

Carsten Hjort Petersen & Niclas Bauenhøj Juhl

PÅ VEJ MOD EN SOCIAL INFRASTRUKTUR FOR NYANKOMNE I KOLDING - UDVIKLING AF EN SOCIAL APPLIKATION

Towards a social infrastructure for newcomers in
Kolding – development of a social application

Abstract

In this master's thesis, we've been working with language learning as a social phenomenon, which is best learned through social interaction.

The main research question in this master's thesis, which takes the form of a design challenge, is:

“How can we design an instrument, which can support a social infrastructure towards educated foreigners and their spouses, who come to Kolding to work?”

We arrived at this research question through an ethnographic study and a figurine workshop, where we've generated insights through the stakeholders' point of view and we sought to answer this question through another workshop where ideation was paramount, Furthermore our approach towards this master's thesis has been through design thinking, Interaction design, Participatory design and Social design.

Design thinking is a methodology, which allows us to structure our process, and explore said phenomenon, all the while performing iterations as we acquire new knowledge.

The three design branches are those in regards to our thesis and process, which have been most important.

Interaction design, due to its focus on interactions between an individual and a product, Participatory design, to attain an empathic understanding through target-group involvement and last but not least, Social design, because our main objective has a social emphasis, in which we seek to improve the livelihood of a marginalized group of people.

The most important findings presented in this thesis are:

We can see that some of the fundamental problems as to why our target-group decides to leave Kolding, are mainly grounded in regards to them not developing their Danish language repertoire.

This problem is a direct consequence of the traditional way the Danish language is taught, where focus is mainly on grammar and tests and the way the language is spoken is left out.

The target-group whom we've been focusing our work around does acknowledge the importance of actually speaking the language in their lifeworld i.e. Language Learning in the Wild.

They acknowledge that the best way that language is taught is through utilizing their everyday life as an arena of learning. One of the problems that presented itself in this regard is the sheer difficulty of establishing social relations to local Danes.

Our solution to this is not to establish a wide range of new initiatives, but take advantage of those already in place, for example clubs, events, and networks.

This is why we conclude this paper with a presentation of SocialLingo, an application which purpose is to bring a much needed overview of these arenas and act as a way to build social relations to Danes and foreigners living in the area.

Forord

Dette speciale er udarbejdet i fællesskab, men i forhold til studieordningen er det et krav, at vi tager ansvar for bestemte dele af teksten. Hvilke kapitler og afsnit vi hver især tager ansvar for, fremgår af indholdsfortegnelsen.

Særlig tak til....

Vi vil benytte lejligheden til at takke alle de stakeholders, vi har besøgt i forbindelse med dette projekt. Vi vil takke vores test-og workshopdeltagere for at tage tid ud af deres travle hverdag til at give os indblik i deres livsverden, samt ideer til hvordan vi kan løse deres problemstillinger.

Derudover skal der lyde en særlig tak til vores vejleder, Johannes Wagner, for motiverende og konstruktiv vejledning.

Indholdsfortegnelse

Abstract (Fælles).....	2
Forord (Fælles)	4
Særlig tak til (Fælles).....	4
Kapitel 1.0 - Indledende afsnit.....	11
1.1 - Indledning (Fælles)	11
1.2 – Problemformulering (Fælles).....	12
1.3 – Projektets rødder (Fælles)	13
1.4 – Indledning til det nye projekt (Fælles).....	16
1.5 – Afgrænsning (Fælles)	16
1.6 – Kapiteloversigt (Fælles)	17
Kapitel 2.0 – Teoretisk fundament	19
2.1 – Interaktionsdesign (Carsten)	19
2.2 Hvorfor interaktionsdesign (Niclas).....	20
2.3 - Participatory design (Carsten)	21
2.4 Co-Design (Niclas).....	22
2.5 - Social design (Niclas)	23
Kapitel 3.0 – Designtænkning (Carsten)	25
3.1 – Empathize (Carsten)	26
3.2 Define (Niclas)	27
3.3 Ideate (Carsten)	27
3.4 Prototype (Niclas).....	27
3.5 Test (Carsten).....	28
3.6 Hvorfor Designtænkning (Niclas).....	28
Kapitel 4.0 – Videnskabsteori (Niclas)	30
Kapitel 5.0 – Genstandsfeltet	31
5.1 – Vignette (Carsten).....	31
5.2 - Language Learning in the Wild (Carsten)	32
Kapitel 6.0 - Metode.....	37
6.1 – Designetnografi (Niclas).....	37
6.2 – Interviewet (Niclas).....	39
6.3 - Det semistrukturerede interview (Niclas)	40

6.4 - E- mail-interview (Niclas).....	40
6.5 – Spørgeskema (Niclas).....	41
6.6 – Figurines (Carsten).....	41
6.7 - Datakort & datakortspil (Carsten)	46
6.8 – Gamestorming (Niclas)	48
6.9 – Sketching (Carsten).....	49
6.10 Prototyping (Carsten)	49
6.11 Brugertest (Carsten)	51
Kapitel 7.0 – Stakeholder (Fælles)	53
Kapitel 8.0 - Empathize	55
8. 1 – Haderslev Sprogcenter (Niclas).....	55
8.1.1 - Hvorfor Haderslev Sprogcenter.....	57
8.1.2 - Valg af metoder	58
8.1.3 - Observation af undervisning	58
8.1.4 - Interview med underviser	60
8.1.5 Interview med kursister.....	63
8.1.6 Observation i Studiecenter.....	65
8.1.7 - Interview med frivillig.....	66
8.2 - Sprogskolen Kolding (Carsten)	67
8.2.1 - Hvad er sprogskolen Kolding	67
8.2.2 - Hvorfor Kolding Sprogskole.....	68
8.2.3 - Valg af metode	68
8.2.4 - Observation af undervisning	68
8.2.5 - E-mail-interview med underviser	72
8.2.6 - E-mail-interview med kursister	73
8.3 – Trekantomraadet (Niclas).....	75
8.3.1- Hvad er Trekantomraadet	75
8.3.2 Hvorfor Trekantomraadet	75
8.3.3 valg af metode	75
8.3.4 Interview med udviklingskonsulent.....	76
8.4 Business Kolding & Bosætningskoordinator (Carsten)	78
8.4.1 Hvad er Business Kolding.....	78
8.4.2 - Hvad er en bosætningskoordinator.....	79

8.4.3 - Hvorfor bosætningskoordinatoren.....	79
8.4.4 - Valg af metode	79
8.4.5 - Interview med bosætningskoordinator.....	79
8.5 - Work, Live, stay (Niclas)	81
8.5.1 - Hvad er Work, Live, Stay.....	81
8.5.2 - Hvorfor Work, Live, Stay.....	82
8.5.3 - Valg af metode	82
8.5.4 - Interview med udviklingskonsulent	82
8.6 - Frivillighuset 8.6.1 - Hvad er Frivillighuset? (Carsten).....	84
8.6.2 - Hvorfor Frivillighuset?	84
8.6.3 - Valg af metode	84
8.6.4 Observation ved Frivillighuset	84
8.7 - Sprogcafé i Simon Peters Kirken 8.7.1 - Hvad er sprogcafé (Niclas).....	85
8.7.2 - Hvorfor sprogcaféen.....	85
8.7.3 - Valg af metode	85
8.7.4 - Observation og interview ved sprogcaféen.....	86
8.8 – TEAK (Carsten)	87
8.8.1 - Hvad er TEAK	87
8.8.2 - Hvorfor TEAK	88
8.8.3 - Valg af metode	88
8.8.4 - Interview med formand.....	88
8.9 - Internationale studerende (Niclas)	91
8.9.1 - Hvorfor internationale studerende	91
8.9.2 - Valg af metode	91
8.9.3 - Spørgeskema	92
Kapitel 9.0 – Define	95
9.1 – Datakortspil(Carsten).....	95
9.2 – Indsigter (Niclas)	98
9.3 - Valg af målgruppe (Carsten).....	100
Kapitel 10.0 - Tilbage til Empathize	103
10.1 - Figurines workshop (Niclas)	103
10.2 - Workshoppens forløb (Carsten)	104
Kapitel 11.0 - Videre til Define.....	105

11.1 - Analyse af workshop (Carsten).....	105
11.2 - Hovedpointer fra workshopen (Niclas)	115
11.3 - Design challenge (Carsten).....	116
Kapitel 12.0 – Ideate.....	118
12.1 – Ideate workshop (Niclas)	118
12.2 – Workshoppens forløb (Carsten)	119
12.3 – Resultater af workshopen(Niclas)	120
12.4 – Brainstorm (Carsten)	125
12.5 – Vores ideer (Niclas).....	126
12.5.1 – Velkomstpakken (Carsten).....	126
12.5.2 – Meeting point (Niclas)	128
12.5.3 – Informationshjemmeside (Carsten).....	129
12.5.4 – Applikation (Niclas).....	130
12.6 – Indledende øvelse for applikationen (Carsten)	130
12.7 – Sketch & wireframe (Niclas)	131
Kapitel 13.0 – Prototype.....	139
13.1 – Prototype 1 (Carsten)	139
Kapitel 14.0 – Test	143
14.1 – Brugertest 1 (Niclas)	143
14.2 – Resultater af brugertest 1 (Carsten).....	143
Kapitel 15.0 – Tilbage til Prototype	147
15.1 – Prototype 2 (Niclas)	147
Kapitel 16.0 – Videre til Test.....	149
16.1 – Brugertest 2 (Carsten)	149
16.2 – Resultater af brugertest 2 (Niclas).....	150
Kapitel 17.0 – Tilbage til Prototype	154
17.1 - Prototype 3 (Carsten)	154
Kapitel 18.0 - Det videre arbejde (Niclas).....	165
Kapitel 19.0 - Refleksion - vores erfaringer og perspektiver	165
19.1 – Designtænkning (Carsten)	165
19.2 – Figurines (Niclas).....	167
20.0 – Konklusion (Fælles).....	170
Kapitel 21.0 - Hvad ville vi gøre anderledes (Fælles).....	172

Kapitel 22.0 – Litteraturliste	173
Kapitel 23.0 – Bilag	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
Bilag 1 - Haderslev sprogcenter – Observationsnoter fra undervisning ..	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
Bilag 2 - Haderslev sprogcenter – interview med underviser	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
Bilag 3 - Haderslev sprogcenter – interview kursister	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
3.1 - Kursist 1:	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
3.2 - Kursist 2:	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
3.3 - Kursist 3:	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
Bilag 4 - Haderslev sprogcenter observationer – studiecenter	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
Bilag 5 - Haderslev sprogcenter, interview med frivillig	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
Bilag 6 - Kolding sprogskole observationer – undervisning	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
Bilag 7 - Email interview med underviser- Kolding sprogskole	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
Bilag 8 - Email interview – kursister, Haderslev sprogskole	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
8.1 - Kursist A	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
8.2 – Kursist N	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
Bilag 9 - Trekantområdet – interview	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
Bilag 10 - Bosætningskoordinator – interview	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
Bilag 11 - Work, live, Stay – interview	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
Bilag 12 - Frivillighus – observationsnoter	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
Bilag 13 - Simon Peters Kirken – observationsnoter	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
Bilag 14 - Sprogcafé – interview transskription	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
Bilag 15 - TEAK – Interview transskription	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
Bilag 16 - Spørgeskema - Med internationale studerende	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
16.1 - Svar 1:	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
16.2 - Svar 2:	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
16.3 - Svar 3:	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
16.4 - Svar 4:	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
Bilag 17 - Testscenarier	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
Bilag 18 - Testplan	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
Bilag 19 - transskriptioner af brugertests	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
19.1 - Test 1, testperson 1:	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
19.2 - Test 1, testperson 2:	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
19.3 - Test 1, testperson 3:	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.

19.4 - Test 2, testperson 1: **Fejl! Bogmærke er ikke defineret.**

19.5 - Test 2, testperson 2: **Fejl! Bogmærke er ikke defineret.**

19.6 - Test 2, test person 3: **Fejl! Bogmærke er ikke defineret.**

Kapitel 1.0 - Indledende afsnit

1.1 - Indledning

Når man følger med i den offentlige debat om dansk som andetsprog, så foregår det tilsyneladende i et klasseværelse og følger en traditionel undervisningspraksis. Eleven eller kursisten indtager en passiv rolle, hvor læreren agerer ordstyrer. Samtidig er der primært fokus på den grammatiske del af sproget, frem for det talte sprog.

Vi vil med dette speciale anskue dansk som andetsprog fra en anden vinkel, gennem Language Learning in the Wild. Language Learning in the Wild handler om, at man gennem sociale interaktioner i hverdagen kan lære et andetsprog. Vi anser eleverne eller kursisternes livsverden som værende en arena, hvori de kan skabe vigtige sociale relationer, der kan supportere dem i deres andetsprogsindlæring.

Vi vil med dette speciale undersøge, hvilke ressourcer der kan udvikles for at supportere folk, der gerne vil lære dansk, ved at tage udgangspunkt i deres sproglige praksis i hverdagen. Yderligere vil vi i specialet komme med et løsningsforslag i form af en prototype, der er udarbejdet på baggrund af målgruppens problemstillinger og vores design challenge.

I dette speciale har vi haft en eksplorativ og iterativ tilgang gennem brugen af designmetodologien, designtænkning. Vi har gennem designtænkning haft mulighed for at gå eksplorativt til værks, samtidig med at vi har brugerne i fokus. Designtænkning har lagt op til vores iterative tilgang, hvor vi har kunnet gå tilbage i processen og foretage ændringer, på baggrund af ny viden og indsigter.

Opgavens videnskabsteoretiske tilgang er forankret i Grounded Theory, grundet måden hvorpå vi har foretaget og behandlet vores undersøgelser. Vi har i specialet ligeledes taget afsæt i hermeneutikken, fordi vi igennem den iterative proces opnår forståelse gennem fortolkning.

1.2 – Problemformulering

Kolding kommer i de kommende år til at mangle kvalificeret faglært arbejdskraft, eftersom området er i vækst, samtidig med at store årgange forlader arbejdsmarkedet. Derfor har man i Kolding et ønske om at tiltrække kvalificeret arbejdskraft fra udlandet for at imødegå den truende mangel på faglært arbejdskraft. Man har i dag succes med at tiltrække denne type arbejdskraft til området, men der er problemer med at fastholde den udenlandske arbejdskraft.

Det viser sig, at mange forlader Kolding og Danmark igen inden for en kort årrække, da de har problemer med at trives. Disse trivselsproblemer udspringer bl.a. af vanskelighederne med at lære dansk. Især de medrejsende ægtefæller har svært ved at lære dansk og dermed også svært ved at skabe sig et professionelt og personligt netværk, hvilket gør, at de ikke har et ønske om at blive i området.

På denne baggrund lyder vores problemformulering:

Hvordan kan man supportere folk, der vil lære dansk, ved at tage udgangspunkt i deres sprogforhold i hverdagen?

1.3 – Projektets rødder

Vi vil i dette afsnit kort præsentere et projekt, fra et tidligere semester på vores kandidatuddannelse, som har haft indflydelse på vores valg af emne for dette speciale. Det overordnede emne for projektet, var sproglæring. Dette projekt omtales i specialet, som Buddi-projektet.

Målgruppen for dette projekt har som udgangspunkt været alle nytilkomne udlændinge i Kolding, men vores empiriske undersøgelser har primært været centreret omkring flygtninge.

Vi fik etableret kontakt til en syrisk kvinde, der kom til Danmark i 2015, samt hendes familie. Familien består af kvinden på 38 år, hendes mand på 41 og deres søn på 18 og to tvillingedrenge på 15 år. Til vores møde med familien har vi anvendt brugerrejsen som primær metode til at få kortlagt de steder, de gør eller har gjort brug af dansk, i den tid de har været i Danmark. Herefter har de skullet angive de positive og negative elementer af de pågældende steder de har anvendt eller anvender dansk.

Begge forældre havde negative ting at sige om sprogskolen, som de begge havde været kursister på i 3 år. Ifølge parret er det et problem, at sprogskolen primært fokuserer på grammatik frem for det talte sprog. De fortæller, at de begge har lært sproget ved at bruge det i deres hverdag. Især kvinden taler godt dansk, eftersom hun har været i praktik i en børnehave. Mandens danskfærdigheder er mere begrænset, da han er på en international arbejdsplads, hvor concernsproget er engelsk. Hans dansk opbygges derimod ved at tale med danske venner, som de har stiftet bekendtskab med gennem venskabsfamilier, som de har mødt via den frivillige organisation Frivillighuset i Kolding. Selvom de har fået skabt sig et netværk med danskere, har dette også været en udfordring, da de har oplevet danskere som værende meget lukkede. Det er først efter, de fik kontakt til Frivillighuset, at de har fået mulighed for at danne et socialt netværk med danskere.

Børnene taler alle næsten flydende dansk, som de har lært meget hurtigt. Som de fortæller, har de tilegnet sig dansk på Munkevænget Skole i Kolding, hvor de har gået i modtageklasse. Her har undervisningen, i modsætning til sprogskolen, været centreret omkring det talte sprog frem for grammatik.

Derudover har vi også foretaget et fjern-interview med en syrisk mand. Vi måtte bruge fjern-interview som metode, fordi han ikke var komfortabel med det danske sprog og fandt det nødvendigt at gøre brug af en tolk, så han havde mulighed for at besvare spørgsmålene. Han forklarer, at han kun følte sig 50 % sikker i det danske sprog efter endt sprogskeleforløb. Han har færdiggjort det højeste niveau på sprogskolen og arbejder i en international virksomhed. Derudover har han intet dansk netværk og har derfor ikke berøring med dansk i hverdagen.

I vores undersøgelse blev vi bekendte med, at der i Kolding er en frivillig organisation, som hedder Frivillighuset, som er en del af Dansk Flygtningehjælp.

Vi interviewede den daglige leder af Frivillighuset, og hun fortalte os om deres formål. Det er blandt andet dem, der faciliterer kontakt mellem udenlandske og danske venskabsfamilier, hvor de bliver matchet baseret på eventuelle fælles interesser og værdier. Venskabsfamilier er en mulighed for familier, der kommer til Danmark uden noget netværk, at skabe sociale relationer til danskere, hvor det giver dem muligheden for at kunne bruge sproget i en hverdagskontekst. Samtidig stiller Frivillighuset en café til rådighed, som fungerer som et hyggerum, hvor f.eks. børn kan få hjælp til deres lektier, voksne til hverdagsting, eller hvis du bare har lyst til at snakke om løst og fast. Yderligere har Frivillighuset en madklub for både danskere og udlændinge. Ideen er, at man skal have mulighed for at smage mad fra nye kulturer og have en hyggelig aften i behagelige omgivelser. Madklubbens formål er som sådan ikke at lære deltagerne det danske sprog, dog blandes deltagerne, så de ikke sidder sammen med personer med samme modersmål som dem selv. Så de lærer sproget per se, men at det er en indirekte konsekvens af at blive blandet med personer, hvor det eneste fælles kommunikationsmedium er det danske sprog. Det har dog også vist sig, at Frivillighuset har nogle udfordringer med at tiltrække danskere til deres arrangementer.

De primære brugere af Frivillighuset er flygtninge, som ofte er svagt stillede, selvom Frivillighuset er for alle. De har meget sjældent brugere, der kommer hertil for at studere eller arbejde, da disse ofte er ressourcestærke.

På baggrund af vores feltarbejde har vi udarbejdet en prototype til applikationen Buddii. Buddii er en applikation, hvor man som bruger opretter sig, og hvor man har mulighed for at matche med brugere af anden nationalitet end dig selv. I applikationen er der mulighed for oprette begivenheder samt deltage i begivenheder, som andre brugere har oprettet. Formålet er for den

udenlandske målgruppe at socialisere med danskere og derigennem forbedre deres dansk. For den danske målgruppe handler det om at møde nye mennesker, som kommer fra et andet land eller kultur end en selv. Udenlandske brugere af applikationen kan udelukkende matches med danskere, hvorimod danskere kan matches med flere nationaliteter på nær dansk. Dette er for, at man ikke udelukkende matcher med folk af egen nationalitet, da applikationen skal fremme den udenlandske målgruppes dansk egenskaber.

Prototypen er blevet funktionalitetstestet ad 2 omgange på medlemmer af både den danske og udenlandske målgruppe og har fået positiv feedback fra begge grupper.

Buddii-projektet er udarbejdet i samarbejde med en medstuderende, Peter Møller Mikkelsen.

1.4 - Indledning til det nye projekt

Vi syntes, at vi havde fundet frem til nogle ret spændende indsigter og mønstre i Buddii-projektet, som godt kunne tyde på, at der var noget at tage fat på. Især i forhold til det forhold, dem vi har talt med, har haft til sprogskolen. Ligeledes har den anerkendende del af, hvor vigtigt de sociale relationer til lokale er for sproglæringen, været interessant. Buddii-projektet er dog udarbejdet på få data og har kun taget højde for en lille målgruppe af flygtninge og ikke taget højde for andre målgrupper. Grundet det tidsmæssige aspekt af Buddii-projektet har det ikke været muligt at arbejde mere dybdegående eller med et større stakeholderperspektiv.

Eftersom vi egentligt mente at have fat i nogle ret essentielle emner, mente vi ikke, at projektets potentiale var forløst, og slet ikke når vi har andre udlændingegrupper in mente. Det kunne jo sagtens være, at de stod overfor de samme, eller måske helt andre problemstillinger, som vi ikke har fået belyst i Buddii-projektet.

Så for at få mulighed for at bearbejde emnet samt få mulighed for at arbejde med andre udlændingegrupper har vi valgt at arbejde videre med Language Learning in the Wild som vores overordnede emne for dette speciale. Vi vil tage udgangspunkt i nogle af de indsigter og mønstre, vi har identificeret i Buddii-projektet.

1.5 - Afgrænsning

Vi har i dette speciale valgt at arbejde inden for det samme overordnede emne, som vi gjorde i Buddii-projektet, som er Language Learning in the Wild. Vi har ligesom i det tidligere projekt arbejdet med en eksplorativ tilgang og har haft alle udenlandske tilflyttere, som har berøring med sprogskolen, som vores målgruppe. Vi har dog i løbet af processen specificeret vores målgruppe til at være højtuddannede indvandrere samt deres ægtefæller, som kommer til Kolding for at arbejde. Når vi omtaler Kolding, så henvises der til hele Kolding Kommune.

Vi har valgt denne specifikke målgruppe ud fra de problemstillinger, vi har fået belyst gennem vores designproces, samt vi har været nødsaget til at begrænse målgruppen for specialet, grundet den tidsmæssige deadline, vi er underlagt. Et fyldestgørende studie for alle nyttilkomne vil ikke være muligt i denne omgang.

Da vi valgte at begrænse vores målgruppe til udlændinge, der kommer til Kolding, vil vores designforslag også tage udgangspunkt heri. Dette er for at konkretisere vores løsning, da de stakeholder-grupper, vi har været i kontakt med i vores feltarbejde, primært er i og omkring

Kolding. Selvom både problemstillingerne og løsningen eventuelt ville være de samme i andre kommuner, så vil dette kræve et større empirisk arbejde at belyse dette. I vores designløsning har vi valgt at fokusere på et digitalt produkt i form af en applikation, men har udelukkende arbejdet på prototype-stadiet. Med vores prototype har vi valgt at fokusere på funktionalitet og indhold, og applikationen er dermed ikke testet i en egentlig brugssituation eller hverdagskontekst.

1.6 – Kapiteloversigt

I det følgende præsenteres en kapiteloversigt til projektet med henblik på at give en oversigt over dets enkelte kapitler og deres indhold, som samtidig afspejler projektets kronologiske forløb.

Ovenstående **kapitel 1** omfatter introduktionen til projektets rødder, indledningen til dette projekt, problemformulering samt en afgrænsning.

I **kapitel 2**, Teoretisk fundament, skabes det teoretiske grundlag for projektet. Herunder redegøres for Interaktionsdesign, Participatory design, Co-design og Social design.

I **kapitel 3**, Designtænkning, præsenteres projektets procesmodel, samt redegøres for modellens fem faser samt begrundelsen for valg af denne.

I **kapitel 4**, Videnskabsteori, præsenterer vi de videnskabsteoretiske tilgange, som ligger til grund for dette projekt.

Kapitel 5, Genstandsfeltet, omfatter en redegørelse af det overordnede emne for dette projekt, som er Language Learning in the Wild.

I **kapitel 6**, Metode, vil vi præsentere de metoder, som vi har gjort brug af i vores designproces.

I **kapitel 7**, Stakeholder, præsenteres det stakeholder-begreb, vi arbejder med i projektet, samt en oversigt over hvilke stakeholders, vi har arbejdet med, og deres relationer til hinanden.

I **kapitel 8**, Empathize, præsenterer vi de enkelte stakeholdere, vi har besøgt, samt anvendte metoder og indsigter vi har fået de pågældende steder.

I **kapitel 9**, Define, gennemgår vi vores analyse af data fra empathize-fasen, samt definerer den endelige målgruppe for projektet. Ydermere præsenteres projektets design challenge.

I **kapitel 10**, tilbage til Empathize, forklares projektets første iteration, samt et udarbejdet workshopforløb.

I **kapitel 11**, videre til Define, analyseres resultaterne af workshoppen fra kapitel 10.

I **kapitel 12**, Ideate, præsenteres vores idegenereringsproces samt ideen bag vores designløsning.

I **kapitel 13**, Prototype, præsenteres vores første prototype.

I **kapitel 14**, Test, gennemgås vores test af den første prototype, samt resultaterne heraf.

I **kapitel 15**, tilbage til Prototype, præsenteres de ændringer, som er foretaget på baggrund af test i kapitel 14.

I **kapitel 16**, videre til Test, testes de ændringer, der er foretaget i kapitel 15.

I **kapitel 17**, tilbage til Prototype, præsenteres de endelige ændringer, som foretages på prototypen, på baggrund af test i kapitel 16.

I **kapitel 18**, Det videre arbejde, præsenteres det videre arbejde for projektet.

I **kapitel 19**, Refleksion, reflekteres der på designtænkning som metodologi samt metoden figurines.

I **kapitel 20**, Konklusion, ser vi på, hvorvidt designløsningen besvarer problemformuleringen, samt hvordan den positionerer sig i forhold til Language Learning in the Wild.

I **kapitel 21**, Hvad ville vi gøre anderledes, kommer vi ind på, hvad vi ville have gjort anderledes i vores designproces.

Kapitel 2.0 – Teoretisk fundament

Vi vil i dette kapitel gennemgå de retninger inden for design, som har været vigtige for os. De retninger, vi i kapitlet vil gennemgå, er Interaktionsdesign, Participatory design og Social design.

Vi tager i projektet udgangspunkt i Interaktionsdesign, fordi vi arbejder med at skabe interaktioner mellem menneske og produkt. Samtidigt har vi også elementer af Participatory designs brugerinddragende aspekt for at opnå en bedre empatisk forståelse samt for at få bedre kendskab til problemstillingen og ideer til en løsning. Ud fra Participatory design udspringer Social design. Social design har ligesom Participatory design fokus på brugerinddragelse.

Vi har i projektet fokus på Social design, fordi målsætningen er socialt betonet, dvs. at fokus er rettet imod at forbedre levevilkårene for en indsnævret gruppe eller et fællesskab, frem for kommercielle mål.

2.1 - Interaktionsdesign

Rogers, Sharp & Preece (2015) begynder i bogen Interaction design - beyond human-computer interaction, ud med en definition af Interaktionsdesign "*designing interactive products to support the way people communicate and interact in their everyday and working lives*", sagt på en anden måde, det omhandler det at skabe interaktive produkter, der styrker og forøger måden, hvorpå mennesker arbejder, kommunikerer og interagerer.

Der findes mange definitioner af termen Interaktionsdesign. Årsagen til dette er, at Interaktionsdesign fungerer som en paraplyterm, der dækker over mange forskellige aspekter og praksisser. Samtidig med, at Interaktionsdesigns fokus afhænger meget af, hvilke praksisser der bliver berørt, hvilket også betyder, at der nødvendigvis ikke er én definition af begrebet, men at den varierer, alt efter formålet og det mål, man har for øje (Preece et al. 2015).

2.2 Hvorfor Interaktionsdesign

Vi har i dette speciale valgt at tage udgangspunkt i Interaktionsdesign, og det virker oplagt, at det danner rammerne for projektet, i og med at vi begge er Interaktionsdesign-studerende - men hvorfor?

Vi har i forbindelse med dette projekt valgt at arbejde med Interaktionsdesign, da vi gerne vil udarbejde en digital løsning, som skaber kommunikation og interaktion mellem mennesker, hvilket lægger sig op ad Winograds (1997) definition på Interaktionsdesign "*designing spaces for human communication and interaction*".

Specialet tager udgangspunkt i Language Learning in the Wild, som tager udgangspunkt i sprogbrugsbaseret læring, som primært anser sproglæring som værende socialt baseret. I forhold til vores løsning lægger dette sig tæt op af Saffers (2010) definition af Interaktionsdesign "*the art of facilitating interactions between humans through products and services*", som netop tager udgangspunkt i de sociale aspekter.

Vi lever på nuværende tidspunkt i en tid, hvor vores hverdag er fyldt med diverse elektroniske apparater, der kan være behjælpelige med alverdens ting og sager. Hvis vi tænker over for mange interaktive produkter, vi bruger på en helt normal hverdag, så har størstedelen af os en smartphone, som vi bruger som vækkeur, vi har skiftet den normale tandbørste ud med en, der er elektrisk, eller finder vej på en GPS - listen er uendelig, og der er uendeligt mange kontaktflader med diverse produkter og apparater. Men hvor mange af disse oplevelser jo egentlig er positive, ja så er der også dem, hvor frustrationen er i højsædet, og man reelt set er klar til at smide produktet ud. Fjernbetjeningen, som ikke er spor intuitiv og er blevet tilplastret med knapper og tal, eller en interface der er alt for kompleks.

I forhold til at vi har valgt at udarbejde en digital løsning i projektet, vil vi gerne undgå at designe et produkt, som ikke er intuitivt og let anvendeligt, og tager derfor udgangspunkt i Interaktionsdesign og herunder Smith og Silvers (2007) 5 dimensioner.

Gillian Smith har i Bill Moggridges bog *Designing interactions* (2007) opstillet fire dimensioner, hvortil Kevin Silver har tilføjet en femte og sidste dimension. Tilsammen er de fem et brugbart værktøj, der hjælper med at opnå en forståelse af, hvad det er, Interaktionsdesign omhandler.

Den første dimension 1) Ord - omhandler de ord og betegnelser, der bruges i interaktionen mellem bruger og produkt, f.eks. mærkater på knapper. De skal være betydningsfulde og simple at forstå. De skal kommunikere tilstrækkelig information, men ikke for meget, da det kan være overvældende. 2) Visuel repræsentation - omhandler de grafiske elementer, såsom billeder eller ikoner, som brugeren interagerer med. De ses ofte som et supplement til den første dimension og bruges til yderligere at kommunikere information. 3) Fysiske objekter og rummet - omhandler de fysiske objekter og det at få forbrugeren til at interagere med produktet, samt hvilke fysiske omgivelser forbrugeren befinder sig i, imens der interageres med produktet. 4) Tid - henviser til medier, der med tiden ændrer sig, men det omhandler også den tid, som forbrugeren interagerer i med produktet. 5) Adfærd - omhandler, hvordan brugeren udfører diverse handlinger, f.eks. på en hjemmeside. Det inkluderer også forbrugernes reaktioner og emotionelle respons (Smith & Silver, 2007).

Dimensionerne er nogle generelle principper, som vi konstant har i baghovedet i vores udviklingsproces.

2.3 - Participatory design

Participatory design har sin begyndelse i de sociale, politiske og borgerrettighedsbevægelser i 60'erne og 70'erne, hvor mange vestlige samfund begyndte at kræve, at de blev hørt i beslutningstagningsprocessen omkring deres liv, og var parat til at deltage i en kollektiv handling omkring delte interesser og værdier (Robertson & Simonsen, 2013). Dette opråb og begivenhed tiltrak sig opmærksomhed fra nogle designere, som satte sig for at undersøge, hvordan dette relaterer til deres egen praksis. I *Routledge International Handbook of Participatory Design* (2013) gives der et eksempel på en sådan begivenhed, og hvordan den udfoldede sig. Der blev i 1971 holdt en konference af Design Research Society, i Manchester, hvor temaet var design participation, og samtidig med at konferencen stod på, begyndte diverse arkitekter og planlæggere at involvere privatpersoner i diverse aspekter af deres dagligdag. Det var ligeledes i Europa og specielt i Skandinavien, at "*the Participatory design of information technology*" (Robertson & Simonsen, 2013) blev pioneret, som en del af hvad der gik hen og blev kendt som "*The Workplace democracy movement*" (Robertson & Simonsen, 2013). Denne bevægelse var i særdeleshed en respons på det skift, der skete på arbejdspladsen med hensyn til introduktionen af computeren. Formålet med denne bevægelse var at tilvejebringe bedre

værktøjer til at gøre deres arbejde og med tiden udvide deres færdigheder, samtidig med at de repetitive og kedelige dele af deres arbejde blev automatiseret (Robertson & Simonsen, 2013).

I *Routledge International Handbook of Participatory Design (2013)* bliver Participatory design defineret således:

A process of investigating, understanding, reflecting upon, establishing, developing, and supporting mutual learning between multiple participants in collective 'reflection-in-action'. The participants typically undertake the two principal roles of users and designers where the designers strive to learn the realities of the users' situation while the users strive to articulate their desired aims and learn appropriate technological means to obtain them" (Robertson & Simonsen, 2013).

De to primære roller, som der er omtalt i definitionen, reflekterer to helt fundamentale aspekter inden for Participatory design. Den første er at gøre det muligt for dem, der skal bruge teknologien, at blive hørt med hensyn til dets design, uden at være nødsaget til at have kendskab til det professionelle sprog. Dette bliver muliggjort gennem brugen af prototyper, mock-ups og andre værktøjer, der kan repræsentere det system eller den teknologi, der udvikles (Robertson & Simonsen, 2013). Den anden er, at brugere, der ikke arbejder inden for design, muligvis kan have problemer med at definere, hvad de vil have ud af designprocessen, uden at vide hvad der er muligt. I det store hele kan en gensidig læringsproces for både designeren og brugeren være med til at informere alle parter omkring deres evner til at forestille sig fremtidige teknologier og praksisser, hvori teknologien kan blive indlejret (Robertson & Simonsen, 2013).

2.4 Co-Design

Ud fra Participatory designs tanke omkring deltagelse eller det at designe sammen udspringer co-design. Co-design omhandler det at være kollektiv kreativ. Det bruges til at beskrive den proces, hvori designer og den ufaglærte indgår i et fælles kreativt rum og arbejder sammen i udviklingsfasen (Sanders & Stapper, 2008).

Inden for co-design ses der ofte, at rollerne bliver mikset, hvor at den ufaglærte bliver givet positionen som værende 'ekspert af hans/hendes oplevelse", og spiller derfor en stor rolle i vidensafdelingen, idegenerering og konceptudvikling. Idet der genereres indsigter, er det forskerens rolle at støtte brugeren ved at bidrage med værktøjer til at idegenerere og udtrykke

sig. Forskeren og designeren samarbejder omkring udviklingen af værktøjerne til idegenerering, og der behøver nødvendigvis ikke at være både en forsker og en designer, de kan også være en og samme person (Sanders & Stapper, 2008).

2.5 - Social design

Social design omhandler det at anvende generelle designprincipper og designe måder, hvorpå sociale problemer kan blive adresseret.

Social design bliver defineret af dets brug af Co-Design-aktiviteter sammen med offentligheden til at skabe forandring mod kollektive og sociale mål, i stedet for overvejende kommercielle mål (Armstrong, Bailey, Julier & Kimbell, 2014). Yderligere fordi Social design har den målsætning at forbedre velvære og integrering af dårligt stillede sociale grupper, bliver konceptet Social design ofte kædet sammen med termer som 'socialt entreprenørskab' og 'social innovation'. De tre koncepter minder meget om hinanden i deres generelle struktur og målsætning, der bliver dog trukket en linje, et skel om man vil, da både 'socialt entreprenørskab' og 'social innovations' evne til at opnå ting foregår i en større skala. Hvilket sjældent er tilfældet ved Social design, hvor målet er mere ydmygt: at fremme social forandring for at møde behovet på et mikroniveau for marginaliserede grupper (Markussen, 2017).

Yderligere har Thomas Markussen (2017) udarbejdet en opsummering af sin analyse i form af en tabel. I tabellen er der opsat nogle definerede kriterier, der er særdeles brugbare, når Social design skal positioneres i henhold til socialt entreprenørskab og social innovation. Det nævnes også, at det vigtigt, at man ikke bare bruger et af kriterierne til at definere, hvorvidt et projekt hører under en af de 3 discipliner, men at disse kriterier bliver anvendt som et sammenhængende sæt eller en kombination af kvalifikationer.

Det ses dog, at nogle projekter falder under samme kriterier, da de f.eks. begge har en effekt på et mikroniveau, hvilket er et karakteristikum for Social design, det derfor essentielt, at der bliver kigget på projekternes skalerbarhed for at kunne finde frem til den endelige definition af projektet (Markussen, 2017).

Markussen (2017) gør også læseren opmærksom på, at analysen kun er beregnet til at guide og foreslå, og at det derfor nødvendigt, at analysen bliver udfordret og kritisk tilpasset. Dog

bidrager de opsatte rammer i deres nuværende format til en værdifuld klarhed omkring Social design, som mangler i andet arbejde (Markussen, 2017).

