting av bilder og andre media. Vi fikk også tilbakemelding om at man bare kunne laste opp flere bilder på en gang. En annen ting vi observerte var at de unge ville “bla” i fortellinger for å vise bestemor hvordan man bruke “søkefunksjonen”. I scenarioet med de eldre så vi at det var noen som også ville brukt søket.

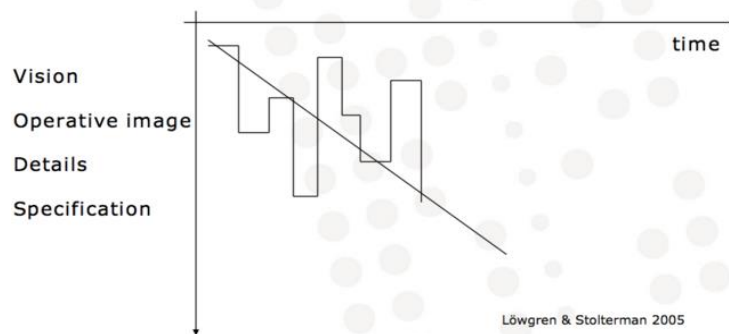
## 4. Analyse og Diskusjon

En viktig del av Participatory Design er å ta hensyn til normene i samfunnet man arbeider i (Robertson & Wagner, 2012, 68). Siden vi arbeidet med eldre var det derfor viktig å ta hensyn til at de eldres syn på, og opplevelse av, dagens samfunn og teknologi er annerledes enn vår. Vi måtte også sørge for at de mulige forskjellene ikke sto i veien for den gjensidige læringen mellom deltagerne. Det er også mulig at disse forskjellene påvirker hva som anses som tabu å snakke om. For eksempel var alder noe som vi anså som tabu å spørre om, mens de eldre gjerne ville fortelle hvor gamle de var, siden de mente at man skulle være stolt over å være i 80-årene og fortsatt være frisk og oppegående.

Robertson og Wagner (2012) diskuterer etiske problemstillinger i forhold til teknologi og fremhever at noe teknologi kan støtte opp rundt menneskelig frihet, mens den i andre tilfeller kan virke begrensende. Vi kan også se at teknologi kan oppleves som begge deler. For eksempel kan vi tenke oss at innføringen av nettbank gjør folk med teknisk forståelse friere, ved at de slipper å gå i banken. Samtidig som de med mindre teknisk forståelse opplever nettbanken som et hinder, der de tidligere kunne gått og fått hjelp i sin lokale bank. Det er derfor viktig at man som designer prøver å sette seg inn i implikasjonene av systemene man designer (Robertson & Wagner, 2012). Vi vurderer ikke målgruppen vår som spesielt sårbar, men mange kan ha nedsatte funksjonsnedsettelse (diskutert i kapittel 1.3), som gjør det viktig at vi er tydelige på hva vi arbeider med og hvordan vi arbeider med dette. En god måte å gjøre dette på er gjennom samtykkeskjema (Robertson & Wagner, 2012, s.73). Vi har jobbet med å utforme disse på en enkel måte slik at de eldre ikke føler seg tvunget eller lurt til å signere et skjema de ikke forstår.

I dette prosjektet har vi sett på Löwgren og Stoltermans (2005, s.17) tre abstraksjonsnivåer; visjon (*vision*), operativt bilde (*operative image*) og spesifisering (*specification*). Bratteteig og Stolterman (1997) påpeker at det ofte dannes en **visjon** i designerens hode veldig tidlig, kanskje alt for tidlig, før man har tenkt på noe som helst analyse. Slik var det også med oss, og vi fikk fort konkrete tanker og idéer, men fordi vi var klar over dette var vi i stand til å gå litt vekk fra visjonen når vi samarbeidet med brukerne, og kunne fokusere på en divergent tilnærming til problemer og løsninger. Likevel vil enhver idé eller visjon vi kommuniserte ut til brukerne danne et **operativt bilde** som kunne konkretiseres ved hjelp av **spesifikasjon** gjennom et par iterasjoner.





Figur 4: Graf som viser designprosessen fra visjon til spesifikasjon

Grafen ovenfor (Löwgren og Stolterman, 2005, s.25) tydeliggjør også noe vi opplevde. At dette ikke er en lineær prosess hvor alt går etter planen, men en mer hakkete kurve hvor man kanskje må gå frem og tilbake og endre det operative bildet, eller til og med visjonen. Dette stemmer også med Sanders og Stapplers (2008) fremstilling av designprosessen hvor de visualiserer det de kaller **“the fuzzy front end”**. Prosessen er rotete og oversiktlig i starten. hvor man jobber frem og tilbake med mange forskjellige idéer og designkriterier som sakte men sikkert konvergerer mer og mer til et konsept, før man kan utvikle prototyper for så å iterere og ende opp med et produkt. Selv i vårt relativt lille prosjekt følte vi at vi kun mot slutten var på vei ut av “the fuzzy front end”.

