

Inddragelse af brugerinddragelse

Et studie af brugerinddragelse i it-design



Skrevet af Celine Mai Dørvang, studienummer: 52151. Specialeafhandling, Informatik, E2022

Antal tegn: 71370

Vejleder: Benedicte Frederikke Rex Fleron.

Abstract

When working with user involvement, it can be difficult to see the wood for the trees. Many of the terms used within the field are confused between others and misunderstood, which can ultimately have negative consequences for users and create confusion for inexperienced designers. It is not enough to be reflexive in one's involvement with the users, you should also be reflexive in your involvement of the field's traditions, in order to accommodate confusion and mixups. The thesis is built on the basis of a literature review of the existing literature and research within the field. The review focuses on the last 10 years, in order to investigate, compare and discuss user involvement's status quo. This is to highlight the challenges the field is facing today, and to illuminate a more reflexive practice, in the usage of user involvement, can be achieved.

Indholdsfortegnelse

Abstract	2
Indholdsfortegnelse	2
Prolog	3
Indledning	4
Problemformulering	5
Begrebsafklaring	5
Afgrænsning	6
Brugerinddragelse	6
Brugerinddragelses-traditioner	7
Participatorisk design	9
User research	10
Udgangspunktet for brugen af brugerinddragelses traditionerne i 2018	10
Brugerinddragelsesfeltet i dag	12
Litteraturstudie af brugerinddragelse, 2012-2022	14
Søgemaskiner og fremgangsmåde	14
Søgning-filter	15
Brugerinddragelse	15
Participatory design	16
	1

User Research	16
Det læste materiale	16
Det samlede felt i dag	17
Problematikken ved fejl-betegnelser	20
Den participatoriske brugerinddragelses tilgang i dag	22
Participatory Design Conference (PDC): 2012, 2018, 2022	23
Udfordringerne for den participatoriske retning i dag	25
User research som brugerinddragelses tilgangen i dag	26
International konferencer indefor user research	28
Refleksiv brugerinddragelses praksis	29
Litteraturliste	30
Artikler	30
Bøger	32
Hjemmesider	32
Konference bøger	33
Opgaver	34

Prolog

I 2018 skrev jeg en semesterprojekt og to opgaver om et designprojekt, hvor jeg designede en smartphone applikation til personer med parakitter (Celine M. Dønvang, 2018; Dønvang, 2018a, Dønvang, 2018b). Designet startede som et interaktivt rum til parakitterne, men efter første interview med fokusgruppen viste det sig hurtigt, at brugernes reelle behov ikke kunne dækkes af det daværende design. Derfor tog designprocessen en drastisk ændring. I slutningen af 3. iteration, havde det oprindelige design udviklet sig til en sundhedsplatform til tamfugle-ejere, i stedet for interaktive installationer, som fuglene direkte kunne benytte.

I tidligere semesterprojekter jeg har medvirket i, blev brugerne introduceret efter 2. Iteration af designet. Det vil sige efter at mindst et storyboard, eller en mock-up, af en designfunktion allerede var skitseret og/eller designet. Vores brugere fik derved ikke mulighed for at udtrykke, om hvorvidt de egentlige oplevede et behov for designet som helhed. Derfor var det tankevækkende, da den tidlige inddragelse åbnede muligheden for, at dække et langt mere relevant behov, som ellers havde været overset. Da jeg fokuserede på den tekniske, hårde del af

designet i 2018, blev dette ikke undersøgt nærmere i litteraturen. Jeg diskuterede det kort i min opgave, men på grund af projektets hovedfokus, blev denne undren ikke udfoldet.

I denne afhandling, udforsker jeg disse teoretiske overvejelser i brugerinddragelse, og dykker dybere i det jeg oplevede dengang, men ikke kunne tage med.

Indledning

Brugerinddragelse, brugerdrevet design, co-creation, user involvement, etnografisk design. It-designprojekter, hvor man lader de fremtidige, hensigtede brugere af designet, i højere eller mindre grad influere designprocessen, kan kaldes mange ting. Termerne inden for feltet kan skabe forvirring, især for nytilkommere til fagene, da der typisk er flere af disse, som betyder det samme (Susanne Bødker, et al. 2021: side 6; Liam Bannon et. al, 2018: side 2). Dette kan resultere i, at de forskellige traditioner til tider bliver betegnet forkert, hvilket skaber yderligere forvirring, når man skal sætte sig ind i feltet (Patrícia Alves-Oliveira, et al, 2022; Christoph Rausch, et. al, 2022: side 1; Taco Brandsen, et. al, 2018: side 6).

Det gør det bl.a. svært for ikke it-professionelle, at gennemskue hvad de går med til, eller ikke går med til, når de indgår i en projektkontrakt. Det gør det svært for studerende at få overblik, og derved være refleksive i deres brug af feltets værktøjer. Det kan undergrave den underliggende politiske agenda bag den participatoriske design tilgang, hvis denne fejl-betegnes (Susanne Bødker og Morten Kyng, 2018).

For at imødekomme disse problematikker, er der brug for en mere refleksiv praksis inden for brugerinddragelse. For at kunne opnå dette, må man se brugerinddragelse som et samlet felt. Derved kan man samle de termer, som betyder det samme, og derved gøre feltet mere overskueligt. Dette kan gøre det muligt at redegøre, sammenligne, og diskutere fordele og ulemper ved at tage brug af de respektive traditioner i feltet.

Denne afhandling undersøger brugerinddragelse som et samlet felt, med udgangspunkt i it-design kontekst. Feltets underliggende perspektiver, traditioner og begrænsninger, diskuteres og stilles op imod hinanden, for at vise, hvordan man kan opnå en mere refleksiv brugerinddragelse. Målet med specialet er, at skabe et overblik efter udbredelsen af 'internet of things' (IoT), og åbne op for en fælles diskussion på tværs af feltet, fremfor at feltets perspektiver udelukkende bliver diskuteret indenfor dets to forskellige traditioner.

Afhandlingen tager sit udgangspunkt i et litteraturstudie af den eksisterende litteratur og forskning indenfor feltet, med fokus på de sidste 10 år.

Problemformulering

Hvordan kan man, igennem den nuværende litteratur, skabe en mere reflektiv praksis i it-design med brugerinddragelse?

Underspørgsmål:

- Hvilke typer traditioner inden for brugerinddragelse findes der?
- Hvordan bliver de forskellige traditioner brugt i dag?
- Hvilken fordele og ulemper har forskellige traditioner indefor brugerinddragelse?

Begrebsafklaring

Begreb	Afklaring
Bruger	Den hensigtet bruger af et eller flere it-system/-er.
It-professionel	Person som arbejder professionelt med it-design. F.eks. som designer, forsker eller begge.
web 2.0	Term for paradigmeskiftet af brugen af internettet, fra fora-baseret hjemmesider, til sociale medier som vi kender det i dag.

Afgrænsning

Jeg har valgt at holde mit fokus på et højt abstraktionsniveau. Dette gør sig også gældende for litteraturen, hvor jeg i højere grad er interesseret i litteraturens perspektiv på brugerinddragelse, frem for at sammenligne rapporter, med min egen fra 2018. Jeg kunne også have valgt at arbejde videre på designet, men da min motivation for at tage udgangspunkt i fugle-app rapporten er manifesteret i den undren jeg oplevede i samarbejdet med brugeren, har jeg valgt at tage den litterære retning i afhandlingen. Især udfordringen ved at danne overblik i begreberne fra den værktøjstest, jeg originalt brugte i det projekt fra 2018, gjorde mig opmærksom på, hvor kompliceret feltet kan være at forstå. Min indgangsvinkel til undersøgelsen er, at feltet har brug for mere gennemsigtighed, for at kunne udvikle og modne brugerinddragelse som praksis.

Afhandlingen er skrevet indenfor en begrænset tidsperiode, hvilke har haft den betydning, at de case eksempler som er taget med, kun udgør en meget lille del, af de millioner af casebeskrivelser som findes.

Brugerinddragelse

Brugerinddragelse er - helt grundlæggende - inddragelse af en eller flere personer, som er den/de tilsigtede bruger/-e af noget. Graden af inddragelse, og de metoder som bruges til at inddrage, veksler ud fra hvilket teoretisk perspektiv man tager udgangspunkt i.

Den Danske Ordbog, af Det Danske Sprog- og Litteraturselskab, definition af brugerinddragelse, er skrevet ud fra en mere generel kontekst, og bliver derfor betegnet som *borger* frem for *bruger*. De beskriver *borgerinddragelse* således:

“Det at borgere inddrages i en beslutningsproces der har konsekvenser for dem selv, fx ved at de bliver spurgt, indgår i brugerpaneler eller aktivt kan bidrage med løsninger.”

Den Danske Ordbog, 2022

Den ene grundlæggende motivation for brugerinddragelse er, at sikre kvaliteten af designet. Det menes at brugeren er ekspert i deres eget liv og arbejdsgang (Bødker og Kyng, 2018: side 8-9; Jesper Simonsen et al, 2014: side 142; Sari Kujala, 2008: side 462; Leela Damodaran, 1996: side 363). Brugere af designet holder på implicit viden om sin arbejdsgang, som de måske ikke italesætter, da det for dem er en naturlig, normal del af deres arbejdsgang og liv, som de ikke nødvendigvis tænker over, eller er bevidst om (Kjeld Bødker et. al, 2008: side 75-76; Kujala, 2008: side 462). Samtidig har brugeren, og den it-professionelle, forskellig viden og livserfaringer, og derfor også forskellige måder at italesætte koncepter og handlinger på (Elizabeth Sanders og Pieter Stappers, 2008: side 12-15).