I forhold til vores projekt kan vi identificere klare karakteristika iht. til Markussens (2017) definition og opsummering af Social design, men også spor af social innovation. Vi kan se, at vores projekt lægger sig op af både **aim, modus operandi, social value, locus of innovation** og **effect**, som er de stolper, der danner rammerne for, hvorvidt et projekt hører ind under enten social innovation, socialt entreprenørskab eller Social design. Markussens (2017) definition af '**aim**' lyder således iht. Social design: *"To improve life conditions for a disadvantaged and confined social group or community"*.

Definitionen betyder, at målet er at hjælpe en udsat eller en marginaliseret gruppe, hvilket i forhold til vores projekt er et af hovedformålene, i og med at vi gerne vil bidrage med et produkt, der skal fungere som en indgangsvinkel, til at denne gruppe kan få etableret de nødvendige sociale relationer for at kunne trives i Kolding. Markussen definerer ligeledes '**modus operandi**', eller måden at arbejde på, i forhold til Social design således: *"Co-Design processes and material aesthetic practices take centre stage in the form of infra-structuring contradictory interests and resources"* .

Projektet lægger sig op ad måden, hvorpå Markussen (2017) definerer '**modus operandi**'. Vi har lagt vægt på at inddrage målgruppen til blandt andet at få kortlagt vores målgruppes interesser, men også til at opnå en bedre empatisk forståelse. Samtidig er meget af vores arbejde også forankret i designmæssige og materialistiske processer f.eks. det at udarbejde sketches eller at arbejde iterativt. '**Social value**' bliver defineret således iht. Social design: *"Social value is conceived of as a small, but decisive qualitative change in the form of a redistribution of identities or interpersonal relations"*.

Vores projekt lægger sig godt op ad Markussens (2017) opsummering af begrebet social value. Mere specifikt den betydningsfulde ændring i måden, hvorpå højtuddannede udlændinge og deres ægtefæller skaber sociale relationer, når de kommer til Kolding. Vi er drevet af det at få skabt en social ændring, der potentielt kan imødekomme de problemer, som denne gruppe møder, så de på sigt kan få skabt de sociale relationer, der er vigtige for deres trivsel og andetsproglæring.

Den målgruppe, vi arbejder med, er yderst specifik og konkret, da målgruppen er højtuddannede udlændinge og deres ægtefæller, der kommer til Kolding for at arbejde. Der vil

muligvis på et senere tidspunkt være potentiale og værdi i at brede det ud og fokusere på et større segment. Dette er, hvad Markussen definerer som '**Social value**' inden for social innovation: *"Social value is conceived of in broad terms as 'the common good' and must be to the benefit of large segments or 'social movements' in society"*.

Det virker umiddelbart underligt at lave en kombination mellem både social innovation og Social design, og at dele af projektet umiddelbart kan høre under begge alt afhængigt af, hvor man er i processen. Men som Markussen (2017) også nævner, så skal det bruges som en guide, og definitionen ligger i visse sammenhænge så tæt, at en hybrid ikke er forkert. Markussen definerer yderligere **Locus of innovation** som værende: *"Social design is created out of a collaborative design process where designers involve a specific group of citizens, public and private partners to achieve social change"*.

Denne måde at arbejde på og gribe det an på med hensyn til at skabe forandringer på et socialt niveau går godt i spænd med måden, hvorpå vi afholdt vores *Ideate* workshop. Vores mål var, sammen med vores målgruppe, at komme frem til tiltag, der potentielt kunne løse de problemstillinger, som de stod overfor.

Det sidste punkt, som Markussen nævner inden for Social design, er '**effect**': *"Micro-scale effects that may reach a meso-level, but these effects rarely 'break out of their limited frame"*. Vi har under hele forløbet bevæget os inden for et mesoniveau, da vi har haft kontakt til diverse fællesskaber og organisationer. Vores kontakt på et individuelt plan har været minimal, hvilket er tilhørende et mikroniveau og går godt i spænd med det, som Markussen siger med hensyn til, at man sjældent bryder disse rammer. Samtidig kan vi også se, at projektet i dets nuværende stadie og form ikke bevæger sig over på et makro-niveau, da dette vil betyde, at det er på et enten nationalt eller globalt plan.

Kapitel 3.0 - Designtænkning

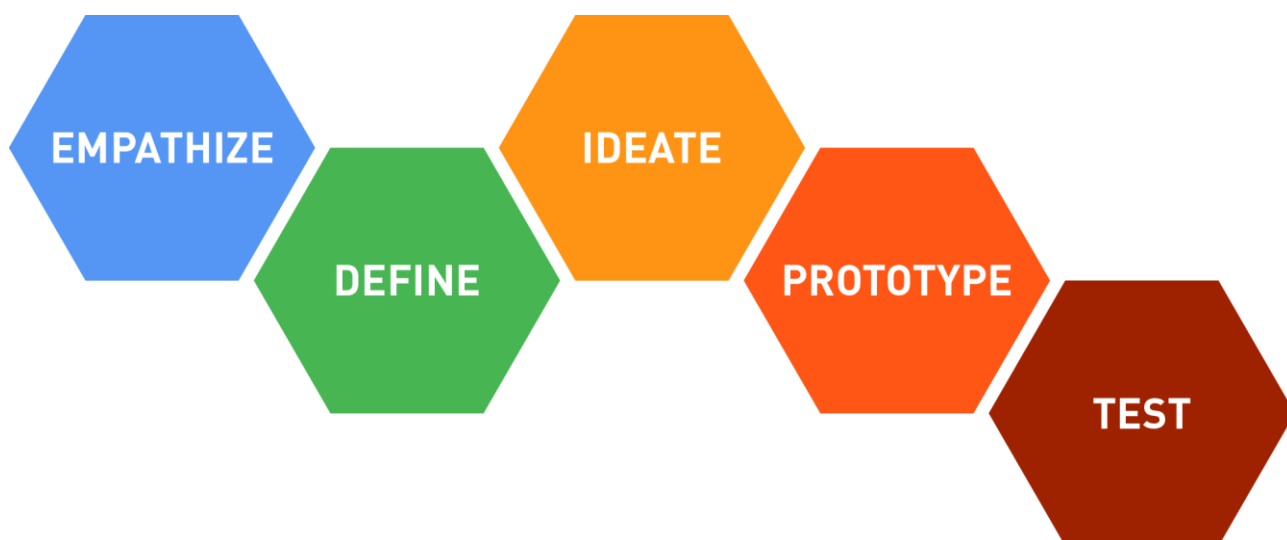
Der findes i dag mange forskellige designmodeller og designprocesser, som kunne bruges i forbindelse med vores projekt. Vi har dog valgt at arbejde med designtænkning som vores primære metodologi.

Designtænkning er en designmetodologi, der er baseret på en løsningsbaseret tilgang på en given problemstilling, hvor man arbejder ud fra en iterativ proces. I denne proces søger man at forstå brugeren, udfordre antagelser og redefinere problemer i et forsøg på at identificere

alternative løsninger og strategier. Ved at anvende en iterativ tilgang er det muligt hele tiden at gå nogle skridt tilbage i processen for at komme med ændringer og justeringer, for derefter at gentage de pågældende processer.

Designtænkning er en af de mere velkendte metodologier, hvilken der også findes mange forskellige varianter af. Det var især, Herbert A. Simon, der med sin bog *“The Science of the Artificial”* (1969), introducerede den første designtækningsmodel, som bestod af 7 faser (Simon, 1969). I dag findes der flere forskellige modeller, der spænder fra tre til syv faser, som dog stadig er baseret på de samme principper som Simons model.

Vi har til dette projekt valgt at arbejde med en af de mest kendte modeller, udarbejdet af Hasso-Plattner instituttet for design på Stanford universitet. Denne model består af 5 faser, henholdsvis *Empathize, Define, Ideate, Prototype* og *Test* (Billede 1).



Billede 1 – 5 fase model

3.1 - Empathize

Det første stadie af designtækningsprocessen går ud på at få en empatisk forståelse af problemstillingen, der arbejdes på at løse. Dette gøres ved at rådføre sig med eksperter inden for området, hvori problemstillingen gør sig gældende, samt udføre observationer og engagere sig med mennesker for at forstå deres motivation og handlinger. Ved at have en empatisk tilgang i vores feltarbejde samt evnen til at sætte sig i brugernes sted, har designtænkeren mulighed for at tilsidesætte sine egne antagelser om verden for at få en forståelse af brugerne og deres behov (Stanford d.School, 2010).

3.2 - Define

Det er i dette stadie af designtækningsprocessen, man sammensætter alle de informationer, man har samlet og skabt i løbet af *Empathize*-stadiet. Her vil den indsamlede data blive gennemset og analyseret for at finde frem til de kerneproblemstillinger, som arbejdsgruppen hidtil har identificeret. Det er ligeledes i dette stadie, man forsøger at definere de fundne problemstillinger som en decideret problemformulering, der fokuserer på indsigter og den enkelte brugers, eller en specifikke brugergruppes, særlige behov (Stanford d.School, 2010).

3.3 - Ideate

I den tredje fase igangsættes den egentlige idegenereringsproces. Der er igennem *Empathize*-fasen opnået en forståelse af brugerne og deres behov, og i *Define*-fasen har man fået defineret en brugerorienteret problemformulering. Med denne opnåede baggrundsviden er det i dette stadie, hvor man går ind i en kreativ fase, hvor det gælder om at tænke ud af boksen for at identificere nye løsninger til den problemformulering, der er udarbejdet. Ved at tænke ud af boksen er det ligeledes muligt at anskue selve problemstillingen fra nye vinkler for at opnå en bedre løsning. Det er i denne fase af designtænkning vigtigt at få så mange ideer på tegnebrættet som muligt; "It's not about coming up with the 'right' idea, it's about generating the broadest range of possibilities." (Stanford d.School, 2010). Ved at arbejde ud fra flere ideer har arbejdsgruppen mulighed for at supplere hinanden og i fællesskab udvælge de bedste løsninger og arbejde videre med disse (Stanford d.School, 2010).

En anden teknik, der ligeledes anvendes i *Ideate*-fasen, er byggeteknikken. Ved brug af byggeteknikken arbejder man med idegenerering ved hjælp af prototyper og sketches, hvor det er muligt at teste løbende, om løsningsforslaget fungerer i praksis. Det er her også en fordel, at flere medlemmer af arbejdsgruppen kan evaluere og arbejde videre på den pågældende prototype eller sketch (Stanford d.School, 2010).

3.4 - Prototype

I prototypefasen af designtænkning gælder det om for arbejdsgruppen at udvikle nogle billige, nedskalerede versioner, eller enkelte funktioner, af et produkt for at teste, hvorvidt det kan løse de problemstillinger, der er identificeret i de tidligere stadier. Prototypen kan testes både inden for arbejdsgruppen eller med en lille gruppe uden for arbejdsgruppen. I denne eksperimentelle fase gælder det om at teste de forskellige scenarier, hvori designet vil blive anvendt, for at finde

den bedste løsning. Dette kan ofte være en iterativ proces, hvor man ud fra feedback går tilbage og ændrer designet ud fra denne feedback (Stanford d.School, 2010).

3.5 - Test

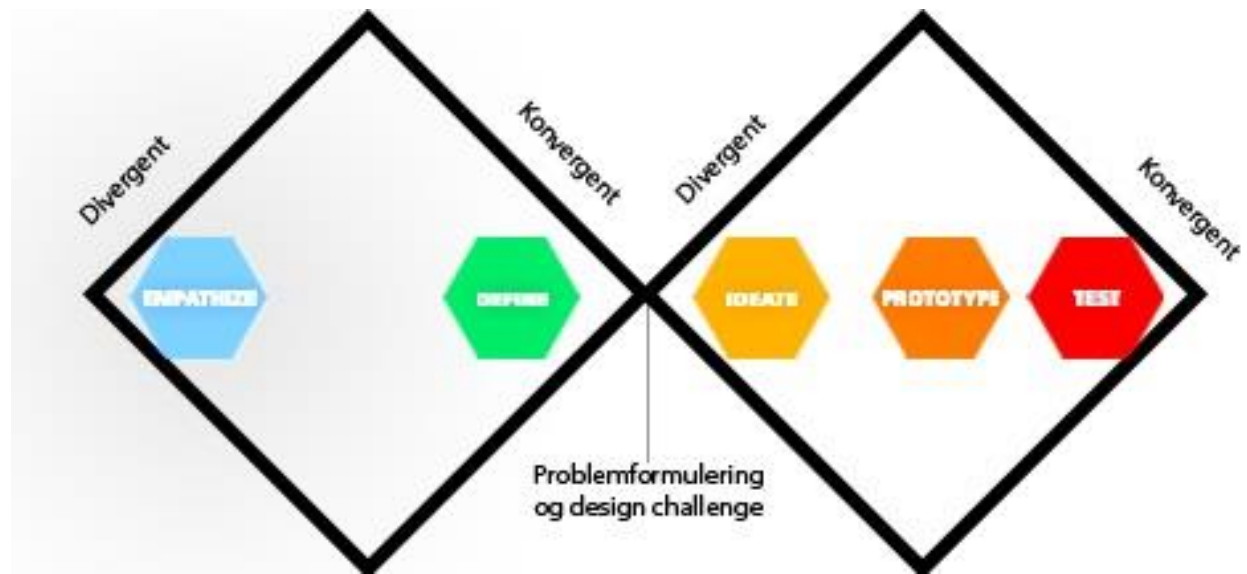
I denne fase gælder det om for arbejdsgruppen at få feedback fra de egentlige slutbrugere eller andre stakeholdere af det udarbejdede design. Ved at teste med slutbrugerne er det muligt at få valid feedback på, om der er funktioner eller specifikke designelementer, der fungerer godt eller ikke så godt. Her kan man både teste i kontrollerede omgivelser eller ude i den egentlige brugsverden. I denne fase vil man kunne få en endnu dybere forståelse af brugerne og de problemstillinger, de kan stå over for (Stanford d.School, 2010).

3.6 - Hvorfor Designtænkning

Grunden til, vi har valgt netop denne designmodel, er, at modellens opbygning og faseinddeling har givet os mulighed for at arbejde med både en divergent og konvergent tankegang.

Den konvergente tankegang omhandler det at arbejde målrettet, altså der er allerede et mål defineret på forhånd, såsom en problemformulering. Inden for den konvergente tankegang lægges der vægt på fart, nøjagtighed, logik, og der fokuseres på det bekendte og det at genanvende teknikker og at lagre information. Et af de vigtigste aspekter ved den konvergente tankegang er, at den leder direkte til den bedste besvarelse og ikke efterlader noget rum for tvetydighed, besvarelserne er enten rigtige eller forkerte (Cropley, 2006). I modsætning til den konvergente tankegang er der den divergente, som står i en skarp kontrast hertil. Den divergente tankegang involverer det at producere mange eller alternative besvarelser fra tilgængelig information. Samtidig kræver det også, at der foretages uforudsigelige kombinationer og det at genkende mønstre mellem diverse forbindelser (Cropley, 2006).

Ved at kombinere disse to tankegange med vores designtækningsmodel har vi, som på billede 2, en proces, hvor vi i de forskellige faser har mulighed for at åbne op ved at tænke divergent og derved skabe viden og ideer, hvor vi efterfølgende anvender den konvergente tankegang til at udvælge og konkretisere vores nyskabte viden og ideer.



Billede 2

Fordelen ved at bruge den fem-fasede model er, at det er nemt at overskue, hvor langt i processen man er, og ved at bruge denne model har vi mulighed for hele tiden at gå iterativt tilbage til tidligere faser for at tilpasse vores projekt ud fra de indsigter, vi får løbende i projektet. Netop den iterative del af modellen er essentiel, eftersom vi arbejder brugerorienteret og hele tiden har mulighed for at tage højde for de inputs, vi får fra vores brugere.

Kapitel 4.0 - Videnskabsteori

Den måde, vi har arbejdet på, lægger sig tæt op ad den videnskabsteoretiske tilgang, Grounded Theory, som er en undersøgelsesmetode udviklet af Glaser og Strauss i 1967. Ligeledes er Strauss & Corbin i 1990 kommet med en definition af begrebet:

A grounded theory is one that is inductively derived from the study of the phenomenon that it represents. That is, it is discovered, developed, and provisionally verified through systematic data collection and analysis of data pertaining to that phenomenon. Therefore, data collection, analysis and theory stand in reciprocal relationship with each other. One does not begin with a theory then prove it. Rather, one begins with an area of study and what is relevant to that area is allowed to emerge (Strauss & Corbin, 1990).

Formålet med analysen i Grounded Theory er at udvikle en teori, eller videreudvikle en teori, om sociale processer ud fra empiriske data genereret gennem observation, interview, tekster og andre former for relevant datamateriale. Teorien bliver hermed "grounded" i de indsamlede data. I modsætning til andre metoder har vi haft mulighed for at veksle mellem data og teori, samt induktion og deduktion. Ifølge sociologen Kathy Charmaz (2006), som er en af dem, der har videreudviklet den oprindelige Grounded Theory, er et af fællestrækkene ved metoden, at formålet er at skabe såkaldt middle-range-teori, dvs. en teori, som er situationsspecifik og beskæftiger sig med en mindre del af et givent fagområde. Det er et særligt kendetegn ved Grounded Theory, at dataindsamling, dataanalyse og inklusion af deltagere foregår sideløbende (Charmaz 2006).

Det handler samtidig også om at sammenligne de data, som vi løbende har fået gennem vores etnografiske feltarbejde, som Charmaz (2006) også nævner i Constructing Grounded Theory. Vi har løbende, grundet vores datakort og kategorisering, haft mulighed for at sammenligne data, men samtidig også at kunne sidestille med fremspirende kategorier, der opstår undervejs. Vi har gjort dette for senere hen at kunne demonstrere det relationelle forhold mellem kategorierne.

I forbindelse med vores proces har vi som nævnt anvendt desigtænkning som vores primære metodologi, hvilket lægger sig op af den videnskabsteoretiske tilgang, hermeneutik. Hermeneutikken søger ligesom Grounded Theory at afdække betydning og forståelse, med

afsæt i menneskers livsverden. Ligeledes beskæftiger hermeneutikken sig med del og helhed, samt det at opnå forståelse gennem fortolkning (Rønn, 2006). Dette er primært, hvad der beskriver og karakteriserer designtænkning, at vi gennem en iterativ proces søger at opnå en forståelse af de mennesker, som vi arbejder med, gennem det at fortolke deres udsagn og handlinger.

Vi har primært, i vores proces, taget afsæt i den hermeneutiske spiral, da vi konsekvent gennem den iterative proces opnår en forståelse gennem fortolkning, hvilket er en konstant proces gennem hele projektet.

Ved at arbejde med Grounded Theory og hermeneutikken har vi mulighed for at opnå en større forståelse af vores genstandsfelt, uden at skulle tilsidesætte den forforståelse vi har fået via vores arbejde inden for samme genstandsfelt, i Buddii-projektet. Forforståelsen har dog ikke fået en styrende karakter, men er derimod blevet brugt til at opnå en endnu større forståelse af det undersøgte fænomen.

Kapitel 5.0 - Genstandsfeltet

5.1 - Vignette

På billede 3, ses et eksempel på den helt klassiske tavleundervisning fra et af vores besøg på sprogskolen i Haderslev. På den ene side står læreren oppe ved en tavle (til venstre for fotografen) og underviser, og på den anden side sidder kursisterne, som skal lære, ved borde i en hestesko. Kommunikationen kursisterne imellem er begrænset, og undervisningssamtalen minder om en samtale mellem to parter, hvor læreren er den ene, og den samlede klasse den anden. Opsætningen af bordene, måden hvorpå undervisningen er centreret omkring tavlen samt deres bøger og papirerne på bordene, vidner om, at dette er en meget typisk undervisningssituation.



Billede 3 – klassisk tavneundervisning

Denne form for læringsarrangement er vi ikke interesseret i i dette projekt. Vi er derimod meget fokuseret på læringen, der foregår ved lærernes deltagelse i livsverdenen. Det er det, som i faglitteraturen kaldes for Language Learning in the Wild.

5.2 - Language Learning in the Wild

I forhold til den klassiske andetsprogsundervisning, som foregår i et lukket miljø såsom et klasselokale, er der i modsætning hertil opstået et paradigme, der fokuserer på, at den verden, som læreren bevæger sig i, er en ressource for sproglæring, som kaldes "Language Learning in the Wild". Læreren er det begreb, som vi bruger til at beskrive de personer, der skal lære dansk. Begrebet "In the Wild" blev gjort populært af Hutchins i hans bog "*Cognition in the Wild*" (1995), da han undersøgte kognitivitet uden for laboratoriet ved at beskrive, hvordan kognitivitet bliver synlig i praksis i relation til materielle objekter (Wagner 2015). Efterfølgende er begrebet "*in the Wild*" blevet anvendt i andre sammenhænge såsom af Randall (2012), som inden for Human Computer Interaction (HCI) har anvendt begrebet i forhold til at beskrive hverdagslivets variationer i det omkringliggende miljø i kontrast til de mere strukturerede og kontrollerede miljøer såsom klasselokaler og laboratorier. Ved at bringe arbejdet ud i "*the Wild*" frem for de kontrollerede miljøer giver det mulighed for at teste og eksperimentere med en

højere validitet end tidligere, eftersom det her udarbejdes og testes i den verden, hvori det skal anvendes (Wagner 2015).

I sproglæring kommer "in the Wild" til udtryk ved, at man anser den livsverden, som læreren lever og begår sig i, som en stor læringsplatform. "Language Learning in the Wild" er opstået som modspil til den klassiske andetsprogsundervisning, som foregår i klasselokalet. Et af kritikpunkterne af den traditionelle undervisning er, at den forsøger at klargøre de studerende til fremtidige situationer, hvor de skal bruge deres andetsprog, ved at give dialogeksempler samt instruerede sætninger til hverdagssituationer, men at disse virkelige situationer ikke kan imiteres. Samtaler, der foregår i hverdagen, er ofte uforudsigelige, og der vil være høj sandsynlighed for, at de går i en anden retning, end hvad den studerende har lært, eftersom en undervisningsbog ikke kan tage højde for uforudsete svar eller handlinger (Wagner, under udgivelse). Ydermere er der dokumentation for, at interaktioner i livsverdenen giver mulighed for brugeren at tilegne sig nye lingvistiske og kulturelle materialer, samt gør, at de går fra sprogbrugere til lærere (Wagner, under udgivelse).

Spørgsmålet er så, hvordan man bedst muligt støtter de deres muligheder for at kunne bruge hverdagsinteraktioner som en ressource for sproglæring, hvilket er dét, "language Learning in the Wild" handler om.

Når man er ankommet til Danmark, møder man meget hurtigt en dansk hverdag. Den danske hverdag kan være alt fra deres færden gennem byen, når de køber ind, går andre ærinder, er på deres arbejdsplads eller studie, er i sportsklubben og meget mere. Fælles for disse situationer er, at de møder lokale og deres sprog. De nytilkomne vil ofte ikke forstå særligt meget af det sprog, der tales omkring dem, men de vil derimod overvære kommunikationssituationer, hvor lokale interagerer og taler med hinanden. For at lære et nyt sprog skal man deltage i interaktionen med de lokale, i starten nok kun som tilskuer, men senere hen som aktiv deltager (Eskildsen & Wagner, 2015).

Det at indgå i sociale interaktioner er et af hovedelementerne i Language Learning in the Wild, og som Eskildsen og Wagner argumenterer for:

Deltagelse i social interaktion er centralt i andetsproglæring. I forlængelse af det opfatter vi det at lære et sprog som en proces, der skal beskrives i en sociologisk forståelsesramme,

snarere end i en lingvistisk. Det centrale er ikke, at de nyankomne lærer et nyt sprog, men at de er nye i et samfund, hvis organisation og sammenhæng, herunder kulturelle, interaktionelle og sproglige praksisser, de lærer ved at deltage i dem” (Eskildsen & Wagner, 2015)

I modsætning til den klassiske andetsproglære er de sociale møder med omverden tilgængelige hele tiden og giver derved rige læringsmuligheder. Adgangen til de lokale i samfundet giver også adgang til en masse sproglige elementer, som lærerne støder på i deres daglige liv. Derved bliver denne læring også mere relevant for den enkelte lærer, eftersom den tager udgangspunkt i deres egne oplevelser og behov (Wagner, under udgivelse).

Eskildsen og Wagner argumenterer yderligere ud fra tidligere citeret forskning, at sprogkontakt er meget vigtig i forhold til læringsaktiviteter, når der tales om at møde ord og vendinger i deres naturlige omgivelser, samt at en større kontakt mellem indvandrere og lokale alt andet lige resultere i flere muligheder for læringsaktiviteter (Eskildsen & Wagner, 2015).

Det er dog vigtigt, at man selv gør noget for at lære sproget, såsom at gå til sprogundervisning, eftersom sproget ikke læres ret godt ved blot at være tilskuer i en lokal hverdag. Language learning in the Wild handler ikke om at afskaffe undervisningen, men om at interaktioner i hverdagen (in the Wild) kan være et supplement til sprogskolen eller som en integreret del af undervisningen (Eskildsen & Wagner, 2015).

Ved at læreren begår sig i livsverdenen kan der opstå situationer, hvor denne bliver udfordret i interaktionen, i forhold til sproget. Disse udfordringer giver mulighed for at blive rettet eller hjulpet på vej af en, der taler sproget, og derigennem er det muligt for læreren at blive præsenteret for nye ord og sproglige elementer, der dermed bliver til læring (Wagner, under udgivelse). Dette lægger sig op af, hvad Hellermann siger: *“We do not learn first and then use. We learn as we use; knowing how to act cannot be separated from the use of interactional resources (Hellermann 2018, 41)”*.

En af forudsætningerne for, at Language Learning in the Wild kan fungere, er, at læreren ikke kun deltager i hverdagen, eller holder sig i en observerende rolle. De skal derimod deltage aktivt i sociale interaktioner og insistere på at afklare betydninger og form af det, samtalepartneren siger (Eskildsen & Wagner, 2015).

Det er ydermere vigtigt for sproglæringen, at læreren insisterer på at tale på andetsproget og ikke slår over i engelsk, for som Wagner (2015) kommer ind på, så er det et af problemerne i de nordiske lande. Når nytilkomne forsøger sig på andetsproget, og lokale hører, at det er en, der ikke taler sproget flydende, så taler de engelsk for at være hjælpsomme. Dette er dog ikke med til at fremme sproglæringen, og det er en af udfordringerne ved Language Learning in the Wild, at "the Wild" er et internationalt miljø, hvor folk kan tale engelsk (Wagner, 2015).

I det svenske projekt "Språkskap" (2009 -2010) prøvede Interaktionsdesignere for første gang kræfter med andetsprogsundervisning. Projektet handlede om, hvordan man kan hjælpe nytilkomne med at lære svensk i deres hverdag, og projektet har været inspiration for en række nordiske projekter (se nedenfor og <http://languagelearninginthewild.com/>).

Språkskap er et projekt, der opstod ud fra den observation, at dem, der er interesseret i at lære svensk, imens de er i Sverige, ofte har problemer med at drage nytte af den mest værdifulde læringsressource, som er hverdagsinteraktioner med svensktalende, da de lokale ofte svarer på engelsk, selvom der bliver talt på svensk til dem.

Projektet markerede et skift fra det at lære et vokabular og grammatik til en mere holistisk og praktisk orienteret tilgang, der involverer hvor, hvornår og hvem, eleverne interagerer med, og hvordan man kan omvende deres interaktioner til læring.

Språkskap var et designprojekt, der foretog en række designeksperimenter for at supportere indlæringen af svensk uden for klasseværelset.

Projektets fokus var, hvordan hverdagssituationer mellem svensktalende og elever kunne omdannes til "*sites of language learning*", f.eks. at de lokale går fra at være en svensktalende til en sprogtræner, eller at de studerende bevæger sig fra at være en passiv studerende til en aktiv elev (Clark & Lindemalm, 2011).

Språkskap er et eksempel på et projekt, hvor man aktivt har brugt Language Learning in the Wild for at ændre måden, hvorpå udlændinge skal lære sproget. Især problematikken om, at vi især i de nordiske lande taler meget engelsk, bliver italesat i Språkskap-projektet.

På Island står de overfor de samme problematikker med, at befolkningen taler engelsk og generelt slår over i engelsk, så snart de møder en person, som ikke taler flydende islandsk. Ud fra dette har man lavet et projekt kaldet "den islandske landsby".

Den islandske landsby er et miljø for andetsprogsinteraktion, uden for klasseværelset. De

deltagende i projektet er en håndfuld virksomheder i Reykjavik midtby, eller på Islands universitets campus, der tilbyder at betjene folk, der har svært ved at begå sig på islandsk. Disse folk vil have mulighed for at udføre deres daglige handlinger og gøremål på islandsk, i et miljø hvor der er trænet personale tilknyttet til at betjene dem.

Den islandske landsby åbner derfor op for en ny bro mellem klasseværelset og interaktionen i det virkelige liv.

Den islandske landsby blev skabt, fordi det er svært og problematisk at begynde at snakke og kommunikere på et fremmedsprog, uden for klasseværelset. Samtidig med at det første år, man lærer islandsk, bliver sproget udelukkende brugt inden for klasseværelsets fire vægge. Det vil derfor være fordelagtigt at komme ud i en daglig kontekst, da sprogbrug er et vigtigt vilkår for læring, og at sprogbrug i et tidligt stadie kan være med til at fremme processen (Theodórsdóttir & Friðriksdóttir, 2013).

For at kunne lære af omgivelserne, så er læreren afhængig af, at omgivelserne er med på at interagere med de internationale på deres pågældende sprog. De er afhængige af venner, kærester, medstuderende og de lokale, de møder, når de begår sig ude i hverdagen (Eskildsen og Wagner, 2015). For selvom der er netværk af frivillige tilknyttet de fleste sprogskoler, så er det svært at danne vedvarende og meningsfulde interaktive kontakter (Eskildsen & Wagner, n.d.). Ifølge Eskildsen og Wagner (2015) skal læreren skabe sig en social infrastruktur med lokale, da de kan blive en vigtig læringsressource for dem. Når læreren indgår i interaktioner med de lokale, så får de lokale en ny rolle, hvor de går fra at være sprogtalere til at være sprogtrænere (Clark & Lindemalm, 2011). Dette ses blandt andet i begge eksempler fra både Språkskap-projektet i Sverige og Den islandske landsby på Island.

Kapitel 6.0 - Metode

I dette kapitel vil vi forklare de primære metoder, vi har brugt igennem projektet, samt redegøre for, hvor de er anvendt.

De første seks afsnit omhandler vores dataindsamlingsmetoder, hvor vi starter med en overordnet forklaring omkring designetnografi, hvor der efterfølgende kommer en forklaring af hver af dataindsamlingsmetoderne. Vi har valgt at lægge større vægt på kapitel 6.6, som handler om metoden Figurines, da denne metode er relativt ny i modsætning til observation og interview, som der allerede er skrevet meget om.

I det efterfølgende afsnit (afsnit 6.7) vil vi komme ind på den metode, som vi har anvendt til at sortere og kategorisere vores data, som er datakort. Denne metode har vi ligeledes valgt at uddybe nærmere, da denne metode ligesom Figurines er nyere end de førnævnte metoder.

De resterende kapitler fra 6.9 til 6.11 omhandler de metoder, vi har anvendt til at idegenerere, udvikle og teste vores prototype.

6.1 - Designetnografi

I forbindelse med den første fase inden for designtænkning, *Empathize*, har vi valgt at gøre brug af den etnografiske metode til at få etableret vores datagrundlag.

Som den overordnede videnskabelige disciplin ligger antropologien. Antropologiens omdrejningspunkt er mennesket, og det at mennesket er et socialt væsen. Antropologien handler om, hvordan vi, som mennesker, organiserer vore liv og samfund, og hvordan vi anser verdenen omkring os (Bernard 2017). Ud fra antropologiens sociale antagelse og kultur kommer etnografien. Hvor forskellen mellem etnografien og antropologien er, at etnografi er mere en data-baseret metode, hvor der til dagligt involveres observander, der dokumenterer og kortlægger en kvalitativ og dybdegående beskrivelse af de observeredes dagligdag (Hammersley & Atkinson, 2007).

Så helt overordnet handler etnografien om det at opnå og udvikle en forståelse af den menneskelige adfærd ved at fordybe sig i de personer, som der undersøges aktiviteter hos, hvilket typisk sker gennem en kombination af observationer, uformelle interviews og det at deltage i fællesskabets aktiviteter (Bloomberg, Giacomi, Mosher, & Swenton-wall, 1993).

Samtidig så peger Bloomberg et al., (1993) på fire principper, der fungerer som generelle retningslinjer for etnografi. 1) Den naturlige setting - at etnografien er forankret i feltarbejdet. Hvortil det menes, at der er en vis form forpligtelse med hensyn til at undersøge menneskene i deres daglige miljø. Hvilket kræver, at undersøgelserne bliver foretaget i felten og ikke i et laboratorium. Den underliggende antagelse er her, at for at lære omkring en ny livsverden, som du ikke kender eller forstår, skal du opleve den. 2) Holisme - der lægges vægt på, at visse former for opførelse eller væremåde kun kan forstås i den hverdagskontekst, hvori de udspiller sig. 3) Beskrivende - baseret på feltarbejdet, udvikler etnografen en beskrivende forståelse af den undersøgte gruppes levevej. Etnografen beskriver, hvordan de opfører sig, fremfor hvordan de burde opføre sig. 4) Deltagernes point-of-view handler om at skabe en forståelse af verdenen set fra de undersøgte synsvinkel (Bloomberg et al. 1993).

Som tidligere nævnt, så indsamles dataene fra feltarbejdet primært gennem uformelle interviews og observationer - det dog vigtigt ej at forglemme, at etnografi ikke kan reduceres til et sæt af metoder og teknikker, men skal forstås i relation til de førnævnte principper. I forhold til specialet har disse to etnografiske metoder, uformelle interviews og observationer, været grundlaget for vores datafundament, og vi vil i næste afsnit redegøre for disse.

Et af de primære argumenter for at observere er, at hvad folk siger, og hvad de gør, ikke er det samme. Samtidig med at man som etnograf er interesseret i at opnå en forståelse af diverse menneskelige aktiviteter i deres naturlige setting. Der er mange måder, hvorpå sådanne observationer kan foretages. Den kan deles op i to ekstremer - hvor i den ene ende af spektret har vi den helt passive, flue på væggen, til den mere søgende og deltagende observand. Det at bibeholde den udelukkende observerende rolle er ofte svært og kræver, at observanden ofte bliver givet en rolle, hvorpå han/hun kan "hænge" i rummet, samtidig med at der observeres (Bloomberg et al. 1993).

Den deltagende observand er feltarbejderen, der bliver en del af de aktiviteter, der undersøges. Dog er der både fordele og ulemper ved at påtage sig en sådan rolle. Fordelen vil være, at etnografen har mulighed for at få en førstehåndsoplevelse af det undersøgte, ved aktivt at deltage. Det har trods alt også sine ulemper, blandt andet at det rent logistisk kan være overvældende, og det kan være en opgave i sig selv at deltage i aktiviteterne og tage feltnoter samtidig (Bloomberg et al. 1993).

Det ses ofte, at man som etnograf bevæger sig mellem de to ekstremer, at man på det ene tidspunkt deltager i aktiviteterne og selv har mulighed for at opleve det undersøgte, til at man trækker sig tilbage som fluen på væggen og skaber et overblik og en vis helhed af situationen (Bloomberg et al. 1993).

Idet vi har haft et stort fokus på observationer, er det vigtigt at have fænomenet Observer's paradox (Labov 1972) in mente, som omhandler, at fænomenet, der observeres, bliver påvirket af observandens tilstedeværelse. Denne påvirkning kan have indflydelse på den eller de, som observeres, opførsel, og giver dermed ikke et retvisende billede af det omhandlede fænomen.

Observationer står ikke nødvendigvis alene og kan kombineres med uformelle interviews. Som etnograf kan man ikke antage, at man på forhånd kender til den rette måde at spørge ind på, men at observationerne bistår en i af finde ud af dette (Bloomberg et al. 1993).

Det uformelle interview er oftest en del af det tidligere stadie af feltarbejdet, hvor der er udarbejdet åbne spørgsmål for at muliggøre det, at deltageren hjælper med at forme samtalen, emnerne og de relevante måder at tale om disse.

Samtidig er det etnografiske interview ikke underlagt eksplicite regler, nærmere modsat. Intervieweren har en stor del frihed til at udnytte omstændighederne af en given interviewsituation (Bloomberg et al. 1993).

6.2 - Interviewet

Det at interviewe mennesker omkring deres oplevelser, holdninger og deres eventuelle livshistorie er blevet en ganske udbredt praksis inden for human- og samfundsvidenskaberne. Interviewet kan også være med til at få etableret et empirisk fundament bestående af både kvalitative og kvantitative data (Brinkmann & Tanggaard, 2015).

Interviewet vælges ofte for at få adgang til og dykke ned i individets oplevelser af forskellige fænomener i deres livsverden. Livsverdenen er den verden, som individet møder og kender i dagligdagen (Brinkmann & Tanggaard, 2015). Den analytiske proces med at forstå den person, som man interviewer, begynder naturligvis allerede under selve interviewet, men man kan dog aldrig helt præcist gribe det, som interviewpersonens fortællinger bevidner om. Det, der fortælles, forklares eller beskrives, vil altid være konstrueret i den samtaleinteraktion, som interviewet udgør (Brinkmann & Tanggaard, 2015).