Før vi kom i kontakt med brukerne, hadde vi en visjon om å lage en tjeneste for deling av minner. Da vi holdt workshops med de eldre, valgte vi å presentere dette som ett av flere temaer. På lik linje med de andre idéene laget vi inspirasjonskort som dreide seg om familie, og vi kom naturlig inn på temaet minner ettersom en av deltakerne hadde en datter som drev med slektsforskning. Vi forsøkte ikke å favorisere noen idéer, men likevel kan det være at vi var *biased* siden vi hadde denne idéen fra før. Likevel var “deling av minner” noe som appellerte til alle deltagerne, uavhengig av erfaring med teknologi. Dette var hovedårsaken til at vi valgte å lage en participatory prototype ut fra denne idéen.

I begynnelsen av prosjektet ønsket vi å fokusere på deltagerne for å finne problemområder eller idéer som vi kunne ta med oss videre. Vi lærte derfor mer av deltagerne enn de lærte av oss i dette stadiet. I slutten av prosjektet, etter at vi hadde laget en participatory prototype ble det derimot en mer gjensidig læring (*mutual learning*), som er et viktig prinsipp i Participatory Design, siden vi hadde et spesifikt produkt vi kunne snakke rundt. Gjennom observasjoner og fortellinger, lærte også de eldre ved at vi introduserte idéer som bygget på ting de kjente til. Et eksempel på dette var da den ene brukeren påpekte at det burde være mulighet for å endre på tekst og skriftstørrelse ved minnetjenesten, og vi kom med idéen om å legge til en verktøylinje med tilpasningsmuligheter for endring av tekst, slik som man har i programmer som Microsoft Word. Dette var noe som ble positivt mottatt av brukeren. Opplevelsen ble en gjensidig læring ved at brukeren påpekte noe vi ikke hadde tenkt på fra starten, og ved at vi introduserte et forslag til hvordan vi kunne få til forslaget i praksis (Bratteteig et al., 2012, s.132).

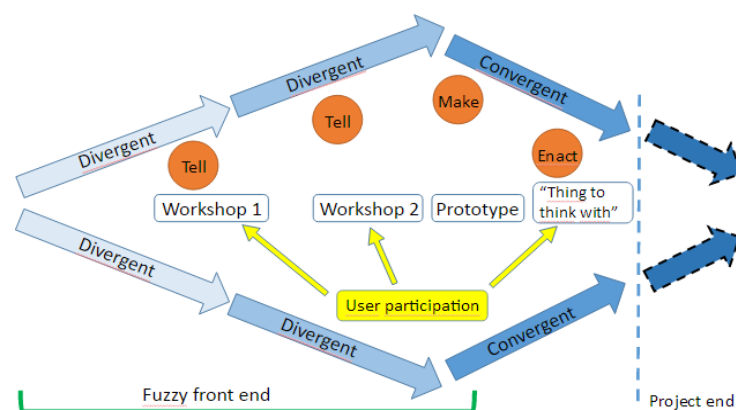
I planleggingen av workshop 1 prøvde vi å ta høyde for maktfordeling og at de eldre ikke skulle føle seg “overveldet” av vår designkompetanse ved å være tre eldre og en designer på gruppe. Det kom kun tre eldre på den første workshopen, som førte til at vi ble en gruppe

med tre brukere og fire designere. Til tross for at det ikke anbefales å være et flertall av designere tilstede, opplevde vi ikke dette som et problem. De eldre pratet fritt og workshopen formet seg mer som en samtale.

Ved slutten av workshop 2 uttrykte brukerne som hadde vært med på begge workshopene at de ikke forsto hvordan vi hadde tenkt å bruke det vi hadde snakket om. Det virket som om de forventet at vi skulle snevre inn tidligere. Etter at vi valgte idé og laget en participatory prototype som kunne brukes som en “thing to think with” sammen med brukerne, opplevde vi at det ble enklere å konkretisere og videreutvikle idéen.

Siden gruppemedlemmene ikke hadde mye erfaring med eldre, var det mye vi lærte om dem underveis i prosjektet. Noe av det vi oppdaget, og som en av deltakerne nevnte spesifikt, var at de eldre ikke er én homogen gruppe mennesker. De er mennesker med ulike behov og funksjonsnedsettelse, hvor noen har nedsatt synsevne, hørsel eller kognitiv svikt. Designet bør reflektere dette, på den måten at man lager et grensesnitt som kan brukes av majoriteten av alle brukerne, ved å inkludere også de med nedsatt funksjonsevne. En slik tilrettelegging av teknologi kalles for *universell utforming*, og betyr at man tar hensyn til alle typer behov og funksjonsnedsettelse gjennom én hovedløsning. (Lazar, Feng, Hochheiser, 2010, s.404; Sandnes, 2009, s.28).

Løsningen vår kan ha en performativ effekt siden den forutsetter bruk av en pc og en nettleser. Hvis løsningen blir tatt i bruk er det ikke umulig å se for seg at noen eldre som ikke har PC anskaffer seg dette og lærer å åpne en nettleser kun for å kunne benytte seg av denne tjenesten. Spesielt hvis de ser andre på samme alder bruke denne tjenesten eller ved at familiemedlemmer ønsker at de skal benytte seg av den.