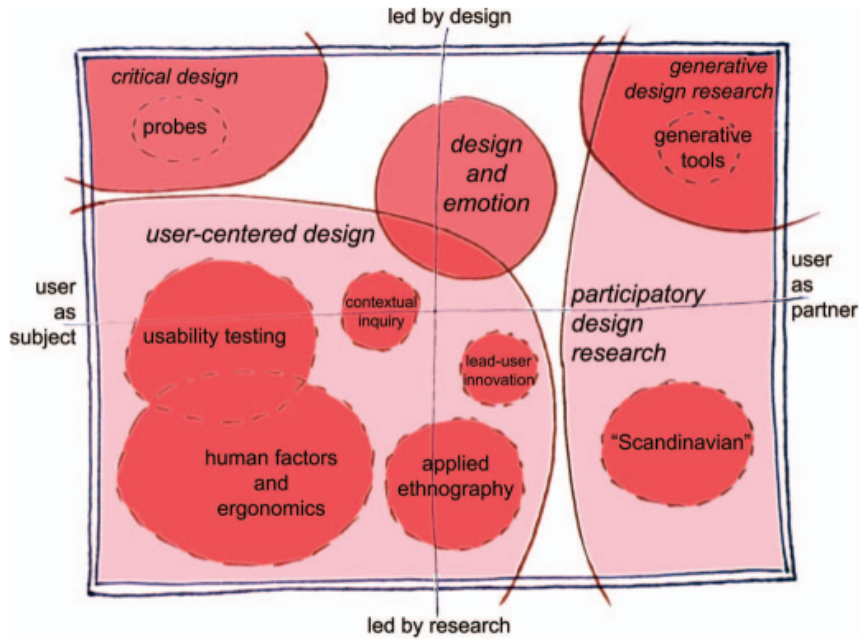
Fordi deres livsverdener er forskellige, vil dette gøre at deres måde at bruge og forstå sproget og termer ikke altid vil stemme overens (ibid.). Heraf kan der opnås en gensidig læring mellem brugere, designer og forsker, således at behovene for designet bliver gjort klart og forståeligt for både brugerne og designerne i projektet (ibid; Bødker et. al. 2008: side 76-77).

Uden feedback fra brugerne, risikerer designet at fejle i at imødekomme brugernes behov. Dette kan føre til tab i form af arbejds- og økonomiske ressourcer, samt frustrationer i implementeringsprocessen, og det kan blive nødvendigt at re-design store dele af, eller hele, it-systemer/-programmer (Bødker et al, 2008: side 75-76; Kujala, 2008: side 457, 462; Damodaran, 1996: side 365).

Den anden grundlæggende motivation for brugerinddragelse er grundet i, at når et design implementeres i en persons liv, ændre det måden personen lever på, og derfor bør personen have ret til indflydelse på dette (Bødker et al, 2008: side 76; Simonsen et al, 2014: 142). Dette gør sig især gældende om it-system på en arbejdsplads, hvor at brugeren ikke selv kan vælge et design frem for et andet. It-systemer er i bund og grund værktøjer, og værktøjer er en forlængelse af os selv (Carl Zimmer, 2009: side 30). Når vores værktøjer ikke er i stand til at udføre de funktioner, som de er skabt til, besværliggør og komplicerer det vores brug af dem, hvilket skaber frustration i vores dagligdag og modvilje imod at bruge værktøjet.

Brugerinddragelses-traditioner

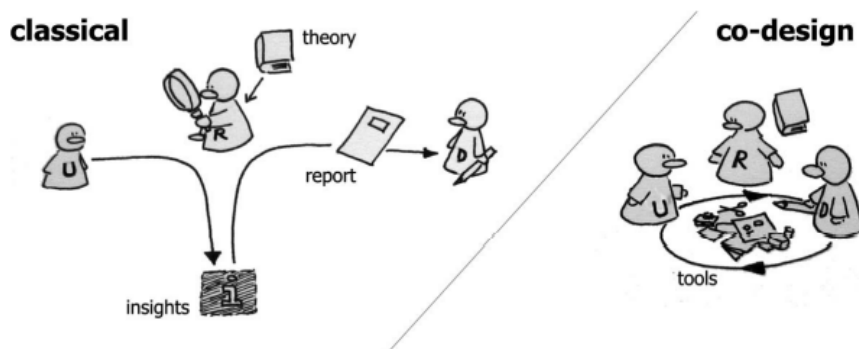
I artiklen "*Co-creation and the new landscapes of design*", kortlægger Sanders og Stappers (2008) de forskellige brugerinddragelsestraditioner indenfor design, for at skabe overblik over udviklingen inden for feltet (ibid: side 6). Parametrene de har placeret for de forskellige traditioner er; *User as subject*, *User as partner*, på x-aksen af figuren, og *Led by design*, *Led by research* på y-aksen.



Figur 1.: Sanders og Stappers, 2008: side 6

Ved *User as subject* er user-centered design placeret. Hvad der helt konkret menes med 'design' i forhold til 'research', uddybes ikke i artiklens tekst, da det ikke er artiklens fokus (Sanders og Stappers, 2008: side 6). De beskriver de to traditioners historie, og udvikling over de sidste 40 år, samt argumenterer for at feltet vil bevæge sig mod flere partcipatoriske design projekter (Sanders og Stappers, 2008: side 7-17).

Ved *User as partner*, placeres participatory design. Denne tradition udfylder både *Led by design* og *Led by research*. Senere illustreres de to traditioner, hvor user research bliver beskrevet som den klassiske metode, og participatory design bliver betegnet som co-design (ibid: side 5).



Figur 2: Sanders og Stappers, 2008: side 11

Denne illustration giver et peg til, at det som menes med led by research versus led by design, er at det skal beskrive, hvad der er den drivende faktor for designvalg i de to traditioner. For den klassiske tilgang, user research, er det at forstå brugeren, og på baggrund af denne viden udvikle eller finde designløsninger. For partcipatorisk design, er det at finde designløsninger sammen med brugeren (Sanders og Stappers, 2008: side 11).

Participatorisk design

“Users can become part of the design team as ‘expert of their experiences’ (Sleeswijk Visser et a. 2005), but in order for them to take on this role, they must be given appropriate tools for expressing themself.”

Sanders og Stappers, 2008: side 12

Participatorisk design, er når de brugere som skal bruge designet, har medindflydelse og deltager aktivt i designprocessen (Toni Robertsen og Jesper Simonsen, 2012: side 2). Brugere bliver set som designpartnere, hvortil det er designerens/forskerens opgave, bedst muligt at give dem en stemme i processen, og redskaber til medindflydelse (Sanders og Stappers, 2008: side 12). Motivationen for partcipatorisk design tilgang, er hovedsageligt politisk drevet, hvor der igennem designet forsøges at styrke medarbejderes indflydelse over eget liv og arbejdsmiljø (ibid: side 9-10). Derfor er motivationen for at skabe kvalitetsdesign, til at tilgodese brugerne.

Denne tradition arbejder ud fra det perspektiv, at mennesket er et kreativt og kompetent væsen, men at de kan mangle ordforråd og værktøjer til, at disse kompetencer kommer til udtryk eller bliver formuleret på en måde som designer/forsker forstår (Robertsen og Simonsen, 2012: side 2). Det er herigennem designers/forskers opgave at give dem og brugeren et fælles sprog igennem designmetoder som f.eks, at lade brugerrepræsentanter interagere med prototyper, interviews, mock-ups og andre værktøjer undervejs i designprocessen, som repræsenterer designets indhold og form (ibid.). Den it-professionelle kender til mulighederne indenfor design, og kan potentielt derigennem vise vejen for brugerne til en bedre hverdag igennem it-design (ibid.).

User research

“ Thus, because users do not have professional skills to define user requirements, the task of analysing user needs and translating them to user requirements is left to developers.”

Kujala 2008, side 463

Stephanie Marsh beskriver i sin bog, *User Research : A Practical Guide to Designing Better Products and Services*, at user research; er videnskab om folks (brugernes) adfærd, motivation og behov indenfor en bestemt kontekst, som har en effekt på hvordan de opfatter og bruger objekter i deres dagligdag (Stephanie Marsh, 2018: side 1). Hertil også hvordan denne opfattelse af, hvordan disse faktorer udvikler sig over tid (ibid.). I user research er den it-professionelle en objektiv aktør, som observerer og analyserer den subjektive bruger (Sanders og Stappers, 2008: side 11-12). Det er hertil den it-professionelles ansvar, at kunne fremstille kvalificerede krav og behov til designet, på baggrund af viden om de pågældende brugere, og deres erfaringer og dannelse (ibid; Marsh, 2018: side 1). Motivationen for at tage udgangspunkt i denne tradition er, at det er besparende på længere sigt, fordi man undgår at skabe løsninger, som ikke passer til brugerens behov og krav (Marsh, 2018: side 1; Sanders og Stappers, 2008: side 10).

Synet på brugeren som ekspert i deres egen livsverden, deler user research med partcipatorisk design. Det er kun brugerne selv, som i sidste ende ved, hvilke værktøjer der passer dem bedst. Uden forståelse for hvordan dette værktøj skal bruges, er det sandsynligt at den it-professionelle rammer ved siden af (Marsh, 2018: side 1, Bødker et al, 2008: side 75-76; Kujala, 2008: side 457, 462; Damodaran, 1996: side 365). Det som skiller de to perspektiver ad, er tilgangen til brugeren, og den politiske motivation. User research forsøger at forstå brugeren, imens partcipatorisk design forsøger at samarbejde med brugeren.

Udgangspunktet for brugen af brugerinddragelses traditionerne i 2018

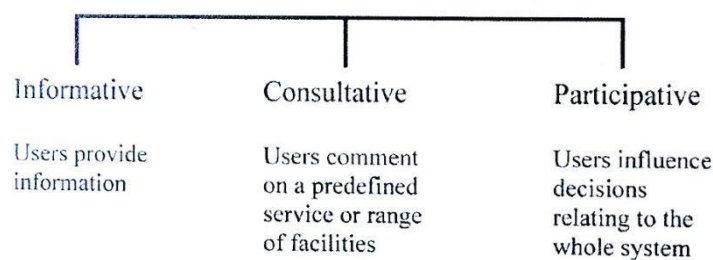
I mit projekt fra 2018, tog jeg udgangspunkt i Kujalas *“Effective user involvement in product development by improving the analysis of user needs”* fra 2008. Denne artikel er en guide til, hvordan man mest effektivt anvender brugerinddragelse inden for produktudvikling.