Interviewet er en metode, hvorpå man kan få et indblik i en persons livsverden - men hvordan udvælges typen af interview, der bedst opnår dette. Et interview, set i forskningsøjemed, kan være i begge ender af spektret, det kan bevæge sig fra det relativt ustrukturerede, hvor der er få planlagte spørgsmål, til det helt strukturerede interview, der er præget af mange styrende spørgsmål fra interviewerens (Brinkmann & Tanggaard, 2015). Udvælgelsen skal stemme overens med målet for ens forskningsprojekt. Er det som led i et etnografisk studie, så vil den mest oplagte type af interview være det uformelle eller det ustrukturerede, da man prøver at blive en del af den person, som man undersøger, livsverden. Og modsat det ustrukturerede, har vi det strukturerede, som mest af alt lægger sig op ad en Gallup-undersøgelse, hvor der ikke er mulighed for at danse rundt om spørgsmålet eller at give et nuanceret svar (Brinkmann & Tanggaard, 2015).

6.3 - Det semistrukturerede interview

I semistrukturerede interviews kan det være en fordel at starte ud med hvad-spørgsmål, før man bestemmer sig for, hvordan man vil gå frem. Man skal først finde ud af, hvad det er, man ønsker at vide noget om, før man overvejer, hvordan man på bedst mulig vis opnår den viden (Brinkmann & Tanggaard, 2015). Det at have på forhånd prædefinerede spørgsmål betyder nødvendigvis ikke, at man ikke kan afvige fra dem, de er som sådan ikke styrende i interviewet. Interaktionen mellem interviewpersonen kan kræve, at de forberedte spørgsmål bliver parkeret, hvorefter man forfølger den fortælling, som interviewpersonen er i færd med. Det kan ofte vise sig, at de ting, man ønsker svar på, alligevel kommer til udtryk, bare på et senere tidspunkt (Brinkmann & Tanggaard, 2015).

Noget, der også karakteriserer det semistrukturerede interview, er, at spørgsmålene ofte er mere generelle og åbne, hvortil interviewerens har mulighed for at slå ned og stille uddybende spørgsmål (Leech, 2002).

6.4 - E-mail-interview

Et e-mail-interview foregår online og gennem tekstuel kommunikation, det er en computermedieret samtale. Fordelene ved et e-mail-interview er, at der er mulighed for en længere og iterativ proces, hvor hver part har mulighed for at returnere meningsfulde svar eller spørgsmål (Burns, 2010).

Som Burns' (2010) informanter også foreslog, så er et e-mail-interview også mere praktisk, fordi man kan tage sig god tid, du behøver nødvendigvis ikke at iføre dig dit stiveste puds, møde op på en bestemt adresse, samtidig med at der er visse emner, der er lettere at skrive om fremfor at tale om.

Dog mister man også kropssprog og kontekstuelle anvisninger ved at udføre et e-mail-interview (Burns, 2010), og der er ikke mulighed for at reagere ud fra den interviewedes kropssprog eller eventuelle mimik. Man skal også være opmærksom på, at der er nogle personer, hvis færdigheder er begrænset med hensyn til stavning, eller at de reelt set ikke ser e-mailen som et medie, hvor lange tekstuelle samtaler foregår, hvilket kan påvirke ens data (Burns, 2010).

6.5 - Spørgeskema

Et spørgeskema bliver ofte sendt ud, fordi der er nogle, der ønsker at opnå og få ny viden om sociale eller andre fænomeners udbredelse og statistiske sammenhænge (McLeod, 2018).

Et spørgeskema er en relativ billig, hurtigt og effektiv ressource til at indhente store mængder af data fra store mængder af respondenter. Dataene kan relativt nemt indsamles, fordi der nødvendigvis ikke behøver at være en person med relation til spørgeskemaet til stede, når det besvares (Kruuse 1996). Inden for spørgeskemaer skelnes der mellem både åbne og lukkede spørgsmål, hvilket henholdsvis afføder kvalitative og kvantitative data. De lukkede spørgsmål, passer ind i allerede prædefinerede kategorier og kan oftest besvares med et ja eller nej, eller ved tal. De er dermed målbare og kan bidrage til de statistiske sammenhænge. De åbne spørgsmål lægger op til, at respondenter selv lægger noget tanke bag besvarelsen og selv har mulighed for at udtrykke sig. De åbne spørgsmål bidrager med mere detaljerede svar og komplekse svar, der kan bruges til at undersøge eventuelle fænomener (Olsen, 2006).

De ovenstående metoder er alle blevet anvendt i forbindelse med vores feltarbejde i *Empathize*-fasen, og resultaterne heraf vil blive gennemgået i kapitel 8.

6.6 - Figurines

Figurines er en metode, der består af menneskelignende figurer, som kan anvendes til at opnå en fælles, empatisk forståelse af de mennesker, som vil blive berørt af et nyt design, eller som har noget at skulle have sagt i forhold til designprocessen (Buur, Mortensen, Nielsen, Wagner 2018).

Inden for design, hvor man designer til brugerne, er det vigtigt at have en forståelse af, hvem ens bruger er, men ikke mindst også, hvad de tænker, og hvad de har behov for. Dette kan være en udfordring for designerne, da det kan være svært at opbygge viden om mennesker, praksis og relationer (Buur et al 2018). Derfor anvender man inden for design forskellige metoder til at få en forståelse af brugerne, heriblandt personaer. Personaer bliver af Cooper (1999) defineret som værende "*hypothetical archetypes*", som kan anvendes til at få brugerne til at være et aktive i designprocessen, da designere ofte har en svag eller modsigende opfattelse af brugerne, samt baserer scenarier på baggrund af personer, der minder om dem selv (Cooper, 1999).

Ifølge Pruitt og Grudin (2003) er styrken ved at anvende personaer, at de kan hjælpe designerne med at fokusere, og de kan bidrage med en fælles basis for kommunikation. Dette kommer af, at personaer skal indeholde ligheder, navne, info om beskæftigelse, sociale relationer og baggrundshistorier, der giver designerne mulighed for at opnå en empatisk forståelse af brugerne (Buur et al 2018).

Figurines skal derimod ikke anses som værende en persona, men derimod en håndgribelig (tangible) repræsentation af mennesker, som giver en platform til at undersøge forskellige interessentgrupper, handlinger samt relationer for de pågældende interessenter. Figurines indeholder ikke nogen form for viden og skal derfor ses som værende en tom "skal", der giver anledning til snak og diskussion, frem for at være en persona eller en overordnet generalisering (Buur et al 2018). Figurines vil stadig indeholde de samme kommunikative kvaliteter som personaer, og man vil kunne tage udgangspunkt i egentlige brugere og deres behov. Dette gøres ved, at deltagerne selv kan modificere figurerne ved at skrive på post-its og sætte dem på figurerne. Dette gør, at samtalen bliver mere konkret og handler om en egentlig person og ikke en abstrakt persona.

Netop derfor har vi valgt at gøre brug af Figurines som metode, eftersom vi gerne ville have en forståelse af vores målgruppe og ikke tage udgangspunkt i personaer, der muligvis ikke indeholder de rette informationer i forhold til brugernes egentlige problemstillinger. Dette går i tråd med både Participatory design (afsnit 2.3) og Social design (afsnit 2.5), som netop prøver at komme så tæt på brugerne som muligt.

Vi har taget udgangspunkt i de figurines, der er præsenteret af Buur, Mortensen, Nielsen & Wagner (2018), men eftersom disse figurines primært er udviklet til et projekt inden for sundhedsvæsenet, har vi valgt en del figurer fra og i stedet tilføjet vores egne. Dette er gjort, eftersom vores målgruppe har nogle andre kontaktflader og behov. De figurines, vi har anvendt, består af enkeltpersoner som vist på billede 4 & 5 som er sammensat af forskellige typer, aldersgrupper og køn.



Billede 4 - enkeltpersoner

Billede 5 - enkeltpersoner

Ligeledes har vi figurer, der repræsenterer forskellige grupperinger, som er af forskellige typer, køn og aldersgrupper, som ses på billede 6.



Billede 6 - grupperinger

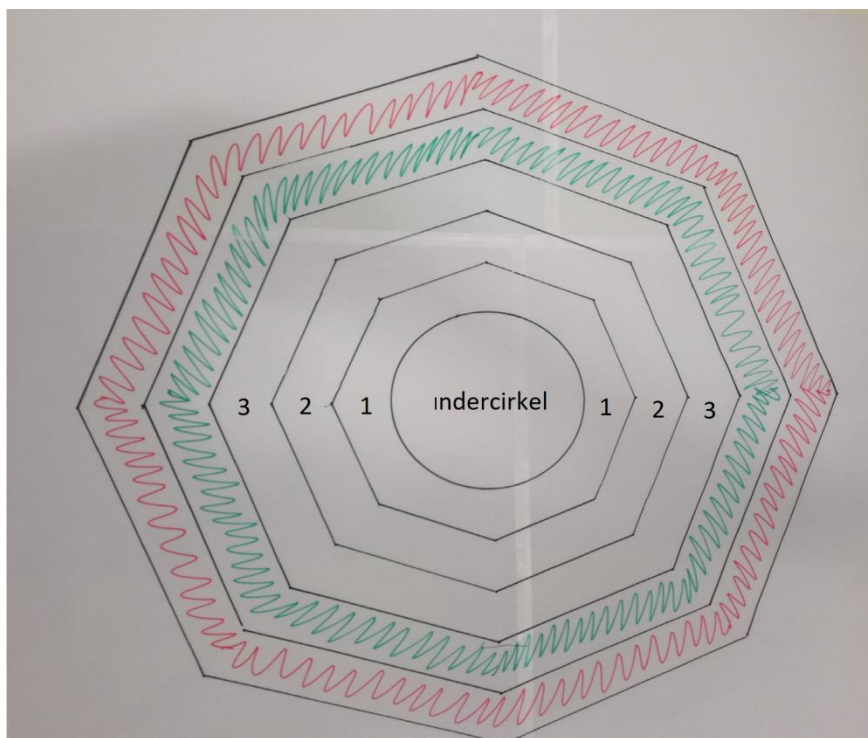
Derudover har vi lavet figurer, som ikke symboliserer en person, men derimod nogle fysiske objekter eller værktøjer, som kan have haft indflydelse på deltagerne dansklæring. Disse figurer ses på billede 7.



Billede 7 – værktøjer eller objekter

Måden, hvorpå vi har anvendt figurines, er i forbindelse med en workshop med personer fra vores målgruppe. Hertil har vi udarbejdet en matrix, hvorpå deltagerne har skullet placere figurines, alt efter hvor stor indflydelse den pågældende person, sted eller organisation, som den pågældende figurine repræsenterer, har haft i forhold til deres dansk læring. Måden vi har sat figurines op på, lægger op til, at vi får en slags relevanshierarki eller vægtet netværk, vægtet i forhold til, hvor vigtige de involverede grupper og institutioner er i forhold til at lære dansk og finde sig tilrette i Kolding

Matrixen består af en indercirkel og 5 ydre ringe. Disse ringe er som på vist på billede 8 ring 1,2,3 samt henholdsvis en grøn og en rød ring.



Billede 8 - matrix

Workshopdeltagerne vælger på skift en af de førnævnte figurines, som de mener, bedst repræsenterer dem som person. På baggrund af det valgte skal de argumentere for, hvorfor de netop har valgt denne figur, samt forklare hvem de er, hvor de kommer fra m.m. Denne figur placeres så i indercirklen, som udelukkende er for de figurer, som repræsenterer workshopdeltagerne selv.

Derefter vælger workshop-deltagerne på skift en figurine og forklarer, hvem eller hvad den pågældende figurine repræsenterer, og herefter placerer den i matrixen, alt efter hvilken betydning de eller den har haft. De figurer, der har haft størst betydning for, at personen lærer dansk, placeres i den ring, som er tættest på dem selv, som er ring 1. Ring 2 er for det eller dem, som også har haft en stor betydning for personens dansklæring, men som ikke har været lige så afgørende som dem placeret i ring 1. På samme måde er det med ring 3, som er dem, som ikke har haft lige så stor betydning som dem i ring 1 og 2, men stadig har haft en vis indflydelse på dansklæringen.

Derudover har vi også den grønne ring, som er til de figurines, som personen ikke har stiftet bekendtskab med endnu, men som de godt kunne tænke sig at benytte sig af i forbindelse med deres dansklæring. Den yderste røde ring er i modsætning til de andre ringe for de figurines,

som repræsenterer personer eller steder, som har haft en negativ indflydelse på personens dansklæring.

Når deltagerne har placeret en figurine i en af ringene, skal de forklare, hvorfor den placeres i netop denne ring, samt komme med muligheder for, hvordan den pågældende figurine kan komme tættere på deres egen figur i indercirklen. Dette er dog kun, hvis de selv mener, at der et ønske eller behov for, at disse kommer tættere på.

Ved at placere figurines på denne matrix får vi mulighed for at opnå en større forståelse af, hvor og med hvem de egentligt selv mener, de bedst lærer dansk, samt hvilke problemstillinger de står overfor.

Figurines er anvendt i forbindelse med en workshop med medlemmer af vores målgruppe, i *Empathize*-fasen. Resultaterne fra denne workshop vil blive gennemgået i afsnit 11.1.

6.7 - Datakort & datakortspil

Et datakort er et kort, hvorpå vi har noteret interessante observationer og udtalelser fra de steder, hvor vi har været på opdagelse. Et datakort består, som det ses på billedet (Billede 9) af en overskrift, dato for opdagelse, steder hvor vi har været, samt hvilken metoder der er anvendt ved det pågældende datakort. Herefter er der et citat eller en beskrivelse af det, der er foregået, uden at man tolker på situationen.

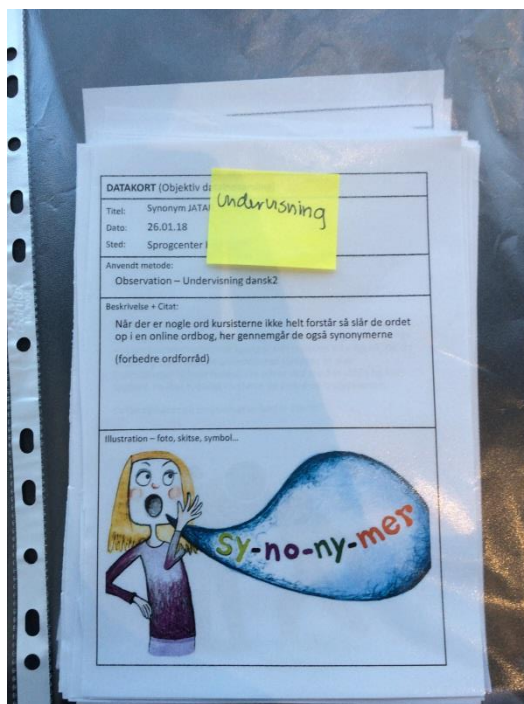
DATAKORT (Objektiv dataindsamling)
Titel:
Dato:
Sted:
Anvendt metode:
Beskrivelse + Citat:
Illustration – foto, skitse, symbol ...

Side 1 / 1

Billede 9 - datakort

Ved at anvende datakort har man mulighed for at strukturere den indsamlede empiriske data fra de steder, hvor man har været på opdagelse, som efterfølgende kan kategoriseres via datakortspil.

Datakortspillet formål er for spillerne at komme af med alle deres datakort hurtigst muligt. Spillet foregår ved, at en af spillerne præsenterer et datakort og lægger det på bordet, hvorefter de andre spillere finder et eller flere datakort, de mener, passer hertil, fra deres egen bunke. Når et kort præsenteres, så diskuterer spillerne, hvorvidt dette datakort passer sammen med det forrige i forhold til, om der er fællestræk mellem dem. Hvis ikke der er enighed om, hvorvidt kortet passer, så trækkes kortet tilbage og kan spilles igen senere. Spillerunden afsluttes ved at give bunken af datakort en fælles overskrift (Billede 10).



Billede 10 – datakort udfyldt

Herefter starter en ny runde, hvor en anden spiller præsenterer et kort, hvor de andre herefter skal finde kort, der passer til. Dette fortsætter man med, indtil alle spillere er kommet af med deres kort, og alle kortbunker har fået en overskrift. Efterfølgende er det muligt at gennemgå de forskellige bunker flere gange for at se, om de eventuelt skal inddeles yderligere. Ved at anvende datakort og datakortspil er det muligt at kategorisere opdagelser og finde mønstre på tværs af stakeholdergrupper og anvendte metoder. Ligeledes lægger metoden op til, at man via

gennemgangen af de spillede kort får diskuteret alle opdagelser og undgår, at der er elementer, som går tabt (Kolding Kommune, 2017).

Datakortene er blevet anvendt løbende i *Empathize*-fasen, hvorimod datakortspillet er blevet anvendt i starten af *Define*-fasen. Resultaterne af vores arbejde med datakort og datakortspil kan læses i kapitel 9.

6.8 - Gamestorming

Gamestorming handler om at lave spilleverdener, der udforsker diverse udfordringer, der styrker samarbejde og genererer nye eller usædvanlige indsigter omkring, hvordan verden fungerer, og hvilke muligheder der ligger gemt. Spilleverdener kan samtidig også ses som værende alternative realiteter, et parallelt univers som vi kan forme og udforske, og hvor det kun er fantasien, der sætter grænser (Gray, Sunni & Macanuso, 2010).

For at en ide skal udvikle sig og blive en fantastisk ide med potentiale, så kræver det en del arbejde og en ihærdig indsats. Når man ideudvikler, skal man passe på ikke at underudvikle ideer ved at fastlåse sig på den første og bedste idé, men i stedet tage tid til at udforske andre tilgange. 6-8-5 metoden inden for gamestorming er designet netop til dette, ved at tvinge os til at generere en stor mængde ideer over en kort tidsperiode. Samtidig kan metoden gentages, så man står tilbage med de ideer, der har potentiale.

6-8-5 kræver som minimum 2 spillere, og hver runde tager 5 minutter, og der skal være afsat 15-20 minutter til en åben diskussion omkring ideerne. Pointen er, at hver deltager individuelt skal udarbejde 6-8 ideer på 5 minutter. Efter 5 minutter fremlægger og beskriver hver deltager sine ideer i plenum, så deltagerne opnår en fælles forståelse og har mulighed for at komme med inputs. Efter alle har fremlagt deres idéer, er næste skridt at have endnu en session, dog med nye retningslinjer at følge. I denne session har deltagerne mulighed for at arbejde videre på en allerede eksisterende ide, fra sig selv eller andre, eller lave en hybrid mellem ens egne ideer, og dem der er blevet fremlagt (Gray et al., 2010).

Tanken og intentionen med denne metode er at modarbejde, at man låser sig fast på én ide. 6-8-5 hjælper spillerne med at få mange ideer på bordet, uden at de skal bekymre sig om diverse teknikaliteter, såsom implementering eller udformning. Metoden er samtidig udformet på en sådan måde, at spilleren er begrænset til et stykke A4-papir, der er inddelt i 4 til 6 firkanter, på

den måde hindrer man helt store afhandlinger og tankespind, og der kan arbejdes koncentreret og effektivt (Gray et al., 2010).

Gamestorming er blevet anvendt i forbindelse med en workshop med medlemmer fra vores målgruppe i *Ideate*-fasen. Resultaterne af denne workshop kan læses i kapitel 12.

6.9 - Sketching

Sketching er en karakteristisk tegningsform, som bliver brugt blandt designere til at foreslå, udforske, forfine og kommunikere ideer. Sketching er en måde, hvorpå man kan komme til at tænke mere frit og kreativt, og man kan udforske mange ideer, uden at skulle bekymre sig om kvaliteten af disse, eftersom sketches har en lav omkostning og kan udarbejdes på meget kort tid. Ligeledes har man mulighed for at gemme sine sketches og bruge elementer herfra senere i designprocessen. Sketches har ydermere den fordel, at de er nemme at dele med andre, og flere personer kan bidrage med ideer og elementer, til den pågældende ide der bliver skitseret (Greenberg et al 2011).

Der findes flere forskellige måder at anvende sketching på, blandt andet scribble sketching hvor man på kort tid udarbejder en sketch, hvor man primært fokuserer på de essentielle elementer i designet. Her ses der bort fra mindre vigtige detaljer såsom det visuelle udtryk, teksttyper og andre ikke essentielle elementer. Til at illustrere hvordan produktet, der skitseres, fungerer, kan der anvendes annotationer med tekst, der forklarer navnet på det enkelte element, eller en kort forklaring om hvad dens indhold eller funktioner er. Ydermere kan man anvende pile til at illustrere interaktionsflowet og handlingsmuligheder (Buxton, 2007).

Det er vigtigt at forstå, at sketching ikke er en prototype, da sketching og prototyper har to forskellige formål og skal anvendes i forskellige faser af designprocessen. Sketching anvendes primært i de faser, hvor der genereres ideer til at foreslå, raffinere, kommunikere og kritisere ideerne i et synligt og håndgribeligt format. Senere i designprocessen kan man så anvende prototyper til at teste produkter og de specifikke funktioner heri (Buxton 2007).

6.10 Prototyping

En prototype er en tidlig udgave af et produkt, hvis formål er at give mulighed for at teste enkelte funktioner eller hele produktet, for at se hvorvidt det lever op til designkriterierne. Prototypen kan anvendes i testfasen af designprocessen, både internt i designteamet og på eksterne testpersoner (Rogers et al., 2015).

Inden for designtænkning anvendes metoden Rapid prototyping ofte som er en hurtig illustration af visuelle repræsentationer af det udarbejdede koncept. Det kan være med til at klargøre, hvilke løsninger der rent teknologisk vil kunne lade sig gøre, og i rapid prototyping handler det om at få udarbejdet hurtige prototyper, der kan testes løbende i designprocessen, så der kontinuerligt kommer feedback på det udarbejdede design. Rapid prototyping afspejler mere end det tekniske perspektiv af designtænkning og passer godt til testfasen, som gerne skal være både robust og hurtig (Chasanidou, Gasparini, Lee, 2015).

Når vi taler om prototyper, så findes der flere forskellige typer af prototyper, som anvendes inden for rapid prototyping. Her tales der hovedsageligt om henholdsvis low-fidelity-prototyper og high-fidelity-prototyper, der differentieres, ud fra hvor specifikke og tekniske de er.

Low-fidelity-prototyper er prototyper, som ikke nødvendigvis ligner det egentlige slutprodukt i henhold til materialevalg. Low-fidelity-prototyper udarbejdes ofte i pap og papir, frem for i metal eller via elektroniske værktøjer (Rogers et al 2015).

Denne type prototype er især brugbar, da de ofte er både simple, billige og hurtige at producere, og det er dermed også hurtigt at foretage justering eller ændringer undervejs. Ligeledes giver den mulighed for hurtigt at teste og udforske nye ideer og designs løbende i designprocessen (Rogers et al 2015). En af metoderne, hvori man kan anvende en low-fidelity-prototype til at udføre test på en digital løsning, er ved at bruge Wizard of Oz-metoden. Denne metode går ud på, at en testperson interagerer med prototypen, hvor en person fra designteamet simulerer produktets respons på brugernes handlinger (Rogers et al. 2015).

High-fidelity-prototyper består i modsætning til low-fidelity-prototype af materialer, som der forventes at være i det endelige produkt, og her vil prototypen ligne det endelige produkt så meget som muligt. High-fidelity-prototyper indeholder alle, eller de fleste af de funktioner, som det endelige produkt skal indeholde, og dermed er denne type prototype ideel til blandt andet at teste de mere tekniske aspekter af prototypen (Rogers et al, 2015).

I modsætning til low-fidelity-prototyper, så er det mere tidskrævende at udvikle high fidelity-prototyper, men den giver derimod en mere fuldendt oplevelse i kraft af, at den designmæssigt ligner det endelige produkt samt har interaktive funktioner (Rogers et. al, 2015). Til udarbejdelsen af en high fidelity-prototyper kan man bruge forskellige digitale værktøjer, som

giver mulighed for at udarbejde prototyper ved at anvende digitale wireframes til at skabe interaktive prototyper.

Sketching er primært anvendt i *Ideate*-fasen. Hvordan den er anvendt samt resultaterne heraf, kan læses i kapitel 12. Prototype er blevet anvendt i Prototypefasen, hvilket der kan læses mere om i kapitel 13.

6.11 Brugertest

Til at teste, hvorvidt applikationen lever op til sit formål, og om den er intuitiv og anvendelig for brugeren, kan man benytte sig af brugertest eller brugervenlighedstest, som det også hedder. Det er den mest anerkendte usability metode (Gregersen & Poulsen, 2009) og er meget anvendt inden for HCI (Human Computer Interaction). I en brugertest handler det om at teste, hvorvidt brugeren kan bruge for eksempel en applikation til at finde de informationer og løse de opgaver, som applikationen er konstrueret til. Testen giver ydermere mulighed for at få en forståelse af, hvad brugeren tænker og føler, når de anvender applikationen, samt en forståelse af, hvordan den egentligt anvendes (Gregersen & Poulsen, 2009).

Brugertesten består i, at brugeren sættes til at gennemføre nogle udvalgte, relevante og realistiske opgaver, og til brugertest anvendes ofte "tænke højt"-metoden (Dumas & Fox, 2012). Tænke højt-metoden går ud på, at testpersonen skal italesætte sine tanker og handlinger, mens testen foregår, så dem, der observerer testen, har mulighed for at få indblik i de valg, brugeren tager, herunder begrundelser og overvejelser bag deres valg og interaktioner (Gregersen & Poulsen 2009). Selvom denne testform er konversationsbaseret, så er det vigtigt at forstå, at testens formål er den konkrete brug af den pågældende applikation, hvor verbaliseringen er med til at dokumentere de ting, som ikke kan observeres (Hertzum, 2016).

Brugertest kan som udgangspunkt udføres på alle personer, som har mulighed for at deltage i en test. Det optimale er dog, at brugertests bliver udført på egentlige slutbrugere af produktet eller mulige slutbrugere af produktet (Dumas & Fox, 2012).

Antallet af testdeltagere til en brugertest er op til en selv at vurdere. Det mindst almindelige er dog at anvende mellem 5-8 deltagere (Gregersen & Poulsen, 2009), da studier viser, at op til 80% af fejlene vil blive opdaget med 5 deltagere, og det anses dermed som værende uproduktivt at teste på mere end 5 personer (Dumas & Fox, 2012).

At udføre brugertest kræver ikke, at man har et færdigt produkt at teste på, da de også sagtens kan udføres på tidlige prototyper, herunder blandt andet papirprototyper (Gregersen & Poulsen, 2009). Når man laver brugertest på prototyper, skal testlederen gøre brugeren opmærksom på, at det, der testes, ikke er et færdigt produkt, og forklare dem, hvor grænserne går, eller funktioner som endnu ikke er etableret. Testlederen skal herved lægge op til, at testdeltageren forsøger at abstrahere fra de elementer, som ikke er færdigdesignet eller udviklet, og i stedet forestille sig det endelige design (Gregersen & Poulsen, 2009). Dermed er brugertest en fleksibel testmetode, der kan anvendes løbende i designprocessen til at teste på enkelte features eller et mere komplet design.

Brugertest er blevet anvendt i testfasen, og resultaterne heraf kan læses i kapitel 14 og 16.

Kapitel 7.0 - Stakeholder

Vi har i forbindelse med dette speciale arbejdet med forskellige stakeholdergrupper, og det er værd at bemærke, at en stakeholder kan have forskellige betydning, alt efter hvilken kontekst det omhandler.

Vi har i dette projekt valgt at arbejde ud fra termen Project stakeholder fra den internationale standardiseringsorganisation, International Organization for Standardization (ISO). De har i forbindelse med udarbejdelsen af standarder inden for projektstyring karakteriseret en Project stakeholder som: *“an individual, group, or organization, who may affect, be affected by, or perceive itself to be affected by a decision, activity, or outcome of a project”* (Bird, 2007).

Project stakeholders er en enhed, der har en vis interesse for et givent projekt. Disse enheder kan i forhold til en organisation være enten eksterne eller interne, hvor de f.eks. kan sponsorere eller supportere et projekt, have en interesse eller opnå en fortjeneste ved projektets succes. Samtidig kan disse enheder også have både positiv og negativ indflydelse på projektets succes (Bird, 2007).

Denne oversigt giver et overblik over vores project stakeholders (Figur 1). Hver cirkel angiver en stakeholdergruppe, og overlap i modellen angiver de stakeholdergrupper, som har en direkte kontakt med hinanden. Haderslev Sprogcenter er placeret for sig selv, da de ikke har direkte kontakt med vores andre stakeholdergrupper, da vi, som angivet i afsnit 1.5, arbejder med det geografiske område, Kolding.



Figur 1 – stakeholderoversigt

Vi er dog opmærksomme på, at visse grupper kan have både direkte og indirekte kontakt eller påvirkning på hinanden, uden at vi ved det.

Vi vil i det kommende kapitel uddybe, hvorfor vi har arbejdet med netop disse stakeholdergrupper, samt hvilke indsigter vi har fået de pågældende steder.

Kapitel 8.0 - Empathize

Første fase af vores designproces er *Empathize*, som er den fase, hvori vi via feltarbejde går ud og får en forståelse af vores stakeholders med en divergent tilgang.

I forhold til vores feltarbejde har vi valgt at gå på opdagelse nogle af de steder, vi tidligere har besøgt i forbindelse med Buddi-projektet, for at gå mere dybdegående til værks. Vi har også besøgt steder, som vi i det forhenværende projekt ikke prioriterede eller havde mulighed for at besøge. På dette stadie var alle nytilkomne, der vil lære dansk, vores målgruppe, og for at favne denne målgruppe så bredt som muligt, har vi været på opdagelse flere steder, der har berøring med disse. Vi vil i dette afsnit komme nærmere ind på, hvor vi har været, hvorfor vi har været der, hvilke metoder vi har anvendt de pågældende steder, samt hvilke resultater vi har fået de pågældende steder.

I forbindelse med vores feltarbejde i opdagelsesfasen har vi konsekvent gjort brug af datakort på tværs af stakeholdergrupper og anvendte metoder. Disse datakort vil senere blive brugt som en del af det analytiske grundlag i *Define*-fasen.

8.1 – Haderslev Sprogcenter

Haderslev Sprogcenter er en voksenuddannelsesinstitution, som underviser efter lov om danskuddannelse til voksne udlændinge (Haderslev Sprogcenter, n.d.-a). Sprogcenteret varetager undervisningen af udlændinge, som primært er bosiddende i Haderslev kommune, de har dog også kursister fra andre kommuner i landet. Haderslev Sprogcenter underviser ca. 600 kursister fordelt på omkring 60 nationaliteter (Haderslev Sprogcenter, n.d.-a). Sprogcentret Haderslev følger den samme uddannelsesopbygning som landets øvrige sprogskoler, som omfatter danskuddannelserne 1, 2 og 3. Disse tre danskuddannelser er forskellige i niveau, og kursisterne placeres på den uddannelse, der bedst matcher deres forudsætninger og behov. Det er vigtigt at få en forståelse af, hvordan sprogskoleuddannelserne er opbygget, i henhold til at forstå niveauet for den undervisning og de kursister, vi har haft berøring med i forbindelse med vores feltarbejde.

Danskuddannelse 1 er for kursister, der har ingen eller kort skolegang, som ikke har lært at læse eller skrive på deres modersmål, samt hvor mange desuden skal lære at skrive det latinske alfabet. I dansk niveau 1 er det afsat ressourcer til, at underviseren har tid til den individuelle kursist for at støtte dem i læringen, så de kan begå sig i en arbejdsmæssig kontekst, samt kan

tale det nødvendige dansk til, når de skal tale med kommunen, lægen, børnenes skole eller andre personer i det dansk samfund (Københavns Sprogcenter n.d.-a)

Dansk 1 består af 6 moduler med en varighed på 24 måneder, som kan afsluttes med prøve i dansk 1 (Haderslev Sprogcenter, n.d.-b).

Danskuddannelse 2 er for kursister, som har en kort skole-og uddannelsesbaggrund, eller kursister som har en længere skole-og uddannelsesbaggrund, men som ikke tidligere har lært en andet europæisk fremmedsprog. På dansk niveau 2 er der stort fokus på det mundtlige, men der bliver også undervist i grammatik, da formålet er at lære at tale sproget, men også at kunne læse og skrive. Der forventes, at disse kursister har en forholdsvis langsom tilegnelse af dansk som andetsprog (Haderslev Sprogcenter, n.d.-b).

Uddannelsen er opdelt i 6 moduler med en varighed på 21 måneder og kan afsluttes med Prøve i Dansk 2.

Danskuddannelse 3 er for kursister, som normalt har en mellemlang eller lang skole- og uddannelsesbaggrund, samt for kursister som foruden deres modersmål taler, læser og skriver mindst ét andet europæisk sprog godt. Samtidig forventes det også, at man deltager aktivt i timerne, og at man har et stabilt fremmøde. Formålet med danskuddannelse 3 er at klæde kursisterne på til at efteruddanne sig i Danmark og til erhvervsarbejde, samtidig med at der er mulighed for at tage en studieprøve, der er adgangsgivende til videregående uddannelser (Haderslev Sprogcenter, n.d.-b).

Danskuddannelse 3 er opdelt i 5 moduler med en varighed på 17 måneder og kan afsluttes med en prøve i Dansk 3. Der kan tilføjes et yderligere modul - modul 6, som er et studieforberedende modul, som kan afsluttes med studieprøven, som er adgangsgivende til de videregående uddannelser. Dette modul har en varighed på yderligere 18-24 uger. (Haderslev Sprogcenter, n.d.-b).

I dag er reglerne således, at sprogundervisningen er gratis for alle nytilkomne i Danmark, dog betaler man i dag et depositum på 1250 kr. pr modultest, hvis man er selvforsørgende. Personer, der er tilknyttet et flygtningeprogram eller er au pairs, er dog fritaget for dette. I dag har man 6 måneder til at tage stilling til, hvorvidt man vil gøre brug af dette gratis tilbud til danskundervisning, men fra 1.juli 2018 ændres disse regler (Københavns Sprogcenter n.d.-b).

Alle selvforsørgende udlændinge såsom international arbejdskraft og deres familier samt internationale studerende skal fremefter til at betale en egenbetaling for danskuddannelsen på de danske sprogcentre. Denne egenbetaling kommer til at bestå af omkring 12.000 kr. fordelt over uddannelsesperioden. Ligeledes ændres tidsfristen for at gøre brug af sprogcentrenes tilbud fra 6 måneder til 4 uger. Dette vil ifølge formanden for de danske sprogcentre og rektor på Københavns sprogcenter, Poul Neergaard (2018), have store konsekvenser for integrationen og fastholdelsen (Neergaard, 2018). Ifølge ham er det meget få, der kan tage stilling til, hvorvidt de vil gøre brug af sprogskolen så tidligt, da det første stykke tid i Danmark går på at finde bolig eller finde sig til rette på et nyt job eller studie samt orientere sig i et helt nyt land. Ydermere er der hele det økonomiske aspekt, der ifølge Neergaard (2018) vil være med til at skræmme folk fra at indmelde sig på danskuddannelserne. Omkring 70% af kursisterne på de danske sprogcentre er selvforsørgende udlændinge, og det er derfor en stor procentdel af sprogskolernes målgruppe, som bliver berørt af dette.

Ifølge Neergaard (2018) vil de nye regler få store konsekvenser for den enkelte udlænding, men også for samfundet:

Den høje brugerbetaling vil få den direkte konsekvens, at langt færre udlændinge vil lære dansk. De indirekte konsekvenser kan forventes at være, at færre udlændinge vil slå sig permanent ned her i landet, og at de der gør, vil få langt sværere ved at blive integreret. Det vil kunne mærkes for den enkelte udlænding, som nu skal kæmpe endnu hårdere for at finde fodfæste på arbejdsmarkedet og i hverdagslivet. Og det vil kunne mærkes for det danske erhvervsliv, som er sultent efter arbejdskraft.

Vores feltarbejde er udført, før de nye regler for sprogcentre er trådt i kraft, og vores undersøgelser tager derfor udgangspunkt heri. Vi er dog opmærksomme på, at disse ændringer vil kunne komme til at have indvirken på vores målgruppe, i forhold til nyopståede problemstillinger og behov.

8.1.1 - Hvorfor Haderslev Sprogcenter

Grunden til, vi besøgte sprogcenteret i Haderslev, var for at få et indblik i, hvordan undervisningen foregår, samt hvordan den daglige gang er på et sprogcenter. Vi har ikke tidligere været på Haderslev Sprogcenter, og vi ville derfor få mulighed for at se, hvorvidt de arbejder på en anden måde end på sprogskolen i Kolding, som vi besøgte i forbindelse med

Buddii-projektet. Ydermere ville vi gerne opnå en endnu bedre forståelse af, hvilke personer der anvender sprogcenteret, samt hvilke udfordringer disse personer eventuelt står overfor i forbindelse med at lære det danske sprog. Målgruppen for projektet er personer, der skal lære dansk, og dermed vurderede vi, at et sprogcenter ville være et godt udgangspunkt, eftersom en stor del af målgruppen benytter sig af denne mulighed.

For at kunne opnå dette har vi over 2 dage observeret undervisningen på et dansk 2.5 hold, observeret fri arbejdstid i sprogcenterets studiecenter, afholdt interviews med underviseren, en frivillig i studiecenteret samt med nogle af kursisterne.

8.1.2 - Valg af metoder

Til vores observationer har vi gjort brug af en passiv observationsform, hvor vi har ageret fluen på væggen i undervisningen og studiecenteret. Vi har valgt denne observationsform for ikke at påvirke hverken kursisterne eller underviserne for meget. Ydermere foregik størstedelen af undervisningen via tavleundervisning, hvor vi vurderede, at vi ikke ville få bedre data ved at vælge andre observationsmetoder. Til at dokumentere vores observationer har vi gjort brug af observationsnoter (observationsnoterne er vedlagt som bilag (bilag 1)). Observationsnoterne fungerer som dokumentation, men assisterer os også i at huske scenarier, vi har iagttaget, eller udtalelser vi har hørt. Observationsnoterne ligger blandt andet til grund for vores datakort.