Figur 5: Vår prosessmodell

Denne modellen oppsummerer designprosessen vår i dette prosjektet hvor vi prøvde å være divergente så lenge som mulig. I workshop 1 og 2 var vi fortsatt i “the fuzzy front end” og jobbet mye med fortelling (*tell*). Etter workshop 2 begynte vi å konvergere og startet med lagning (*make*), ved å lage en participatory prototype. Til slutt jobbet vi med gjennomføring (*enact*) ved å introdusere prototypen for de eldre som en “thing to think with” gjennom høyttekning og rollespill.

## 5. Oppsummering

I dette prosjektet har vi arbeidet med å utvikle velferdsteknologi for eldre, ved bruk av en Participatory Design tilnærming. Siden vi jobbet divergent, utformet vi ikke en klar problemstilling før vi begynte å utvikle en participatory prototype som skulle hjelpe eldre med å ta vare på sine fortellinger og minner. Dette førte til at vi brukte mye tid på utforske problemområder, gjennom å inkludere eldre i to ulike workshops. I workshopene diskuterte vi flere temaer og fant ut at de eldre syntes familiefortellinger var interessant. Derfor utviklet vi en participatory prototype som skulle bidra til at de eldre kan dele disse fortellingene med sine nærmeste. Gjennom *co-creation* brukte vi så denne prototypen til "å tenke høyt med" og spille rollespill med, sammen med de eldre. Dette ga oss verdifull læring, hvor vi sammen med de eldre fant ut hvordan vi ønsket at en slik tjeneste skulle være. På slutten av prosjektet prøvde vi også å inkludere perifere brukere, slik som barnebarn. Dette viste oss at også denne gruppen hadde interesse for en digital fortellingssamling.

### 5.1 Det videre arbeidet

Dersom vi hadde hatt mer tid til å arbeide med tjenesten ville det vært naturlig å fortsette involveringen av de eldre og implementere de forskjellige innspillene de har kommet med. Vi måtte også jobbet mye med å tilrettelegge med tanke på universell utforming, som vil si at man tilrettelegger for alle typer behov og funksjonsnedsettelse gjennom én hovedløsning. Vi ville også ha jobbet mer med en lavoppløst prototype sammen med brukerne, for å få flere innspill og holde mulighetene åpne lenger, i tråd med vår divergente tenkning. Til slutt måtte vi ha konvergert og samlet innspillene i en høyoppløst prototype.

Til slutt vil vi takke dagligleder ved Majorstuen Seniorsenter, for all hjelp og godvilje, og alle brukerne som har deltatt i og muliggjort arbeidet vårt.

# Referanser

Brandt, E. (2007) [How Tangible Mock-ups Support Design Collaboration](#). Knowledge, Technology & Policy 20(39), pp. 179-192.

Brandt, E. et al. (2012) kapittel 7 i Simonsen, J., & Robertson, T., red. "Routledge International Handbook of Participatory Design", Routledge, s.145 - 177.

Bratteteig, T. et al. (2012) kapittel 6 i Simonsen, J., & Robertson, T., red. "Routledge International Handbook of Participatory Design", Routledge, s.118 - 139.

Bratteteig, T. & Stolterman, E. (1997). [Design in groups---and all that jazz](#). In Kyng & Mathiassen (eds) Computers and Design in Context. (ss. 289-316).Cambridge and London: MIT Press.

Halskov, K. and Dalsgård, P. (2006) Inspiration card workshops. In Proceedings of the 6th conference on Designing Interactive systems (DIS '06). ACM, New York, NY, USA, 2-11. DOI=<http://dx.doi.org/10.1145/1142405.1142409>

Lazar, Feng og Hochheiser (2010), Research Methods in HCI. Wiley.

Löwgren, J. & Stolterman, E. (2005). Preface, Kapittel 1-3 [Thoughtful interaction design: a design perspective on information technology](#). Cambridge, Mass.: MIT Press. (xi-xiii, 1-61)

Sanders, E. B-N., & Stappers, P.J. (2008) [Co-creation and the new landscapes of design](#), CoDesign International Journal of CoCreation in Design and the Arts, 4(1), 5-18

Sandnes, F. E. (2011). Universell Utforming av IKT-systemer. Brukergrensesnitt for alle. Universitetsforlaget, Oslo.

Sandlie, L., Hier, W (u.å) "Afasi" [Internett] Tilgjengelig fra: <http://ndla.no/nb/node/28089> [Lest: 25.11.2015]

Sefyrin, J. & Mörtberg, C (2010) ['But that is a systems solution to me' - negotiations in IT design](#). CoDesign International Journal of CoCreation in Design and the Arts, 6(1), 25-41.

*Politet* (2010) "Råd til eldre" [Internett] Tilgjengelig fra: [https://www.politi.no/rad\\_fra\\_politiet/tyveri/rad\\_til\\_eldre/Tema\\_614.xhtml](https://www.politi.no/rad_fra_politiet/tyveri/rad_til_eldre/Tema_614.xhtml) [Lest: 18.11.2015]

Robertson, T. & Wagner, I. (2012) kapittel 4 i Simonsen, J., & Robertson, T., red. "Routledge International Handbook of Participatory Design", Routledge, s.64 - 84.

Rogers, Y., Sharp, H., & Preece, J. (2011). Interaction Design. Beyond Human-Computer Interaction (3rd ed.). Sussex: Wiley.