Artiklen omtaler ikke direkte user research traditionen, men det er den type brugerinddragelses tradition *informativ* og *konsulent*, falder under (Kujala, 2008: side 460).

Det som er interessant ved artiklen er, at den giver et indblik på status quo indenfor it-design i 2008. Oplevelsen af at bruge den 10 år senere i Fugle App projektet i 2018, og hvor meget

anderledes udfaldet var, i forhold til sådan som det blev beskrevet i artiklen, giver et fint indblik i hvor meget feltet brugerinddragelse har udviklet sig de sidste 10 år.

Damodaran (1996), som Kujala (2008) bygger på, definerer i sin artikel *“Users guide to involvement in design”* et spektrum af tre typer brugerroller i designprojekter med brugerinddragelse; *informant*, *konsulent* eller *participant* (Damodaran, 1996: side 365; Kujala, 2008: side 460). Disse typer af brugerinddragelse beskriver brugerens grad af indflydelse på designet.



Figur 3. Damodaran, 1996: side 365

Kujala (2008) udvider denne kategorisering af brugerroller i artiklen *“Effective user involvement in product development by improving the analysis of user needs”*. Heri argumenterer hun for, at typen af brugerinddragelse typisk kommer an på, om der er tale om designet af et produkt, eller in-house development (Kujala, 2008: side 460). Selvom motivationen for at inddrage brugerne i designet, typisk er den samme, kommer designet an på om hvor meget brugerne inddrages (Kujala, 2008: side 460).

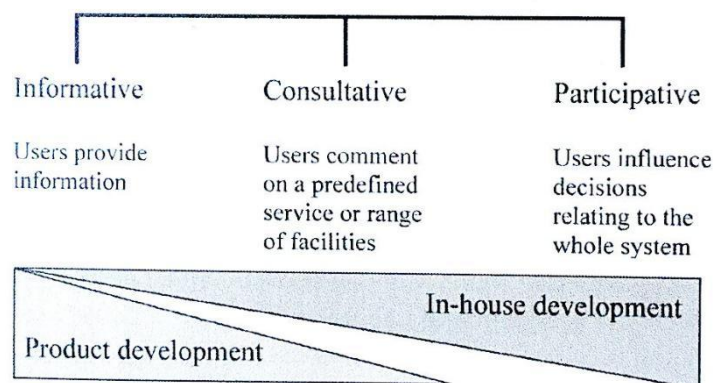


Figure 1. Forms of user involvement (Damodaran 1996).

Figur 4. Kujala, 2008: side 460

Participatorisk design bør i følge Kujala bruges når designet er kompleks, indeholder følsomme og vigtige oplysninger for den pågældende virksomhed, og hvor manglende information kan være kritisabelt, såsom ved et administrationssystem (Kujala, 2008: side 460).

Når designet ikke truer virksomhedens interne data, som ved udvikling af et produkt, inddrages brugerne mindre (Kujala, 2008: side 460). Det vil sige, at jo vigtigere det er for virksomheden, at produktet er godt og sikkert, desto højere grad inddrager de brugerne. Hvis designets succes ikke udgør nogen mærkbar trussel for virksomhedens eksistens, bør brugerne inddrages i mindre grad (ibid.). Der de samme fordele af brugerinddragelsen, uanset hvor på spektrummet brugerens rolle kan karakteriseres (Kujala, 2008: side 460).

I 2008 beskriver Kujala i forhold til produktionsudvikling, er brugerne ikke interesserede i at deltage som med-designere (Kujala, 2008: side 460-462). Dette argument er baseret på baggrund af interviews med flere end 200 interface-designere, omkring deres oplevelse af, at arbejde med brugere i produktionsudvikling (Kujala, 2008: side 462). Et andet argument mod anvendelsen af den participatoriske tradition i produktionsudvikling, er mængden af potentielle brugere, og uvidenhed om konkurrenters produkter (ibid.).

Fordi denne guide er udviklet før web 2.0 var normen, før at det var normalt at have smartphones, og derved en direkte kontakt mellem virksomheder, konkurrenter og kunder ved fingerspidserne, så måtte denne type designudvikling bevæge sig mere i blinde.

Virksomheden bag produkterne havde sværere ved at nå ud til kunderne, og man kunne ikke vide sig sikker på, om en konkurrent allerede havde udviklet ens idé til nyt design (ibid.). Med internettets udbredelse, er det i dag blevet nemmere at nå ud til flere - og mere specialiserede - grupper af brugere. Samtidig har det også givet en stemme til brugerne, f.eks. igennem Trustpilot, interaktion med virksomheders So-Me profiler, osv., som de sidste 10 år har vist, at brugerne er interesserede i, at give feedback og påvirke produktdesign (Danah Boyd, 2011: side 39).

Brugerinddragelsesfeltet i dag

Sanders og Strappers mente i 2008, at it-design ville bevæge sig væk fra user research og mod participatorisk design (Sander og Stappers, 2008: side 14-18).

Kujala mente i 2008, at brugerinddragelse fremadrettet skulle inddrages efter designets risiko for virksomheden, men at brugerne skulle inddrages så tidligt som muligt, uanset graden af inddragelse (Kujala, 2008: side 462).

Sanders og Strappers artikel beskriver desuden, at partcipatorisk design defineres som co-design, og user involvement som co-creation (Sander og Stappers, 2008: side 5). Kujala nævner kun partcipatorisk design, men giver ikke navn til user research, selvom det er denne tradition hun trækker på, når hun beskriver informant- og konsulent brugerrollerne (Kujala, 2008: side 458).

Det teknologiske verdensbillede har ændret sig betydeligt siden 2008, og dermed også den måde hvorpå it designes. Komplexiteten er en anden i dag, da der sjældent designes 'isoleret' fra andre værktøjer og services. Et produkt i dag, indenfor it-design, er sjældent et produkt i den traditionelle forstand. Internet of Things (IoT) fænomenet komplicerer den måde hvorpå produkter designes, da it-produkter i stadigt større grad er et materiale i et netværk af ting (García Márquez, Pedro Fausto og Benjamin Lev, 2021: Kapitel 1). Personlige genstande som armbåndsure og personvægte, kan eksempelvis synkroniseres med en app på telefonen. Disse genstande er et produkt for sig selv, men er også samtidigt et samlet produkt. Hvis man ikke kan finde sin telefon, kan man ringe den op fra sit ur. Fra telefonen, kan man sende specifikationer om sig selv, såsom højde og alder, til sin personvægt. Personvægten sender så en detaljeret analyse af brugerens krop til telefonen, som ellers ikke ville være overskueligt, at læse på vægtens lille display. Samtidig kan denne information om brugeren bruges til at give dem slanke-relaterede reklamer på deres sociale medier.

Netværket giver en samlet brugeroplevelse for sig. På denne måde er grænsen mellem hvad der er et produkt og hvad der er et system mere flydende og kompleks i dag. Det har en indvirkning på, hvordan produkter og services forstås og designes.

Derfor er det relevant at stille disse spørgsmål til litteraturen inden for brugerinddragelse, for at få en forståelse for, hvordan feltet har udviklet sig.

- Hvordan defineres traditionerne?
- Hvordan bliver brugerne inddraget i praksis?
- Hvad bliver diskutereret indefor de respektive traditioner?

Litteraturstudie af brugerinddragelse, 2012-2022

Som syntaks i litteraturstudiet, har jeg taget udgangspunkt i Richard Watson og Jane Websters artikel, "*Analysing the past to prepare for the future*" (Watson og Websters, 2020: side 129-146).

Litteraturstudiet er skrevet ud fra et concept-centric perspektiv, hvor søgningen tager udgangspunkt i *nodes*, dvs. koncepter, temaer, og materialer af interesse mellem teksterne (Watson og Websters, 2020: side 130-131). For at begrænse søgningsfeltet, har jeg valgt at fokusere på de sidste 10 år. Dels fordi det er nogle år efter Kujalas og Sander og Stappers artikler, og dels fordi det er omkring dette tidspunkt at IoT fænomenet, blev mere almindeligt udbredt. IoT blev egentlig defineret allerede i 1999, af en Auto-ID forskningsgruppe hos MIT (Andrew Hudson-Smith, 2014: side 128), men blev dengang omtalt som et futuristisk fænomen (Mitchell, 2003: side 17; Schoenberger, 2002: side 155-159).

Til studiet blev der øremærket 4 uger til formålet, med max. undersøgelse af 100 artikler per node, hvoraf 10 relevante blev udvalgt. Processen tog længere tid end forventet. Sanders og Stappers teksten var ikke inddraget i afhandlingen da jeg startede litteraturstudiet. Kujalas termer for inddragelsestraditionerne, som jeg oprindeligt tog udgangspunkt i for litteraturstudiet, bliver ikke kategoriseret, med undtagelse af participatorsk design. Traditionerne bliver samtidig, i selv peer-reviewed artikler, ikke altid betegnet med den korrekte definition (se bilag, under 'Litteraturstudie'). Det var derfor vanskeligt at gennemskue, hvordan feltet havde udviklet sig, indtil inddragelse af Sander og Stappers tekst hvor de kortlagde feltet (Sander og Stappers, 2008: side 6).

Relationships, som beskriver de tekster, som binder mellem de forskellige materialer, er ikke undersøgt. De som kunne have været relevante at undersøge, er noteret under 'Relationships fra materialet, som er interessant' i litteraturstudies oversigtark (Se bilag, under 'Litteraturstudie').

Søgemaskiner og fremgangsmåde

De brugte søgemaskiner til dette litteraturstudie er:

- [Det kongelige bibliotek](#)
- [Scholar.google.dk](#)

Det kongelige biblioteks søgemaskine; "REX", de danskes samlede universitetsbibliotekers database, er i opstillet efter deres principper om properties-søgning (Watson og Websters, 2020: side 131-132). Eksempelvis kan man få en liste over andre materialer, som citerer til det materiale man kigger på. Der er en liste over labels, som materialet bruger, og har til fælles med andre materialer i databasen.