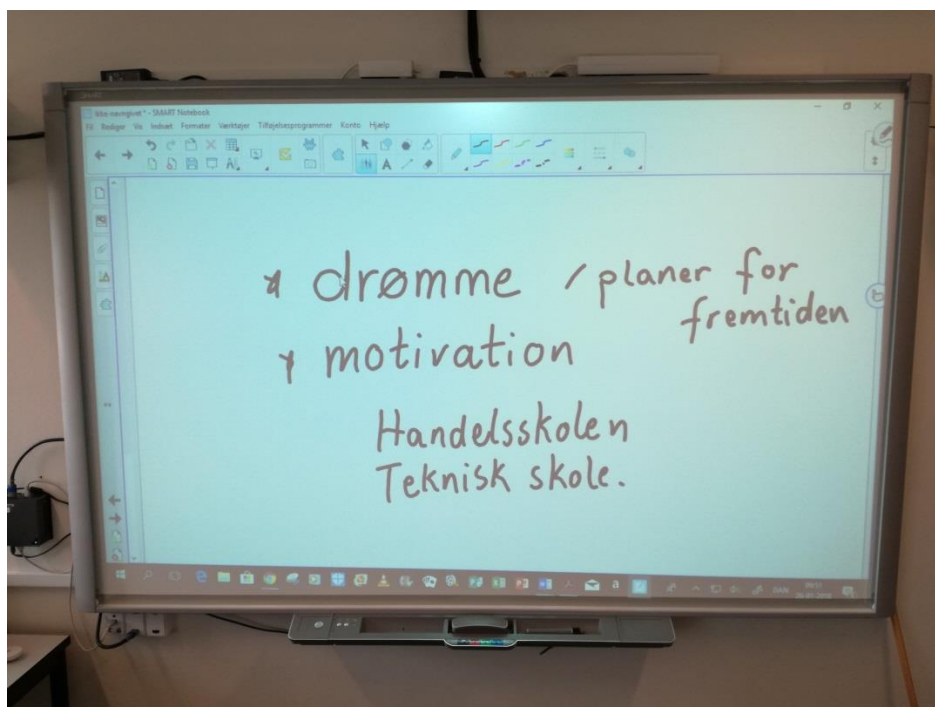
Til vores interviews har vi gjort brug af det semistrukturerede interview, da vi her ikke er fastlåste i vores prædefinerede spørgsmål og i stedet har mulighed for at spørge ind til de svar, vi får fra interviewpersonen (se afsnit 6.3). Da vores interviews netop skal tage udgangspunkt i, hvordan den enkelte interviewperson oplever dét at være på sprogskolen, alt efter om det er en kursist, frivillig eller underviser, er det vigtigt, at vi har mulighed for at få uddybet netop deres oplevelser. Dette ville vi ikke på samme måde have mulighed for ved et struktureret interview.

8.1.3 - Observation af undervisning

Til vores observation af undervisningen har vi som nævnt fulgt et dansk 2.5 hold i 2x4 timer, fordelt på 2 dage. Holdet består af 12 kursister fordelt på flere forskellige nationaliteter. Der er kun 2 mænd på dette hold, og alderen på kursisterne er meget varierende.

I forhold til vores observationer fra undervisningen er det tydeligt, at undervisningen foregår på meget klassisk vis i forhold til tavleundervisning, med en variation mellem grammatiske

øvelser, taleøvelser, selvstændigt arbejde og gruppearbejde. Undervisningen var opdelt i to dele, hvor den første del var centreret omkring grammatik og udtale, og den anden del var fokuseret på arbejdsmarkedet og uddannelse. I den anden del gik en del af øvelserne ud på, at kursisterne selv skal opsøge og finde informationer om det job eller uddannelse, de ønsker. Kursisterne får hjemmeopgaver for, som ligeledes er fokuseret på job og uddannelsesmuligheder (Billede 11).



Billede 11 – drømme og fremtidsplaner

Når underviseren stiller spørgsmål, og kursisterne svarer, bliver der rettet på både grammatik og udtale, uagtet hvilket emne der gennemgås. Udtalen fra underviseren foregår her meget langsomt og præcis, så kursisterne kan se, hvordan både læber og tunge skal positioneres og dette er noget, der bliver lagt en del vægt på, hvilket også ses på de plakater, der er hængt op i undervisningslokalet (Billede 12)



Billede 12 – positionering og udtale

Når der er ord, som kursisterne har svært ved at udtale, så gennemgås de fælles, så alle kursisterne siger ordet i plenum flere gange. Her er det tydeligt, at der er fokus på den korrekte udtale.

Vi observerede yderligere, at når kursisterne sidder og arbejder, så er de gode til at hjælpe hinanden. Da en af de mandlige kursister fra Syrien har et problem med at forstå et spørgsmål fra underviseren, træder en anden kursist til og oversætter eller forklarer spørgsmålet på deres modersmål (Bilag 1). Dette forekom flere gange, at de hjalp hinanden på deres modersmål.

8.1.4 - Interview med underviser

I forbindelse med vores feltarbejde på sprogcenter Haderslev udførte vi et semistruktureret interview med underviseren for det dansk 2.5 hold, vi havde observeret. Vi havde i forvejen nedskrevet nogle spørgsmål til underviseren, hvorefter der ville komme yderligere spørgsmål

på baggrund af hendes svar, samt på baggrund af nogle af de observationer vi tidligere havde gjort os i undervisningen.

Formålet med dette interview var at få noget viden omkring sprogcenteret generelt, men også få en forståelse af hendes rolle og opfattelse af kursisterne, og de udfordringer og problemer de står overfor i forhold til at lære dansk.

Underviseren fortæller os, at hun som underviser har stor metodefrihed og selv tilrettelægger den undervisning, hun står for. Dog har de nogle faste færdigheder, som de arbejder hen imod, som er en del af de afsluttende modulprøver. Disse færdigheder går på læsning, lytning, skrivning og mundtlige færdigheder (Bilag 2, linje 71-73). Underviseren fortæller, at man er begyndt på at målrette en del af undervisningen direkte mod arbejdsmarkedet, som vi også havde observeret, og at dette er for at klargøre kursisterne til det danske arbejdsmarked. Dette gøres ved at lære dem et ordforråd, der er tilpasset til en specifik branche (Bilag 2, linje 81-84).

Især den mundtlige del er ifølge underviseren vigtigt i forhold til at lære dansk. Hun italesætter vigtigheden i at tale sproget uden for sprogskolen, og at man lærer meget ved at tale sproget. Det er nødvendigvis ikke nok at gennemføre sprogskolen:

Når jeg tænker sproglæring, så tænker jeg jo, at du bliver bedre til et sprog ved at bruge sproget, og ved hele tiden at øve dig på det, ved at bruge det i forskellige situationer – og hvis man så holder sig tilbage fra at bruge det, hvordan skal man så lære det? (Bilag 2, linje 201-203).

Da vi spørger hende direkte, hvorvidt hun mener, kursisterne vil kunne begå sig efter endt uddannelsesforløb på sprogcentret, fortæller hun, at det vil være en udfordring for en del af kursisterne. Som det ses i dette eksempel:

CP: det er også et af vores opfølgende spørgsmål – når jeres kursister er færdige her på sprogskolen, føler du så, de er rustet til at kunne begå sig ude i det danske samfund, sådan rent sprogmæssigt i forhold til job og så videre – det er selvfølgelig lidt et frækt spørgsmål. (Bilag 2, linje 205-207).

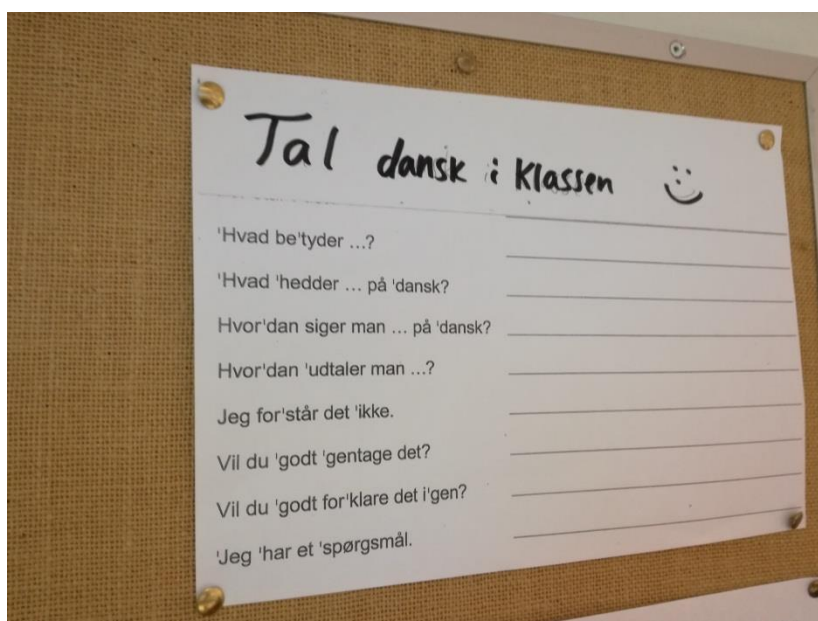
CN: Nej, jeg syntes faktisk det er et vigtigt spørgsmål – helt ærligt så vil jeg sige – for nogle nej, og for flere end jeg synes, det er rart – fordi.. nu er jeg selv på det danske

arbejdsmarked, og jeg synes det er meget komplekst, vi stiller rigtigt høje krav til hinanden og til os selv - og det er den virkelighed, de skal ind i.. (Bilag 2, linje 208-210).

En af de problematikker, underviseren påpeger i forhold til sprogskolen i sig selv, er, at uddannelsen er opbygget således, at kursisterne går i skole 3 dage i ugen og har 2 fridage, som er tænkt som mulighed for, at kursisterne kan komme i praktik eller job. Dette betyder dog, at der kan gå mange dage imellem, at kursisterne bruger dansk, da det ikke er sikkert, at de er på en arbejdsplads, hvor de har mulighed for at tale dansk:

Det ønskelige var, at vi kunne have lidt undervisning hver dag, fordi når de som nu har undervisning onsdag, torsdag, fredag, så er der faktisk 4 dage, hvor nogle af dem stort set slet ikke kommer i kontakt med noget dansk sprog overhovedet” (Bilag 2, linje 164-167).

I forbindelse med vores observation i undervisningen så vi på de materialer, der hang rundt i undervisningslokalet, at de fra undervisernes side gør meget ud af, at de udelukkende skal tale dansk i undervisningen (Billede 13)



Billede 13 – dansk i undervisningen

Vi bemærkede dog, at kursisterne ofte hjælper hinanden på deres modersmål, i forbindelse med at oversætte eller forklare noget, som en kursist ikke har forstået. Dette ser underviseren både som en stor styrke, men det kan også have den modsatte effekt:

Fordi det er jo rigtigt, Jeg er jo som sådan ikke nogen modstander af, at man bruger sit modersmål som løftestang til at... Det synes jeg faktisk er meget naturligt, og jeg synes, at man kan hjælpe hinanden rigtig meget - men nogle gange kan man også gå helt galt i byen, fordi man tror, man har forstået noget, og så giver man en forklaring videre, som bare ikke er rigtig, og jeg kan jo faktisk ikke vide, om det er den rigtige forklaring, som er blevet givet (Bilag 2, linje 391-395).

8.1.5 - Interview med kursister

I forbindelse med vores besøg på sprogcenter Haderslev har vi ydermere talt med tre af kursisterne fra det dansk 2.5 hold, vi tidligere havde observeret. I samarbejde med underviseren udvalgte vi tre af de kursister, der var længst fremme i forhold til dansklæringen, så de ville kunne forstå og besvare vores spørgsmål.

Kursisterne til interviewene bestod af tre kvinder, en fra Ungarn, som har været i Danmark i 4 år, som er kommet hertil på grund af arbejde, en fra Indonesien, som har været i Danmark 2 år og 9 måneder, samt den sidste som er fra Zambia, som har været i Danmark i 2 år. De to resterende er begge kommet til Danmark, da de har en dansk mand (Bilag 3).

Til disse interviews gjorde vi brug af det semistrukturerede interview, hvor vi havde udarbejdet nogle prædefinerede spørgsmål, hvor vi ud fra disse spørgsmål vil have mulighed for at spørge yderligere ind, alt efter de svar vi får undervejs.

Selvom vi til vores interviews havde udvalgt de kursister, som var bedst til dansk, blev vi udfordret i forhold til, at de havde vanskeligheder med at forstå vores spørgsmål, samt at deres svar var meget korte. Det var ikke rigtigt muligt at spørge yderligere ind til deres svar, da dette gjorde kursisterne forvirrede.

Kursisterne var ikke meget for at sige noget dårligt om sprogskolen, hvor vi i Buddii-projektet havde talt med flere, der havde færdiggjort sprogskolen, som var kritiske i forhold til undervisningen af sprogskolen. Hvad årsagen er til, at de ikke forholder sig kritisk til sprogskolen, er ikke klarlagt. Det kan dog skyldes, at der ikke er nogen kritik, eller at de af visse årsager ikke ønsker at udtale sig kritisk.

På trods af de sproglige vanskeligheder fandt vi ud af, at de tre interviewpersoner alle var enige om, at sprogskolen er et godt sted, og at de lærer en masse (Bilag 3). Dog var de også enige om,

at sprogskolen ikke kan stå alene, men at man er nødt til at bruge dansk i hverdagen for at blive bedre, som det ses i denne udtalelse fra en af de interviewede kursister:

C: Outside the school, do you do anything other too.. too..

R: Yea, I think to learn Danish it is not sufficient only the school, because you have to use the language outside of the school.. You have to hear everyday... You have to talk. And that is why I have the problem, I am afraid to use the language, because sometimes i start in Danish and then "uuuh hvad siger du", and then in english in English (Bilag 3.2, linje 30-33).

De erkender, at sprogskolen lærer dem det basale, men at det kræver, at man taler dansk for at lære sproget. Vi bliver her ligeledes gjort opmærksom på, at det er nemt at slå over i engelsk, så snart man møder problemer med at tale dansk. Danskere taler generelt godt engelsk, og ved at slå over i engelsk, får interviewpersonen ikke øvet sit dansk. Hun kan heller ikke få den respons fra modparten, som kan være med til at forbedre hendes danskegenskaber, der, som det fremgår af afsnit 5.2, er et vigtigt element inden for Language Learning in the Wild.

Der er stor forskel på, i hvilken grad de så anvender dansk uden for sprogskolen. Én af interviewpersonerne bruger dansk meget, hvor en ikke bruger dansk særlig meget, kun når det er nødvendigt (Bilag 3).

De har alle haft eller har et job i Danmark, og om hvorvidt de talte dansk i dette job, er forskelligt. De anerkender dog alle den værdi, det ville give, hvis de talte dansk. Den ene interviewperson har udelukkende talt dansk på sin arbejdsplads, hvilket hun tilkendegiver, forbedrer hendes dansk:

CP: Er du i job eller praktik?

H: Jeg arbejder.

CP: Taler du dansk på arbejdspladsen?

H: Ja, jeg bruger kun dansk.

CP: Føler du, at det styrker dine danskfærdigheder?

H: Ja, at bruge dansk hjælper, det er vigtigt at bruge det (Bilag 3.1, linje 15-20).

Den anden interviewperson har ikke talt dansk på sin arbejdsplads i landbruget, da hun og hendes kollegaer er ungarer, og dermed har det primære sprog været ungarsk. Med hendes chef har sproget primært været på engelsk, og derved er dansk ikke blevet brugt overhovedet, hvilket interviewpersonen godt kunne have ønsket sig:

CP: Do you have a job or?

R: I had a job, i was working at a pig farm..

CP: On a pig farm.. And did you speak Danish on the farm?

R: No because I had Hungarian colleagues. And with my boss I was talking English because it was easier, so that is why I couldn't learn.

CP: So you would wish you had spoken Danish on the farm?

R: Yea.. But they didn't have the time to explain (Bilag 3.2, linje 51-56).

Selvom kursisten egentligt havde et ønske om at tale dansk på arbejdspladsen, var det ikke rigtigt muligt, da de på baggrund af effektivitet valgte at tale ungarsk internt og engelsk med chefen. Her er der andre sprog, der bliver prioriteret for at undgå misforståelser, samt at bruge for meget tid på at gentage tingene på dansk. Ligesom eksemplet fra tidligere, så er engelsk meget dominerende, eftersom det er et sprog, de fleste taler, og det er et sprog, de har visse egenskaber inden for, inden de kommer til Danmark.

8.1.6 - Observation i Studiecenter

På andendagen for feltarbejdet på Sprogcenter Haderslev var vi udover observationen i undervisningen også ude at observere i sprogcentrets studiecenter, hvor det danskhold, vi tidligere havde observeret, havde studietid.

Studiecenteret fungerer som studiecafé, hvor der er frivillige tilknyttet, som kan hjælpe kursisterne med diverse praktiske ting, såsom lektier, hjælp til netbank, breve fra det offentlige m.m. Studiecenteret bliver ligeledes anvendt, når der er sygdom eller forsinkelse blandt underviserne, hvor de så kan sidde og lave selvstændigt arbejde. Det var i denne forbindelse, vi observerede dansk 2.5 holdet.

Vi har gjort brug af den passive observationsform i studiecenteret, hvor vi fungerede som fluen på væggen og blot sad passivt og observerede. Dette fandt vi mest hensigtsmæssigt i forhold til ikke at være et forstyrrende element. Vores observation i studiecenteret havde en varighed på ca. 2 timer.

Ud fra vores observation var det tydeligt at se, at elektroniske hjælpemidler såsom smartphones er meget udbredt blandt kursisterne. Når der var ord eller sætninger, der var svære at forstå, blev der hyppigt anvendt Google Translate og online ordbøger. Ydermere så vi, at kursisterne bruger billeder til at vise medkursister den genstand, som de forsøger at forstå eller forklare (Bilag 4).

Et andet aspekt af vores observationer i studiecenteret er den frivillige, som er tilknyttet til studiecenteret. I den tid, vi observerede, gik den mandlige frivillige rundt og hjalp de kursister, der havde behov for hans assistance. Men derudover valgte han på skift en kursist ud, hvormed han igangsatte sporadiske samtaler. Disse samtaler omhandlede helt lavpraktiske hverdagsting, og han spørger ind til kursisten og bruger åbne spørgsmål, så kursisten ikke har muligheden for blot at svare med ja eller nej.

På baggrund af vores observationer i studiecenteret valgte vi at udføre et semistruktureret interview med den frivillige for at høre mere ind til hans rolle som frivillig.

8.1.7 - Interview med frivillig

Til interviewet med den frivillige gjorde vi brug af det semistrukturerede interview, da vi på kort tid havde udarbejdet nogle enkelte spørgsmål omkring hans rolle som frivillig, hvor vi så efterfølgende ville kunne spørge nærmere ind, alt efter i hvilken retning samtalen ville gå.

Den frivillige er uddannet lærer i historie og tysk og har arbejdet som seminarielærer, men er nu pensioneret. Han har været tilknyttet studiecenteret som frivillig i 10 år og har derved mange års erfaring med sproglæring og har omgået mange kursister gennem årene.

Den frivillige er meget hurtig til at sige, at "*Uden sprog har de ingen chance*" (Bilag 5), og at det vigtigt, at de lærer det danske sprog for at begå sig i Danmark. Han er ikke i tvivl om, at de har mange muligheder for at lære sproget, da de i modsætning til danskere, der skal lære fremmedsprog, har sproget omkring sig hele tiden i form af tv, radio, og danskere. Han anser sin egen rolle i studiecenteret som værende "*En repræsentant for det virkelige Danmark*" (Bilag

5, linje 25-26), da det sprog, de lærer i undervisningen, ifølge ham er et kunstigt dansk, og det irriterer kursisterne, da de reelt set ikke kan bruge det i dagligdagen. *"Her kan de selvfølgelig forstå os, fordi vi taler et kunstigt dansk – vi taler kunstigt, præcist sprog – det irritere dem meget"* (Bilag 5, linje 40-41). Kommentaren viser, at han som frivillig er opmærksom på, at det sprog, de lærer på sprogskolen, ikke nødvendigvis er det samme sprog, som tales ude i virkeligheden. Som vi selv observerede i undervisningen (afsnit 8.1.3), så bliver der lagt meget vægt på den korrekte udtale, og der bliver talt væsentligt langsommere end ude i samfundet. I forhold til hans kommentar herom tyder det på, at dette volder kursisterne nogle problemer, når de skal begå sig ude i samfundet.

Da vi spørger ind til de her spontane hverdagssamtaler, vi havde observeret, han havde med kursisterne, uddyber han: *"Altså, jeg synes, det er godt at have en samtale, hvor de ikke ved, hvor den fører hen, så kan de ikke forberede sig"* (Bilag 5, linje 41-42).

Da han som nævnt tidligere synes, der er for langt til det dansk, som danskerne taler, til det de lærer på sprogskolen, fungerer han her som et led, der giver dem adgang til at lære "det virkelige dansk".

Det virkelige dansk lærer man ved at være sammen med danskere, men han har ikke fornemmelsen af, at særligt mange af kursisterne socialiserer med danskere, selvom de rigtig gerne ønsker dette (Bilag 5, linje 77-78). Hvorfor de ikke socialiserer med danskere, kommer han ikke nærmere ind på, men vi blev gjort opmærksomme på, at det kan være svært at komme ind på danskerne.

8.2 - Sprogskolen Kolding

8.2.1 - Hvad er sprogskolen Kolding

Sprogskolen Kolding er ligesom sprogcentret Haderslev en voksenuddannelsesinstitution, som underviser efter lov om danskuddannelse til voksne udlændinge. Sprogskolen varetager undervisningen af udlændinge, som primært er bosiddende i Kolding Kommune, som skal lære at tale dansk. Sprogskolen Kolding underviser ca. 690 kursister fordelt på omkring 85 forskellige nationaliteter. Sprogskolen følger ligesom sprogcenteret i Haderslev den samme uddannelses -og modulopbygning som landets øvrige sprogskoler. Her har de ligeledes danskuddannelse 1, 2 og 3 (Sprogskolen Kolding, n.d.).

Kursisterne på sprogskolen i Kolding har alle det samme formål, som er at lære dansk, men samtidig skal de også lære om medborgerskab, kultur og arbejdsmarkedet. Kursisterne på sprogskolen kan være her af mange forskellige årsager, her er både flygtninge, udenlandske studerende, arbejdstagere, medfølgende ægtefæller, au pairs osv.

8.2.2 - Hvorfor Kolding Sprogskole

Eftersom at vi allerede havde været på opdagelse og deltaget i undervisningen på sprogcenter Haderslev, fandt vi det relevant at optage kontakt til sprogskolen i Kolding, så vi kunne få tegnet os et mere nuanceret billede af, hvordan uddannelsen er i praksis. Den undervisning, som vi deltog i og observerede i Haderslev, bestod af kursister på danskuddannelse 2 modul 5, et niveau hvor de besidder de basale sproglige færdigheder til at kunne kommunikere og til en vis grad begå sig i en dansk kontekst. Eftersom at undervisningen i Haderslev især omhandlede grammatik og udtale, mente vi, at det ville være fordelagtigt at deltage i en undervisning i Kolding, hvor kursisterne var i slutningen af danskuddannelse 3. Dette ville kunne bidrage til en skarp kontrast, og vi ville have mulighed for at se forholdet mellem de to uddannelsesforløb.

8.2.3 - Valg af metode

Vi har ved sprogskolen i Kolding brugt observation, på samme måde som vi gjorde på sprogcenteret i Haderslev. Vi har på samme måde brugt den passive observationsform, ud fra at undervisningen igen er centreret omkring tavleundervisning, og at vi ikke vil påvirke undervisningen ved for eksempel at bruge deltagende observation.

Eftersom vi på sprogskolen i Kolding var underlagt væsentligt strammere restriktioner rent tidsmæssigt af studielederen, havde vi ikke mulighed for at udføre semistrukturerede interviews med hverken kursister eller underviser.

Vi har derimod haft mulighed for at gøre brug af e-mail-interview, både med kursister og underviseren (afsnit 6.4).

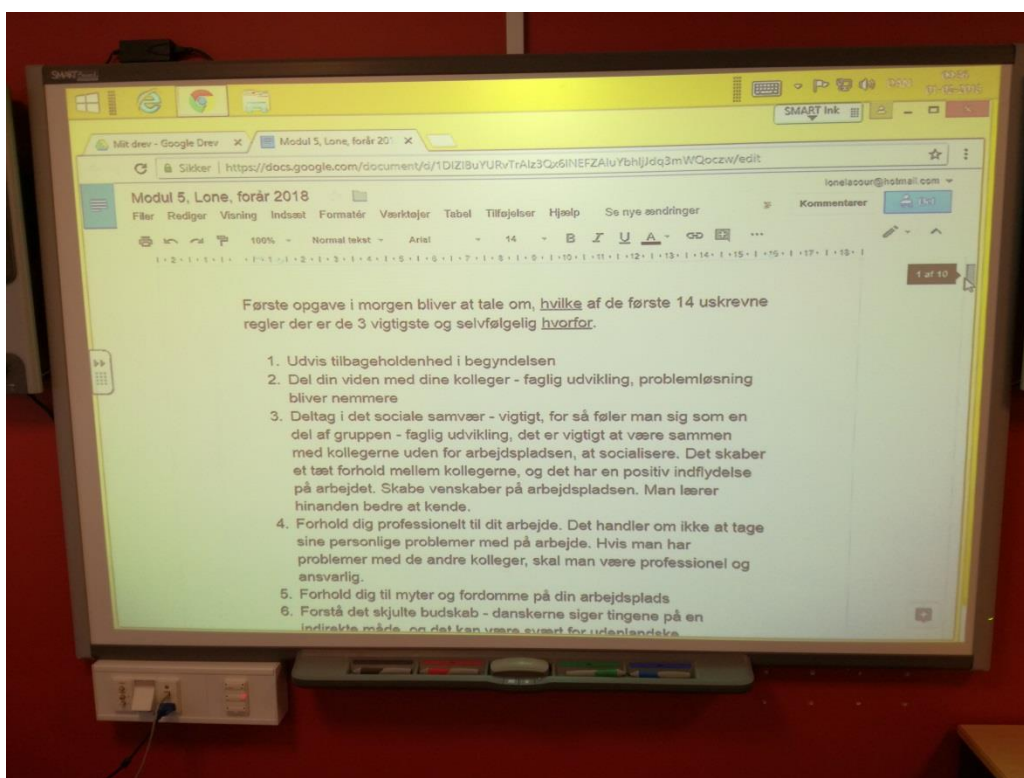
8.2.4 - Observation af undervisning

Til vores observation af undervisningen på Sprogskolen fulgte vi som nævnt et dansk 3-hold på femte modul. Vores observation havde en varighed af 4 timer. Holdet bestod af 9 kursister fordelt på 9 nationaliteter fra hele verden, ifølge underviseren er størstedelen af kursisterne på

dansk 3 normalt vesterlændinge. Dette hold består udelukkende af kvinder, og alderen spænder vidt (Bilag 6).

Det første, vi bemærker i vores observation, er den tydelige niveauforskel i forhold til det dansk 2.5-hold, vi havde observeret i Haderslev. Alt foregår her på dansk, og vi observerer ikke på noget tidspunkt nogen kursister slå over i et andet sprog end dansk. Kursisternes dansk kan ikke karakteriseres som værende fejlfrit, men de har nemmere ved at føre en samtale med væsentligt længere sætninger, end hvad vi oplevede i vores observation i Haderslev (Bilag 6).

Ligesom vi observerede på sprogcentret i Haderslev, så er underviseren meget optaget af korrekt udtale og retter kursisterne, når noget udtales forkert. Hun taler langsomt og taler meget tydeligt og tydeliggør, hvordan munden skal positioneres, når et ord udtales (Bilag 6). Dagens undervisning er delt op i to dele. Den første del handler ifølge underviseren om dansk kultur og arbejdsmarkedskultur (Billede 14).



Billede 14 - arbejdsmarkedskultur

Undervisningen er centreret omkring tavlen, hvor underviseren så løbende skriver kursisternes besvarelser ned (Billede 15)



Billede 15 – besvarelser i plenum

Det er tydeligt for os, at kursisterne er meget opmærksomme på, hvordan især humor og ironi er en stor del af den danske kultur. Dette lyder til at have været en stor omvæltning for en del af kursisterne, da de nikker anerkendende, da dette nævnes (Bilag 6). De er meget opmærksomme på, at det er vigtigt at forstå især humoren og ironien, og en af kursisterne udtaler: *“Hvis du ikke kan forstå det omkring dig, kan du ikke integreres”* (Bilag 6).

Hvilket tyder på, at hun især har forstået, at det er vigtigt at forstå de danske samfundsnormer for at kunne begå sig i samfundet.

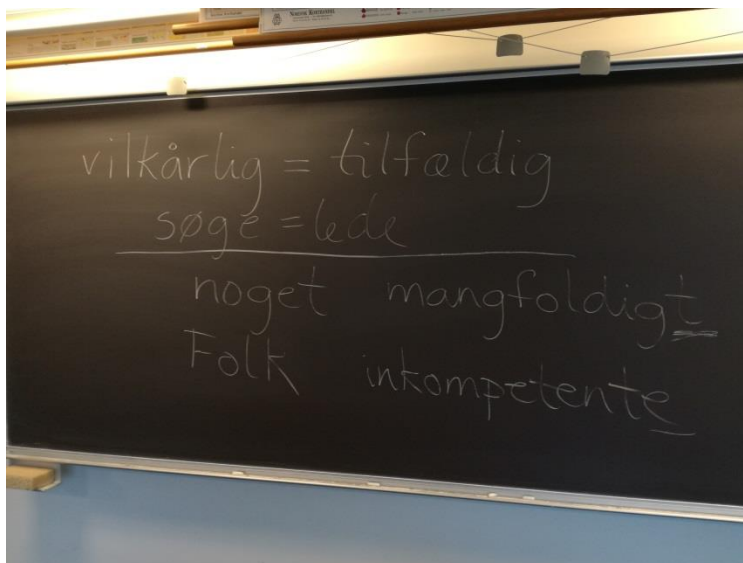
I forhold til arbejdsmarkedets kultur spiller den danske humor og ironi igen en meget stor rolle. Kursisterne er meget opmærksomme på, at dette er en stor del af den danske kultur, også på arbejdspladsen. En af kursisterne siger på et tidspunkt, at en af de udfordringer, hun har mødt er, at danskere er meget indirekte og ikke siger tingene ligeud. Dette gør det svært for udenlandske medarbejdere at forstå. Denne udtalelse kan alle kursisterne nikke genkendende

til (Bilag 6). Ligeledes tales der en del om flad ledelsesstruktur, og at vi i Danmark har et mere afslappet forhold til vores kollegaer og overordnede, og alle tiltales ved fornavn. Dette er en stor kontrast til arbejdsmarkedskulturen i mange af kursisternes hjemlande (Bilag 6).

Samtidig med at der snakkes omkring dansk kultur og arbejdsmarkedskultur, fortæller kursisterne, at man i pauserne på sin arbejdsplads skal snakke med ens kollegaer og vigtigheden heraf, fordi som kursisterne siger: *“Det er vigtigt at tale med sine kollegaer i sin spisepause, man forbedre sit dansk og man lære sine kollegaer at kende”* (Bilag 6).

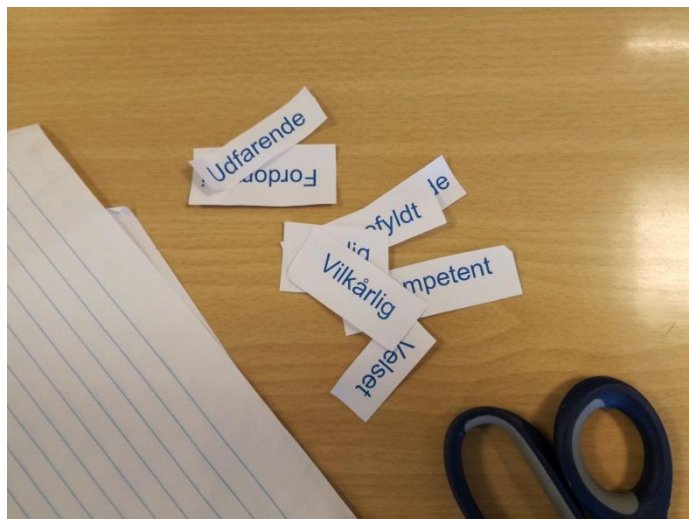
Her anerkendes det sociale aspekt i forhold til læring, hvilket går i spænd med teorien inden for Language Learning in the Wild, som netop mener, at sproglæring er socialt betonet (Se afsnit 5.2).

Anden del af undervisningen er mere centreret omkring de sproglige aspekter, især grammatikken. Undervisningen, vi følger, har endelser som dagens tema, og den er opbygget som helt klassisk tavleundervisning (Billede 16).



Billede 16 - tavleundervisning

Underviseren står for at præsentere ved tavlen, uden at kursisterne kommer på banen. Efter en længere undervisning om, hvordan man sætter de korrekte endelser, bliver kursisterne sat sammen 2 og 2 for at lave nogle øvelser omkring endelser. Dette foregår med små papirsedler, som kursisterne skal arbejde med (Billede 17).



Billede 17 - papirsedler

Den første del af undervisningen var meget indholdsbaseret, og her var kursisterne meget på banen. Hvorimod det i den anden del, som var den sproglige del, primært var underviseren som talte, hvor kursisterne var anbragt i en mere passiv rolle.

8.2.5 - E-mail-interview med underviser

Efter vores observationer på Kolding Sprogskole ville vi ligesom i Haderslev gerne have udført et interview med underviseren for at se, hvilke tanker hun har gjort sig omkring undervisningen, samt de udfordringer som kursisterne står overfor i forhold til at lære dansk.

Dette kunne dog ikke lade sig gøre, men vi fik mulighed for at lave et e-mail-interview i stedet.

På baggrund af hendes svar fra interviewet kan vi se, at hun også ser vigtigheden i, at man taler sproget uden for sprogskolen, men da hun skal svare på, hvorvidt hun mener, der er nogle udfordringer for kursisterne i forhold til at lære dansk, svarer hun: *“Masser... men det primære er nok, at nogle af kursisterne ikke omgås danskere i fritiden eller på arbejde”*. (Bilag 7, linje 25).

Hvilket bevidner, at underviseren er klar over, at læringen også foregår ude i kursistens livsverden og ikke udelukkende på sprogskolen. Igen går dette i spænd med teorien inden for Language Learning in the Wild (Afsnit 5.2).

Hvorvidt hun mener, kursisterne kan begå sig efter endt forløb på sprogskolen, svarer hun: *“Jeg vil mene, at mine kursister kan klare de fleste hverdagsituationer, men der er stadig masser af nuancer, som det for de fleste tager år om at opbygge”*. (Bilag 7, linje 27-28).

Hvilket indikerer, at hun erkender, at læringen ikke er slut efter sprogskolen, men at mange sproglige kompetencer opbygges over en længere periode, her over flere år.

Da hun bliver spurgt om, hvad hun mener, kunne være med til at styrke kursisternes danskegenskaber, svarer hun: *“At de fik et netværk blandt danskere, gennem Frivillighuset, arbejdspladser eller fritidsaktiviteter” (Bilag 7, linje 30).*

Hun er her opmærksom på, at dét at omgås danskere i hverdagen, herunder på arbejdspladsen og i fritidsaktiviteter, vil styrke kursisternes sproglæring, hvilket igen indikerer, at de sociale relationer spiller en stor rolle i forhold til sproget.

8.2.6 - E-mail-interview med kursister

Udover e-mail-interview med underviseren har vi også udført e-mail-interviews med nogle af kursisterne fra det 3.5-hold, vi havde observeret. Vi sendte vores spørgsmål til alle 9 kursister på holdet, men har efterfølgende kun modtaget 2 besvarelser.

Den ene besvarelse kommer fra N, som er fra Syrien, som har været i landet i 1 år og 10 måneder og har gået på sprogskolen i 1,5 år. Hun er kommet til landet grundet krigen i Syrien (Bilag 8). Den anden besvarelse kommer fra A, som kommer fra Iran og har været i Danmark i 2,3 år, og hun har gået på sprogskolen i 2,2. år. Hun er kommet til landet i forbindelse med, at hun har en dansk mand, og er kommet til landet via familiesammenføring (Bilag 8).

Begge kursister angiver i besvarelsen, at de er glade for og tilfredse med undervisningen på sprogskolen, men siger dog begge nej, da de skal svare på, hvorvidt undervisningen på sprogskolen er fyldestgørende.

I forhold til om de bruger dansk uden for sprogskolen, så er det kun en lille smule. A svarer, at hun ikke taler dansk i hjemmet, men at hun bruger dansk, når hun skal på til lægen eller på apoteket eller andre steder (Bilag 8.1, linje 32). Hun har dog anvendt sit dansk på et tidligere job, som ifølge hende har været med til at styrke hendes danskegenskaber. N taler nogle gange dansk med venner og familie (Bilag 8.1, linje 14).

Fælles for de to besvarelser er, at når de bliver spurgt om, hvordan de opfatter danskere, så er der en fælles opfattelse: N svarer: *“Jeg synes, at dansker er ærlige og gode mennesker, når man kender dem. Hvis man kender ikke dem, man tror, at de er meget kolde mennesker “ (Bilag 8.2, linje 19-20).*

Hvor A's svar minder om det samme: *"Jeg synes, dansker er meget høflige, men de er ikke venlige. Måske på grund af deres kultur"* (Bilag 8.1, linje 36-37).