# Vedlegg 1: Skjermbilder



## Ny fortelling

◀ Tilbake

? Hjelp

Tittel

Velg kategori → Årstell

Legg til: ☒ Bilde ☐ Video ☐ Lyd

Fortelling

☒ Diktér

Skriv din fortelling her...

📁 Lagre

## Ny fortelling

◀ Tilbake

? Hjelp

Tittel

Velg kategori → Skriv årstell

Legg til: ☒ Bilde ☐ Video ☐ Lyd

◀

☒
☐
☐


▶

Fortelling

☒ Diktér

Skriv din fortelling her...

📁 Lagre

 Hovedside

Bla i fortellinger

 Hjelp

Kategorier   Årstall   Alle

Hobby

Ting

Ferie

Opprøst



Ny kategori


Tilbake

Bla i fortellinger



Kategorier   Årstall   Alle

1942

 Ny fortelling


1946

 Mitt Barndomshjem

2005

2011

 Ferie på Osterøy

 Min første kanin

## Vedlegg 2: Refleksjoner

# Individuell refleksjon

av Tonje Henriksen (tonjhenr)

Dette prosjektet har vært en læringsprosess fra begynnelse til slutt. Participatory design er et nytt tema som jeg tidligere ikke har noen erfaring med og er en veldig anderledes tilnærming enn brukerorientert design som jeg er vant til å jobbe med. Som Bratteteig og Stolterman (1997) påpeker dannes det ofte en visjon i designerens hode veldig tidlig, før man har tenkt på noe som helst analyse. Dette var også tilfellet hos oss. I begynnelsen av prosjektet var det vanskelig å ikke komme opp med noen idéer selv ettersom det er dette vi er vant med fra andre gruppeoppgaver.

Selve tanken bak participatory design med at vi skal ha med brukeren som en del av teamet fra begynnelse til slutt synes jeg er veldig god. Spesielt hvis man ikke har en konkret idé til hva man skal utvikle, er denne metoden en veldig fin mulighet til at man sammen med brukere kan komme opp med en god idé. Dette kan også gjøre det enklere å lage noe som det er et behov for i markedet og at selve løsningen blir utviklet på en måte som brukerne forstår og synes er enkel å bruke siden de er med på hele prosessen.

En negativ side med denne måten å jobbe på for vår egen del var at vi brukte veldig mye tid på rekruttering av brukere. Siden vi ikke hadde en konkret idé å snakke om med de eldre ble det vanskelig å få de til å bli interesserte og til å bli med i en workshop. Som et resultat av dette fikk vi kun tre deltagere på første workshop, noe som gjorde at vi måtte være divergente enda lenger for å få innspill fra flere personer.

Vi følte også at det var vanskelig å holde workshop kun med den tanken om å snakke med deltagerne for å finne ut eventuelle idéer eller problemområder. En av grunnene til dette var at det var vanskelig å få brukerne til å snakke om ting som de mente var vanskelige, og vi endte derfor opp med å snakke om hverdaglige ting for å prøve å få en litt mer forståelse for hvordan de hadde det i håp om å finne et tema. Denne praten gikk fint i første workshop. En av grunnene til at dette gikk så fint tror jeg var at vi brukte inspirasjonskort for å komme inn på forskjellige temaer. Et inspirasjonskort er et kort med blant annet et bilde og en tittel, som skal inspirere den



kreative prosessen (Halskov et al., 2006). Det kom frem at deltagerne syntes disse kortene var morsomme og ble en naturlig måte å skifte tema på.

Under første workshop kom det frem kun ett problem. En person syntes det var litt vanskelig å bruke nettbank, noe de to andre ikke syntes. Da deltager 1 nevnte dette problemet påpekte de andre to deltagerne: «nei, det var ikke vanskelig». Deltager 1 sa dermed: «men dere er jo så flinke [...]», «Nei, vi er da bare normale» kom det til svar fra en av superbrukerne. Dette kan ha ført til at det ble vanskelig for deltager 1 å nevne eventuelle flere problemer. I dette tilfellet kunne det vært en bedre idé å kun snakke med deltager 1 på egenhånd slik at det kunne være enklere å snakke om eventuelle problemer. Dette merket vi blant annet under våre mini-workshops med kun en person hvor det kom frem flere problemer enn blant workshopene våre.

En viktig del av participatory design er at brukerne ikke kun skal være informanter og blir intervjuet for å finne deres synspunkter om et spesielt tema, men at de skal delta aktivt på samme måte som designerne (Robertson og Simonsen, 2011). Dette var noe vi forsøkte på ved at de blant annet skulle skrive ned idéer og henge opp på et stort gråpapir som vi hadde hengt opp på veggen. Dette var de ikke interessert i og ville mye heller at vi skulle skrive ned for dem. På grunnlag av dette sammen med tidspresset, siden vi hadde vært for lenge i den divergente fasen, med å få tid til å lage en prototype valgte vi å helle lage første prototypen selv. Når vi hadde laget prototypen og tok denne med til Majorstuen Seniorsenter som en «thing to think with» (Brandt, 2007) merket vi at det var enklere å rekruttere brukere siden vi hadde noe konkret å vise dem. Her fikk vi veldig mange innspill som vi kanskje ikke kunne kommet frem til på egenhånd og dette understreker hvor viktig det er å designe noe sammen med brukerne i denne prosessen.