Google Scholar er lidt mere kryptisk som søgemaskine, jeg er ikke sikker på hvordan den vurderer, at noget er mere eller mindre *relevant*. Deres funktion '*Brug min søgeaktivitet til at forbedre søgeresultater og anbefalinger*' er slået fra, så hvordan vurderer den så hvad der er relevant? Den har relationship-søgning, men der kan ikke lave en søgning ud fra bestemte emner eller koncepter (nodes).

Søgning-filter

I det kongelige biblioteks database, er det søgte ord søgt som 'emne'. Dette er for at undgå tekster, som blot nævner eksempelvis brugerinddragelse, uden at bruge og/eller reflektere over brugerinddragelse. Før materialet bliver læst, undersøges overskriften, evt. abstract og diskussion, derefter afsnittenes overskrifter, før det besluttes om teksten er relevant for studiet. Materialer som bøger, skimmes materialet igennem med fokus på undersøgelsens spørgsmål, de kapitler som er interessant for afhandling, inddrages.

Materialer omfattet af søgningen er; artikler, bøger, konferencedokumenter og 'andet', dvs. materialer uden kategori. I undersøgelsen er opgaver, specialer og bacheloropgaver ikke inddraget, da denne slags publikationer oftest ikke er peer-reviewed når de udgives.

Hvis der allerede er 2-3 tekster om samme emne i et materiale, vælges disse fra, eller hvis det som der bliver diskuteret, ikke er relevant for problemstillingen. Med 'inddrages' menes der at læse hele artiklen igennem, og notere dens perspektiver på brugerinddragelse m.m. i litteraturstudiearket.

Brugerinddragelse

Med dette søgeord, forsøges der at danne overblik over det samlede felt. Brugerinddragelse er valgt for at give et generelt overblik over hvordan feltet bliver forstået, samt hvordan de forskellige traditioner betegnes ude for de søgte ord.

- Brugerinddragelse
 - *REX, 33 resultater med filter, 33 materialer undersøgt, 6 læst, 5 inddraget*
 - *Google Scholar, 1230 resultater med filter, resultater opdelt efter relevans, - 110 materialer undersøgt, 9 læst, 5 inddraget*

Participatory design

Med dette søgeord, forsøger jeg at belyse, hvordan partcipatorisk design bliver brugt i dag. Samt hvilke fordele og ulemper der ved dette perspektiv er relevant at overveje, når man tager den i brug.

- Participatory design
 - *REX, 4.514 resultater med filter - 100 materialer undersøgt, 60 læst, 21 inddraget.*
 - *Google Scholar, 17.800 resultater med filter - 100 materialer undersøgt, 14 læst, 0 inddraget.*

User Research

Med dette søgeord, forsøger jeg at belyse, hvordan at user research bliver brugt i dag, samt hvilke fordele og ulemper der ved dette perspektiv er relevant at overveje.

- User research
 - *REX, resultater med filter - 36.438 resultater, 100 materialer undersøgt, 18 læst, 4 inddraget*
 - *Google Scholar, resultater med filter - 7.200.000 resultater, 100 materialer undersøgt, 21 læst, 0 inddraget.*

Det læste materiale

Alt læst materiale er noteret i et Excel ark, som er at finde i bilag under 'Litteraturstudie'. I dette har jeg skrevet noter for hver artikel og bog, såsom deres faktiske brug af brugerinddragelse, hvordan de definerer og inddrager brugerne, hvad jeg kan bruge i min afhandling, og eventuelt andet litteratur som kunne være relevant at undersøge. Arket er opstillet på denne måde, for at give overblik, og for at gøre det nemmere at inddrage materialerne i afhandlingen. Hvert søgeord har sin egen mappe i arket.

Det samlede felt i dag

Når man søger på brugerinddragelse, bliver man typisk enten mødt af user research eller partcipatorisk design, hvor disse sjældent bliver betegnet sådan. Materialet er typisk bøger indenfor dette søgeord. User research og partcipatorisk design, blev *begge* betegnet som 'brugerinddragelse', men deres optik på brugeren, og relationen mellem den og den professionelle, afslørede hvilken tradition materialet tilhørte.

I Taco Brandsen et al. (2018) bog, *Co-Production and Co-Creation: Engaging Citizens in Public Services*, bliver participatory design defineret som co-creation, hvor at user research bliver betegnet som co-produktion (Brandsen, et al, 2018: side 11). Hvilket er interessant, da Sander og Stappers betegner co-creation som brugerinddragelse, og co-design som partcipatorisk design tilgang (Sander og Stappers, 2008: side 5). Co-creation og co-produktion bliver beskrevet således:

Co-production is generally associated with services citizens receive during the implementation phase of the production cycle, whereas co-creation concerns services at a strategic level. In other words, when citizens are involved in the general planning of a service—perhaps even initiating it—then this is co-creation, whereas if they shape the service during later phases of the cycle it is co-production.

Brandsen, et al, 2018: side 13

Grundet brugerens aktive rolle, kan co-creation i denne tekst forståes som en partcipatorisk tilgang, hvor at brugerens rolle i co-produktion, er mere passiv, og samtidig introduceres de senere i forløbet (ibid.). Hvad der også er interessant ved dette materiale, er deres beskrivelse af co-creation som en nyere tilgang, hvor co-produktion bliver set som en ældre tilgang (Brandsen, et al, 2018: side 13).

Som Sander og Stappers beskriver det, bliver co-design oftes forvekslet med at være et nyt fænomen, men egentlig har det været brugt siden starten af 70'erne under partcipatorisk design (Sander og Stappers, 2008: side 5). Derfor må deres brug af co-creation, menes at være co-design.

I litteraturstudiet fandt jeg materiale, som brugte to forskellige termer, til at beskrive en partcipatorisk tilgang. I bogen af Rausch et al. (2022) *Participatory Practices in Art and Cultural Heritage*, beskriver Gabriella Giannach den partcipatoriske tilgang således:

“As a rule of thumb, these have tended to focus on what participation is, how it can be measured and what its values are, especially from an economic point of view, although a

number of reports also defined what participatory research, social research or action research may mean in a range of contexts” - Giannachi, 2022: side 18

I kapitlet efter betegnes det som co-creation af Ana Baeza Ruiz og Zoë Heldon:

We define co-creation as a process of collaborative engagement between audiences (students across a range of disciplines), ourselves (museum staff) and the museum’s collections, to develop new interpretations through object-centred pedagogic practice.

Ana Baeza Ruiz og Zoë Heldon, 2022: side 27

Igen er der fokus på brugeren som en aktiv, kreativ person, som agerer som partner til den professionelle, frem for et subjekt for undersøgelsen. Deraf kan dette forstås som en partcipatorisk design tilgang.

Der blev også fundet materiale, hvis teori er baseret partcipatorisk design, men udførelsen er user research. I *Brugerinddragelse i brug og integration af læringsplatforme*, af Lone Dirckinck-Holmfeld (2019), beskriver hun inddragelsen af brugerne til et it-projekt:

Her trækker projektet blandt andet på nogle af metoderne og teknikkerne fra den skandinaviske tradition for arbejdspladsrelateret, deltagercentreret design og samarbejde (Ehn, 1989; Kyng & Greenbaum, 1991). Centralt for den skandinaviske tradition er fokus på demokratiserende og involverende metoder af fagprofessionelle, og at kompetenceudvikling og udvikling af nyefaglige praksisser sker med integration af teknologi.

Dirckinck-Holmfeld, 2019: side 110-111

Dog bliver brugerne først inddraget sidst i designprocessen (ibid: side 107), hvilket resulterer i at deres feedback til designet, er udmundet i krav til designet, som mangler for at det kan bruges af brugerne. F.eks. følte brugerne det nødvendigt at påpege, at *“børnene er nogen, ikke noget”* (Dirckinck-Holmfeld, 2019: side 219). Systemet lagde op til at elever ned til 0. klasse skulle kunne evalueres, hvilket ikke gav plads til at fejle og være menneskelig (ibid.). Samtidig var der også tekniske mangler, som at eleverne ikke kunne aflevere opgaver fælles (ibid: side 225-226). En anden problematik ved at bruge partcipatoriske designmetoder, i et it-projekt hvor deres roller passer ind i user research, er at visse workshops ikke giver mening for brugerne, da det er for sent og for dyrt at inddrage deres feedback.

De syv deltagere var delt op i 2 grupper (selvvalgte) i fantasifasen. Formålet var, at deltagerne skulle drømme og fantasere om, hvordan den ideelle brug af MinUddannelse kunne se ud fra deres perspektiv (...)

Og andre påpeger, at de netop ikke kan finde frem til konkrete løsninger, når det ikke var en del af den bundne opgave i projektet at ændre på platformen. Nogle følte sig også fastlåste i design-værkstedet, fordi de oplevede, at de alligevel ikke kunne bruge de visioner, de havde udtænkt i fremtidsværkstedet, fordi de var for radikale. Trods disse følelser af, at de alligevel ikke helt havde den indflydelse, som de havde håbet på, fremhævede de fleste, at fremtidsværkstedet alligevel havde åbnet for mange relevante refleksioner omkring deres arbejde.

Dirckinck-Holmfeld, 2019: side 118, 129

Dette skabte frustration for brugerne, og er modsigende for hele den politiske motivation for den participatoriske retning. Det er ikke et partnerskab, hvis den ene parts krav, bekymringer og forslag ikke bliver indarbejdet i designet, men blot inddrages som en kommentar til det. Det er en uligevægtig relation, hvor brugerens input ikke tages seriøst, i en situation hvor den burde veje tungt.

Det samme sker i artiklen, *Robot-mediated interventions for youth mental Health*, af Patrícia Alves-Oliveira, et. al. (2022). Her bliver brugerne først inddraget i 5. design iteration, hvilket gør at kravene og behovene ikke bliver defineret af brugerne, men af designerne. Dog skriver de, at deres design er baseret på participatorisk designmetoder (Alves-Oliveira, et. al. 2022: side 2). Brugernes indflydelse bliver dog begrænset af hvad eksperter mener: "*They (users) also noted that the robot occasionally talked 'too much', so we substantially decreased its verbosity: users wanted to do the talking and wanted the robot to listen, a not unimportant aspect of any therapeutic interaction*" (ibid: side 9-10). Forslag til designet, blev kun taget med, hvis en ekspert har sagt god for det, og derved blev brugernes erfaring og selvforståelse ikke taget seriøst. Designet havde desuden samme effekt som kontrol-gruppen, der brugte analoge metoder til at opnå det samme igennem designet (ibid: 15-17).