I forhold til vores e-mail-interviews har vi efterfølgende sendt opfølgende spørgsmål, både til underviser og kursister, dog uden at få svar. Især besvarelserne omkring, hvordan de opfatter danskerne, ville vi meget gerne have kunnet få uddybet, men dette var desværre ikke muligt. Alle tre e-mail-interviews bærer præg af at være korte og ikke særligt uddybet. I forhold til kursisterne kan det komme an på deres forståelse af spørgsmålene eller manglende kompetencer til at sende et fyldestgørende svar. Dette er, som der står i afsnit 6.4, en af udfordringerne ved at anvende e-mail-interviews, da der kan opstå problemer, hvis man har med personer at gøre, hvis færdigheder med henhold til stavning kan være begrænsede.

Efter at have besøgt begge sprogskoler kunne vi se, at undervisningen var meget klassisk opbygget med tavleundervisning og fokus på grammatik og udtale. Der var også elementer, hvor kursisterne selv har arbejdet med øvelser og var inddraget i undervisningen, men det er primært underviserne, der har været på banen i forhold til den sproglige undervisning. I den indholdsbaseerede undervisning, hvor der har været uddannelse og samfund på dagsordenen, da har kursisterne været mere på banen. Her har fokus været noget andet, dog er hverken grammatik eller udtale gemt væk.

Det er også interessant, at der blandt kursisterne og underviserne på begge sprogskoler var en helt klar opfattelse af vigtigheden af den sociale kontakt til et dansk netværk. De anser dette som værende en direkte vej til læring. Vægtningen af denne læring kontra sprogskoleundervisningen har vi ikke kunnet klarlægge præcist, men dét, at det bliver nævnt hos alle, vi har talt med, er interessant.

Da vi har gjort brug af observationer i forbindelse med vores besøg på de to sprogskoler, er det vigtigt at forholde sig til, at de personer, vi har observeret, kan være påvirket af vores tilstedeværelse. Observers paradox kan have haft en effekt på, hvordan kursisterne samt underviserne og de frivillige har ageret. Vi bemærkede i hvert fald i vores første observation af undervisningen på Haderslev Sprogcenter, at underviseren ofte kiggede på os, når hun talte ud i klassen. Kursisterne havde også tit fokus på os i undervisningen. Anden gang, vi var på besøg, var det dog ikke i samme omfang som ved første besøg. Hvorvidt de blev påvirket af vores

tilstedeværelse, ved vi ikke, men det kunne tyde på, at de var blevet mere bekvemme med vores tilstedeværelse ved vores andet besøg. I kraft af at vores besøg på sprogskolerne har haft en varighed af tre dage tilsammen, har vi dette at arbejde videre med. Vi er opmærksomme på, at undervisningen kan være markant anderledes, når vi ikke er der. På baggrund af udtalelser fra tidligere kursister om deres sprogskoleforløb lader det dog til at være et repræsentativt billede af, hvordan en normal undervisning er på sprogskolerne.

Nu hvor vi havde fået en forståelse af sprogskoleundervisningen og de personer, som har deres gang her, var vi nu klar til at gå videre til nye stakeholdergrupper, som vi ikke tidligere havde beskæftiget os med. Det er de stakeholdergrupper, som har en mere erhvervsorienteret tilgang til indvandrere, der kommer til Danmark, herunder Trekantområdet, Business Kolding og Work, Live, Stay (WLS).

8.3 - Trekantområdet

8.3.1- Hvad er Trekantområdet

Trekantområdet er Danmarks ældste business region med historiske tråde tilbage til 1960'erne. I dens nuværende form blev Trekantområdet Danmark stiftet i forbindelse med kommunalreformen i 2007, og i dag er der 7 kommuner repræsenteret i Trekantområdet, Billund, Fredericia, Haderslev, Kolding, Middelfart, Vejen og Vejle. Samarbejdet i Trekantområdet ledes af et sekretariat, hvor den klare målsætning er at understøtte væksten ved at fremme sammenhængskraft, samarbejde og synlighed (Trekantområdet, n.d.).

8.3.2 - Hvorfor Trekantområdet

Vi var via desk research blevet opmærksomme på, at Trekantområdet er en aktør i forhold til udenlandske tilflyttere. For at få en forståelse af Trekantområdet og deres rolle i forhold til indvandrere, etablerede vi kontakt til dem.

8.3.3 - Valg af metode

Vi har i forbindelse med vores besøg hos Trekantområdet gjort brug af det semistrukturerede interview med en udviklingskonsulent inden for arbejdsmarkedsområdet hos Trekantområdet. Dette blev valgt, fordi vi ville have mulighed for at arbejde ud fra prædefinerede spørgsmål, men samtidig have mulighed for at spørge ind og tilpasse interviewet, alt efter hvilke besvarelser vi ville få.

8.3.4 - Interview med udviklingskonsulent

I interviewet fik vi en introduktion til, hvad Trekantområdet er, samt hvilke opgaver de sidder med. I forhold til det geografiske trekantområde kommer hun ind på, at det er Danmarks produktionscentrum, men at området ifølge prognoserne kommer til at mangle en stor mængde kvalificeret arbejdskraft, her tænkes især på den faglærte arbejdskraft.

Det er meget typisk, det her faglærte segment, man efterspørger lige nu – og der er lidt forskellige analyser, der peger på at vi kommer til at mangle 85 tusinde i 2025 eller 44 – der stikker man lidt i de her fremsyns... visninger, men ikke desto mindre så er det et faktum (Bilag 9, linje 35-37).

I forbindelse med denne mangel på arbejdskraft er en af Trekantområdets opgaver at tiltrække den fornødne arbejdskraft, som både gælder indenlands og kvalificeret udenlandsk arbejdskraft. Her anses de faglærte udlændinge som en reel ressource (Bilag 9, linje 11-13).

Ifølge hende har man succes med at tiltrække arbejdskraft fra udlandet, men at der er nogle udfordringer i forbindelse med at fastholde den internationale arbejdskraft i området. Der kommer mange dygtige faglærte udlændinge til området, men der er også rigtig mange af dem, der efter kort tid vælger at flytte igen. Dette skyldes især, at deres ægtefælle ikke kan finde arbejde, ofte pga. manglende sproglige kompetencer. Når ægtefællen ikke kan finde arbejde, er denne ofte tilbøjelig til at ville rejse hjem igen, hvor hele familien så forlader landet igen. Dette betyder, at der er en stor ressource, der forlader området, som ellers er meget efterspurgt (Bilag 9, linje 107-110).

Det er ifølge udviklingskonsulenten ikke et problem, at virksomhederne ikke vil ansætte udlændinge, men den erhvervsmæssige sammensætning i Kolding består af små -og mellemstore virksomheder, som ikke har et internationalt koncernsprog. Dette gør, at virksomhederne har et krav, at deres medarbejdere kan tale dansk (Bilag 9, linje 50-52).

Det er dog ikke kun det sproglige, som udviklingskonsulenten ser som et problem i forhold til fastholdelse af den udenlandske arbejdskraft. Måden hvorpå vi danskere opfattes af de udlændinge, som udviklingskonsulenten har kendskab til, spiller en stor rolle i forhold til, om folk rejser tilbage til deres hjemland: *“Vi er så lukket et samfund. Det er helt uhyggeligt, så det er helt forfærdeligt. Det er også det vores internationale siger til os, at vi faktisk ikke er særlig rare at møde” (Bilag 9, linje 189-191).*

De internationale oplever især, at vi i Danmark har to "personligheder", den professionelle personlighed vi har på arbejde, og så den afslappede personlighed vi har, når vi er uden for arbejdspladsen eller i hjemmet:

Fordi at I er meget jeres identitet på jeres arbejde, og så har jeg brug for at slappe af, når jeg kommer hjem, ophold i hygge med familien, og så fester I igennem en gang imellem - hvor de jo er vant til at være aktive på en helt anden måde i deres fritid (Bilag 9, linje 191-193).

Så her er der tegn på, at der er nogle fundamentale forskelle i, hvordan man agerer i en arbejdsmæssig kontekst og en privat kontekst, hvor man andre steder ikke har denne opdeling på samme måde.

Så selvom virksomhederne forsøger at skabe en god kultur på arbejdspladsen, så skal de ifølge udviklingskonsulenten være opmærksomme på, at det ikke er nok at skabe en god kultur for den internationale på arbejdspladsen, men at det også gælder kulturen udenfor. Dette kan være ved at invitere den internationale med ind i privaten for at skabe sociale relationer uden for arbejdspladsen. Dette ligger ifølge udviklingskonsulenten ikke så meget til den danske kultur, og denne kulturkløft medfører, at de internationale rejser tilbage til deres hjemland, da de ikke føler sig velkomne, og området mister en vigtig ressource (Bilag 9, linje 193-195).

Udviklingskonsulenter lægger vægt på vigtigheden af at skabe sig et sociale liv med danskere, både i forhold til at lære sproget og føle sig velkommen. Udviklingskonsulenten kommer ind på, at det danske foreningsliv kan være en indgang til det sociale med danskere, da det er her, vi ofte bruger vores fritid. Ved at blive medlem i en forening vil man også få adgang til sproget, for som hun siger i interviewet: *"Den allerbedste måde at lære at snakke dansk på, det er jo ved at bare snakke"* (Bilag 9, linje 219).

Ifølge udviklingskonsulenten, er det en stor udfordring at komme i en forening hvis du ikke kan dansk, det er generelt svært at komme alle steder (Bilag 9, linje 201-208). For en udlænding er dette en udfordring, da de ikke kan sproget, og dette er med til at afskrække de internationale til at tage kontakten, da de muligvis ikke føler sig velkomne.

Udviklingskonsulenten gør os bekendte med, at der i dag allerede er tiltag, som virker til at få indvandrere til at socialisere og dermed bruge sproget, hvilket er via sociale arrangementer.

Indvandrerne er ofte meget interesseret i at deltage, men her står man overfor den udfordring at få danskere til at deltage, hvilket er et problem, vi også blev bekendte med i forbindelse med Buddii-projektet.

Ydermere fortæller udviklingskonsulenten, at indvandrerne fastholder deres egne traditioner, hvilket er helt fint, problemet er bare, at der ingen form for integration er i det. Gevinsten ville være, hvis vi alle deltog på kryds og tværs, hvor vi danskere deltog i deres halloween, og de deltog i vores fastelavnsfester, dette ville være yderst positivt, for som hun siger:

Så jeg forstår godt, at man har brug for at tale sit modersmål, have nogle traditioner, og det mener jeg stadig også, at man kan, men hvis man nu kan få nogle danskere med på den, så ville vi blive mangfoldige på en helt ny måde (Bilag 9, linje 230-232).

Hendes overordnede løsningsforslag på problemstillingerne er at få indvandrere til at socialisere med danskere for at få adgang til det danske sprog. Hvordan man gør dette, har hun ikke nogen løsning på, da der som nævnt allerede findes forskellige tiltag. Vi havde dog fået nogle interessante indsigter og var nu klar til at besøge Business Kolding og Kolding Kommunes bosætningskoordinator.

8.4 Business Kolding & Bosætningskoordinator

8.4.1 Hvad er Business Kolding

Business Kolding er en erhvervsdrivende fond med Koldings erhvervsforeninger og Kolding Kommune som primære opgavestillere.

Business Kolding er den samlende og faciliterende partner, der med dedikation og kompetence bringer virksomheder, uddannelsesmiljøet, offentlige aktører, organisationer og netværk sammen om at skabe effektive løsninger, til gavn for Koldings erhvervsliv (Business Kolding, n.d.-a).

Hos Business Kolding sidder der en erhvervsrådgiver, som ligeledes er ansat som bosætningskoordinator af Kolding Kommune (Business Kolding, n.d.-a).

Vi har i denne forbindelse primært fokuseret på hendes rolle som bosætningskoordinator, i forhold til relevans til vores projekt.

8.4.2 - Hvad er en bosætningskoordinator

Bosætningskoordinatoren er en medarbejder ansat af kommunen, hvis primære opgave er at hjælpe ved spørgsmål vedrørende flytning til og bosætning i kommunen. Hun sørger for kontakt til rette medarbejder og myndighed, også når det gælder internationale tilflyttere. Man kan få hjælp til generelle spørgsmål om at flytte til kommunen, overblik over bosætningsmuligheder samt forskellige tilbud i kommunen. (Business Kolding, n.d.-b). Ligeledes hjælper bosætningskoordinatoren med at finde jobs, som indvandrere kan søge, når de kommer hertil, hvilket især gælder for de medrejsende ægtefæller.

8.4.3 - Hvorfor bosætningskoordinatoren

Vi har besøgt bosætningskoordinatoren i Kolding Kommune for at få et indblik i hendes arbejdsopgaver og rolle i forhold til indvandrere, der flytter til Kolding. Herunder hvilke udfordringer, hun mener, indvandrere står overfor, rent sprog -og jobmæssigt. Bosætningskoordinatoren har et tæt samarbejde med både Trekantsområdet og WLS, hvor hun har den direkte kontakt med tilflyttere, hvor de fungerer mere på et metaniveau.

8.4.4 - Valg af metode

Vi har ved bosætningskoordinatoren gjort brug af det semistrukturerede interview ved at gå ud fra nogle få prædefinerede spørgsmål, hvor vi har mulighed for at spørge nærmere ind, på baggrund af hendes besvarelser.

8.4.5 - Interview med bosætningskoordinator

I forbindelse med, at man gerne vil tiltrække kvalificeret arbejdskraft til kommunen i form af indvandrere, er en af bosætningskoordinatorens opgaver at hjælpe eventuelle medrejsende ægtefæller med at finde arbejde i området. Her drager hun nytte af sin viden og sit tætte samarbejde med Koldings erhvervsliv:

Det er jo især de internationale medflyttende ægtefæller, som jo er flyttet med, fordi den anden part har fået job – så er det jo rart for mig, at jeg kan pege på nogle virksomheder, på baggrund af de kompetencer de har, så kan jeg se nogle muligheder der, og i enkelte tilfælde der ved jeg jo, at de faktisk står og søger en person – så der kan jeg så lave de der.. koblinger (Bilag 10, linje 16-19).

Der er dog nogle klare problematikker i forbindelse med at få disse medrejsende ægtefæller i job:

Mange af de her virksomheder, vi har, er kategoriseret som små og mellemstore virksomheder, og der har man ikke lige et koncernsprog der er andet end dansk – der er jo en kæmpe udfordring i forhold til, at man kommer hertil fra et andet land og derfor ikke har lært dansk – så sproget er en kæmpe udfordring – for at få dem sluset ud i de her erhvervsvirksomheder (Bilag 10, linje 26-29).

Ydermere ligger der en problematik i, at nogle af de internationale ikke forstår vigtigheden af at lære dansk, de forstår ikke, de ikke kan få job, men på den anden side forstår de ikke, hvorfor de skal lære dansk (Bilag 10, linje 169-171).

Det er dog ikke kun den sproglige barriere, der spiller ind i forhold til fastholdelsen af de internationale. Mange af de internationale ser os danskere som værende et lukket folk, og de får derved svært ved at danne personlige relationer. De ser det, som om at danskere har to identiteter, én når vi er på arbejde, og én når vi er i privaten, som hun giver et eksempel på:

Nu er det ved at være et års tid siden, at jeg mødte en fra Spanien, som arbejder her i Kolding og bor her sammen med sin familie, og han sagde det der med, at han kommer fra en kultur, hvor at når man går hjem fra arbejde, så går man typisk måske på en bar lige og drikker en øl med sine kollegaer, og så går man hjem. Så man kan sige, at netværket, der hvor han kom fra, var kollegaer, og han havde et eksempel her fra Kolding, hvor han havde mødt en kollega en lørdag nede i gågaden og bare var sådan "hej".. Og han tænkte, har jeg gjort noget forkert, har jeg sagt noget forkert, og han blev sådan helt.. Og der sagde jeg, at sådan er det bare, jeg ser det, som om at vi har 2 netværker, når vi er på arbejde, så har vi vores kollegaer, og når tager hjem, så træder vi ind i det nye netværk, og så går vi ud i vores foreninger og har et netværk der, så der er helt klar nogle kulturelle ting, man skal forstå, når man er her i Danmark (Bilag 10, linje 134-142).

Dette kan give nogle udfordringer, da mange internationale kommer fra en helt anden kultur. Socialt netværk er vigtigt i forhold til, om man trives, og hvis dette ikke skabes for den medrejsende part, så rejser de hurtigt hjem igen. De internationale vil rigtig gerne i kontakt med danskerne, men de har svært ved at nå ind til os. Denne problematik gør sig også gældende for danske tilflyttere fra blandt andet storbyerne, for der er en anden kultur (Bilag 10, linje 110-115).

Ligesom ved Trekantområdet, så ser bosætningskoordinatoren det danske foreningsliv som en mulighed for de internationale for at danne sociale relationer og via disse relationer lære sproget. Dog ser hun også den samme udfordring i, at foreningerne er meget dansk orienteret, og det kan dermed være svært, når man ikke taler sproget. (Bilag 10, linje 86-95).

Ét sted, hvor danskerne socialiserer, er i foreningslivet, men foreningerne er meget danskorienteret, og det kan være svært, når man ikke kan tale sproget. Hun nævner i foreningen TEAK, som er en forening oprettet af en indvandrer fra Indien, der har til formål at hjælpe andre indvandrere, der flytter til Kolding. Denne mener hun kunne være interessant for os at besøge.

Bosætningskoordinatoren mener samtidig også, at der vil være en kæmpe fordel i at blive en del af en dansk familie, fordi indvandrere har herved muligheden for at bruge sproget (Bilag 10, linje 71-72).

8.5 - Work, Live, stay

8.5.1 - Hvad er Work, Live, Stay

Work, Live, Stay (WLS) er en selvstændig non-profit forening med hovedsæde i Vejle. Foreningen er udsprunget af et behov fra region Syddanmark om, at man gerne ville have en forening, der kunne agere som paraply, dels for en masse udviklingsprojekter, men også som forening, der kan være tæt på erhvervslivet. Samtidig har foreningen pulsen på, hvad der sker med hensyn til tiltrækning, modtagelse og fastholdelse af højt kvalificeret arbejdskraft fra ind- og udland.

Nu hvor det er en selvstændig forening, så har WLS også en speciel form for struktur, hvor de på nuværende tidspunkter 100 medlemmer, som kommer fra det private erhvervsliv, det offentlige, regionen, 20 ud af 22 kommuner er også medlemmer, samt en masse erhvervsforeninger og interesseorganisationer, som alle samme støtter op om denne forening. Så man kan sige, at det er en meget bredt forankret forening, og deres bestyrelse består af direktører fra erhvervslivet og kommunaldirektører, hvilket betyder, at foreningen har en god fornemmelse af, hvad der sker i Syddanmark. WLS har blandt andet været med til at etablere et korps af bosætningskoordinatorer ude i kommunerne til at bistå tilflyttere med at falde på plads (Bilag 11).

8.5.2 - Hvorfor Work, Live, Stay

Vi har valgt at tage kontakt til foreningen WLS, da de blandt andet arbejder med sprog og sprogets indvirken på fastholdelse af udenlandsk arbejdskraft i regionen. Vi havde allerede været i kontakt med Trekantsområdet og det kommunale via bosætningskoordinatoren, så vi mente, det ville være interessant at undersøge, hvordan WLS arbejder i forhold til fastholdelse af udenlandsk arbejdskraft, på regionsniveau.

8.5.3 - Valg af metode

Måden, hvorpå vi har foretaget vores undersøgelse af WLS, er gennem et semistruktureret interview. Dette er valgt, da vi her har mulighed for at arbejde med prædefinerede spørgsmål, samt har mulighed for at forme interviewet efter de besvarelser, vi får. Interviewet er udført med en udviklingskonsulent, der sidder ved WLS med opgaver omkring fastholdelse af udenlandsk arbejdskraft.

8.5.4 - Interview med udviklingskonsulent

Ligesom ved både bosætningskoordinatoren og ved Trekantområdet, så står regionen som helhed overfor en mangel på faglært arbejdskraft. Derfor har WLS en interesse i at tiltrække denne arbejdskraft fra udlandet.

Vi får her præsenteret den samme problematik som hos Trekantområdet og bosætningskoordinatoren omkring problemer med fastholdelsen af den udenlandske arbejdskraft. Ifølge udviklingskonsulenten bunder dette i problemer med det sproglige, det sociale, og det kulturelle.

Et af problemerne, der opstår iht. til sproget, er, at de internationale ikke får brugt deres dansk. Vi danskere elsker at tale engelsk, og ifølge udviklingskonsulenten ser vi det som en gevinst for os selv, hvis der er internationale tilstede, fordi så har vi mulighed for at få det øvet og brugt. Hvilket jo som sådan er fint, problemet er bare, at det kan blive problematisk at blive en del af et land og dets kultur uden at kunne sproget:

En af min mands bedste venner, han er dansker, men har boet i Sydafrika i halvdelen af sit liv, han boede her nok 10 år, før han flyttede videre, og det er først, da han begyndte at arbejde for en dansk virksomhed, at han begynder at lære dansk, fordi

han har ikke brug for det - vi snakker jo alle sammen engelsk (Bilag 11, linje 204-207).

Udviklingskonsulenten ser det som vigtigt at kunne sproget, og især det som kaldes "kaffepause" dansk, hvilket reelt set bare er småsnak, det opfattes yderst positivt i danske virksomheder, fordi så kan man være en del af samtalen.

Jeg tror, det primært er i forhold til arbejdet - vi er i Syddanmark, vi er ikke i København, det vil sige at vi har en håndfuld virksomheder, der reelt arbejder på engelsk, altså med corporate language engelsk. Og det gør bare, at hvis de skal ud i det segment, som er mest i vækst, og det er vores små mellemstore virksomheder, hvis de skal derud, så er der en kæmpe barriere, og der er både noget kulturelt, men der er lige så meget noget sprogligt. Og det er der, hvor det bliver lidt mudret, hvad er det egentligt, der er, og der kan vi se, at jo bedre dansk de kan, og vi snakker ikke at de skal kunne flydende og kunne arbejde på dansk, men sådan kaffepause dansk, hvis de kan det så er det 10 gange lettere for dem at komme ind (Bilag 11, linje 85-91).

Vi bliver under interviewet gjort opmærksomme på, at tilflytterne selvfølgelig også selv har et ansvar mht. at lære sproget, problemet er bare, at vi som folkefærd er lukkede og til tider svære at få i tale (Bilag 11, linje 132-135).

Og at det hele selvfølgelig hænger sammen, sprog, det sociale, kultur, du kan ikke have det ene uden at have det andet, og det vigtigt at værne og kombinere de tre, hvis man vil sikre sig bedre fastholdelse af den internationale arbejdskraft (Bilag 11).

Ligesom tidligere blev vi gjort opmærksom på, at det danske foreningsliv er meget unikt, og at danskere er meget engageret heri. Dette kunne ifølge udviklingskonsulenten være en indgangsvinkel for de internationale til at skabe kontakt til danskere (Bilag 11, linje 176-187).

Udviklingskonsulenten fortæller, at der allerede er igangsat en del tiltag, der via sociale arrangementer skal være med til at lære de internationale om det danske sprog. Men ifølge hende, så er det ikke noget, der på nuværende tidspunkt er koordineret (Bilag 11, linje 190-192).

Efter at have talt med WLS samt de andre erhvervsrettede stakeholders, så er det tydeligt, at der er nogle problemer med at fastholde udenlandsk arbejdskraft i området. Det lader til, at

disse problemer består i nogle sproglige, sociale og kulturelle udfordringer, som gør, at de ikke trives i området og derfor rejser hjem.

Efter at have besøgt de erhvervsrettede stakeholders har vi efterfølgende været ude og besøge nogle af de frivillige organisationer og tiltag, som har berøring med vores målgruppe, herunder Frivillighuset og sprogcaféen hos Simon Peters kirken i Kolding.

8.6 - Frivillighuset

8.6.1 - Hvad er Frivillighuset

Frivillighuset er en del af Dansk Flygtningehjælp. De er en selvstændig forening, der på årsbasis søger midler til at supportere deres aktiviteter. De stiller hjælp til rådighed i form af frivillig arbejdskraft, der kommer ind en eller flere gange i løbet af ugen. Her kan det både være hjælp til lektier eller andre og mere praktiske ting, såsom hjælp til breve fra det offentlige.

Frivillighuset har en også en cafe, hvor man som udlænding uden netværk i Danmark har mulighed for at komme på besøg til en snak eller en kop kaffe (Bilag 12).

8.6.2 - Hvorfor Frivillighuset

Vi valgte at gå på opdagelse hos Frivillighuset for anden gang, selvom vi allerede havde været der i forbindelse med Buddii-projektet. På daværende tidspunkt gjorde vi kun brug af et interview, hvor vi denne gang ændrede vores fremgangsmåde, fordi vi gerne ville se, hvad der reelt set foregik i fællesarealerne. Vi ville gerne observere dem, der brugte Frivillighuset og deres kontaktflader.

8.6.3 - Valg af metode

Vi har ved vores besøg hos Frivillighuset gjort brug af passiv observation, for at se hvordan interaktionen foregår her, uden indblanding fra os. Vi har ydermere haft en uformel samtale med en frivillig hos Frivillighuset, som er dokumenteret i observationsnoterne (Bilag 12).

8.6.4 - Observation ved Frivillighuset

Under vores undersøgelse af Frivillighuset fandt vi ud af, at deres primære brugergruppe er flygtninge. Dem, der bruger Frivillighuset, er ikke den ressourcestærke tilflyttere, men personer der står alene, uden netværk og sociale relationer i Danmark. Som løsning til denne problemstilling faciliterer Frivillighuset kontakt mellem flygtningefamilier og danske venskabsfamilier. De matches på baggrund af fælles interesser og familiestørrelse (Bilag 12).

Frivillighuset har derudover også etableret en madklub. Madklubben er en måde, hvorpå man kan mødes og socialisere, på tværs af nationaliteter. Frivillighuset sørger for at mikse deltagerne på tværs af nationalitet, hvilket betyder, at deltagerne er nødsaget til at finde et fælles kommunikationsmedium i form af dansk. Der er i madklubben fokus på det sociale, men sproget er en indirekte konsekvens heraf.

Der er dog det problem, at de mangler frivillige danskere til deres madklub, fordi vi er svære at få op af sofaen (Bilag 12).

Vi har i forbindelse med vores observationer og samtalen med den frivillige fået bekræftet den viden, vi fik ved vores første besøg. Det er primært flygtninge, der gør brug af Frivillighuset, og kontakten til andre udlændingegrupper er derfor minimal. For at kunne benytte sig af tilbuddet om venskabsfamilie kræver dette, at du har familien med, hvor en stor målgruppe, i de enlige, tilsidesættes.

8.7 - Sprogcafé i Simon Peters Kirken

8.7.1 - Hvad er sprogcafé

Sprogcafé er et tiltag fra Kolding Provsti, som er en sammenslutning af 35 kirker i Kolding Kommune (Bilag 13). Sprogcaféen er blot ét af flere tiltag målrettet mod udlændinge i Danmark, som afholdes af Kolding Provsti. Sprogcaféen er et gratis tilbud for udlændinge, hvor de kan komme og få en uformel danskundervisning, udført af frivillige.

8.7.2 - Hvorfor sprogcaféen

Vi har besøgt sprogcaféen i Simon Peters Kirken, da vi er blevet opmærksomme på denne i forskellige Facebook-grupper for indvandrere i Kolding. Det var især interessant for os at se, hvad sprogcaféen består af, samt hvilke personer der gør brug af denne.

8.7.3 - Valg af metode

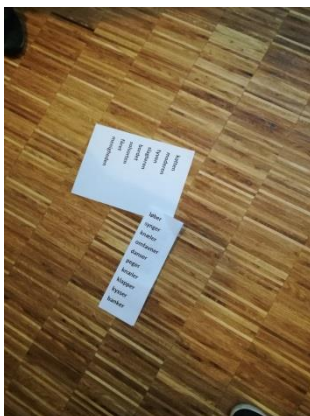
Ved sprogcaféen har vi gjort brug af deltagende og passiv observation. Deltagende observation blev anvendt under nogle sprogøvelser med ærteposer, og den passive observation blev anvendt under den resterende tid, hvor kursisterne og de frivillige havde "undervisning". Ydermere har vi gjort brug af det semistrukturerede interview til at interviewe lederen af sprogcaféen.

8.7.4 - Observation og interview ved sprogcaféen

Sprogcaféen bliver benyttet af mange forskellige personer, her var alt fra internationale studerende til folk, der er kommet hertil for at arbejde, familiesammenførte, flygtninge og andre, der ønsker at forbedre deres danske sprog (Bilag 13). En stor del af brugerne er folk, der enten går eller har gået på sprogskole, hvor de bruger sprogcaféen til at supplere undervisningen eller forbedre deres dansk.

Undervisningen i sprogcaféen er i modsætning til undervisningen på sprogskolerne ikke rettet mod klassisk tavleundervisning, men er mere sprogbrugsbaseret. Den dag, hvor vi var oppe og observere, blev der i starten sunget 2 danske sange fra højskolesangbogen, som senere hen blev brugt i undervisningen.

Selvom sprogcaféen primært er sprogbrugsbaseret, så var der også nogle elementer af formel undervisning. Efter sangene blev deltagerne delt op i 4 grupper sammen med nogle af de frivillige, hvorefter der blev udleveret sedler med ord på samt en lille ærtepose. Herefter skulle man stille sig i en cirkel med sedlerne fordelt på gulvet (Billede 18), hvorefter man skulle vælge et ord fra hver seddel og lave dette til en meningsgivende sætning (Billede 19). Da denne øvelse var færdig, blev deltagerne delt ud til de frivillige for at arbejde videre med sproglæringen. Her var det meget forskelligt, hvordan det blev gjort, de fleste tog udgangspunkt i at sidde og tale sammen omkring hverdagsting. Andre tog derimod udgangspunkt i lektierne fra sprogskolen, og andre talte ud fra et landkort, hvor deltagerne kunne fortælle om deres hjemland (Billede 20). Der var også nogle af deltagerne, som ikke havde deltaget i sprogcaféen så mange gange, hvor man tog fat i nogle mere klassiske undervisningsformer, såsom at arbejde ud fra billeder af hverdagssituationer.



Billede 18 - sedler



Billede 19 – øvelse med sætninger



Billede 20 - landkort

Der er dog ikke nogen tavleundervisning, og det var primært det talte sprog, der var fokus på. Der var næsten ligeså mange frivillige, som der var deltagere, så næsten alle havde eneundervisning (Bilag 13).

I et interview med lederen af sprogcafeen, fik vi fortalt at sprogcaféen blot er ét af mange tiltag. Der afholdes blandt andet en del kulturelle arrangementer omkring mad, dans m.m., hvor det handler om kulturudveksling, hvor man ligeledes kan forbedre sit dansk (Bilag 14, linje 32-36).

Kolding Provsti gør også brug af venskabsfamilier, som de har stor succes med, her matcher de en udenlandsk familie med en dansk. Det kræver dog, at man har familien med, og der findes ikke noget lignende tilbud for enlige. I modsætning til, hvad vi har hørt i forbindelse med Buddii-projektet og de stakeholderes vi har talt med, så oplever lederen af sprogcaféen ikke, at danskerne er lukkede. Hun siger dog, at der sagtens kan være en nogen, der kan opfatte danskerne som værende lukkede (Bilag 14).

Efter at have besøgt de 2 frivillige organisationer valgte vi at tage kontakt til foreningen TEAK, som vi var blevet gjort bekendt med i forbindelse med vores besøg hos Bosætningskoordinatoren.

8.8 - TEAK

8.8.1 - Hvad er TEAK

TEAK står for The Expats Association of Kolding og er en non-profit forening, hvis formål er at promovere forskellige sociale arrangementer, som er interessante for expats, der har bosat sig i Kolding Kommune. Foreningens formål er at få alle expats, der bor i Kolding Kommune til at føle sig velkomne samt promovere integration og skabe netværk til det danske samfund. Foreningen stiller en hjemmeside til rådighed, så expats kan vidensdele på baggrund af viden og oplevelser. Hvilken som helst person, som er flyttet til Kolding fra et andet land for at arbejde eller studere, eller en dansker som har boet i udlandet i en længere periode, som vender hjem, kan blive medlem af TEAK. Ifølge formanden har de over 100 aktive medlemmer, men der er ikke længere et eksakt medlemstal, da foreningens begivenheder ikke længere kræver medlemskab. Der er over 300 medlemmer i foreningens Facebook-gruppe, som i dag fungerer som deres primære platform (Bilag 15).

8.8.2 - Hvorfor TEAK

Vi er blevet gjort opmærksomme på foreningen TEAK i forbindelse med vores besøg hos Kolding Kommunes bosætningskoordinator. Foreningen er oprettet af en indvandrer, som selv er kommet til Danmark for at arbejde. Det er en forening, som har en stor andel af medlemmer, som er kommet hertil for blandt andet at arbejde, og den har ikke fokus på personer, der er kommet hertil af humanitære årsager.

8.8.3 - Valg af metode

Vi har gjort brug af det semistrukturerede interview med formanden for foreningen til at få svar på nogle prædefinerede spørgsmål, samtidig med at vi kan få uddybet svarene med yderligere spørgsmål. Interviewet med formanden er udført på engelsk, da han ikke følte sig bekvem nok med at tale dansk.

8.8.4 - Interview med formand

I forbindelse med vores interview med formanden har vi i første omgang fået en forståelse af hvad TEAK er samt dens formål. Resten af interviewet handlede derimod mere omkring formandens egen oplevelse med at gå på dansk sprogskole, samt dét at blive en del af det danske samfund.

I forhold til hans oplevelser, så tyder det på, at undervisningen på Kolding sprogskole, hvor han har gået i 3,5 år, primært har lært ham omkring de basale grammatiske regler samt enkeltstående ord. Han fortæller, at de ikke lærer at lave hele sætninger eller at tale sproget. Derved er det ifølge ham svært at konversere med danskere på baggrund af undervisningen på sprogskolen.

We learn the basic rules of the grammar, we learn about the basic vocabulary... and what we don't learn is how to use those words, and how to make them in to sentences, or learn the slang.. the way of saying things.. like – we are so.. those things are hard to find at the language school, because the language school will teach you how to write an email, how to write an article and how to answer a question, but not how to converse... be a part of an conversation..- so this is the things that are lacking with almost 90 percent of the language students that I meet from the language school (Bilag 15, linje 74-80).

Ifølge ham selv taler han efter 3,5 på dansk sprogskole kun 50-60% dansk, og han mener, at der ligger et stort problem i, at mange af de internationale, han kender, gennemfører sprogskolen uden egentligt at lære sproget:

I meet a lot of students at the language school, they hardly speak the language and they've been there for longer than I am and they're like okay I can't do module three then I go for VU, which is an easier alternative, so people do that, because their focus isn't to learn the language it is to have that certificate so they can put a tick in the box and move forward (Bilag 15, linje 337-341).

Formanden mener, man bedst lærer et sprog ved at tale det. Hans egen datter startede i en modtageklasse, da de kom til Danmark, og her blev de tvunget til at tale dansk. Dette har ifølge formanden gjort, at datteren har lært at tale dansk, lynhurtigt.

RS: My younger daughter she learned the language in three months

NJ: Three months?

RS: Three months... and she learned.. when we first came here she was sent to the Munkevænget skole to learn the language..and within three months we received a call from the school saying "your daughter speaks perfect danish", and now you need to move her to the folkeskole

RS: So she moved to the folkeskole.. and now I have a lot of friends and she is the translator now. She is our official translator (griner). And all my friends they say that she speaks perfect Danish (Bilag 15, linje 127-135).

Formanden gør selv meget for at lære dansk, han har blandt andet meldt sig ind i en masse danske foreninger, også selvom han ikke forstår sproget, så fortæller han, at han har lært en hel masse ved blot at sidde og lytte:

It works! – it works a lot. Because I think for the last year I have been part of a club, and we meet almost every alternate week, and there is always a speaker – who presents something.. and then he is talking in Danish, and I have improved a lot my listening abilities... and understanding abilities.. most of it is guesswork.. (griner) but

you add up 1+1 and then you know what he is talking about, and when the session is complete you know almost everything he was talking about (Bilag 15, linje 97-101).

Der hvor formanden mener, han har lært meget i forhold til det danske sprog, er ved at gøre brug af sprogcaféen ved Simon Peters Kirken, da de her i modsætning til sprogskolen er mindre formelle og fokuserer på at tale frem for at lære omkring grammatik:

NJ: What about. You said it was informal at the Simon Peters Church...?

RS: I said informal as there is no such classes, there isn't these rules – they don't teach you the grammar as such, they sit with you as a person and you talk

NJ: So it is basically.... Old fashioned communication?

RS: Very old fashioned communication – communication one on one - and yeah there a people who know a little more about the language, and if you have more specific questions, like why do you write this and this, so they help you with this as well – but it is not planned as such (Bilag 15, linje 62-68).

Formanden nævner ydermere, at det er vigtigt at få sig et netværk i Danmark, for at man kan blive integreret, dette gælder både med andre udlændinge, men også med danskere.

I forhold til hvad vi tidligere har hørt, så har formanden ikke oplevet danskere som værende lukkede.

Han anerkender, at danskere ikke er så komfortable ved at snakke med fremmede, men når du nærmer dig nogle personer, så det altid positivt. Hvis han tager det første skridt frem, så har han ikke oplevet, at danskere tager et skridt tilbage, nærmere at de også taget et skridt fremad og møder en på halvvejen. Han har aldrig mødt en dansker, der har været uhøflig over for ham, og han har fået sig nogle gode danske venner ved at tage den første kontakt:

I have not have any problem, I would say that I found some very good friends, very good friends, and maybe it is also. it is a two way part, if you're closed and you think that the other person is closed you will never be able to make friends, if you are open, you communicate, you make friends (Bilag 15, linje 279-282).

Ved at have fået danske venner fortæller han, at de er gode til at rette ham, når han taler dansk, hvilket hjælper ham til at forbedre sit sprog.