## Referanser

- Brandt, E. (2007) [How Tangible Mock-ups Support Design Collaboration](#). Knowledge, Technology & Policy 20(39), pp. 179-192.
- Bratteteig, T. & Stolterman, E. (1997). [Design in groups---and all that jazz](#). In Kyng & Mathiassen (eds) Computers and Design in Context. (ss. 289-316).Cambridge and London: MIT Press.
- Halskov, K. and Dalsgård, P. (2006) Inspiration card workshops. In Proceedings of the 6th conference on Designing Interactive systems (DIS '06). ACM, New York, NY, USA, s.2-11.
- Robertson, T. & Simonsen, J. (2012) kapittel 1 i "Routledge International Handbook of Participatory Design" , Routledge, s.5

# Individuell refleksjon

av Kristoffer Holm (krthol)

## Om oppgaven

Det har vært veldig uvandt å jobbe med en så vid oppgave som “lag velferdsteknologi for eldre”. Velferdsteknologi er et veldig bredt-tema, ettersom det er mye som kan ansees som “velferd”. Temaer som sikkerhet og trygghet, velvære, sosial kontakt og behandling inngår i velferd (Woll, 2015). Eldre er også en vid målgruppe og, som vi oppdaget i prosjektet, er det en ganske heterogen gruppe. Selv om de kan kjennetegnes ved at de ofte har større grad av funksjonsnedsettelse enn yngre grupper.

Vi ønsket å bruke “divergent design thinking” for utforske innovative idéer og finne flere innovative løsninger på eksisterende utfordringer og problemområder. Dette tok mye tid, slik det skal gjøre. (Sefyrin og Mörtberg, 2010; Löwgren og Stolterman, 2005) Dette førte til en del uro hos designere, men også hos brukere da det var vanskelig å arbeide med en oppgave som tiltider virket veldig diffus. Dette gjorde også vanskelig å engasjere og involvere brukerne så mye de hadde fortjent, med tanke på Participatory Design tilnærming vi hadde valgt.

Jeg ser at det er en god erfaring til senere å ha jobbet i et prosjekt som lenge har hatt en uklar målsetning. Selv om man ofte jobber med oppdrag med en klar kunde relasjon og et konkret produkt, noe som har vært utgangspunkt for de fleste kursene jeg har tatt ved IFI. Vil man også kunne jobbe i prosjekter som går på å forbedre diverse prosesser. Jeg ser at i slike prosesser kan det også oppstå uklarhet om hva som egentlig er produktet som skal leveres. Her vil det være nyttig med erfaring fra å prøve å kartlegge problemområder og utfordringer.

Det å jobbe med Participatory Design, krever mye bruker involvering. Dette opplevdes vanskelig å få til, når brukerne ikke fikk noen konkret motivasjon til å delta. Opprinnelig stammer Participatory Design fra arbeid i bedrifter og organisasjoner (Löwgren og Stolterman, 2005, s.150). Når man arbeider i organisasjoner vil en motivasjon til å delta enten være at man kan forbedre sin egen arbeidsplass eller et mandat fra ledelsen. De eldre var ikke del av noen slik organisering og det ble dermed vanskeligere å finne en slik motivasjon. Björgvinsson og Hillgren (2010) diskuterer Participatory Design i “Living Labs”, dette er nærmere det miljøet vi designet i, men i “Living Labs” eksemplene var det også organiserte grupper som samarbeidet.

## Om workshops

Det å arrangere workshops med brukere har vært en ny og verdifull erfaring for min del. Jeg har gjort meg en rekke erfaringer i forhold til hvor viktig det er med god planlegging, men også hvor viktig det er å kunne omstille seg. God ledelse er også viktig, vi klarte godt å omstille oss da det kom færre deltakere på workshopen enn planlagt. Vi hadde også gode planer for hvilke spørsmål og temaer vi ønsket å

diskutere. Det som ofte viste seg å være vanskelig var å lede gruppen gjennom de planlagte punktene på en god måte, som tok hensyn til alle deltakerene. Spesielt siden vi hadde fokus på jobbe med Participatory Design hvor det er viktig å ha nøytrale maktrelasjoner (Bratteteig et al., 2012).

Det å ikke være forutinntatt med egne ideer var også vanskelig. Ettersom man som designer har hatt lenger tid til å tenke på mulige utfordringer og løsninger, enn deltakerne på workshopen. Gjør at men lett kan presentere mer gjennomtenkte løsninger og "overtale" deltagerene til å velge sin løsning. Spesielt når oppgaven er litt diffus. Dette er i strid med god bruker involvering da brukerne selv ofte kjenner probleme bedre enn desingeren. På en annen side er det viktig med gjensidig læring mellom deltakerne og som desinger kan man ofte lære bort om hvilke muligheter som er tilgjengelig.