Der blev også fundet eksempler på definitioner af user research retningen, som organisatorisk brugerinddragelse, hvor at den participatoriske retning, blev betegnet som 'brugerinddragelse' (Lise Lotte Helm, 2021: side 270). En forveksling der igen ses i artiklen af Rasmus Grøn & Lise Kloster Gram, Deltagelsens paradoks (Grøn og Gram, 2019: side 317).

Problematikken ved fejl-betegnelser

Det er problematisk, at participatorisk brugerinddragelse bliver forvekslet med generel brugerinddragelse, fordi det kan føre til cases som it-projektet i Dirckinck-Holmfelds (2019) og Alves-Oliveira, et al. (2022).

Hvordan man inddrager brugeren er ikke ligegyldigt. I Sherry Arnsteins "A Ladder Of Citizen Participation." (1969), diskuterer hun magtrelationen mellem brugerne og den professionelle (Arnstein, 1969: side 216-224). Her beskriver hun, hvordan brugen af brugerinddragelse til tider bliver brugt ukritisk fordi: "The idea of citizen participation is a little like eating spinach: no one is against it in principle because it IS good for you" (ibid: side 216). Men tilgangen til brugerne kan være altafgørende i forhold til hvor meget magt de *reelt* set gives i designet (ibid.).

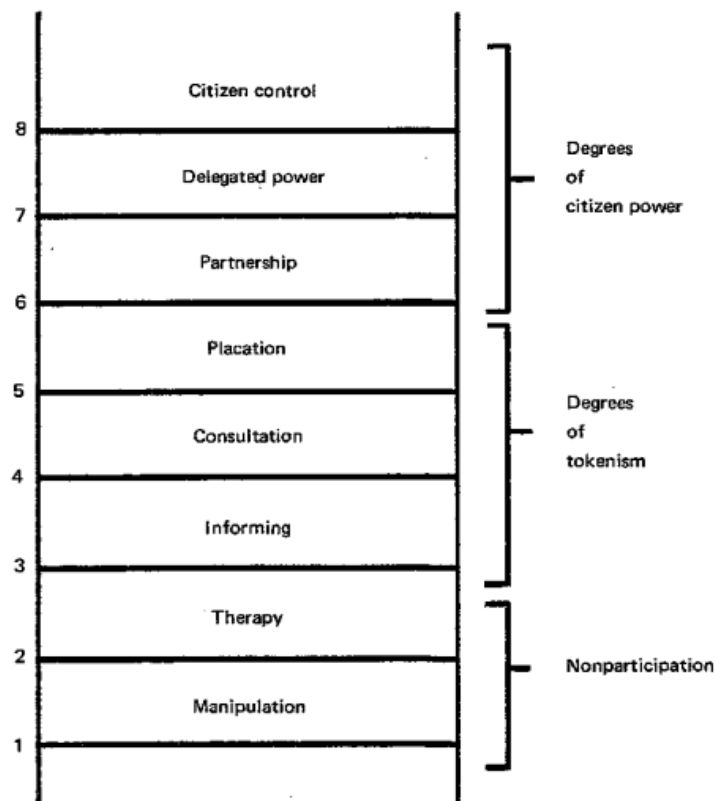
Hun fremstiller en model, hvor en stige bruges til, at illustrere de forskellige grader af brugerinddragelse, for at tydeliggøre magtrelationen (se figur 5). I bunden af denne, er brugeren

'nonparticipant'. I denne rolle bliver formålet med inddragelsen af 'lære' eller 'kurere' brugeren (ibid: side 217). Det vil sige, at det reelt set ikke er inddragelse, da brugeren ikke har nogen faktisk indflydelse over designet. Når inddragelsen er til formål for at tvinge, eller påvirke brugeren til at bruge, eller gøre noget, er dette ikke brugerinddragelse ifølge Arnstein (ibid).

På trin 3-5 finder vi 'user research' tilgangen til brugerinddragelse. Brugers magt over designet, er begrænset til information, eller konsultation (Kujala, 2008: side 365), fordi, den professionelle bliver den objektive ekspert, som skal belyse sandheden. Denne sandhed som den professionelle belyser, i en design-kontekst, er hvordan at brugeren arbejder bedst (Sanders og Stappers, 2008: side 11). Derfor er brugers indflydelse under den professionelle nåde, og brugerne får egentlig ikke nogen reel magt til at ændre status quo (Arnstein, 1969: side 217).

Dette kan være problematisk fordi it-professionelle er mennesker. Mennesker er subjektive væsner. Hvis disse ikke er selvkritiske, kan der ske samme tendens, som Donald Schön beskriver professionelle i 1980'erne, i *The Reflective Practitioner* (1982):

"Apparently professionals could not be counted on to police themselves, to live up to the level of the general public. Like everyone else, they seemed ready to put their special



status to private use."

Donald Schön, 1982: side 11

Hvis der er tale om en ændring til et i forvejen etableret system, eller funktion, er dette måske mindre kritisabelt. Men hvis den professionelle går ind og påvirker en andens liv og arbejdsgang, som deres ekspertise ikke rækker ud til, er dette meget kritisabelt. Det er derfor vigtigt, at være bevidst om *hvordan* man inddrager brugerne, og ikke er nok at inddrage dem, uanset hvordan man gør det.

Øverst på stigen, finder man brugerinddragelse, som den participatoriske retning tager udgangspunkt i. Det er her man giver brugeren reel indflydelse over designet (Arnstein, 1969: side 217). Metoder indenfor denne tradition, er designet til at brugeren er omdrejningspunktet for hele designet. Det var dette som jeg oplevede i mit projekt i 2018, hvor denne type inddragelse gjorde, at det som skulle designes, gik fra at være et netværk af interaktive installationer til parakitter og papegøjer, til at være en sundhedsplatform (Dønvang, 2018). Det er den slags magt det er meningen at man skal give brugeren i participatorisk design. Derfor kan man, som i Dirckinck-Holmfelds case med MinUddannelse, godt bruge metoder fra participatorisk design, men når brugerne inddrages så sent, er deres indflydelse på trin 3-5. Det er at manipulere sine brugere, at sige de har en reel magt og indflydelse, når det ikke stemmer overens med det man gør (Arnstein, 1969). Denne problematik, er stadig noget der sker indefor feltet i dag, specielt hvis man bruger termet brugerinddragelse. Dog hvis man søger på traditionerne for sig, er disse blevet mere selvrefleksive, omend der er enkelte fejldefinitioner (se bilag, 'Litteraturstudie', kolonnen 'Inddragelsestradition', mappe 'Brugerinddragelse', 'Participatorisk Design', 'User Research'). Det diskuteres indenfor kredse af den participatoriske tradition, at betegnelsen tilsyneladende misbruges til at støtte en neoliberalisk agenda, eller kapitalitisk gevist (Bannon, et al, 2018: side 2; Bødker og Klyng, 2018: side 10; Chiara Bassetti et. al, 2019: side 258). Dette kan dog være svært at bevise, omend forvekslingen stadig undergraver den participatoriske politiske agenda

Den participatoriske brugerinddragelses tilgang i dag

Den participatoriske design tilgang bruges i både små og store projekter i dag, på tværs af fagområder, som Sander og Stappers forudså det i 2008 (Sander og Stappers, 2008: side 15-16). Omend det ikke har været på bekostning af user research, som Stander og Stappers ellers så muligt (ibid.).

Traditionen bruges i alt fra 'smart city' projekter, hvor man bruger store netværk af it-baseret løsninger, til at forbedre livet for byens brugere på deres egne præmisser (Leeuwen et al, 2022; Daniel Gooch et al, 2018), til hjemmesideprojekter, med en online autonom kooperativ økonomi, hvor man bytter viden for viden, eller andet håndværk (Bassetti et al, 2019), ned til mobil-applikationer, som kan bruges til at spore sit forbrug af asthma inhalator, så man, sammen med vejledning fra egen læge, kan undgå unødvendigt overforbrug (Liselot N. van den Berg et al, 2022).

For at imødekomme udfordringen i at inddrage en stor, varierende mængde af brugere, bliver de større it-projekter typisk delt op i mindre projekter.

I Gooch, et al.'s (2018) artikel "*Amplifying Quiet Voices*" diskuterer de udfordringer ved smart cities, som er længerevarende it-projekter på byplan, og når disse it-løsninger privatiseres (Gooch, et al, 2018: side 1-2). It-projekter indenfor smart cities indebærer et fælles database system, der overvåger parkeringspladser, og hvor mange der er optaget, kloaksystemer som måler sin egen tilstand, og skraldespande der melder tilbage, når de skal tømmes (Gooch, et al, 2018: side 15). Disse projekter beskrives som partnerskab, frem for projekter, fordi horisonten for projektets ende er årtier ud i fremtiden, og kompleksitet er høj (ibid: side 3). De nævner dette som en tendens, de oplever mere og oftere i partcipatorisk design, for at skabe bedre og mere bæredygtige designs (ibid. Bødker et al, 2021: side 15). Men når disse it-løsninger uddelegeres til et privat selskab, er formålet først og fremmest er at tjene eksponentielt. Derfor ender det på et tidspunkt med, at kvaliteten bliver ringe som mulig, til højeste mulige pris, for at kunne understøtte en konstant vækst, hvilket de i artiklen finder problematisk (Gooch, et al, 2018: side 15).

Gooch et al. nævner en case fra Indien, hvor et projekt som er drevet af en økonomisk gevinst, udnytter partcipatorisk retorik, på trods af at projektets inddragelsestilgang er baseret på user research (ibid.). Dette er endnu et eksempel på, hvordan at den partcipatoriske politiske agenda, bliver undergravet af fejlagtigt brug, som diskuteret tidligere.