Han erkender dog også, at selvom han ikke har oplevet danskerne som værende lukkede, så er der mange af de internationale, han møder igennem TEAK, der netop oplever danskerne som værende særligt lukkede. Ifølge ham kommer det også an på ens egen indstilling, så hvis man selv er lukket, og man tænker andre er lukket, så lykkedes det ikke (Bilag 15, linje 380-281).

Vi havde på nuværende tidspunkt haft kontakt til forskellige stakeholdergrupper, men vi manglede stadig at have et direkte fokus på en af de store udenlandske grupper i Kolding, som er internationale studerende.

8.9 - Internationale studerende

8.9.1 - Hvorfor internationale studerende

I Kolding befinder der sig flere uddannelser, som henvender sig til internationale studerende, både i form af ungdomsuddannelser, såsom IB på Kolding gymnasium, samt videregående uddannelser på både Designskolen Kolding, IBA erhvervsakademi Kolding, og Syddansk universitet. I kraft af disse uddannelser er der i Kolding bosat en del internationale studerende, og i forhold til vores projekt er disse studerende interessante at se nærmere på. I forhold til vores besøg på de to sprogskoler i henholdsvis Kolding og Haderslev, samt besøget hos Sprogcaféen, tyder det på, at der er en del internationale studerende, der er i gang med at lære dansk.

For at få en forståelse af, hvorfor de internationale studerende vælger eller fravælger at lære dansk, udarbejdede vi et spørgeskema. Spørgeskemaet er blevet delt i flere internationale grupper på de respektive uddannelsessteders sociale medier samt sociale Facebook-grupper for internationale studerende i Kolding. Vi ville via et spørgeskema gerne have en forståelse af, hvordan de lærer dansk, samt hvilke udfordringer, de møder i forhold til dansk læring.

8.9.2 - Valg af metode

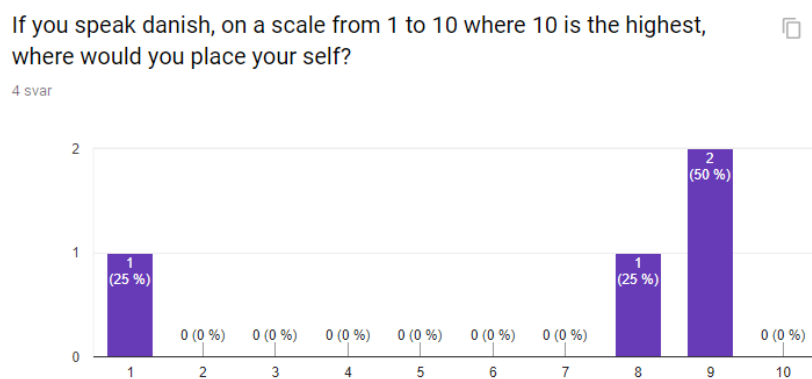
Vi valgte at gøre brug af spørgeskema som metode, eftersom vi i forhold til tidsrammen for projektet ikke havde mulighed for at udføre yderligere interviews. Samtidig ville vi via et spørgeskema nå ud til en stor mængde studerende på tværs af uddannelsesinstitutioner og studieretninger.

Vi har dog måtte erkende, at selvom spørgeskemaet er delt i flere grupper på Facebook, har det været sparsomt med besvarelser. Efter 14 dage havde vi modtaget 4 besvarelser, hvilket var væsentligt lavere end forventet, ud fra disse 4 besvarelser har vi dog fået nogle indsigter.

8.9.3 - Spørgeskema

Respondenterne på vores spørgeskema er alle kvindelige og i alderen 24-27 år, og er alle studerende på SDU. Der er to fra Tyskland og to fra Litauen.

Hvorvidt de taler dansk, har 3 af respondenterne svaret ja til, at de taler dansk, og har placeret sig i den høje ende i forhold til, hvor godt de taler dansk (Billede 21).



Billede 21 – inddeling efter hvor godt de snakker dansk

De tre, der har svaret, de taler dansk, giver yderligere udtryk for, at de bruger dansk i mange forskellige sammenhænge, her i blandt på studiet og i fritiden (Bilag 16). Fælles for disse respondenter er, at de alle har været i landet over 2,5 år, samt 2 af respondenterne har gjort brug af sprogskolen. De tre dansktalende respondenter tilkendegiver alle, at de har planer om at blive i landet, én boede her i forvejen, hvor de resterende to ønsker at blive grundet jobmuligheder, levestandard, finansielle, kulturen og mulighed for at bruge sin uddannelse efterfølgende (Billede 22).

If you consider staying, can you give the reason as to why?

3 svar

I lived in Denmark before I started studying

like the mentality, culture, more money.

Jeg kan godt lide Danmark, bedre arbejdsforhold, mulighed for at anvende min uddannelse fremover

Billede 22 - tilkendegivelser

Respondenten, der ikke taler dansk, har til spørgsmålet, hvorvidt personen har gjort noget for at lære dansk, svaret nej, eftersom hun ikke overvejer at blive i Danmark efter endt uddannelse. Hun har derfor ikke gjort brug af sprogskolen.

Hvorvidt de respondenter, der har gjort brug af sprogskolen, mener, at sprogundervisningen har været fyldestgørende, er forskelligt. Den ene svarer ja til, at sprogskolen var fyldestgørende, da hun gik der i år 2013, men skriver dog, at hun har hørt, at det er blevet ringere efterfølgende. Den anden respondent svarer derimod nej til spørgsmålet og kommer med en uddybning: *“No, personal goals and speaking it aside school is equally important”* (Billede 23).

If you did attend the language school, do you think it's sufficient in terms of learning the danish language?

3 svar

no, personal goals and speaking it aside school is equally important

it was at the time when I started (2013).. heard a lot of bad things about it nowadays

/

Billede 23 – er sprogskolen nok

Eftersom vi kun har fået få besvarelser på vores spørgeskema, giver det ikke et større billede af, hvorvidt de internationale studerende i helhed lærer, eller ønsker at lære dansk, eller hvilke problemstillinger de står overfor i forhold til dansk læring. De svar, vi har modtaget, har dog

kunnet fortælle en smule om, hvordan de enkeltvis forholder sig i forhold til dansk og dansk læring.

De internationale studerende var den sidste stakeholdergruppe, vi undersøgte i forbindelse med vores feltarbejde. På baggrund heraf var vi nu klar til at bearbejde alt vores indsamlede data i den næste fase af vores designproces, som er *Define*-fasen.

Kapitel 9.0 – Define

I *Define*-fasen arbejder vi i modsætning til *Empathize*-fasen med en konvergent tilgang, hvor vi arbejder målorienteret. Vi vil i dette afsnit komme ind på resultaterne af vores data, samt specificere vores målgruppe.

9.1 – Datakortspil

Vi har som nævnt under hele *Empathize*-fasen gjort brug af datakort (Se afsnit 6.7) til at dokumentere de indsigter, vi har fået de pågældende steder, vi har været på opdagelse.

Vi har undervejs i processen haft et ugentligt datakortspil, så vi løbende har kunnet komme af med vores datakort og få dem inddelt efter indsigter. Ved at spille datakortspil ugentligt har vi haft mulighed for at bearbejde vores data løbende og begynde at se nogle mønstre på tværs af interessentgrupper og metoder i forbindelse med vores progression i opdagelsesfasen.

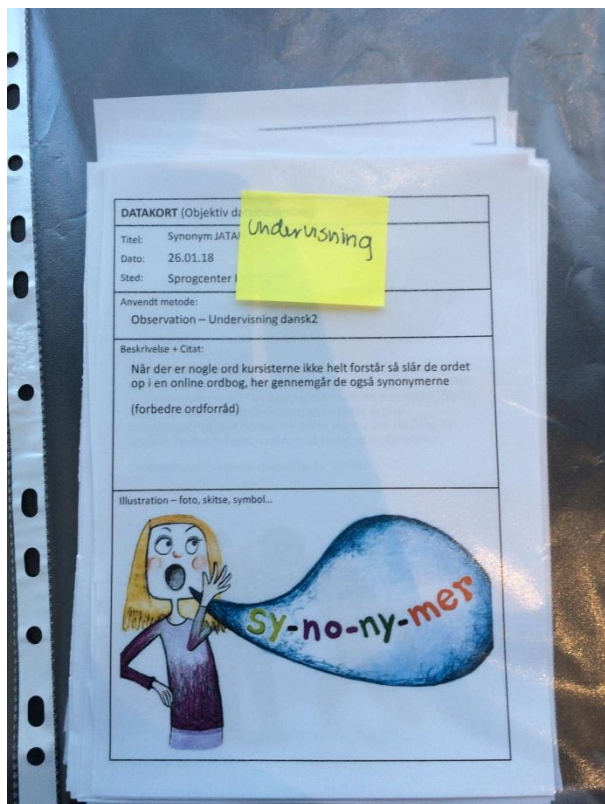
Vi har derved kunnet arbejde ud fra overskrifter, som er blevet genereret løbende. Vi har forsøgt at få inddelt vores datakort efter disse overskrifter, men der er løbende kommet nye overskrifter til, med datakort som ikke har kunnet placeres i de allerede eksisterende bunker (Billede 24).



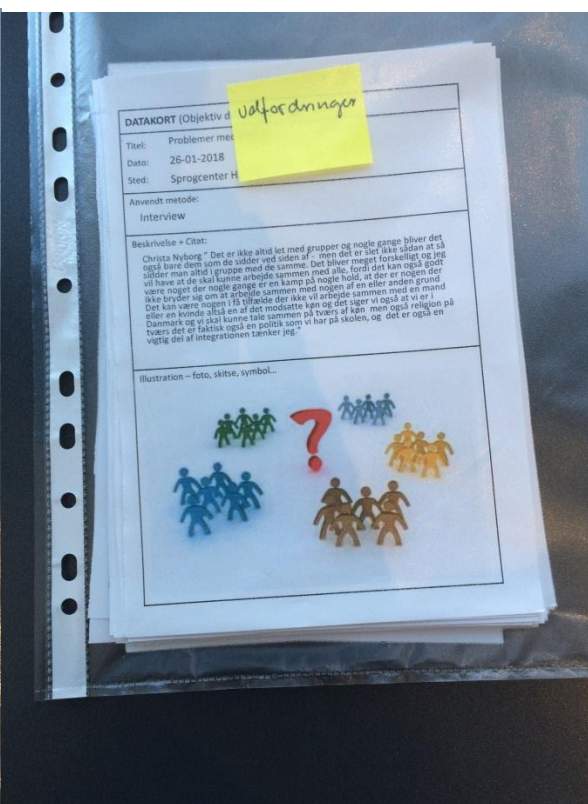
Billede 24 - datakort

For at bearbejde vores data korrekt har vi i *Define*-fasen gennemgået hver enkelt bunke og overskrift, for at sikre at datakortene er placeret i de korrekte bunker. Vi inddelt flere af

bunkerne i yderligere bunker med nye overskrifter, eftersom nogle af bunkerne, såsom “undervisning” og “udfordringer” (Billede 25 & 26) var meget store.



Billede 25 - undervisning



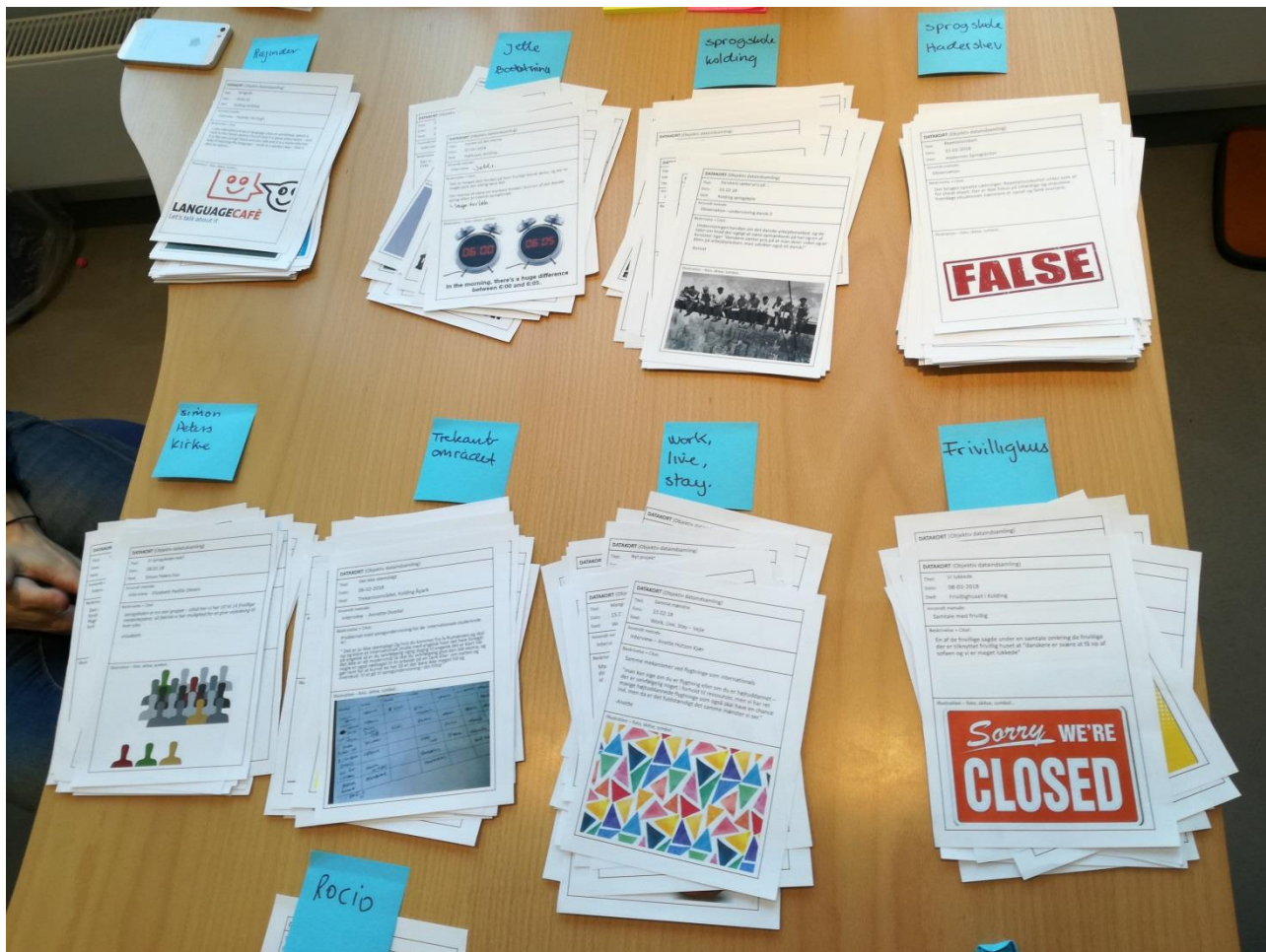
Billede 26 - udfordringer

I de bunker, som indeholdt mange datakort, har vi inddelt disse i nye og mere præcise bunker med tilhørende overskrifter (Billede 27)



Billede 27 – nye overskrifter

Disse nye inddelinger er kommet af, at vi i forbindelse med vores analyse af de pågældende bunker har identificeret nogle nye mønstre, som vi ikke havde været opmærksomme på undervejs, i de ugentlige datakortspilsessioner (Billede 28)



Billede 28 – datakortspilsession

Efter at have gennemgået vores bunker og dertilhørende overskrifter er vores data grupperet på tværs af stakeholdergrupper. Der viste sig nogle tydelige mønstre, som vi har mulighed for at arbejde videre med. Datagrupperingerne er meget forskellige i kraft af, at nogle forholder sig til fysiske objekter eller steder, hvor andre tager udgangspunkt i reelle problemstillinger. Vi har derfor udvalgt de grupperinger, som vi har fundet mest interessante i forhold til vores projekt. Dette betyder ikke, at de resterende grupperinger ikke er interessante, men at disse er blevet fravalgt udelukkende ud fra manglende relevans i forhold til projektet.

De datagrupperinger, som vi har valgt at arbejde videre med i projektet, er; Udfordringer med sprogskolen, Vigtigheden af at kunne tale dansk, Vigtigheden af det sociale, Udfordringer med det sociale og Udfordringer med fastholdelse af kvalificeret arbejdskraft.

9.2 - Indsigter

Udfordringer med sprogskolen er en indsigt, vi har fået via observationer på de to sprogskoler, samt fra tidligere kursister på sprogskolen i Kolding. Udfordringerne er ligeledes italesat af personer med anden tilknytning til sprogskolen, enten som underviser eller frivillig. Udfordringerne med sprogskolen omhandler, at sprogskolen primært gør brug af klassisk tavleundervisning, hvor der er fokus på korrekt udtale og grammatik, frem for det talte sprog. Det er som regel underviseren, der står for at tale, hvor kursisterne er placeret i en passiv rolle. Selvom undervisningen ofte tager udgangspunkt i hverdagssituationer, så er det stadig i et kunstigt undervisningsmiljø. Det opfattes som om, at sprogskolen er et sted, hvor man lærer det mest basale, hvorimod den rigtige læring foregår i livsverdenen. Dem, som har færdiggjort sprogskolen, eller har anden viden heromkring, siger alle, at sprogskolen i sig selv ikke er fyldestgørende i forhold til sproglæring, hvilket indirekte understøttes af underviserne på henholdsvis Haderslev og Kolding Sprogskole. Der bliver ligeledes påpeget flere gange, at det dansk, der læres på sprogskolen, er et kunstigt dansk, som kursisterne har svært ved at benytte sig af ude i hverdagen, hvilket kommer af den måde, undervisningen foregår. Dette kommer især til udtryk i form af, at flere af kursisterne, samt tidligere kursister, peger på, at det især er svært at forstå danskerne, da danskere taler hurtigt og upræcist i forhold til den langsomme og korrekte udtale på sprogskolen.

Denne problemstilling med sprogskolen leder videre til den næste gruppering, som vi har valgt at arbejde videre med; **vigtigheden af at kunne tale dansk**. Denne indsigt kom ikke som nogen overraskelse for os, og den er ligeledes blevet påpeget alle de steder, hvor vi har været på opdagelse. Den går ligeledes i spænd med de indsigter, vi har fået via Buddii-projektet (se afsnit 1.3). Alle er opmærksomme på, at det er vigtigt at kunne tale dansk for at kunne begå sig i Danmark, hvilket ikke kun bunder i, at de så kan begå sig i en dansk hverdag, men også at de kan begå sig socialt og jobmæssigt. Især jobmæssigt er vi blevet gjort opmærksomme på vigtigheden af at kunne dansk, eftersom de fleste virksomheder i Kolding er små eller af mellemstor størrelse og dermed har dansk som concernsprog. Selvom der ifølge flere af vores stakeholders er mangel på arbejdskraft i området, så er dansk et must de fleste steder for at

kunne få et job. Det behøver ikke nødvendigvis at være flydende, men man skal kunne indgå i dagligdags interaktioner på arbejdspladsen.

Ud over det jobmæssige, så er også det sociale vigtigt, hvilket kommer til udtryk i den næste datagrube, som vi har valgt at arbejde videre med, som er; **vigtigheden af det sociale**. Det bunder, i at vi hos alle stakeholdergrupperne er blevet gjort opmærksomme på, at det er vigtigt for nytilkomne i Kolding at få skabt sig nogle sociale relationer til danskere. Ved at skabe sig et dansk netværk vil de nytilkomne få mulighed for at blive en del af en dansk hverdag og de ting, det indebærer. Det vil have indflydelse på deres danskegenskaber, da de vil have mulighed for at tale dansk kontinuerligt og ikke kun, når de er på sprogskolen. Ydermere vil de ud over sproget få adgang til personer, som kan lære dem omkring den danske kultur og samfundet generelt. De kulturelle forskelle er netop en af de ting, som vi via vores datakort har kunnet se, spiller en stor rolle for de nytilkomne.

Det kulturelle leder derved videre til den næste datagruppering, som vi har valgt at arbejde videre med, som er; **udfordringer med det sociale**. Selvom alle interessentgrupper har påpeget vigtigheden af at socialisere og danne netværk med danskere, er der problemstillinger herom. Disse problemstillinger bunder i de kulturelle forskelle, der fra mange af de nytilkomnes hjemlande. Dette påpeges fra alle vores interessentgrupper, og de personer vi har talt med, som er udlændinge, opfatter danskere som meget reserverede mennesker og Danmark som et meget lukket land. Det er dermed svært for udlændinge at skabe de sociale relationer, som de anser som værende vigtige for at kunne begå sig i Danmark. De påpeger dog, at når man først har lært danskerne at kende, så er vi varme og imødekommende, men vi er ikke gode til at invitere nye mennesker ind i vores liv.

Disse indsigter henleder til den sidste datagruppering, som vi har valgt at arbejde videre med, som er; **udfordringer med fastholdelse af kvalificeret arbejdskraft**. For hvad er egentligt konsekvenserne af at det er svært at lære dansk og skabe sociale relationer i Danmark? For flygtninge, som er kommet hertil af humanitære årsager, har det muligvis ikke så stor betydning i forhold til fastholdelse, men for den kvalificerede arbejdskraft, som er så efterspurgt her i Kolding-området, er virkeligheden en anden. Disse udlændinge er en stort aktiv for området, men der er i dag problemer med at fastholde dem her i området, da en stor del rejser hjem igen efter kort tid. Denne problemstilling består hovedsageligt af, at den medrejsende ægtefælle ikke

kan finde arbejde eller skabe de sociale relationer, som er vigtige for at kunne begå sig. Dette skyldes blandt andet manglen på danske sprogegenskaber, som udspringer fra de førnævnte problemstillinger. Hvis ikke den medrejsende ægtefælle får job eller danner sociale relationer, er konsekvensen, at denne har indflydelse på, hvorvidt de ønsker at blive i landet eller ej.

9.3 - Valg af målgruppe

Indsigten omkring at den udenlandske arbejdskraft er efterspurgt og et stort aktiv for Kolding, samt at de står overfor nogle problemer med at fastholde disse i området, er interessant. Især eftersom det tyder på, at disse problemer bunder i de samme problemstillinger, som vi har fået belyst gennem hele vores *Empathize*-fase. Denne målgruppe er personer, som gør brug af de tiltag, som vi har besøgt i forbindelse med vores feltarbejde. Vi synes, denne målgruppe er interessant, eftersom den indeholder både sproglige, sociale, kulturelle og økonomiske aspekter. Så ud fra disse elementer vil vi gerne ind og kigge nærmere på denne målgruppe og deres problemstillinger samt det økonomiske aspekt af deres tilstedeværelse i Kolding.

I den forbindelse har vi valgt at tage udgangspunkt i en rapport fra DEA, som er en uafhængig tænketank, hvor det at gøre Danmark til en konkurrencedygtig økonomi er i højsædet. Rapporten er udarbejdet samarbejde med Dansk Industri (DI), og hedder "*Er højtuddannede indvandrere en god forretning for Danmark? - En registerbaseret cost-benefit analyse af højtuddannede indvandrere*" (DEA, 2016).

Vi vil ikke gå i dybden med denne rapport, men i stedet tage udgangspunkt i nogle af de hovedpunkter, som fremføres heri. Rapporten tager udgangspunkt i hele Danmark og er ikke specifik for Kolding, men denne rapport bliver der henvist til i vores interview ved Trekantområdet, og vi antager dermed, at disse tal også er en nogenlunde repræsentation for situationen i Kolding.

Rapporten tager udelukkende udgangspunkt i højtuddannede udlændinge, som kommer til Danmark for at arbejde, og forholder sig derved ikke til højtuddannede, som kommer til Danmark af humanitære årsager, såsom flygtninge og familiesammenførte (DEA, 2016). Højtuddannede indvandrere er i rapporten defineret som værende indvandrere, der ansættes i et job, der normalt kræver en lang videregående uddannelse (DEA, 2016).

Ligesom vi har fået at vide hos Bosætningskoordinatoren, Trekantområdet og WLS, så viser rapporten, at virksomhederne de kommende år kan få problemer med at rekruttere den arbejdskraft, de har brug for, blandt andet på grund af at store fødselsårsgange forlader arbejdsmarkedet (DEA, 2016). Dette vil være med til, at der kommer et stigende pres på de offentlige finanser.

En af løsningerne på denne problemstilling er ifølge rapporten at øge rekruttering af kvalificeret arbejdskraft fra udlandet, i form af højtuddannede. Ved at tiltrække folk fra udlandet vil manglen på arbejdskraft falde, samt de nytilkomne vil bidrage positivt til de offentlige finanser ved at bidrage til at sikre finansieringsgrundlaget for det velfærdssamfund, vi kender i dag.

En højtuddannet indvandrer, der kommer til landet uden familie, er i gennemsnittet i landet i ca. 5 ½ år og bidrager med et beløb netto på godt 130.000 kr. om året til de offentlige finanser, hvilket svarer til 720.000 kr. i overskud, i deres tid i Danmark (DEA, 2016).

En højtuddannet indvandrer, der medbringer familien, er her derimod i gennemsnit i 10 år og bidrager med et beløb netto på godt 220.000 kr. om året til de offentlige finanser, hvilket svarer til 2,2 millioner kroner til de offentlige finanser i deres tid i Danmark (DEA, 2016). Rapporten konkluderer dermed, at højtuddannede indvandrere er en økonomisk gevinst for Danmark. Som det fremgår af rapporten, så er der også en tendens til, at højtuddannede indvandrere, der medbringer deres familie til Danmark, bliver her længere end højtuddannede indvandrere, der kommer alene, hvis deres ægtefælle er i beskæftigelse (DEA, 2016).

Hvorvidt den medrejsende ægtefælle er i arbejde, anses som værende en ret vigtig faktor i forhold til fastholdelse af de højtuddannede indvandrere. Som det fremgår af vores indsigter fra Bosætningskoordinatoren, Trekantområdet og WLS, så påpeger de vigtigheden af, at ægtefællen kommer i arbejde, eftersom konsekvensen ellers vil være, at de rejser hjem igen. Det fremgår ligeledes af rapporten fra DEA, at jobsituationen for den medrejsende ægtefælle har stor indvirkning på, hvor længe de bliver i Danmark. Ægtefællerne peger ifølge rapporten selv på deres egen karriere og jobmuligheder som en af de vigtigste faktorer for deres integration og trivsel i Danmark. Tal fra rapporten viser, at 81% af indvandrere, hvis ægtefælle er i job, året efter deres ankomst stadig opholder sig i landet 5 år efter, de er kommet hertil. Derimod er det

kun 68 %, der stadig er her 5 år efter ankomsten til Danmark, hvis ægtefælle er uden job (DEA, 2016).

Der hvor Bosætningskoordinatoren, Trekantområdet og WLS påpeger, der er nogle problemstillinger, er i forhold til jobmulighederne for den medrejsende ægtefælle. Selvom vi lever i en mere global verden, og at der er flere og flere virksomheder, som har et internationalt koncernsprog i form af engelsk, så er der dog stadig et meget stort overtal af virksomheder, som begår sig på dansk. Ifølge de indsigter vi har fået fra Trekantområdet, WLS og Bosætningskoordinatoren, så består virksomhedssammensætningen i Kolding-området primært af små til mellemstore virksomheder, som har dansk som koncernsprog. Derfor er en af forudsætningerne for at kunne blive ansat i disse virksomheder, at man kan dansk. Nogle gange behøver man ifølge udviklingskonsulenten fra WLS, som har kontakt med disse virksomheder, ikke at tale flydende dansk, men man skal kunne tale "kaffepause-dansk" så man kan indgå i de fællesskaber, der på arbejdspladsen.

Trivsel er generelt en vigtig faktor i forhold til at fastholde de højtuddannede indvandrere i landet. DEA rapporten viser, at hvis ikke familien trives i landet, så er der større sandsynlighed for, at de rejser hjem igen inden for det første år. Dette er ikke en ønskelig situation for virksomheden, der har ansat en højtuddannet indvandrer, eftersom det kan være en bekostelig affære. Sprog har i den forbindelse en stor betydning, især for ægtefællens muligheder for at falde til i Danmark. At kunne dansk er ikke kun nødvendigt for at opnå beskæftigelse i Danmark, men det er også en forudsætning for optimal integration i forhold til at kunne tale med naboen, skolen og kommunen.

På baggrund af at vi kan se nogle åbenlyse problemstillinger omkring fastholdelsen af højtuddannede indvandrere og deres ægtefæller, som bunder i de samme problemstillinger, som vi har fået belyst gennem hele vores *Empathize*-fase, har vi valgt at arbejde videre med:

Højtuddannede indvandrere og deres ægtefæller, som kommer til Kolding for at arbejde, som vores målgruppe.

Selvom vores målgruppe begår sig mange af de steder, vi har besøgt i forbindelse med vores feltarbejde, så havde vi på daværende tidspunkt ikke en specifik målgruppe, og vores data består dermed af data fra forskellige grupper, som er i Kolding af forskellige årsager. Så for at

få en større empatisk forståelse af vores nye målgruppe, er vi gået tilbage til *Empathize* for at afholde en workshop for at få viden om, hvor de lærer dansk, samt hvilke problemer de står overfor i Danmark, samt deres behov.

Kapitel 10.0 - Tilbage til Empathize

I dette kapitel arbejder vi divergent for at åbne op og søge viden. Vi vil præsentere workshopens deltagere samt forløb.

10.1 - Figurines workshop

Til at få en større empatisk forståelse af vores målgruppe har vi afholdt en workshop, hvor vi har anvendt figurines til at få viden om, hvor de ifølge dem selv lærer dansk, samt hvor stor betydning hvert enkelt sted har haft for den enkelte person. Dette er gjort ved, at personer fra målgruppen skal placere figurerne i den matrix, vi har udarbejdet til workshoppen. På den måde får vi en slags relevanshierarki, eller vægtet netværk, i forhold til hvor vigtige de involverede grupper og institutioner er i forhold til at lære dansk og finde sig tilrette i Kolding. Ligeledes har vi via denne figurines-workshop også fået viden om, hvor de har mødt modstand, samt hvilke problemstillinger der opstår omkring dansklæring. Vi har videooptaget workshoppen for efterfølgende at have mulighed for at gennemse vores data, for at sikre at vi ville få alle indsigter med, og for at være sikre på, at vi ikke ville overse essentielle elementer fra workshoppen.

Til vores workshop har vi haft 5 deltagere, som alle er højtuddannede indvandrere, som er kommet til Danmark for at arbejde. Deltagerne kommer fra forskellige dele af verdenen, der var to deltagere fra Indien, én fra England, én fra Spanien og én fra Rumænien.

Anonym er én af de to, der kommer fra Indien. Han har været i Danmark i 4 år og er kommet hertil for at arbejde og skabe sig et nyt liv i Danmark sammen med sin kone og familie. Han er 45 år gammel og arbejder til dagligt inden for IT-branchen, hvilket han også gjorde i Indien. Han beskriver sine danskevner som værende begrænsede, dog forstår han det meste på dansk. **Anonym** har gået på sprogskolen i 3,5 år og skal op til de sidste prøver på dansk niveau 3,5 til maj.

Anonym er **Anonym** kone og 43 år gammel og er ligeledes fra Indien. Ligesom sin mand er **Anonym** kommet til Danmark for at skabe sig et nyt liv for hende og familien. Hun har også været her i 4 år og arbejder hos en dansk virksomhed, hvor hun taler dansk med sine kollegaer. Hun beskriver sine danske egenskaber som værende begrænsede og bruger primært dansk, når hun møder danskere. **Anonym** har færdiggjort dansk 3.5 og er derved helt færdig på sprogskolen. **Anonym** og **Anonym** har 2 børn, som begge taler flydende dansk.

Anonym er fra England og er kommet til Danmark for at arbejde. Han er kommet hertil alene og har kun været i landet i 5 måneder. Han startede med at blive hyret ind som konsulent hos en virksomhed i Kolding, men er nu blevet fastansat i denne virksomhed. Han taler ikke dansk, men vil gerne lære dansk. Virksomheden, hvori han er ansat, har engelsk som koncernsprog, men der er mange interaktioner på dansk, såsom i pauserne. Han vil derfor gerne lære dansk for at kunne være en del af dette. Han har på nuværende tidspunkt ikke gået på sprogskole.

Anonym er fra Rumænien og har været i Danmark i 5 år. Han kom ligeledes til Danmark for at arbejde. Han er uddannet inden for økonomi, men er på nuværende tidspunkt arbejdsløs. Han bor her sammen med sin kone og barn. **Anonym** har gået på sprogskole i 6 måneder, hvorefter han stoppede.

Anonym er fra Spanien og er 46 år gammel. Han er kommet til Danmark sammen med sin familie for at få arbejde og starte en ny tilværelse. Han er på nuværende tidspunkt arbejdsløs, men har taget sig en ny uddannelse i mellemtiden. Han taler dansk og prøver at bruge det så meget som muligt, det er dog ikke på daglig basis. Han taler spansk i hjemmet og engelsk med venner, selvom disse taler dansk. Når han taler med offentlige instanser, så foregår det udelukkende på dansk. **Anonym** har færdiggjort danskniveau 3.5 på sprogskolen.

10.2 - Workshoppens forløb

Workshopen forløb over halvanden time, hvor deltagerne på skift valgte en figur, forklarede hvem eller hvad den repræsenterede, placerede den på matrixen, samt begrundede hvorfor de placerede den der. I starten af workshopen gik det meget stringent, hvor de skiftedes til at placere og forklare figurerne, uden egentlig indblanding fra de andre deltagere. Som workshopen skred frem, begyndte deltagerne dog at byde mere ind til hinandens figurer samt give deres mening til kende om den pågældende figur eller problemstilling, som blev nævnt. I starten måtte vi som facilitatorer flere gange spørge ind til de problematikker, der blev nævnt,

men som workshoppen skred frem, blev vi mere passive, som deltagerne selv tog over. Ved at deltagerne indgik i dialoger omkring figurerne, kom der mange gode samtaler og betragtninger. Ofte var deltagerne enige og så dette som en mulighed for at tilkendegive deres enighed, og andre gange gav det anledning til at spørge nærmere ind til det pågældende emne.

Så vi havde en workshop med 5 meget oplagte deltagere, der alle var ivrige for at komme med deres historier om deres livsverden og dertilhørende problemstillinger. Eftersom vi har optaget workshoppen på video, var næste skridt at få bearbejdet denne videodata, hvilket foregik i *Define*-Fasen.

Kapitel 11.0 - Videre til Define

Vi havde efter workshoppen en god fornemmelse af, at vi havde fået nogle rigtigt gode indsigter fra målgruppen, samt en større forståelse af de problemstillinger, de står overfor. Vi vil i dette afsnit komme ind på de indsigter, vi har fundet mest interessante i forhold til specialet. Vi vil i dette afsnit ikke diskutere metoden, men primært holde os til de indsigter, vi har fået via workshoppen.

11.1 - Analyse af workshop

Efter workshoppen stod vi nu med et relevanshierarki over de steder, vores deltagere enten lærer eller ikke lærer dansk (Billede 29)



Billede 29 - relevanshierarki

I forbindelse med vores analyse af videomateriale fra workshoppen var det tydeligt, at deltagerne alle var klar over vigtigheden af at lære dansk, men at de alle har haft udfordringer med at lære sproget.

Denne udfordring består ikke udelukkende i, at dansk er et svært sprog at lære, men også måden hvorpå de lærer dansk. De 4 deltagere, der alle har gået på sprogskolen, er alle negative omkring sprogskolen.

Anonym starter hele workshoppen ud med at tage en figur, der for ham repræsenterer sprogskolen, og placerer denne i den yderste røde ring (Billede 30).



Billede 30 – placering af sprogskolen

Anonym begrundet sit valg med:

Language school learning is not practical.. not applicable I will put it this way, right now the way the language school goes.. what ever you learn there is not applicable, because for the first one year you are just doing, jeg hedder, jeg kommer fra, jeg er...

Hvilket man efter et år når at blive meget træt af at øve hver eneste dag, samt at de ifølge ham fokuserer alt for meget på grammatik: *“They focus too much, too much on the gramma part, rather on the spoken part”*.

Dette understøttes af **Anonym**, der efter 6 måneder på sprogskolen valgte at stoppe som kursist, da han ikke følte, han lærte noget.:

“I actually quitting school because of this, because in the half year I just learned; “my name is” hvorefter de andre griner, og **Anonym** bidrager med *“Where do I come from”*, som antyder, at de har haft de samme oplevelser på sprogskolen. **Anonym** placerer sprogskolefiguren i ring 3 og begrundet dette med, at en stor del af den kontakt, han har haft med dansk, er igennem sprogskolen, og ikke ud fra den læring han har fået fra stedet (Billede 31).



Billede 31 – placering af sprogskolen

Anonym placerer sprogskolefiguren i ring 3, eftersom hun erkender, at de har hjulpet hende med at lære dansk, men ikke særlig meget (Billede 32).



Billede 32 – placering af sprogskole

Anonym vælger ligesom **Anonym** at placere sprogskolefiguren i ring nummer 3 med begrundelsen (Billede 33):

Because I have learned how to write, probably I wouldn't have learned at another place, but the level of understanding of the language, the listening, the speaking, maybe is not so high. It doesn't respond with the level of effort put in it



Billede 33 – placering af sprogskolen

Så ligesom ved de andre, så har han heller ikke følt, at sprogskolen har været fyldestgørende for at lære dansk.

Alle deltagerne har placeret sprogskolen på matrixen, hvor 3 deltagere har placeret den i ring 3, og der er én i henholdsvis den røde og grønne ring. Den grønne er placeret af **Anonym**, som ikke har været på sprogskolen endnu. Alle dem, som har gennemført, samt **Anonym** som er færdig til maj, har placeret sprogskolen i enten ring 3 eller i den røde ring. Hvilket tegner et billede af, at sprogskolen ikke anses som værende en vigtig spiller i forhold til at lære dansk, og endda anses af en som værende en modarbejdende faktor i forbindelse med dansklæring.