Det å jobbe med så forskjellige deltakere gjorde også at jeg reflekterte en del rundt målgruppe. Hvem av deltakerne er mest representative for målgruppen? De som hadde mye teknisk kjennskap og hadde smart-telefoner og synes nett-banken var enkel å bruke? De som hadde lite teknisk kunnskap og kunne google på tableten, men synes nett-bank var vanskelig? Eller de som ikke hadde datamaskin og ikke forsto helt hva denne nett-banken var? Heldig vis klarte vi å finne et tema som var interessante for alle disse forskjellige brukerne.

## Om gruppen

Å arbeide i grupper er noe jeg er blitt vandt gjennom andre kurs på IFI. Det er en god måte å arbeide på og sørger for at man går gjort mer. Gruppen har fungert godt, det har vært god kommunikasjon og alle har deltatt i arbeidet. Vi har hatt medlemmer med forskjellig styrker og svakeheter og klart å fordele arbeide slik at alle har fått være med på de prossene de har hatt lyst til og kunnet slippe å gjøre ting de er minder komfortable med. Gruppearbeide har også gjort oss i stand til å reflektere og diskutere mer om hvilke metoder som passer for det vi ønsker og oppnå og hva som har vært hensiksmessig ut fra andre faktorer som tid og budsjett.

## Kilder

Björgvinsson, E., Ehn, P., & Hillgren, P-A. (2010) [Participatory design and democratizing innovation](#). In Bødker, K. et al (Eds.) PDC 2010 Participation:: the Challenge Proceedings of the 11th Biennial Participatory Design Conference (PDC '10) Sydney (pp. 41-50). New York: ACM Press.

Bratteteig, T. et al. (2012) kapittel 6 i Simonsen, J., & Robertson, T., red. "Routledge International Handbook of Participatory Design" , Routledge, s.118 - 139.

Löwgren, J. & Stolterman, E. (2005). Preface, Kapittel 1-3 [Thoughtful interaction design: a design perspective on information technology](#). Cambridge, Mass.: MIT Press. (xi-xiii, 1-61)

Sefyrin, J. & Mörtberg, C (2010) ['But that is a systems solution to me' - negotiations in IT design](#). CoDesign International Journal of CoCreation in Design and the Arts, 6(1), 25-41.

Woll, A. (2015). Own experiences from field work: The collaborative change experiment. UiO 02.09.15. Tilgjengelig fra: <http://www.uio.no/studier/emner/matnat/ifi/INF5722/h15/project-material/anita-02-09-2015.pdf> (hentet 26.11.15)

# Individuell refleksjon

av Aria S. Nejad (ariash)

Da jeg startet på master i design, bruk og interaksjon var participatory design helt nytt for meg. Det har vært utfordrende, men veldig lærerikt, å jobbe med en participatory tilnærming. Først og fremst var det uvant å ikke ha en problemstilling på forhånd, men kun temaet *velferdsteknologi for eldre* å forholde seg til. Dette merket vi også på brukerne. Da vi rekrutterte brukere på Majorstuen Seniorsenter var det flere som stilte mange spørsmål om hva prosjektet dreide seg om, og siden vi ønsket å holde alle muligheter og ideer åpne, måtte vi passe på hvordan vi formulerte oss for ikke å snakke om våre visjoner før vi hadde startet med workshopen.

Fra før av hadde jeg svært lite erfaring med denne målgruppen, ettersom jeg ikke har noen besteforeldre igjen. Ved å arrangere flere workshops og besøke Majorstuen Seniorsenter for å rekruttere brukere, følte jeg at vi fikk et mer personlig forhold til deltagerne. Når brukere får "ha noe å si" (*having a say*), jevnes maktrelasjonene ut mellom alle deltagerne, som er et viktig perspektiv ved Participatory Design. (Bratteteig, 2012, 129). Dette gjorde også at stemningen ble mer naturlig og avslappet.

Vi valgte å bruke en 'Use-oriented design' tilnærming, der vi sammen med brukerne skulle sette oss inn i *fremtidig bruk*, for å identifisere temaer til prosjektet. (Bratteteig, 126, 127). Det var derimot vanskelig å komme inn på problemområder sammen med brukerne, siden de ikke opplevde at de hadde problemer. Det gjorde at vi snakket mer om ulike temaer som opptok dem. Siden vi var lenger i den 'positive fasen' fikk vi ikke så mange ideer som vi hadde håpet på, og det var også vanskelig å konkretisere ideene ved workshop 2. Vi ønsket å holde oss divergente så lenge som mulig, men på grunn av prosjektets begrensede lengde ble vi nødt til å snevre inn tidligere. Brukerne fikk vært med på det som Bratteteig (2014) kaller 'å skape et valg' (*creating a choice*), men for å komme i mål var vi nødt til å ta en avgjørelse om valg (*selecting a choice*) av tema uten deltagerne. Dersom vi skulle jobbet med dette prosjektet lenger, kunne vi med fordel ha utsatt *decision making*.