I deres undersøgelse af smart city projekter, oplever de også, at der er brugergrupper som ikke bliver inddraget i projektet (Gooch, et al, 2018: side 4). Dataindsamling, som eksempelvis kan ske via bluetooth, tager ikke højde for it-analfabeter, eller for byens brugere som eksempelvis er ældre eller handicappede (Gooch et al, 2022: side 3). I deres artikel fremstilles en metode som skal skabe en mere inkluderende praksis af brugerne, på it-projekter af denne størrelse (ibid).

Denne diskussion af, hvordan man bedre kan inkludere disse typer af brugere, bliver også taget op af Cora van Leeuwen et al. (2022), i deres artikel "*Invisible in the smart city*". Her er deres fokus på ældre, og hvordan denne gruppe bedre kan blive inkluderet i byplanlægningen (Leeuwen et al, 2022: side 1-3). I artiklen tager de udgangspunkt i en undersøgelse, som viste,

at når man indstiller hvor lang tid et fodgængerfelt giver brugerne til at gå over, tages der udgangspunkt i gennemsnittet, frem for ældre, svagere brugere (ibid: side 3-4). Dette skaber en ugæstfri sfære for dem, hvor de ikke føler sig velkommen i byrummet. I artikelen fremstilles en model, *the PAR4P approach*, hvor de viser hvordan man igennem partcipatorisk design metoder bedre kan inkludere 'usynlige' brugere af byrummet (ibid: side 4).

Participatory Design Conference (PDC): 2012, 2018, 2022

Denne interesse for en mere inkluderende praksis, lyder gengang i den toårigt, internationale konference for partcipatorisk design, PDC Proceedings, som er blevet afholdt siden 1990 (pdcproceedings, about pdc, 2022). Konferencen startede som i dialog om brugerinddragelse, mellem den partcipatoriske tilgang og user research tilgangen, og hvordan partcipatoriske design tilgangen kunne adopteres og udøves udenfor skandinavien, som den opstod i (Robertsen og Simonsen, 2012: side 4).

De sidste ti år er der sket meget i forhold til konferencens identitet. Sideløbende med at traditionen har udviklet sig, og bredt sig ud bred vifte af situationer, gør den samme situation sig naturligvis gældende for konferencens identitet. Samlet for alle de afholde konferencer, er at PDC er for alle der arbejder med den partcipatorisk praksis, på tværs af fagområder. I konferencerne bliver der afholdt der kurser, workshop og oplæg, som centrerer sig om et bestemt tema (Halskov et al, 2012; Huybrechts et. al, 2018; Vlachokyriakos et al. 2022).

I 2012, var fokuset på at samle feltet, som det stod overfor en stadig mere kompleks it-verden (Halskov et al, 2012: side v). Der var tydeligvis en splittelse af feltet mellem betegnelserne co-creation og partcipatorisk design, som Sanders og Strappers gav udtryk for 2008 (Sander og Stappers, 2008), som det viste sig i undersøgelsen af begrebet 'brugerinddragelse', stadig trækker skygger og forvirring hen over feltet i dag (se afsnit, *Problematikken ved fejl-betegnelser*). Årets tema i 2012 var, *Embracing New Territories of Participation* (PDC 2012). Fokuset var stadig på it-design i 2012, og hvordan man gennem design kan give folk frihed og ret til indflydelse for egen arbejdsgang. Der var 2 artikler med, ud af 14, som diskuterede den tendens vi ser i dag, hvor partcipatorisk design, som fokuserer på sub-grupper af brugerne, fremfor at se dem som en samlet masse (Halskov et al, 2012: iii-iv). På konferencen blev der holdt oplæg om traditions oprindelse, og hvordan man kunne bruge værktøjer fra denne, i forbindelse med implementering af it-design og brug af sociale medier. Der var også 3 artikler som diskuterede partcipatorisk design iforhold til 'communities' (Halskov et al, 2012: side v).

Konferencens tema i 2018 var, *Participatory Design, Democracy and Politics* (Huybrechts et. al, 2018). I denne begyndte PDC at brede sig mere ud, ved at omfagne flere fag som praksisterer

den participatoriske tilgang, og generelt begyndte der at komme fokus på mangfoldighed, som traditionen blev mere tværfaglig. Indenfor kredse af participatorisk design, og i den måde tilgangen blev brugt (PDC 2018: side v). Bl.a. inkluderer denne: “..*development studies, design anthropology, sociology, media studies, participatory architecture and spatial planning, and participatory arts* ”(ibid.).

I 2022 blev det især tydeligt, hvordan at denne mangfoldighed, har skabt en mere fleksibel og kompleks praksis, indefor PDC. PDC 2022 temaet var, *Embracing Cosmologies: Expanding Worlds of Participatory Design* (Vlachokyriakos et al. 2022). Det er tydeligt, hvor bred og kompleks traditionen er blevet i dag, hvis man samlinger med 2012, hvor traditionen kunne forveksles med en metodologi. Ambitionsniveauet og størrelsen, ses især på den måde konferencen bliver introduceret:

PDC 2012, introduktion til PDC	PDC 2022, introduktion til PDC
<p>PDC 2012 is an excellent opportunity to enter engaging conversations and debates about the status and future of the field of Participatory Design. This issue of the proceedings provides an excellent starting point for debate as it points to a number of trends, challenges and dilemmas for the field.</p>	<p>The Participatory Design Conference (PDC) is a leading venue for research on the direct involvement of people in the design, development, implementation and appropriation of technologies, artefacts and services. PDC brings together a multidisciplinary and international group of researchers and practitioners encompassing a wide range of issues that emerge around participatory design, encountered and discussed in multiple fields and disciplines.</p>

I PDC 2022 er der sågar tekster som den participatoriske praksis ud fra et spirituellet perspektiv, hvor der bliver diskuteret ikke-menneskelig participatorisk praksis, som participation med AI og algoritmer, og også biofysiske, økosystemer og åndelige verdener (Vlachokyriakos et al. 2022: side v). Der er sket en udvidelse af rollen, den it-professionelle aktivist (Bødker og Kyng, 2018:2), til mennesker som aktivister generelt (Vlachokyriakos et al. 2022: side v).

I den 17. konference i 2022, blev konferencen opdelt således, at der sideløbende med det internationale konferenceprogrammet i England, kunne streames til andre lande, hvor de havde

fysiske events organiseret lokale professionelle i den participatoriske tilgang (Vlachokyriakos et al. 2022: side iv). Dette kunne muliggøre deltagelse for flere mennesker, på tværs af landegrænser, og samtidig mindske CO2 brug i forbindelse med transport (ibid.). Det er kun to år siden, at konferencen inkluderede artikler på andet sprog end engelsk, og det var første gang konferencen blev holdt i Sydamerika (Vlachokyriakos et al. 2022: vii). Grundet covid-19 pandemien, var det nødvendigt at streame denne conference, som kommiteten så har valgt at forsætte med i 2022, grundet de førnævnte fordele for miljøet, og fleksibilitet (Vlachokyriakos et al. 2022: iv)

Udfordringerne for den participatoriske retning i dag

Participatorisk design bør ifølge Susanne Bødker og Morten Kyng bruges til at skabe alternativer til den klassiske bruger-designer-kapitalist relation (Bødker og Kyng, 2018). Bødker og Kyng (2018) opfordre forskere indenfor feltet at agerer som aktivister, og til at hjælpe almene mennesker til at influere *the big issue*, som i artiklen er centreret omkring indsamlingen af persondata (ibid.). I deres artikel, *Participatory Design that matter* (2018), er de bekymret for fremtidige brugers indflydelse (Bødker og Kyng, 2018: side2). De kritiserer den nutidige brug af den participatoriske praksis, for at handle for meget om trivielle emner, som produkter og teknologiske produkter som brugerne kan lide, og for lidt om løsninger som markant ændre deres levevilkår og mål i livet (ibid.). Ifølge Bødker og Kyng (2018), bliver participatorisk design generelt set reduceret til et værktøj til at forbedre teknologier og produkter, hvor udbyttet ikke kan betale sig for brugeren, i forhold til de ressourcer de tildeler processen (ibid: side 2-3).

Selvom der er sket meget indenfor den participatoriske tradition, hvor de sidste 5 år, er kommet større fokus på at skubbe en politisk agenda om solidaritet og ligestilling, står den stadig overfor en række udfordringer i forhold til dette. For hvordan kan man udbrede socialistiske designmetoder i en kapitalisk gevinst-drevet kontekst?

Førstnævnte udfordring er især vigtig at overveje, da en participatorisk tilgang til et user research design, kan have modsatte effekt af hvad der er meningen med den participatoriske tilgang. I Dirckinck-Holmfeld (2019) teksten, beskriver nogle brugerne at de føler deres holdning er blevet overflødig (Dirckinck-Holmfeld, 2019: 129), som er det modsatte af at skabe mere indflydelse for sine brugere, og tage dem seriøst som kreative og kompetente mennesker.

Et element i denne udfordring bliver også udvidet af, at der forventes de samme fordele og løfter om bedre design igennem brugerinddragelsen, uanset hvilken tradition man tager udgangspunkt i (Kujala, 2008: side 460; March, 2018: side 3; Bødker et al, 2021: side 98).

Men hvad er 'bedre' design? Problemet med det spørgsmål er, at de to tilgange har forskellige succeskriterier for hvad godt design er. For den participatoriske tilgang kommer det an på brugerne. Disse behov kan ændre sig, fordi teknologien og samfundet udvikler sig, og dette påvirker brugerens behov og viden (Robertson og Simonsen, 2012: side 6). Godt design er derfor baseret på, at imødekomme denne udvikling, hvor at så mange brugere som muligt bliver understøttet af designet, så længe som muligt, og vedholder et pres på retten til frihed og lighed for disse (Bødker et al, 2021: side 98).