I forhold til sproglæring kan vi derimod se, at deltagerne har en bred enighed om, at man lærer sproget ved at tale det. **Anonym** tager en figur med 4 personer, som repræsenterer hans danske netværk, og placerer disse inde i den inderste ring (Billede 34).



Billede 34 – placering af dansk netværk

Figuren repræsenterer også de foreninger, som han er medlem af, da disse har været en god indgangsvinkel for ham, da han herigennem har deltaget i en masse aktiviteter, hvor han har haft mulighed for at omgås danskere og det danske sprog: *“To get in touch with the Danish people, the way they talk, the way they live, the way they behave”*.

Samt været med i foreninger, hvor alt er foregået på dansk: *“And I joined the Lions club, which everything is in Danish, all the presentations all the speakers, and all the meetings are in Danish, and that helps it, grasping the language”*.

Ved at være medlem af disse foreninger har han skabt sig et netværk med danskere sammen med sin kone **Anonym**, som ligeledes har været medlem i nogle af disse foreninger. For dem har det sociale netværk med danskere været en indgang til det danske sprog. **Anonym** tager en ny figur, som repræsenterer en af hans venner, som han ligeledes placerer i den inderste ring. Dette gør han, eftersom denne ven udelukkende taler dansk til ham:

Everytime I meet him, he is always trying to speak Danish to me, always, and whenever I try to speak English to him, he says to me he only speaks Danish, and he speaks wonderful English, but still he prefers to speak Danish to me.

Hvilket **Anonym** ser som en stor hjælp i forhold til at lære dansk, for selv når han ikke forstår det danske ord, så slår vennen stadig ikke over i engelsk: *“Even if I don’t understand he just repeat and repeat, and then he will understand which word I’m not understanding, and he just try to give me a hint and translate a little”*.

Ifølge **Anonym** hjælper dette ham rigtigt meget, da dette tvinger ham til at bruge sit dansk, og det er med til at udvide hans ordforråd.

Dette tilkendegiver de andre deltagere, er en god måde at lære på, og **Anonym** giver et lignende eksempel med sin nabo, som er en ældre dame, der også kun taler dansk til ham.

Både **Anonym**, **Anonym** og **Anonym** placerer figurer, der symboliserer deres kollegaer, tæt på midten. Det begrundes de med, at disse kollegaer er en indgangsvinkel til det danske sprog, selvom det udelukkende er på arbejdspladsen.

Anonym, **Anonym** og **Anonym** placerer alle deres børn i den inderste ring i forhold til personer, som har stor betydning for deres dansklæring. Børnene taler alle sammen flydende dansk og har lært det meget hurtigt. Ifølge **Anonym** er der en klar årsag til, at børnene har lært sproget så hurtigt, og det er, at den folkeskole, børnene går på, har en anden tilgang til sproglæring end sprogskolen: *“They just learn to speak the language, they are not going for the grammatics, no grammar at all, they are just speaking, speaking, speaking all day”*, hvilket de andre deltager er enige i.

Ifølge **Anonym** burde sprogskolen også gå efter denne løsning. Hun har selv benyttet sig af Sprogcaféen ved Simon Peters Kirken, eftersom de her fokuserer på det talte sprog. Dette har **Anonym** fået meget ud af, og hun placerer denne i den inderste cirkel (Billede 35).



Billede 35 – placering af sprogcafe

Under workshoppen er deltagerne meget optaget af, at man lærer dansk bedst ved at komme ud og tale sproget, men flere af dem har dog nogle store problemer med at danne relationer med danskere, som de kan tale med. De er enige om, at de kan tale dansk ude i butikkerne m.m. men at danne sociale relationer er ifølge flere af dem meget svært. **Anonym** nævner foreningerne som en mulighed for at danne relationer, men ifølge **Anonym** er det ikke bare noget, man gør, og han refererer til en bog, han har læst, der hedder "A year of living Danishly", som er skrevet af en engelsk dame, der boede i Danmark i et år, da hendes mand arbejdede ved Legoland, hvori hun giver råd til, hvordan man lærer dansk, hvorfra han siger:

Best ways is to join clubs, but I don't know how to join clubs when I can't read the advert" og fortsætter "I would join any club, and whatever, make friends from that but I don't know how to take that step.

På baggrund af dette spørger vi, om det er generelt problem for dem at finde oplysninger på engelsk, hvilket de alle svarer ja til, **Anonym** uddyber: *"It was impossible, not difficult, I would rather use the word impossible to find information in English"*.

I forhold til det sociale netværk med danskere, så har **Anonym** og **Anonym** et stort netværk både internationalt og med danskere, men da vi spørger, hvorvidt de andre har danskere i deres netværk, siger de alle nej. **Anonym** har ikke rigtigt nået det, eftersom han kun har boet i Danmark i 5 måneder, men **Anonym** og **Anonym**, som begge har boet i Danmark i flere år, har ikke danske venner. Det er ikke, fordi de ikke ønsker dette eller ikke har prøvet, men det er bare ikke lykkedes.

Anonym giver eksempel med hans kollegaer, som han flere gange har inviteret hjem til sig, men uden succes, og han fortæller, at det virker, som om danskere ikke har et ønske om at være sammen med kollegaer i privaten: *"I try also to get friends, it was very hard, because when we work we be friends, but up to half past three, and then the problem was finish, we just go our separate ways"*.

Da vi spørger de andre deltagere, om dette er en generel oplevelse, svarer de alle ja. De oplever det som om, at danskere beskytter deres privathed. Da **Anonym** svarer på, om han har nogle danske venner, svarer han blot:

" I have given up" hvortil de andre griner, og han svarer: *" I am serious, absolutely serious"*.

Anonym giver derefter et eksempel på, hvor han har forsøgt at skabe sociale relationer gennem sine børn:

It happens in all of the world, you get new friends through the kids at the school, but my experience is that it was impossible to get at close relation with another Danish family, and we tried for like 2 years, inviting, and it is not the way it is working here.

Hvilket igen kommer sig af, at danskere beskytter deres privathed. De andre tilkendegiver, at de er enige i hans udsagn, da vi spørger, om dette er en generel oplevelse blandt deltagerne.

Det er tydeligt, at deltagerne forstår vigtigheden af at lære dansk, for som **Anonym** siger: *" you want to have friends, talk the language"*, hvilket er vigtigt for dem for at kunne skabe de sociale

relationer, som er så vigtige, og de erklærer sig alle enige i **Anonym** udsagn. **Anonym** forklarer yderligere, at sproget har indvirkning på, hvordan du vil klare dig i Danmark:

"If you want to be fully integrated in Denmark, I need to speak it fluently, Danish, that's a fact" hvilket **Anonym** opponerer imod, eftersom han ikke taler dansk, men stadig har succes her i landet:

"I don't agree, in business. Because I don't speak any Danish, and I do alright because everyone speaks English" men erkender dog også, at dette primært er inden for business verdenen, og at han står overfor mange af de samme problemer ude i hverdagen:

"Going to the shop, getting on a bus I struggle with all of that, but at work I'm fine" hvilket indikerer, at de succeser han har, kommer af, at han er på en arbejdsplads, hvor de har engelsk som koncernsprog. Han kommer yderligere med eksempler, hvor han har haft problemer med at bestille mad, og **Anonym** kommer med yderligere eksempler om, at det i starten gav mange problemer, når hun talte med sælgere og ikke kunne tale sproget, for så kunne hun ikke forklare, hvad hun var ude efter.

Selvom de fleste danskere taler godt engelsk, så erkender **Anonym**, at man som udlænding har et ansvar for selv at lære sproget, og alt andet er ignorance. Han tager herefter en figur og skriver "Happy Danes" på denne og forklarer, at danskere generelt er meget høflige og taler engelsk til ham, hvilket han dog er opmærksom på, ikke hjælper ham med at lære dansk. Han placerer derefter denne figur i ring 3.

Dette afleder en diskussion blandt deltagerne, der alle oplever, at danskere generelt slår over i engelsk, så snart de taler med accent til dem. De er alle enige om, at de gør det af ren høflighed, men at det samtidigt ikke hjælper dem med at forbedre deres dansk, for selv når de har forsøgt sig med dansk i forretninger, så er folk tilbøjelige til at tale engelsk i stedet.

Det lader til, at deltagerne ser de sociale relationer som værende en indgangsvinkel til at lære sproget, og at sproget er vigtigt for at kunne begå sig her i landet. Konsekvenserne ved ikke at lære sproget er, at man ikke kan finde arbejde og skabe sig et socialt netværk. Uden et socialt netværk kan man ende med at være ensom. Dette gør sig især gældende for den medrejsende ægtefælle, som ofte står overfor disse problemer. **Anonym** fortæller, at han kender rigtigt

mange, som er rejst tilbage til deres hjemlande, da de ikke har kunnet finde sig til rette i Danmark:

First of all you are frustrated, you don't speak the language, you don't have a job and you don't have someone to talk to, it is your own island. If two, husband and wife, then two people, if kids maximum 4 or 5 depending on how many kids you have, that's your island, you are just like marooned on an island. The longer you are marooned on an island the more frustrating it gets, and the more you want to fall back to the good times that you had before you came to the country.

Han fortæller, at han og familien selv havde givet Danmark 2 år, og at det var meget tæt på, at de også selv var rejst. De andre deltagere på nær **Anonym** kender alle folk, der er rejst hjem som konsekvens af, at de ikke kunne finde sig tilrette i Danmark, på baggrund af de førnævnte problemstillinger.

11.2 - Hovedpointer fra workshopen

Det, vi kan se efter vores workshop med vores målgruppe, er, at der helt konkrete problemer omkring sproglæring i forhold til det sociale element, der er forbundet med sproglæring. Det er ikke nemt som indvandrere at skabe sig et socialt netværk med danskere, som er vigtigt i forhold til sproglæring, hvilket bunder i både nogle kulturelle ting, men også i forhold til, at man kommer til et område, der ikke er gearret til at indlejre udlændinge i de sociale sammenhænge. Det er de samme problemstillinger, vi blev præsenteret for både ved bosætningskoordinatoren, Trekantområdet og WLS. Workshop-deltagerne sætter fokus på konsekvensen af disse problemer i kraft af, at de højtuddannede udlændinge forlader landet igen inden for kort tid, hvilket understøtter udtalelserne fra Bosætningskoordinatoren, Trekantområdet og WLS, samt tallene fra DEA-rapporten.

Workshopen har ligeledes sat fokus på den måde, sproglæring foregår på i dag, hvor man på sprogskolen kører en klassisk skolegang med tavleundervisning, som leder op til de opsatte færdighedsmål og modultests. Der fokuseres derimod ikke på det talte sprog, som er det, vores målgruppe anser som værende det essentielle i forhold til at lære dansk. Ifølge dem er en forudsætning for at kunne begå sig i landet og få den succes, som de er kommet hertil for at få.

Dette står i skarp kontrast til teorien omkring Language Learning in the Wild, som netop adresserer vigtigheden af, at personers andetsproglæring skal tage afsæt i den livsverden, som de begår sig i (se afsnit 5.2). På den måde vil de kunne lære de sprogelementer, som de har behov for for at kunne begå sig de steder, hvor de færdes, frem for at lære generiske sætninger på sprogskolen, som ikke tager afsæt i konkrete brugssituationer, som de har behov for. Ydermere vil man ved at begå sig i livsverdenen være omgivet af sproget i hverdagsinteraktioner, der giver mulighed for kontinuerlig læring. Det er dette, som deltagerne i workshoppen efterspørger, eftersom flere af dem, efter 3 år på sprogskolen, placerer sprogskolen i de yderste ringe af matrixen og derved ikke anerkender sprogskolen som et vigtigt element i forhold til deres sproglæring. Det er i stedet personer, som netop befinder sig i deres livsverden, som bliver en del af deres hverdagsinteraktioner, som placeres i de inderste ringe i matrixen. Dette bevidner blot, at teorien omkring Language Learning in the Wild er den måde, hvorpå vores deltagere erfarer, at de bedst har lært sproget. Det er dog ikke de små hverdagsinteraktioner alene, der gør det, men derimod også de længerevarende sociale interaktioner, der opstår via venskaber og fællesskaber.

Den åbenlyse problemstilling er dog ifølge vores workshop-deltagere og de stakeholders, som beskæftiger sig med vores målgruppe, at det er svært at danne de her længerevarende og meningsfulde sociale relationer med danskere. Der er nogle kulturelle forskelle, som gør, at vi kan komme til at fremstå som værende et lukket folk for udlændinge, og de føler, at det er svært at blive en del af vores liv.

11.3 - Design challenge

På baggrund af de belyste problemstillinger vil vi gerne udarbejde et design, som kan løse nogle af de problemstillinger, som vores målgruppe står overfor. Dette vil vi gøre ud fra et Social design-mæssigt perspektiv, eftersom vi vil skabe forandring, som kan forbedre velvære og trivsel for vores målgruppe, ud fra et ikke-kommercielt synspunkt.

Selvom vi ikke har nogen kommerciel eller økonomisk interesse ved at udarbejde vores design, vil der potentielt kunne være en økonomisk gevinst for Kolding og samfundet generelt, hvis vi kan være med til at fastholde den udenlandske arbejdskraft i Kolding. Vi gør det dog udelukkende ud fra et socialt perspektiv, hvor vi søger at løse målgruppens problemstillinger.

Så hvordan kan vi så imødekomme de problemstillinger, som vores målgruppe har identificeret? Det er det, vi vil prøve at ændre ved vores design challenge, som lyder:

Hvordan kan vi designe et værktøj, der kan supportere en social infrastruktur for højtuddannede indvandrere og deres ægtefæller, som kommer til Kolding for at arbejde?

Kapitel 12.0 – Ideate

I forhold til designtænkning var vi nu klar til at gå videre til *Ideate*-fasen. Modsat *Define*, hvor vi arbejdede konvergent med at blive specifikke og identificerede problemer, så åbner vi i *Ideate* op ved at arbejde divergent for at skabe mulige og realiserbare løsninger, på baggrund af de problemstillinger, som vi har identificeret i *Define*-fasen. *Ideate* er, hvor fokus er rettet imod det kreative aspekt, og det at idégenerere. Formålet med hele denne kreative proces er at skabe et fundament af realiserbare løsninger, der skal fungere som materiale for eventuelle prototyper samt innovative løsninger.

Vi vil i kapitlet præsentere workshoppen samt resultaterne. Derudover vil vi komme ind på vores løsningsforslag.

12.1 – Ideate workshop

I forhold til designtænkning og de designretninger, som vi nævner i kapitel 2, er vores designtilgang brugerorienteret. I både Interaktionsdesign, Participatory design og Social design er brugerinddragelsen et vigtigt element.

Derfor har vi i forbindelse med *Ideate*-fasen afholdt en workshop med personer fra målgruppen.

Deltagerne er de samme personer, som deltog i vores figurines-workshop (se kapitel 10). En af grundene til, vi har valgt at anvende de samme deltagere, er, at disse deltagere har et incitament til at deltage, da de alle ønsker at bidrage med ændringer for nytilkomne til Kolding. I kraft af at deltagerne var en del af figurines-workshoppen, har de en forståelse af de problemstillinger, vi har valgt at arbejde videre med, da workshoppen tager udgangspunkt i deres oplevelser, både positive og negative. Hermed bliver det også nemmere at idegenerere, da vi ikke skulle sætte deltagerne ind i problemstillingerne, og de ved, hvad de ønsker at ændre. Vi er dog klar over, at man risikerer, at der bare kommer mere af det samme, hvor nye deltagere ville kunne bidrage med nye synspunkter.

Derudover er det også af praktiske årsager, da vi har erfaret, at det er svært at finde deltagere til sådanne workshops.

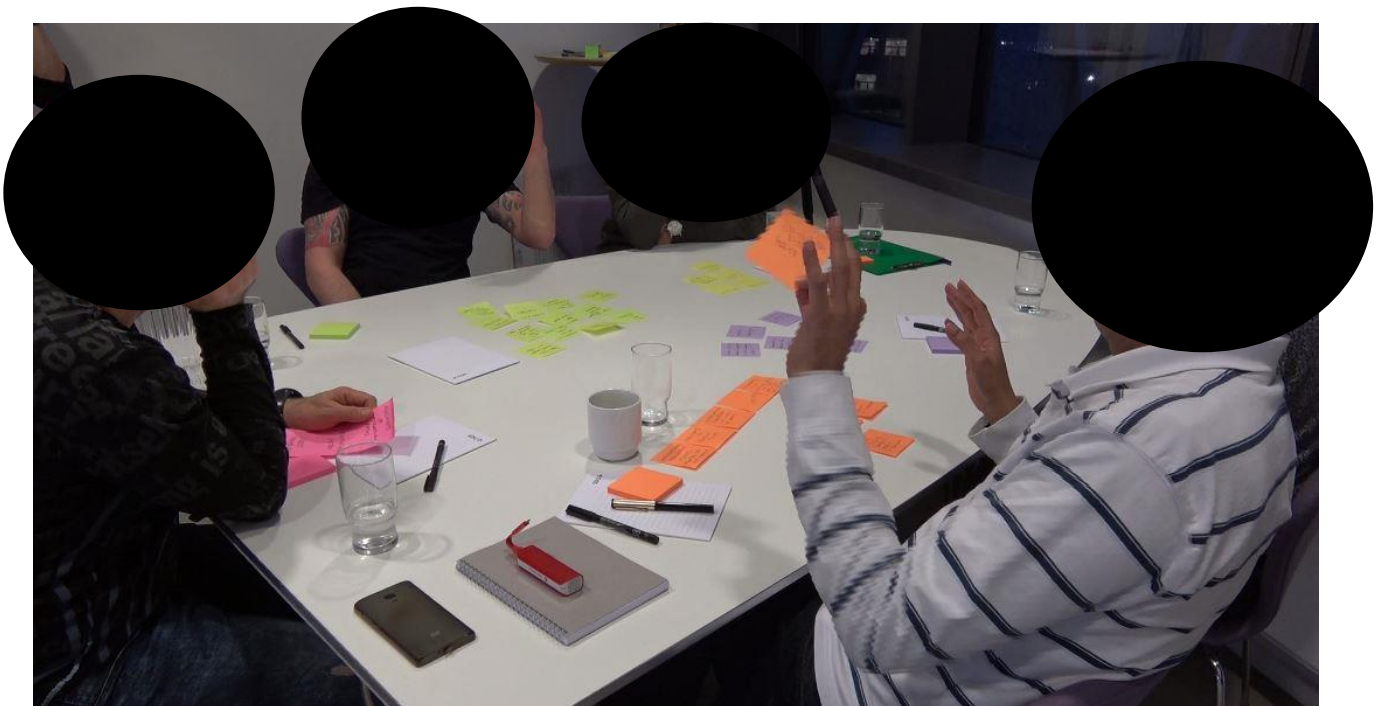
12.2 – Workshoppens forløb

Workshopen startede med en introduktion af workshoppens formål, som var at idegenerere nogle løsninger for de problemstillinger, som de tidligere havde nævnt, i figurines-workshopen.

Vi introducerede metoden, som er 6-8-5 metoden (afsnit 6.8), og gik efterfølgende i gang. I stedet for at anvende A4 papir delt i seks felter, som metoden forskriver, anvendte vi i stedet Post-its. Grunden til at vi valgte Post-its var at vi gerne ville have deltagerne til at samle de ideer som de i fællesskab fandt bedst, hvilket ikke var hensigtsmæssigt med A4 papir.

Det var tydeligt, at der var nogle, der var væsentligt bedre til at komme på ideer hurtigt end andre. Både **Anonym** og **Anonym** kommer på mange ideer i den første runde, hvorimod både **Anonym** og **Anonym** kun kommer på tre ideer.

Herefter præsenterede de deres ideer for hinanden, hvor de kunne give feedback på hinandens ideer. Herefter fortsatte vi til næste idegenereringsrunde. Denne runde bar præg af, at folk var blevet væsentligt mere bekvemme ved metoden, og alle deltagerne kom på flere ideer end i første runde. Herefter præsenterede de endnu engang deres ideer for hinanden (Billede 36)



Billede 36 - præsentation

Efter præsentationen bad vi deltagerne om i fællesskab at udvælge de ideer, som de syntes, var bedst. Dette gjorde vi for at få en dialog i gang omkring, hvad de mente, ville kunne imødekomme deres problemstillinger, samt argumentation for hvorfor de enkelte ideer var blevet til- eller fravalgt.

12.3 – Resultater af workshoppen

Efter workshoppen tog vi deltageres ideer og kategoriserede disse i et affinité diagram (Preece et al., 2015), på baggrund af indholdet af ideerne.

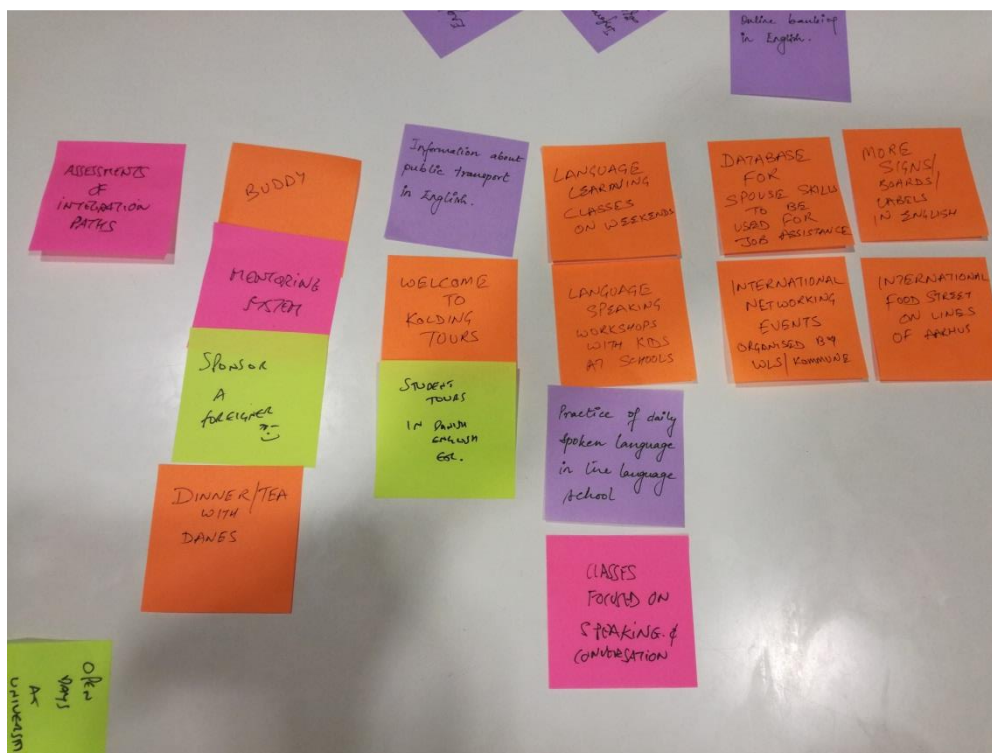
Ideerne, som blev skrevet på post-its, blev organiseret og inddelt efter det forhold, som ideerne havde til hinanden. Vi har dernæst givet de relaterede ideer en overskrift (Billede 37)



Billede 37 – relaterede ideer og overskrifter

Det, som vi kunne se som værende de vigtigste, var, **arrangementer, undervisning, en mentorordning, informationer på engelsk og generelt at skabe sociale relationer**. Det var disse emner, som forekom mest, da deltagerne skulle udvælge de ideer, som de syntes bedst om. Det at skabe sociale relationer er ikke en ide, der er blevet nedfældet på papir, men er det, som er det primære formål med arrangementerne. Som det fremgår af billede 38, så er det dét, der er blevet nævnt flest gange i løbet af workshoppen, da de mener, det er noget af det vigtigste

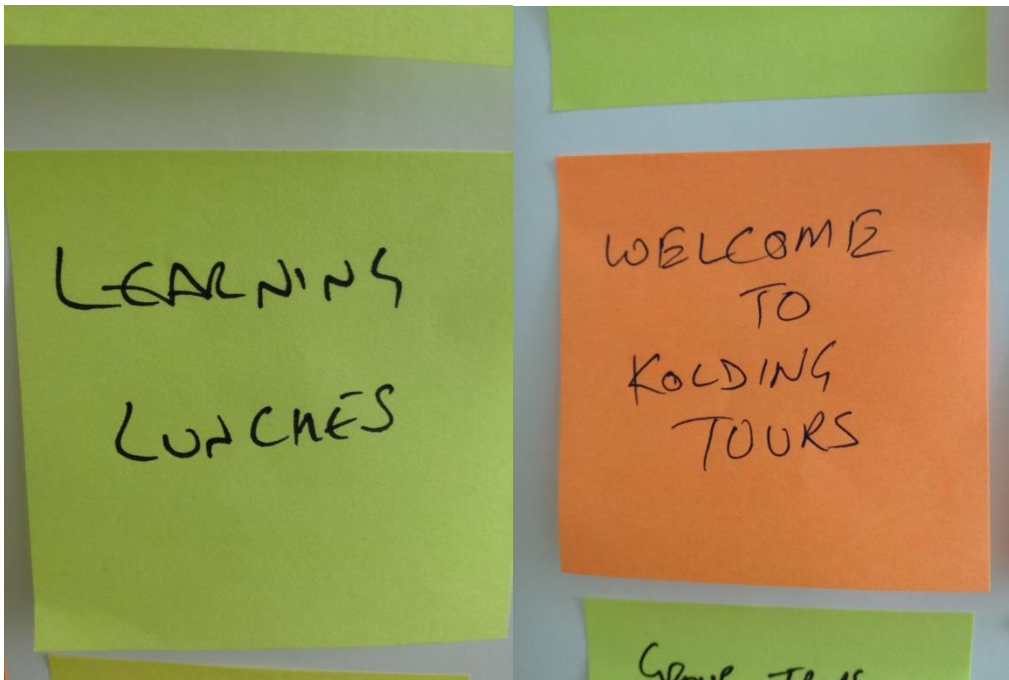
for at kunne begå sig og blive en del af det samfund, hvor man er flyttet til. Dette er en af hovedpointerne, vi har fået igennem figurines-workshoppen i *Empathize*-fasen (se afsnit 11.2).



Billede 38 – deres egne ideer

Det var ret interessant, at deres ideer var centreret omkring tiltag og ikke konkrete løsninger i form af hverken produkter eller platforme.

Under **arrangementer** ligger alle de tiltag, som gruppen kom på, med hensyn til sociale arrangementer i Kolding. I figurines-workshoppen fortalte Anonym at det især har været sociale arrangementer, der har været hans indgangsvinkel til hans danske netværk (se afsnit 11.1). Arrangementer var det tiltag, som deltagerne nævnte flest gange, i forbindelse med workshoppen. Der har både været ideer omkring learning lunches (Billede 39), hvor man sidder helt uformelt og snakker, imens man spiser et måltid, til ture rundt i byen, hvor der bliver lagt vægt på den naturlige hverdagssamtale med lokale danskere (Billede 40).



Billede 39 – learning lunches

Billede 40 – welcome to Kolding

Under **informationer på engelsk** er de tiltag, der skal hjælpe udlændingene med at finde informationer på engelsk, så længe de ikke kan dansk. Disse informationer gælder især ting, man skal vide, når man flytter til Danmark. Det kan være lavpraktiske ting, som at man selv skal købe gardiner til sin lejlighed, til informationer om det danske foreningsliv samt de sociale arrangementer, der er i området. De er ikke kommet på en løsning på dette, men de kunne godt ønske sig et centralt sted, hvor de kan finde sådanne informationer, eller personer som kan være behjælpelige med dette. Især informationer om det danske foreningsliv vil ifølge deltagerne være essentielt, da de som påpeget i figurines-workshopen anser dette som en god mulighed for at få et dansk netværk (Se afsnit, 11.1).

Under **mentorordning** har vi placeret de tiltag hvor man kan blive koblet op med en person, som kan hjælpe med introduktion til sproget og livet i Danmark. Her tænkes der især på de mere praktiske ting, såsom hjælp til dialog med kommunen, søge feriepenge m.m. Dette er for at imødekomme problemstillingen med, at alle informationer står på dansk og dermed er svære for udlændinge at forstå (Billede 41).



Billede 41 - mentor

Under **undervisning** har vi placeret deltagernes løsninger med hensyn til deres undervisningsforløb på sprogskolen. Deres ideer er centreret omkring at ændre eller tilpasse sprogskolen, så de lærer at tale naturligt dansk. De så gerne, at sprogskolen havde et større fokus på det at tale sproget, så man som tilflytter havde mulighed for at begå sig i en hverdagskontekst, i stedet for at have fokus på grammatik og modultests (Billede 42).



Billede 42 - undervisning

I forhold til sociale arrangementer har vi erfaret, via vores besøg hos vores stakeholders, og via vores Figurines-workshop, at der allerede findes en del sociale arrangementer i Kolding. Der er arrangementer oprettet af private, kommunen og de frivillige organisationer. Det var også tydeligt i vores figurines-workshop (Se afsnit 11.1), at det er svært at finde informationer omkring disse, da det går via forskellige kommunikationskanaler og primært er på dansk. Udviklingskonsulenten hos WLS påpeger ligeledes, at det er et generelt problem, at der ikke er en fælles oversigt over de mange arrangementer (Se afsnit 8.5.4).

En løsning vil derfor ikke bestå i at arrangere flere arrangementer, men i stedet gøre det muligt at få skabt et overblik over de arrangementer og tiltag, der allerede eksisterer.

I forhold til en mentorordning, så vil dette kræve et korps af frivillige, som har ressourcerne til at bistå tilflyttere, både med viden og tid. Alt efter hvor mange, der ønsker en mentor, så vil det kræve et visy antal frivillige.

En anden løsning vil dog være, at disse mentorer bliver ansat i enten kommunen eller en af de erhvervsfremmende organisationer. Dette kræver dog nogle økonomiske ressourcer, som i dette speciale ikke vil være realistiske. Løsningen med en mentorordning handler om at hjælpe med praktiske informationer om livet i Danmark, som muligvis vil kunne løses ved at have disse informationer tilgængelige på engelsk.

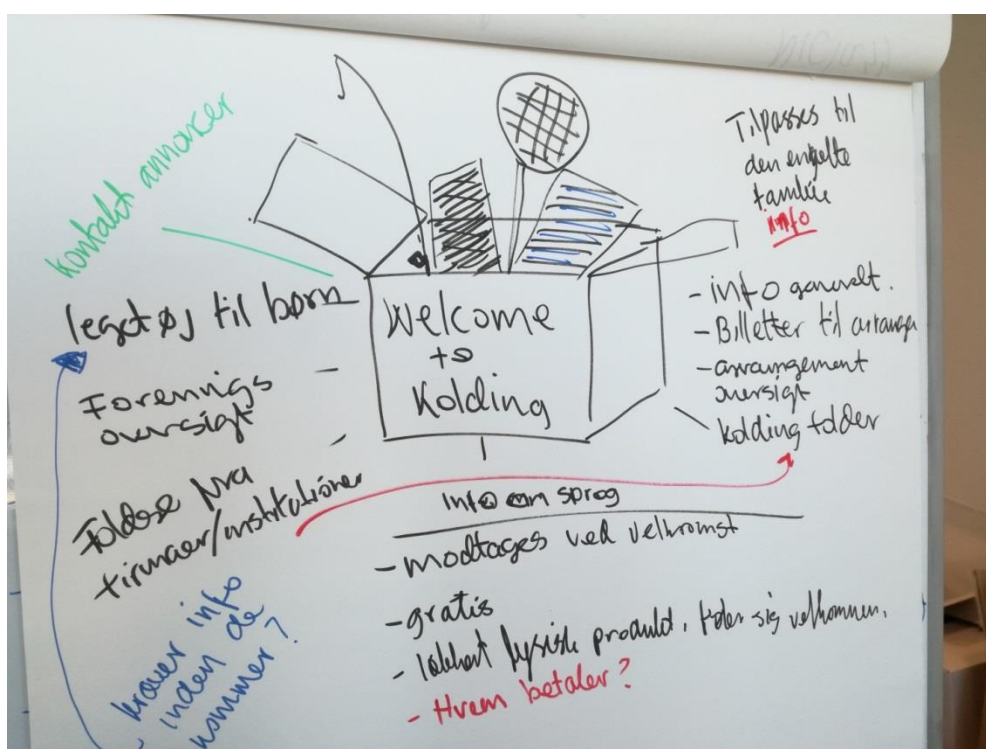
Derudover var der ønsker om, at undervisningssystemet på sprogskolen skulle ændres radikalt, så undervisningen ville blive fokuseret langt mere på det talte sprog frem for grammatik. I forhold til vores projekt var dette som udgangspunkt ikke en mulighed, da sprogskolen har nogle klare rammer for, hvordan undervisningen er sammensat i henhold til modultest og mulighed for videre uddannelse. Dette vil kræve en større politisk ændring langt oppe i systemet, hvilket ikke var en mulighed.

På baggrund heraf var vores umiddelbare ide at udarbejde et værktøj, som giver en oversigt over arrangementer og foreningslivet, samt giver mulighed for at skabe social kontakt til danskere og finde informationer om livet i Kolding, på engelsk.

12.4 – Brainstorm

Til at udarbejde et værktøj, der kunne imødekomme målgruppens problemstillinger, gik vi ind i en idegenereringsfase. I denne fase har vi anvendt metoden brainstorm til at komme på nogle konkrete ideer, og i fællesskab videreudviklet disse ideer. En brainstorm er en metode, hvor man i fællesskab idegenererer, og hvor deltagerne “tænker højt”, så alle ideerne kommer på bordet. I en brainstorm er der ikke nogen ideer, der er dårlige, da det ikke handler om at komme på den bedste ide til at starte med. Derimod handler det om at komme på flest muligt ideer, hvorefter man så udvælger den, eller de, ideer med det største potentiale og arbejder videre med disse. I vores brainstorming session er vi kommet på en del ideer, hvor vi efterfølgende har valgt de fem ideer, som vi vil arbejde videre med (Billede 43).

indeholde informationer om, hvordan livet er i Kolding, foreningsoversigt, arrangementsoversigt samt gratis billetter til udvalgte arrangementer, som man allerede har i dag. Kassen skulle indeholde informationer om firmaerne i området, som kunne være på udkig efter nye medarbejdere, samt kontaktoplysninger til folk, som vil kunne blive en del af et dansk netværk. Ydermere ville kassen skulle tilpasses til den enkelte familie, så hvis der er små børn i familien, så skal den indeholde legetøj eller en anden gave til disse. Herved vil vi kunne imødekomme en del af de problemstillinger, som der er blevet identificeret, herunder problemet med at finde informationer på engelsk. Der vil være mulighed for at skabe social kontakt via kontaktannoncer og derved skabe sig et dansk netværk (Billede 44).



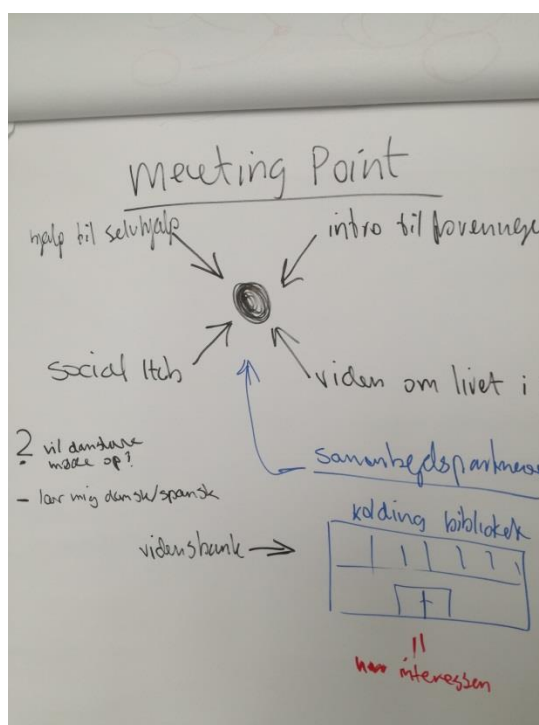
Billede 44 - velkomstpakken

Dog er der også en del problemstillinger forbundet med denne løsning. Først og fremmest er der et økonomisk aspekt, eftersom sådanne en kasse vil kunne blive omkostningsfuld. Ved at produktet er i fysisk form, så vil indholdet, såsom arrangementsoversigten og kontaktannoncerne, blive forældet. For at kunne lave individuelle kasser til hver enkelt familie, kræver det også en forhåndsviden omkring dem, der flytter hertil, hvilket kan være omstændeligt. Løsningen med den fysiske kasse tager primært hånd om hele

informationsproblematikken og er ikke ideel, når vi ser på hele det sociale aspekt af de overordnede problemstillinger.

12.5.2 – Meeting point

En anden ide, vi arbejdede med, var et fysisk mødested, hvor målgruppen ville kunne komme og få viden og skabe sociale relationer. Dette skulle være en social HUB på de lokale biblioteker i kommunen, hvor der vil være fastlagte tidspunkter, hvor alle, der ønsker at møde nye bekendtskaber, kan mødes og danne relationer. Der vil ligeledes være mulighed for foreningerne at være til stede og informere om deres tilbud. Derudover vil det være muligt at bruge biblioteket som vidensbank, da dette i forvejen er en af deres kerneydelser (Billede 45). Vi har været i dialog med biblioteket i Kolding, og de vil være interesseret i at oprette en løsning som denne.