Det var også utfordrende å rekruttere brukere til prosjektet. Det trengtes en god del prat for å overbevise de eldre om å bli med. Noen var litt skeptiske da vi først sa at det handlet om velferdsteknologi for eldre, siden begreper som teknologi virket skremmende for de som ikke hadde mye teknisk erfaring. Vi skjønnte derfor at vi måtte finne en annen måte å kommunisere hva prosjektet dreide seg om, gjennom et språk som var mer naturlig for deltagerne. Dette var noe jeg ikke tenkte over i begynnelsen, men som jeg lærte underveis i prosjektet, gjennom å være ute sammen med brukerne. Dette er det viktig at man tenker på som designer. Gjennom et felles språk oppstår dialoger der alle deltagerne, både designere og brukere, kan delta. For å oppnå en gjensidig læring (*mutual learning*), som er et av kjerneelementene i Participatory Design, er det derfor viktig å bli kjent med brukerne. (Bratteteig, 2012, 132).

Når jeg tenker tilbake på startfasen, da vi ønsket å identifisere mulige temaer og problemområder, kunne det vært interessant om vi hadde gitt deltagerne våre en *cultural probe* på første workshopen, slik som for eksempel en dagbok (Brandt, 2012, 158) som de kunne ha tatt med seg hjem og skrevet i frem til neste workshop. Når brukere får mulighet til å sitte hjemme og bruke lenger tid på å tenke for å skrive ned ting, er det sannsynlig at vi kunne ha fått flere eller andre ideer som ikke dukket opp på workshopen.

Jeg synes prosjektarbeidet har gitt meg en verdifull erfaring som jeg kan ta med meg videre. I arbeidet med masteroppgaven tror jeg det kan bli utfordrende å anvende en Participatory Design tilnærming, siden det er veldig tidskrevende, og det er vanskelig ikke å ha et helt konkret tema fra begynnelsen av. Men i fremtiden kan jeg ha nytte av flere av teknikkene som anvendes i Participatory Design, siden disse også egner seg godt til andre tilnærminger. Dette kurset har fått meg til å reflektere mer rundt hvordan man tenker på involvering av brukere. I tidligere prosjekter har målet ofte vært å designe noe *for* brukere, men med en Participatory Design tilnærming, har tankegangen endret seg litt, siden det er viktig å designe noe som skal anvendes av brukerne *sammen* med brukerne.

Til slutt vil jeg nevne at jeg synes prosjektarbeidet har vært vellykket. Gruppen hadde ukentlige møter, og ellers hadde vi tett kommunikasjon og samarbeid gjennom hele prosjektet.

## Kilder

Brandt, E. et al. (2012) kapittel 7 i Simonsen, J., & Robertson, T., red. "Routledge International Handbook of Participatory Design", Routledge, s.145 - 177.

Bratteteig, T. et al. (2012) kapittel 6 i Simonsen, J., & Robertson, T., red. "Routledge International Handbook of Participatory Design", Routledge, s.118 - 139.

Bratteteig, T. & Wagner, I. (2014). [Design Decisions and the sharing of power in PD](#), PDC 2014, Proceedings of the 13th Biennial Participatory Design Conference (PDC '14), Windhoek, Namibia

# Individuell refleksjon

av Yaron Okun (yarono)

Jeg vil begynne med å si dette prosjektet har vært utrolig interessant og lærerikt, og jeg vil nå forsøke å utdype hvorfor.

Da jeg først begynte dette kurset visste jeg ikke hva participatory design var, og hadde heller ikke hørt om det. Dette overrasket meg veldig ettersom jeg nettopp har fullført en bachelor i Design, og dermed antok at jeg hadde fått generell kunnskap om de viktigste design-tilnærmingene. Selv om participatory design ikke er den største mener jeg selv, nå etter å ha tatt kurset, at den er viktig nok til at man i det minste burde lære at den finnes i løpet av bachelorstudiet.

For meg har participatory design fortonet seg som et interessant alternativ til user centered design, men som fremdeles er bruksorientert (Bratteteig, 2012). Det endelige målet er jo å lage et produkt eller en løsning som er så effektiv og enkel som mulig for brukeren, og det å la brukerne bidra, som designere av løsningen og ta avgjørelser allerede tidlig i prosjektfasen, vil absolutt understøtte dette målet, takket være domenekunnskap og alternativ forståelse for løsningen fra brukerens eget perspektiv.

Noe jeg tror er viktig, som jeg har begynt å forstå nå mot slutten av prosjektet, er at det er tankegangen bak det man gjør som gjør noe til participatory design. Mange av de verktøyene og teknikkene vi har lært og brukt i dette kurset, som for eksempel workshops, brukes også i andre designmetodikker, og det hjelper ikke bare å bruke disse teknikkene hvis man ikke gjør det med et participatory design "mindset". Altså at man for eksempel fokuserer på og legger til rette for engasjement og deltagelse for brukerne på et slik nivå at det de sier blir hørt, får anledning til å bidra, ved for eksempel å lage noe, og er med på å ta valg for designet.

I løpet av kurset og gjennom arbeidet med prosjektet har jeg fått det inntrykk at participatory design også i større grad handler om selve designprosessen. At veien er like viktig som målet selv, og at man kan starte mer åpent og ikke helt vite hva man ender opp med, slik som i vårt prosjekt. Der user centered design kanskje er mer konkret og har et mer definert problem kan participatory design tillate seg å være mer åpen og utforskende.