For user research, kommer det mere an på hvem der designes for. Det som er i fokus her, er at designets kvalitet er afhængig af ressourcer. Denne tilgang deler synspunktet i, at brugeren er ekspert i egen livsverdenen, men denne ses som en ressource, på samme måde som medarbejders tid er en ressource, eller penge sat af til projektet er en ressource. Hvis man derfor designer noget, som kunden ikke har råd til at bruge, eller ikke må bruge f.eks. pga. lovmæssige begrænsninger, så er det derfor ikke et godt design, som jeg vil præsentere et eksempel med i næste afsnit. Det er vigtigt at forstå, at user research typisk arbejder for at imødekomme en økonomisk gevinst, og derfor kan intentionen med at bruge brugerinddragelse er helt omvendt, i forhold til den participatoriske retning. Derfor kan de begge have ret i, at de har succes med brugerinddragelse, selvom de gør det på så forskellige vis, fordi successkriterierne er forskellige.

User research som brugerinddragelses tilgangen i dag

User research er koncentreret omkring at forstå brugeren, enten gennem opsamling af bevidst data, ved at bruge metoder som interview, eller igennem ubevidst data, ved brug af observationsmetoder (Johannes Daae og Casper Boks 2015: side 683), evt. ved brug af en blanding igennem workshops og øvelser som dødhavsrollen, og tænke-højt test. User research, som tradition diskuterer typisk ikke magt-relationen mellem bruger og den it-professionelle, da dette ikke er en faktor som er relevant i forhold til at forstå brugeren.

Dette er tydeligt i case-beskrivelse af Kaisa Savolainens (2021) artikel, *User-Centred Design without Involving Users: A Longitudinal Case Study in a Human-Centred-Design-Mature Company*. I denne er virksomheden forhindret af følsom data omkring designet, og kan derfor ikke inddrage udefrakommende brugere (Savolainens 2021: side 887, 892). Derfor tager de udgangspunkt i eksisterende viden om deres brugere fra tidligere designprojekter, og analyser fra konkurrenter med lignende teknologi, og interene brugere, iform af medarbejdere som har arbejdet tæt med brugerne, og selv bruger lignende værktøj til det der designes, i fritiden (ibid: side 888-894). Der står ikke hvad designet er i artiklen, da dette er konfidentiel, men det er et

slags batteridrevet produkt der skal blive implementeret i en arbejdsplads (Savolainens 2021: side 898).

Produktet blev forsinket 2 år, fordi produktet havde nogle tekniske problemer med batteriet og opladningssystemet, som ikke var sikkert at bruge (Savolainens 2021: side 899). De skulle derfor omdesigne det, men overordnet set forblev designet det samme (ibid.). Det blev præsenteret til et offentligt event i efteråret 2016, og produktet blev sat igennem en række test i 2018 (ibid.). Siden at potentielle kunder viste en masse interesse og entusiasme, blev projektet set som en success (ibid: side 901). Savolainens afslutter: *“This can be seen from the many ways in which the users are addressed in the meeting discussions. The users are brought to the discussion often and, significantly, the discussion is based on studies or other sources of user insights rather than on opinions and guesswork”* (ibid: side 901).

Man kan ud fra denne case, fornemme at user research har fokus på at effektivisere brugerinddragelse. En anden måde hvorpå der arbejdes mod dette, beskriver i et litteraturstudiet af Johannes Daae og Casper Boks (2015), *A classification of user research methods for design for sustainable behaviour*, hvor de undersøger hvordan at user research metoder forstår og forsøger at ændre adfærd hos brugerne (Daae og Boks, 2015: 680). Målet med litteraturstudiet er at vise, hvordan man bruge en metode, til at analysere brugerne, både på indre adfærd, som ydre (ibid: side 681).

I to case beskrivelser, prøver man at finde ud af, hvordan brugerne brugte deres køleskab, for at identificere adfærd, som kunne være grundlag for negative miljøpåvirkninger (Daae og Boks, 2015: side 686-687). Dette gjorde de ved at videooptage to køkkener, i henholdsvis 9 og 18 dage. Miljøpåvirkningen var bestemt af, hvor lang tid brugeren havde sit køleskabsdør åbent (ibid.). Der blev undersøgt, hvad brugeren lavede imens, og det blev vurderet om adfærden var unødvendigt (ibid.) På baggrund af vurderingen, blev der foreslået produktforbedringer eller input til design-ideer, som kan mindske den negative miljøpåvirkning (ibid). Faktiske vaner bliver, som artikelen pointerer, ikke diskuteret, og mangler hele det kognitive element bag vaner, for at kunne ændre dem (ibid: side 687). I den anden case, er der fokus på det kognitive element, i stedet for kortlægning af adfærd og symptombehandling på denne. I denne case forsøgte man at ændre adfærd igennem bevidstliggørelse af adfærden (ibid.). Artikelen forslår, at man får mere ud af sine undersøgelser, med en kombination af de to tilgange, hvis der er resourcer til det i projektet, da det både er den indre og ydre adfærd, bevidst som ubevidst, der former brugerens ageren(ibid: 687).

International konferencer indefor user research

I skrivende stund, er der i under afhandlingsskrivningen endnu ikke fundet en konference indefor user research, som er tilsvarende PDC. De som er fundet, er endt efter få år, eller generelt under for Human-Computer Interaction relaterede konferencer (HCI).

Der er en internationale konferencer for user research, under Human Factors and Assistive Technology (AHFE) Human Systems Engineering and Design blev holdt i Europa over tre år, fra 2018 til 2020 (Tareq Ahram et al, 2018; Ahram et al, 2020; Waldemar Karwowski, W. et al. 2021). Forlaget for konference materialet, Springer, beskriver at konferencen er centered omkring user research (Springer, 2022; Springer, 2022a; Springer, 2022b).

IHSED 2018	IHSED 2019	IHSED 2020
<p>Reports on cutting-edge human-centered design approaches.</p> <p>Describes advanced user-centered design and systems engineering concepts fostering a better integration of people and engineering systems.</p> <p>Covers a wide range of contexts including sports, rehabilitation, product and process engineering and business organization.</p>	<p>Describes advanced user-centered design and systems engineering concepts.</p> <p>Emphasizes strategies for a better integration of people and engineering systems</p> <p>Topics spans from health wearables to innovative materials and process/product engineering.</p>	<p>Describes advanced user-centered design and systems engineering concepts</p> <p>Emphasizes strategies for a better integration of people and engineering systems</p> <p>Applications include healthcare, education, manufacturing and sustainability.</p>

Springer's beskrivelse af konference bøgerne, side om side

IHSED i 2019 skriver at konferencen præsenterer status quo indenfor human-centered design og -arkitektur, og vil fungerer som en god kilde til teoretisk som praktisk viden om human-centered design, igennem en bred vifte af diskussioner om produkter, services, og systemer som er sikre, effektive og fornøjelige at bruge af mennesker omkring kloden (Ahram, T. et al: side v-vi).

Ved at skimme artiklernes abstract, metode og diskussion på de første 100 sider, er det tydeligt at konferencen udelukkende tager udgangspunkt i user research, på de artikler der diskuterer brugerinddragelse. Der er et klart objektiv-forsker til subjekt-bruger magtforhold, hvor fokus er på hvordan man bedst kan opnå forståelse for sine brugere, for at kunne skabe bedre produkter og løsninger til dem (Bernardo Marques et al, 2019: side 18; Aitor A. Velasco et al, 2019: side 64; Gabriela U. Unruh et al, 2019: side 77). Dog gøres dette ikke klart, hvilket kan være misvisende i

forhold til brugerinddragelses feltet, især for folk som ikke har arbejdet med det før, og bliver introduceret til det igennem denne konference.

Som beskrevet tidligere (se afsnit, Udgangspunktet for brugen af brugerinddragelses traditionerne i 2018), argumenterede Kujala i forhold til produktionsudvikling, at brugerne ikke interesserede i at deltage som med-designere (Kujala, 2008: side 460-462). Derfor var det mest optimalt at bruge user research metoder i produktdesign. Ligesom med participatory design, er der her sket en lille udvikling, grundet produkters kompleksitet i dag.

Marques et al. artikel *Human Aspects in Product and Service Development* (2019), indentificerer, igennem bibliografiske studier, menneskelige aspekter, som der bør tages forbehold til, når man designer et produkt eller en service som skal være bæredygtig (Unruh et al, 2019: side 72). Disse menneskelige aspekter bliver igen opdelt efter den indre og ydre adfærd, som Daae og Boks også understreger vigtigheden af (Daae og Boks, 2015: 680). Muligvis er user research som samlet tradition, begyndt at bevæge sig i en mere flertydigt syn af brugerne, hvor der bliver lagt bevidsthed på at se det hele menneske, frem for enten ydre eller indre adfærd. Unruh et al. lægger endnu et lag på denne samlet opfattelse af brugeren, og understreger, at brugeren personlige kontekst, og det samfund, eller socialt lag de kommer fra, har en indvirkning på hvordan de forstår og agerer med deres livsverden (Unruh et al, 2019: side 73). Det er den samme tendens, som sker indefor den participatoriske retning, hvor der er kommet større fokus på at se brugerne som en mangfoldig gruppe. De fleste af artiklerne præsteret i konferencer er dog stadig meget produktens fokuseret. Hvis user research havde en konference på lige fod med participatorisk design, eller sammen med participatorisk design, kunne tilgangen måske have udviklet sig mere væk fra at være bundet til produktdesign.

Refleksiv brugerinddragelses praksis

Det har betydning for designet og brugerne, hvilken tradition der tages udgangspunkt i, når man arbejde med brugerinddragelse i design. Det er ikke nok at være refleksiv i sin inddragelse af brugerne, man bør også være refleksiv i sin inddragelse af traditionerne inden for brugerinddragelse. For at danne overblik og bevidsthed om de forskellige udfordringer og fordele, som der er for de respektive traditioner, bliver der i forskningen nødt til at blive talt mere om brugerinddragelse som et samlet felt. Hvis man ikke er bevidst om de perspektiver de forskellige traditioner arbejder ud fra, vil der opstå uforudsete konsekvenser for brugerne af designet. Det er vores ansvar, som professionelle, til at være bevidste og vejlede om disse

konsekvenser for dem vi designer for, uanset om det er klienten eller klientens brugere, der kommer i første række.