Dette opplevde jeg for eksempel i vårt eget prosjekt da vi som designere ikke fikk lov til å ha noen konkret idé eller problem, men at dette skulle utforskes sammen med de eldre, og at idé-fasen skulle holdes åpen ekstra lenge. Spesielt det siste syntes jeg var overraskende utfordrende. Det virker som om, i hvert fall jeg, har en tendens til å ville velge ut et problem eller løsning veldig fort, og begynner å forme tanker om hvordan det skal være allerede før det er valgt (Löwgren og Stoltermans, 2005). Dette kan ha vært på grunn av tidsbegrensning i prosjektet, men det er uansett nyttig å lære seg selv bedre å kjenne, og en god lærdom å prøve å holde denne fasen åpen lenger enn komfortabelt. Sanders & Stappers (2008) sier at "The front end of

the design process has been growing as designers move closer to the future users of what they design.” Jeg merket godt at vi hadde en slik “fuzzy front end”, og dette begrepet hjalp meg til å se at dette ikke bare er feil eller bortkastet tid på noen måte, men en naturlig og nødvendig del av designprosessen når man jobber tett med de fremtidige brukerne.

Noe jeg syntes var veldig nyttig var Brandt et als. (2012) retningslinjer om at En Participatory Design tilnærming involverer verktøy og teknikker som kombinerer “*telling*”, “*making*”, og “*enacting*”. Dette gav gode og konkrete måter å involvere brukerne på en deltagende måte. I vårt prosjekt fikk vi kun gjort “*telling*” og “*enacting*” sammen med brukerne, men det var et veldig godt verktøy for å forstå tankegangen i participatory design.

Når det gjelder workshopene vi utførte så var rekrutteringen av deltagere en interessant oppgave, som også utdypes i oppgaven vår. Jeg personlig må si jeg ble litt overrasket over hvor utfordrende det var, da spesielt med tanke på eldre som målgruppe. Her hadde vi fri tilgang til et helt eldresenter, noe som i seg selv er en jobb å få til, og så er det vanskelig å skaffe nok deltagere. Folk som ikke ville, ikke var interesserte, ikke hadde tid, eller kansellerte dagen før eller samme dag ble etter hvert ikke fremmed for oss. Det å rekruttere og interagere med brukere burde nesten vært et eget fag. Det er jo så greit på papiret og i læreboka, men når man setter i gang er ofte her mye tid og arbeid går med. Men det er jo egentlig greit for jeg synes at det er veldig gøy og lærerikt, og det viser bare at det gjelder å skaffe seg praktisk erfaring på dette feltet, noe vi gjorde i prosjektet vårt.

Gjennomføringen av workshopene i seg selv var også utrolig god erfaring. Jeg ble overrasket over hvor utfordrende det kan være å holde seg til planen og tidsskjemaet i en workshop. En ting er workshop med andre studenter, men når man sitter der i ring med seks damer på 80 år kan hva som helst skje. Vi opplevde blant annet at de ikke ønsket å skrive eller tegne selv, at vi brukte for mye tid i de første fasene av workshopen, at det ikke kom frem konkrete nok ting til å skrives ned, at deltagerne hadde veldig forskjellig ferdighetsnivå, og at noen plutselig begynte å snakke om noe helt annet.

Det krever en god leder av workshopen for å holde alt på skinner, og ettersom jeg hadde en sentral rolle i så måte må jeg si at jeg følte jeg noen ganger kom til kort der. For eksempel følte jeg meg usikker da jeg skulle ta frem et ømt tema som å falle ut av sengen, og reagerte med å le litt når jeg sa det. Dette var jeg ikke klar over da det skjedde, men fikk konstruktiv tilbakemelding etterpå av de andre på gruppa. Det er likevel utrolig bra å oppleve slike ting. Man lærer ofte fortest av å prøve og gjøre feil. Jeg var klar over at vi ikke kunne forvente at workshopene skulle bli helt vellykket, men de har oss desto mer erfaring.

Noe som vi opplevde fungerte godt i workshopen var å bruke inspirasjonskort, som er en teknikk for å inspirere den kreative prosessen ved bruk av kort med aktuelle bilder og passende titler (Halskov et al. 2006). Disse kortene var gode å ha for å få samtalen i gang når oppgaven i starten var veldig åpen og vi ikke hadde noe konkret å presentere for deltagerne.

Gruppearbeidet fungerte godt og alle har vært veldig engasjert i prosjektet.

## Kilder

Brandt, E. et al. (2012) kapittel 7 i Simonsen, J., & Robertson, T., red. "Routledge International Handbook of Participatory Design" , Routledge, s.145 - 177.

Bratteteig, T. et al. (2012) kapittel 6 i Simonsen, J., & Robertson, T., red. "Routledge International Handbook of Participatory Design", Routledge, s.118 - 139.

Halskov, K. and Dalsgård, P. (2006) Inspiration card workshops. In Proceedings of the 6th conference on Designing Interactive systems (DIS '06). ACM, New York, NY, USA, s.2-11.

Löwgren, J. & Stolterman, E. (2005). Preface, Kapittel 1-3 Thoughtful interaction design: a design perspective on information technology. Cambridge, Mass.: MIT Press. (xi-xiii, 1-61)

Sanders, E. B-N., & Stappers, P.J. (2008) Co-creation and the new landscapes of design, CoDesign International Journal of CoCreation in Design and the Arts, 4(1), 5-18