Da den participatoriske tilgang igen blev populært i 00'erne, var det under termet co-design (Sanders and Stappers, 2008, side 7). Denne usikkerhed til termerne, syntes stadig at være en udfordring i dag. Frustrationen er også at finde, i materiale som udelukkende skriver ud fra det ene perspektiv, men hvis man skal forsøge at imødekomme problematikken, må man samle feltet. De som allerede har god forståelse for hvad henholdsvis den participatoriske tilgang og user research tilgangen, indebærer, får ikke meget ud af at diskutere denne fælles problematik i hver sin 'lejr', om man vil. Hvis vi som professionelle brugere af brugerinddragelse, fremadrettet skal komme disse problematikker til livs, bliver vi nødt til at diskutere traditionerne i forhold til og med hinanden, som der er forsøgt i denne afhandling.

Litteraturliste

Artikler

Alves-Oliveira, P. et al. (2022) Robot-mediated interventions for youth mental health. *Design for health*. Vol.6, nummer 2, side 138–162.

Arnstein, S. T. (1969) A Ladder Of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners*. Vol. 35, nummer 4, side 216–224

Bannon, L. et al. (2018) Introduction: Reimagining Participatory Design-Emerging Voices. *ACM transactions on computer-human interaction*. Vol. 25, nummer 1, side 1–8.

Bassetti, C. et al. (2019) Co-designing for common values: creating hybrid spaces to nurture autonomous cooperation. *CoDesign*. Vol.15, nummer 3, side 256–271.

Berg, L. N. et al. (2022) Developing a Smartphone Application That Promotes Responsible Short-Acting Beta2-Agonist Use in People with Asthma: A Participatory Design. *International journal of environmental research and public health*. Vol.19, nummer 14, side 1-18

Boyd, D. (2011) 'Social Network Sites as Networked Publics: Affordances, Dynamics, and Implications', in *A Networked Self*. Routledge. Side 39–58

Bødker, S. & Kyng, M. (2018) Participatory Design that Matters-Facing the Big Issues. *ACM transactions on computer-human interaction*. Vol. 25, nummer 1, side 1–31.

- Daae, J. & Boks, C. (2015) A classification of user research methods for design for sustainable behaviour. *Journal of cleaner production*. Side 680–689.
- Damodaran, L. (1996) User involvement in the systems design process-a practical guide for users. *Behaviour & information technology*. Vol.15, nummer 6, side 363–377.
- Dirckinck-Holmfeld, L. (2019) Brugerinddragelse i brug og integration af læringsplatforme. *Learning Tech*. Nummer 6, side 106–133.
- Gooch, D. et al. (2018) Amplifying Quiet Voices: Challenges and Opportunities for Participatory Design at an Urban Scale. *ACM transactions on computer-human interaction*. Vol. 25, nummer 1, side 1–34.
- Grøn, R. & Kloster Gram, L. (2019) Deltagelsens paradoks: Samlingens rolle i den brugerinddragende formidling. *Nordisk kulturpolitisk tidskrift*. Vol.22, nummer 2, side 312–331.
- Helm, L. L. (2021) Brugerinddragelse: Buzzword, blålys eller bæredygtighed. *Samfundslederskab i Skandinavien*. Vol. 36, nummer 6, side 266-286
- Kujala, S. (2008) Effective user involvement in product development by improving the analysis of user needs. *Behaviour & information technology*. Vol.27, nummer 6, side 457–473.
- Leeuwen, C. et al. (2022) Invisible in the smart city: Using participatory design methods for age-friendly solutions. *Frontiers in sustainable cities*. Vol. 4. Side 1-12.
- Mitchell, A. (2003) Prepare for the arrival of the 'Internet of things'. *New media age*. Side 17
- Robertson, T. and J. Simonsen (2012): "Challenges and Opportunities in Contemporary Participatory Design," *Design Issues*, Vol. 28, nummer 3, side 3-9
- Sanders, E. B.-N. & Stappers, P. J. (2008) Co-creation and the new landscapes of design. *CoDesign*. Vol. 4, nummer 1, side 5–18.
- Savolainen, K. (2021) User-Centred Design without Involving Users: A Longitudinal Case Study in a Human-Centred-Design-Mature Company, *The Design Journal*. Vol 24, nummer 6, side 887-905
- Schoenberger, C. R. (2002) The Internet of Things. *Forbes*. vol.169 , nummer 6, side 155–159.
- Watson, R. T. & Webster, J. (2020) Analysing the past to prepare for the future: Writing a literature review a roadmap for release 2.0. *Journal of decision systems*. Vol. 29, nummer 3, side 129–147.

Zimmer, C. (2009) The Brain; How Google Is Making Us Smarter. *Discover (Chicago, Ill.)*. Vol. 30, nummer 2, side 30.

Bøger

Brandsen, T. et al. (2018) *Co-Production and Co-Creation : Engaging Citizens in Public Services*. 1st edition. Milton: Taylor & Francis. Kapitel 1-2

Bødker, K. et al. (2008) *Professionel IT-forundersøgelse : grundlag for brugerdrevet innovation*. 2. udg. Frederiksberg: Samfundslitteratur. Kapitel 2

Bødker, S. et al. (2021) *Participatory Design*. Cham: Springer International Publishing AG. Kapitel 1-2, 9.

Hudson-Smith, A. (2014) *Smart cities, social networks and the Internet of Things*, i *Explorations in Urban Design*. Routledge. Side 128

Marsh, S. (2018) *User Research: A Practical Guide to Designing Better Products and Services*. London: Kogan Page, Limited.

Márquez, G, Fausto P, & Lev, B (2021) *Internet of Things: Cases and Studies*. Cham: Springer International Publishing AG. Kapitel 1

Rausch, C. et al. (2022) *Participatory Practices in Art and Cultural Heritage: Learning Through and from Collaboration*. Cham: Springer International Publishing AG. Side 1-27

Simonsen, J. et al. (2014) *Situated Design Methods*. Cambridge: MIT Press. Kapitel 8

Schön, D. A. (1982) *The reflective practitioner : how professionals think in action*. Aldershot: Avebury Ashgate. Kapitel 1

Hjemmesider

Den Danske Ordbog, ordnet.dk, Borgerinddragelse. Set d. 28.11.2022 kl. 15.20

Link: <https://ordnet.dk/ddo/ordbog?query=borgerinddragelse>

PDC proceedings, Participatory Design Conferences (PDC) Set d. 29.12.2022, kl 02:43

Link: http://pdcproceedings.org/about_pdc.html

Springer

Springer (2022) Human Systems Engineering and Design. Set d.set 30-12-2022 kl. 12.41

Link: <https://link-springer-com.ep.fjernadgang.kb.dk/book/10.1007/978-3-030-02053-8>

Springer (2022a) Human Systems Engineering and Design II. Set d.set 30-12-2022 kl. 12.41

Link: <https://link-springer-com.ep.fjernadgang.kb.dk/book/10.1007/978-3-030-27928-8>

Springer (2022b) Human Systems Engineering and Design III. Set d.set 30-12-2022 kl. 12.41

Link: <https://link-springer-com.ep.fjernadgang.kb.dk/book/10.1007/978-3-030-58282-1>

Konference bøger

Ahram, T. et al. (2018) Human Systems Engineering and Design: Proceedings of the 1st International Conference on Human Systems Engineering and Design (IHSED2018): Future Trends and Applications, October 25-27, 2018, CHU-Université de Reims Champagne-Ardenne, France. Vol. 876. Cham: Springer International Publishing AG.

Ahram, T. et al. (2020) Human Systems Engineering and Design II Proceedings of the 2nd International Conference on Human Systems Engineering and Design (IHSED2019): Future Trends and Applications, September 16-18, 2019, Universität der Bundeswehr München, Munich, Germany. 1st ed. 2020. Tareq. Ahram et al. (eds.). Cham: Springer International Publishing.

Halskov, K. et al. (2012) PDC 2012: Embracing New Territories of Participation. *Proceedings of the 12th Participatory Design Conference*, August 12-16, 2012. Roskilde University, Denmark / Vol. 1, Research papers. ACM.

Huybrechts, L. et. al. (2018) PDC 2018. *Proceedings of the 15th Participatory Design Conference*: August 20-24, 2018 New York NY, Vol. 1, Full Papers. ACM.

Karowski, W. et al. (2021) *Human Systems Engineering and Design III Proceedings of the 3rd International Conference on Human Systems Engineering and Design (IHSED2020): Future Trends and Applications, September 22-24, 2020, Juraj Dobrila University of Pula, Croatia*. 1st ed. 2021. Waldemar. Karowski et al. (eds.). Cham: Springer International Publishing.

Marques, B. et al. (2019) 'Adaptive Augmented Reality User Interfaces Using Face Recognition for Smart Home Control', in *Human Systems Engineering and Design II*. [Online]. 2019 Cham: Springer International Publishing. Side. 15–19.

Vasilis Vlachokyriakos, V. et al. (2022) PDC 2022. *Proceedings of the 17h Participatory Design Conference*: 9 August 2022- 1 September 2022, Newcastle, Tyne, United Kingdom. Vol 1. Full papers. ACM.

Velasco, A. A. et al. (2019) 'Bluetooth Tracking Approach for User Assistance Based in Sequential Patterns Analysis', in *Human Systems Engineering and Design II*. [Online]. 2019 Cham: Springer International Publishing. Side 59–64.

Opgaver

Dønvang, C. M. (2018) *Fugle App*. Roskilde: Roskilde Universitets Center. Projekt rapport: Informatik. Afleveret d. 25.06.2018

Dønvang, C. M. (2018a) *From Interactive Bird Cage to App - A Product in a Cross-Media Context*. Roskilde: Roskilde Universitets Center. Kursus: Cross-media Communication. Afleveret d. 23.03.2018

Dønvang, C. M. (2018b) *Interviewer som deltager*. Roskilde: Roskilde Universitets Center. Kursus: Dialogisk kommunikation. Afleveret d. 23.04.2018