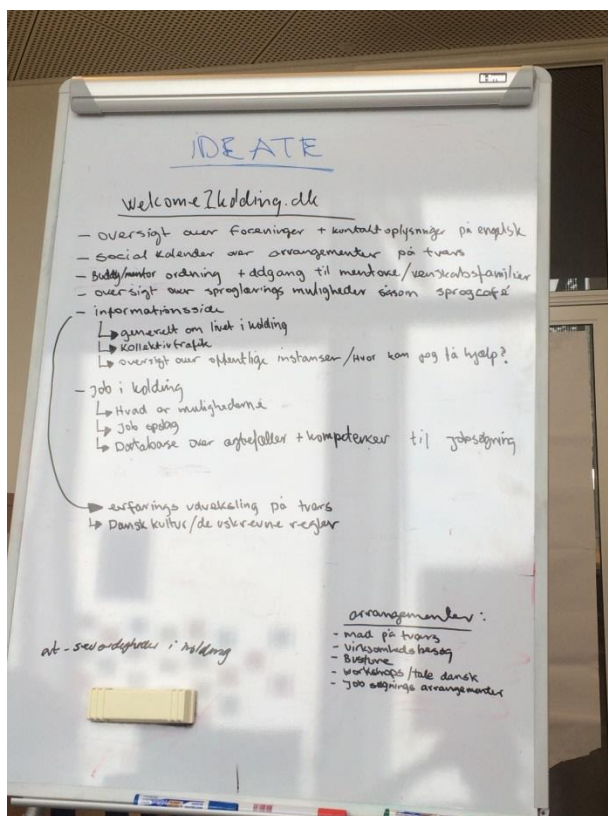


Billede 45 – meeting point

Problematikken i denne ide ligger dog i, at det ikke er garanteret, at der er nogen, der møder op. Ideen er heller ikke særlig ny eller innovativ, og muligheden for at bruge biblioteket som vidensbank findes allerede.

12.5.3 – Informationshjemmeside

Vores anden ide var en informationshjemmeside, som tilflyttere kunne bruge til at få informationer om Kolding. Vi var positive omkring denne idé, idet vi kunne inkorporere mange af ideerne fra vores idegenererings-workshop. Tanken var, at hjemmesiden skulle indeholde en oversigt over foreningerne i byen, samtidig med at deres kontaktoplysninger skulle være tilgængelige på engelsk, så tilflyttere hvad end de kan dansk eller ej vil have mulighed for at forstå det og optage kontakt. Der skulle også være en social kalender over diverse arrangementer i byen, så tilflytterne vil have nem adgang til muligheden for at netværke, med danskere. Samtidig skulle der også være et tilbud omkring en mentorordning, hvor tilflytterne selv kunne skrive sig op. Vi ville også gerne have informationer omkring alternativ sproglæring, som f.eks. sprogcafeen ved Simon Peters kirke (Billede 46).



Billede 46 - informationshjemmeside

Vi var overbevist om, at sådan en side havde potentiale, da den imødekom mange af de ting, som vores deltagere havde efterspurgt. Problemet med denne løsning er, at den bliver statisk og kræver jævnlig opdatering. Det er denne udfordring, TEAK står overfor med deres hjemmeside, da de ikke har ressourcerne til at holde den opdateret.

12.5.4 – Applikation

Den fjerde ide var en applikation. Applikationen skulle bruges af tilflyttere til Kolding. Den ville komme til at kunne fungere som et bindeled mellem individet og det sociale. Applikationen ville kunne dække alle målgruppens ønsker og behov, og vi ville have mulighed for at dække kategorierne arrangementer, mentorordning, informationer på engelsk, og dét at kunne skabe sociale relationer. Vi ville også komme ud over opdateringsproblemerne, som vi synes at stå overfor, da det er brugerne selv, der står for at generere og opdatere indholdet. Vi har ligeledes tænkt foreningslivet ind i applikationen, ved at foreningerne kan oprette sig som brugere og selv generere indhold, på engelsk.

Samtidig er applikationens fokus på de sociale relationer, hvilket betyder, at der skulle være mulighed for at netværke, deltage i arrangementer og finde informationer om livet i Kolding, på engelsk.

Vi mente, at vi med applikation potentielt kunne afføde en reel løsning, eftersom vi i dag lever i en digital tidsalder, hvor en meget stor del af befolkningen har adgang til internettet og smartphones. Derfor mente vi, at en digital løsning i form af en applikation ville være optimal.

12.6 – Indledende øvelse for applikationen

Første skridt var at få afdækket applikationens indhold iht. funktioner. Her var fokus ikke på det skrevne ord, eller hvordan diverse beskrivelser vil blive formuleret, men mere på et teknisk plan.

Vi startede ud med post-its og begyndte at notere de ideer, som vi havde for applikationen, og vi fik hurtigt skrevet og efterfølgende italesat funktionerne gennem præsentationer.

På den måde fik vi hurtigt dannet et overblik over, hvilke funktioner vi fandt relevante, samtidig med at vi kunne inddele ideerne efter indhold (Billede 47)

For yderligere at opdele funktionerne gennemgik vi hver enkel ide efter, hvorvidt de ville være relevante eller nødvendige, og inddelte dem herefter meget simpelt, med ja/nej (Billede 48).



Billede 47 – funktioner



Billede 48 – ja/nej

12.7 – Sketch & wireframe

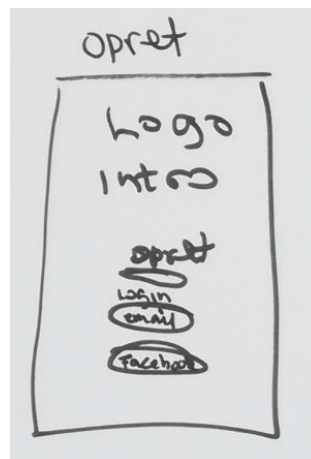
Vi udarbejdede derfor den første sketch og wireframe af indholdet i applikationen, samt hvor vi mente, de forskellige ting skulle placeres. Den overordnede idé og tanke bag applikationen var, at den skal fungere som et værktøj for indvandrere, der kommer til Kolding. Måden, hvorpå vi har gjort dette, er ved at indtænke de fire hovedelementer, som vi brugte til vores kategorisering, som henholdsvis er: Arrangementer, informationer på engelsk, skabe sociale relationer og mentorordning.

Tanken er, at vi som tidligere nævnt ikke skal stå for arrangementerne, men skabe en oversigtsplatform, hvor indvandrere kan søge hen, hvis de ønsker let tilgængelige informationer om sociale arrangementer i Kolding. Informationer om livet i Kolding skal have et element for sig selv, hvor udlændinge kan stille spørgsmål og få svar på disse. Det at skabe sociale relationer er et af hovedelementerne i applikationen. Tanken er, at man skal have mulighed for at møde nye mennesker, på tværs af fælles interesser og foreninger, og derved skabe et socialt netværk. Vi kunne se, at en form for mentorordning er et af de tiltag, der har været oppe og vende, men problemet ligger i, at vi ikke kan stille denne form for ressourcer til

rådighed, og det er et område, som vi ikke har adgang til. De problemstillinger, som en mentorordning skulle imødekomme, var manglen på engelsksproget information, som de indvandrere, der kommer til Kolding mangler. En decideret mentorordning er ikke indtænkt som et separat element i vores løsning, men de problemstillinger, som mentorordningen skulle imødekomme, vil blive løst gennem muligheden for at benytte sig af informationssiden i applikationen. Derudover lægger applikationen op til at skabe relationer til danskere.

Vi startede ud med en sketch og wireframe af vores applikation, hvor der undervejs blev idégenereret på indhold og funktioner.

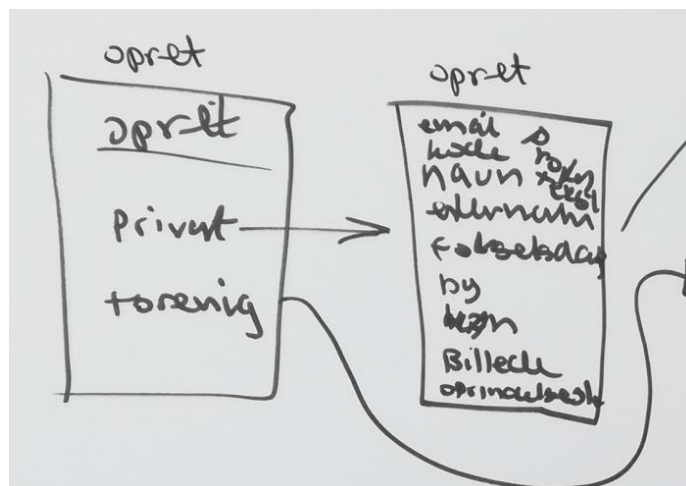
Vi lagde ud med en helt generisk startside, som består af applikationens navn og logo, samt en opret knap og en login knap til allerede eksisterende brugere (Billede 49). Under login vil det være muligt for at logge ind med e-mail, eller med Facebook, hvorfra ens persondata vil blive indhentet.



Billede 49 - startside

Hvis man derimod er ny bruger og vælger at trykke på opret knappen, bliver man ført videre til en ny side, hvor man står overfor to valgmuligheder, enten privatperson eller forening (Billede 50). Tanken er, at applikationen og mange af dens funktioner skal kunne tilgås af både privatpersoner og foreninger.

Hvis man vælger at oprette sig som privatperson, bliver man ført videre til en side, hvor man som standard skal udfylde personlige data, hvilket vil blive vist på ens private profil og være synlig for andre brugere. Man vil dog have mulighed for at til- og fravælge mht. hvilke ting, der skal vises for andre f.eks. hvis man ønsker, at ens fødselsdag skal være skjult.



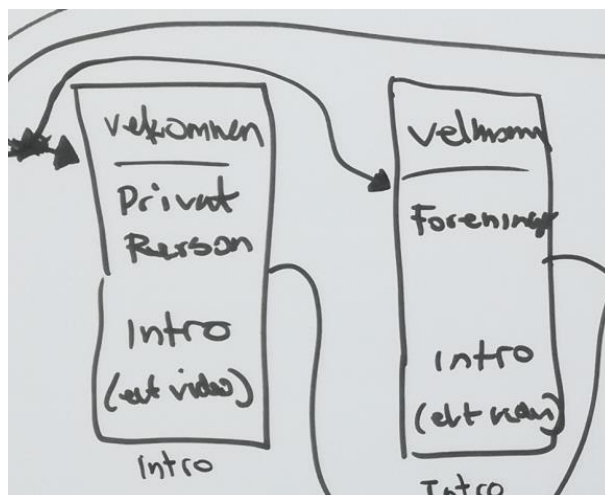
Billede 50 – privatperson og forening

Foreningerne vil også have mulighed for at oprette sig og blive en del af applikationen. Her er det ligesom hos en privat bruger, data omkring foreningen og en form for validering, såsom et foreningsnummer. Hermed sikres det, at det er en godkendt forening. Samtidig skal foreningerne kunne vælge op til 5 kategorier, de tilhører (Billede 51). Dette er med henblik på at give brugeren et meget specifikt og præcist billede af foreningen og dens formål, samt at foreningen bliver segmenteret korrekt, når brugerne vælger interesser.



Billede 51 – valg af kategorier

Når man har oprettet sig, bliver man ledt videre til en introduktionsside (Billede 52). Introduktionssiden indeholder informationer om applikationens formål og opbygning, og indholdet er forskelligt, alt afhængigt af, om det er en forening eller en privatperson, der opretter sig.

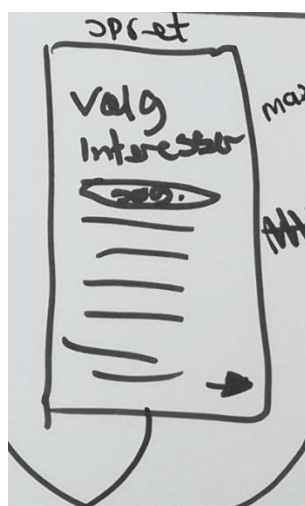


Billede 52 - introduktionsside

Efter at privatpersonerne har fået en kort introduktion til applikationen og dens formål vil de blive ledt over på en ny side, hvor de skal udfylde deres interesser. Valg af interesser er en del af oprettelsesprocessen, og de valgte interesser vil blive vist på ens personlige profil. Brugere kan maksimalt vælge 5 interesser, som dog kan ændres løbende.

De valgte interesser bliver brugt til at matche brugeren med personer med samme interesser, eller foreninger som er inden for de valgte interessefelter.

Man kan som privatperson maksimalt vælge fem interesser, men det er dog muligt at ændre disse interesser løbende (Billede 53)



Billede 53 – valg af interesser

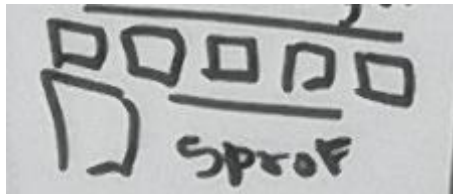
Når brugerne har valgt deres interesser, bliver de ført over på siden med begivenheder, som fremefter fungerer som startside. Som illustreret på billede 45, er der to sider, som er opdelt, alt afhængigt af hvilken måde, brugeren ønsker at få begivenhederne i Kolding præsenteret. Der er mulighed for enten at vælge en liste eller en kalenderoversigt. Brugere kan trykke sig ind på hver af disse begivenheder, hvor man kan finde informationer om sted, antal tilmeldte, samt mulighed for at tilmelde sig denne begivenhed. Man har som bruger tre valgmuligheder med hensyn til, hvilken type af begivenheder man ønsker at blive præsenteret for. Der er mulighed for at vælge 'alle' (Billede 54), hvilket betyder, at alle de events, der er i området, uanset valgte interesser, vil blive vist. Brugeren kan også vælge 'mine interesser', hvorefter de resultater, der kommer, vil være begrænset til brugerens interessefelt. Til sidst kan brugeren også vælge at se begivenheder fra dem, som han/hun følger. Der vil kun være mulighed for at følge foreninger, så brugeren udelukkende præsenteres for de begivenheder fra de foreninger, som følges. Det der indikerer, at man som bruger er på begivenhedssiden, er som illustreret på billede 54 et B, som er placeret i trepunktsmenuen, der er placeret i bunden, på alle sider.



Billede 54 - Begivenheder

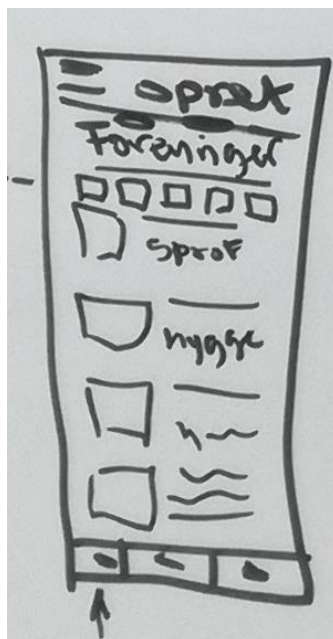
Til venstre for begivenhederne i trepunktsmenuen i bunden, er ens matches. "Matches" er en oversigt over de foreninger og brugere, inden for de interessefeltet brugeren har valgt. Disse

interesser er illustreret ved fem små firkanter, i toppen af den pågældende side. Når brugeren klikker sig ind på "Matches" vil de først få præsenteret en oversigt over foreningerne. Her er det muligt at scrolle ned gennem foreningerne, indtil man finder det, man søger. Brugeren kan også begrænse søgeresultatet til kun én specifik interesse ved at klikke på denne i, så de andre interesser fjernes (Billede 55).



Billede 55 – interesser indikeret ved firkanter

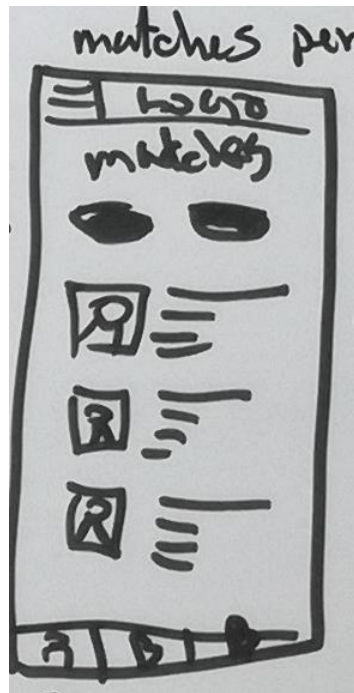
Brugeren vil have mulighed for at trykke sig ind på foreningerne, hvor de vil blive præsenteret for en beskrivelse af foreningen, kontaktinformationer og en adresse. Her vil brugeren have mulighed for at tage kontakt til foreningen direkte i applikationen. Det er også her man ville kunne følge en forening (Billede 56).



Billede 56 - foreninger

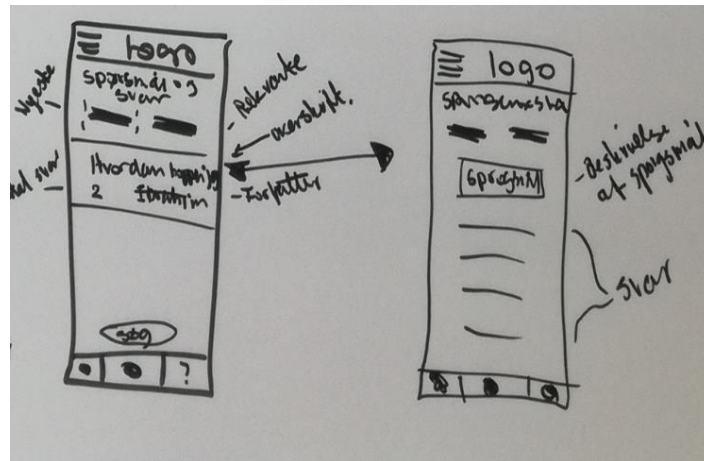
Siden med foreninger er delt i to, hvor brugeren har mulighed for at klikke på "Personer", andre brugere med samme interesser bliver vist. Brugeren har mulighed for at klikke sig ind på disse personer og blive præsenteret for deres data. Samtidig vil der også være tilknyttet en

chatfunktion, så brugerne kan skrive sammen. Tanken er, at man skal kunne finde andre brugere, der deler de samme interesser som en selv, og selv tage kontakt (Billede 57)



Billede 57 – side nummer 2, matches

Det sidste menupunkt i trepunktsmenuen i bunden, var på daværende tidspunkt illustreret som et spørgsmålstegn og fungerede som en Q&A (Questions and Answers). Tanken bag denne funktion er, at brugerne vil have mulighed for at stille spørgsmål, hvorefter andre brugere kan besvare disse spørgsmål. Ideen er, at besvarelsenerne skal kunne gemmes og rangeres, så man efter noget tid har let adgang til diverse informationer eller hurtigt kan få svar på spørgsmål. Det skal ses som værende en funktion til erfaringsudveksling mellem brugerne (Billede 58)

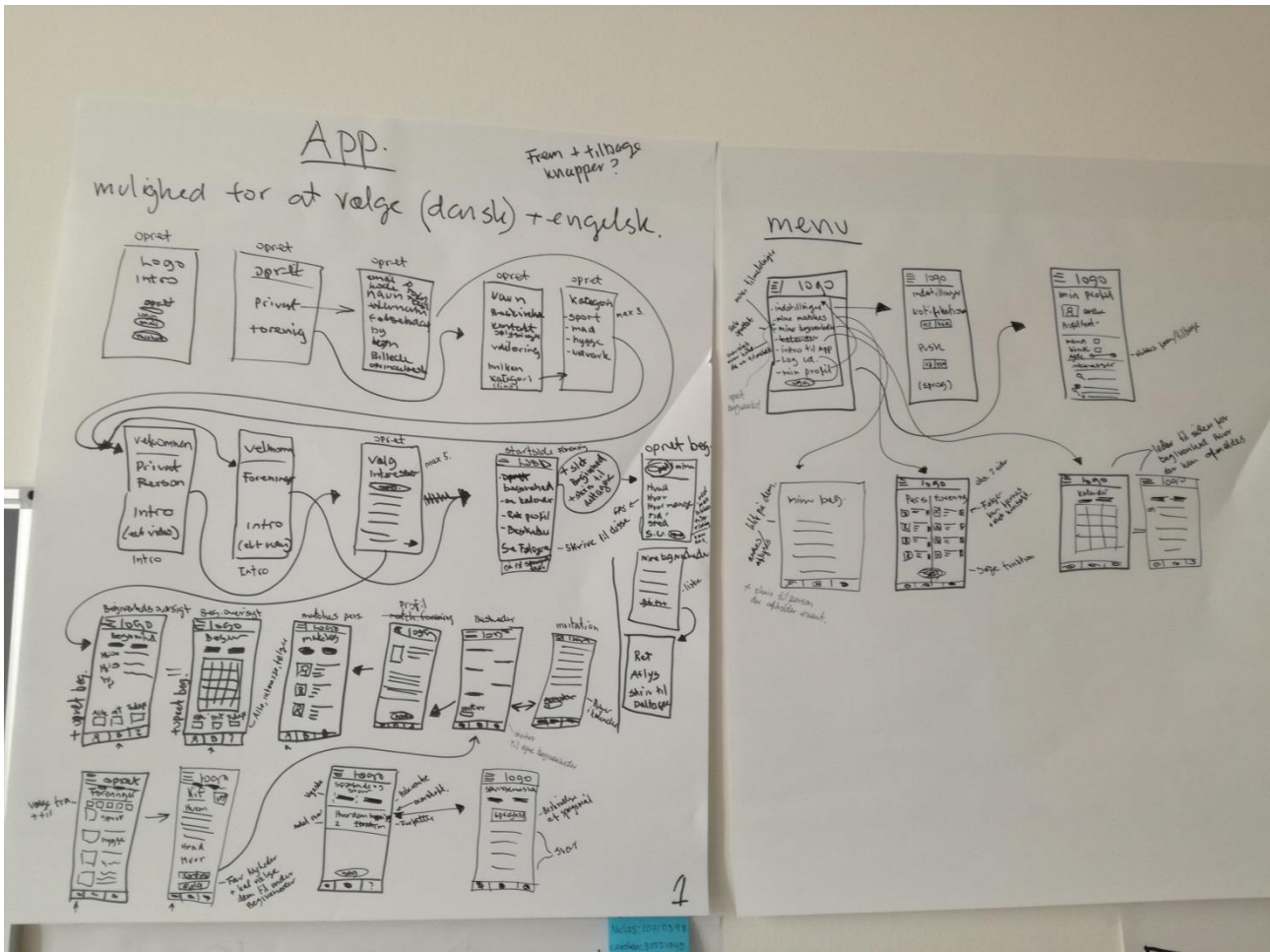


Billede 58 – Q&A

Fælles for alle siderne er, at der er placeret en menu, forbeholdt alt det praktiske. Den er illustreret med horisontale streger i øverste venstre hjørne på sketchen. Menuen indeholder en 'min profil' knap, hvor brugerne let ville kunne tilgå deres egen profil for at kunne tilpasse den. "Mine matches" er også placeret her, hvorfra man bliver henledt til en side med et overblik over de samtaler, man har haft med andre brugere, og foreninger. 'Mine tilmeldinger' er en side, der er beregnet til at holde styr på de arrangementer eller begivenheder, som man har tilmeldt sig. Siden 'mine begivenheder' er til at holde styr på de begivenheder, som brugeren selv har oprettet. Her er der mulighed for at foretage ændringer eller aflyse begivenheder. "Intro til app" er også tilgængelig, hvor man kan gense introduktionsvideoen. Der vil også være en "Indstillinger" knap, hvor man vil have mulighed for at slå forskellige funktioner til eller fra, blandt andet hvorvidt man ønsker push meddelelser. Til slut vil der være en "Log ud" knap, så brugeren har mulighed for at logge ud af applikationen.

Vi har i udarbejdelsen af sketchen haft Smith & Silvers (2007) 5 dimensioner (se afsnit 2.1) med i vores arbejde for at sikre det bedste mulige resultat.

Se billede 59, for hele sketchen.



Billede 59 - applikationen

På baggrund af vores arbejde i *Ideate*-fasen og den udarbejdede sketch, var vi nu klar på at gå videre til næste fase af vores designproces, som er *Prototype*.

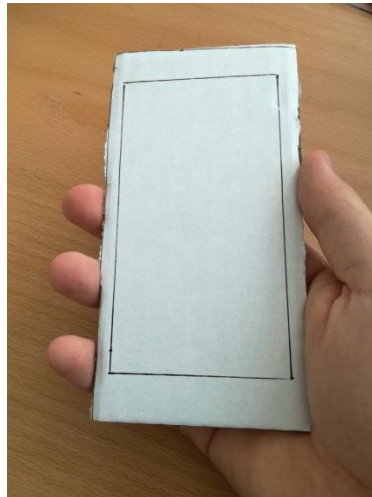
Kapitel 13.0 – Prototype

13.1 - Prototype 1

I denne fase af vores designproces har vi udarbejdet en prototype på baggrund af vores sketch. Denne prototype skulle ligge til grund for nogle brugertests, for at teste hvorvidt funktionerne i applikationen er logiske, og om testpersonerne fra målgruppen kan finde ud af at betjene applikationen. Netop brugernes opfattelse af brugervenligheden er vigtigt i forhold til, hvorvidt appen vil kunne få succes (se afsnit 6.11). Ud over de funktionelle elementer ville vi også bruge testen til at få valideret, hvorvidt den generelle ide giver mening for målgruppen. Hvis ikke

indholdet eller strukturen giver mening for vores målgruppe, så vil vi skulle ændre vores løsning til noget, som vil være mere brugbart, for dem.

Vores prototype er en low-fidelity-prototype (Se afsnit 6.10), som består af en papplade udformet som en smartphone (Billede 60).



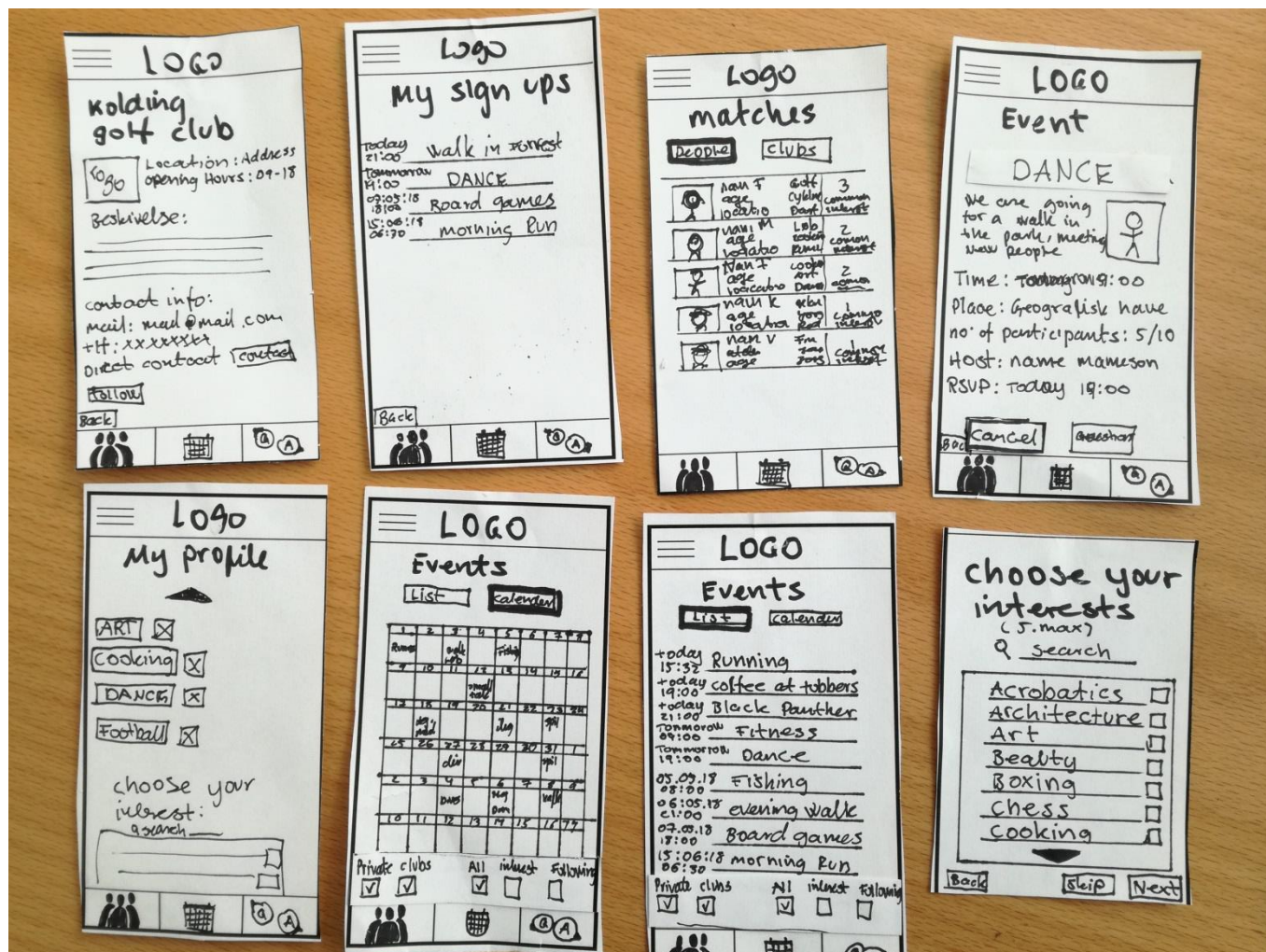
Billede 60 - papsmartphone

Skærmstørrelsen er en mellemstørrelse blandt de mest populære smartphone-størrelser, der er på markedet i dag. Eftersom prototypen består af en papfigur, er der lavet tilhørende tegninger af indhold og funktioner, som manuelt kan udskiftes (Billede 61).



Billede 61 – illustration af skift mellem 2 sider

Eftersom vores prototype er baseret på vores sketch, så indeholder den de samme sider som sketchen. De er dog udført mere detaljeret, så man kan se, hvordan knapperne ser ud, samt der er tilføjet mere indhold i form af læselig skrift og billeder, hvilket stemmer overens med Smith & Silver (2007) 1. og 2. dimension (Se afsnit 2.1) (Billede 62).

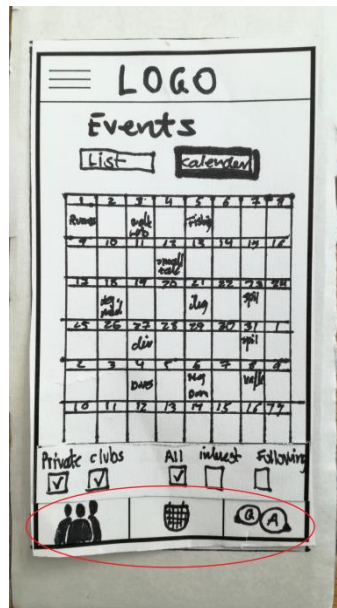


Billede 62 – detaljeret billede af indhold

Vores prototype er i modsætning til vores sketch udarbejdet på engelsk, ligesom den endelige applikation vil være, og vil fremadrettet bruge de engelske betegnelser for funktionerne. Vi har valgt engelsk, da det er til en udenlandsk målgruppe.

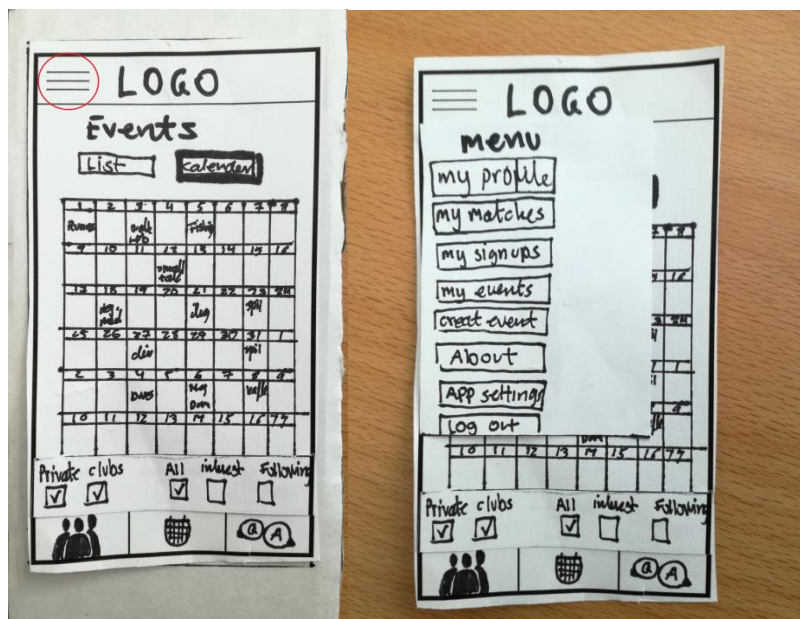
Som det ses i trepunktsmenuen i bunden af applikationen (billede 63), så er de mere detaljerede i prototypen end i sketchen. De er mere lig det udseende, som kommer til at være i den færdige applikation (Billede 61). Vi har i prototypen ikke lavet udkast til alle sider, eftersom denne

prototype skal bruges til at teste de vitale elementer af applikationen, så det har ikke været aktuelt at lave en prototype, hvor alle funktioner er tilgængelige.



Billede 63 – trepunkts menu

Som det ses i menuen placeret i top venstre hjørne (Billede 64), så indeholder den undersiderne, såsom “My matches”, “My events”, “Create event”, “About”, “App settings” og “Log out”, som ikke har været essentielle at teste i denne omgang (Billede 65).



Billede 64 - menu

Billede 65 – menu punkter

Efter at have udarbejdet en low-fidelity-prototype, fandt vi det passende at optage kontakt til potentielle slutbrugere for at få prototypen testet.

Kapitel 14.0 – Test

14.1 – Brugertest 1

Til at teste vores applikation har vi valgt at gøre brug af brugertest (se afsnit 6.11), hvor vi havde opsat 8 testscenarier (Bilag 17), som testpersonerne skulle gennemføre med prototypen for at teste funktionaliteten (se kapitel 6.11).

Vi har til vores første brugertest gjort brug af tre testdeltagere, som alle er af dansk afstamning. Vi har anvendt danske testpersoner i vores første brugertest, da det rent tidsmæssigt og logistisk ikke var muligt at teste på personer fra vores udenlandske målgruppe. Ydermere er disse personer også mulige slutbrugere af applikationen, og dermed er deres mening også relevant.

Før udførelsen af vores brugertest har vi udarbejdet en testplan. Denne testplan fungerer som manuskript for vores brugertests i henhold til introduktion til testen (Bilag 18)

Vi har som nævnt udarbejdet 8 testscenarier, som hver især har et formål med at teste en specifik funktion. De første tre testscenarier er relativt nemme og er med for, at testpersonen bliver komfortabel med metoden samt det at blive filmet. Herefter følger der yderligere fem testscenarier, hvor sværhedsgraden er højere.

Testen er blevet udført ved hjælp af “Wizard of Oz”-metoden (Se afsnit 6.10), hvor en fra designteamet har ageret “system”, ved at skifte “skærmen” manuelt på prototypen, når testpersonen har udført en handling.

14.2 – Resultater af brugertest 1

Vi har valgt ikke at komme med en større redegørelse af vores brugertest, men har valgt at tage udgangspunkt i de problemstillinger, som vores testpersoner har mødt i forbindelse med brugertesten.

Det var tydeligt for os, at alle tre testpersoner havde problemer ved de samme testscenarier, som er testscenarie 4 og 8 (Bilag 18).

Det overordnede problem med testscenarie 4 er, at alle brugerne valgte at gå ind eventsiden, da de skal framelde sig en begivenhed, som de havde tilmeldt sig i et tidligere testscenarie (bilag 18).

Alle testpersoner bruger en del tid på at kigge rundt på eventsiden for at finde ud af, hvordan de finder eventet og framelder sig. De virker alle overraskede over, at det ikke er her, de kan finde og afmelde sig begivenheden (Bilag 18).

Testperson 2 udtaler, at der egentligt er to muligheder for, hvor man framelder sig sine tilmeldte events:

Okay, jamen så må jeg jo gå ind på...ja,, der er jo så to muligheder, så enten skal jeg ind på min egen profil, hvor jeg kan se, hvad jeg er tilmeldt, og så kan jeg afmelde mig derinde...ville jeg tænke, og ellers så trykker jeg på den der event knap igen (Bilag 19.2, linje 36-38)

Testperson 2 vælger at klikke ind på eventsiden igen:

*Åhhh, det giver så ikke helt mening, fordi så er jeg jo tilbage til, at jeg vil trykke der **TP peger på danse eventet i oversigten**. Men jeg synes ikke, jeg så nogle steder på skærmen før, hvor jeg kunne afmelde.. (Bilag 19.2, linje 39-41)*

Ifølge hende burde der være mulighed for at framelde sig eventet på siden, hvor man har tilmeldt sig.

Efter testpersonerne finder ud af, at det ikke er under eventsiden, dette findes, vælger de alle at gå op i menuen i venstre hjørne af applikationen og herunder finde ind til "My signups".

Her peger testperson 2 igen på, at det ville være nemmere, at man inde under "My signups" blot kunne klikke uden for eventet for at framelde, frem for at man skal klikke ind på eventet for at framelde sig (Billede 66).



Billede 66 – billede fra test

De to andre testdeltagere går blot ind under eventet og framelder sig (Bilag 19).

I forhold til testscenarie 8, som var det andet testscenarie, som alle tre testpersoner havde problemer med, så drejede det sig om, at testpersonerne blev bedt om at finde en begivenhed oprettet af Kolding golfklub, som de tidligere har været inde og følge.

Testperson 1 vælger at gå ind i menuen for at se mulighederne her, og vælger at klikke på "My events". "My events" er dog den side, hvor du kan finde de events, som du selv har oprettet, hvilket ikke var oprettet til testen. Dette gøres testperson opmærksom på, og han vælger i stedet kalenderen i bunden, som er eventoversigten:

Okay, så vil jeg trykke i kalenderen TP klikker på kalenderen i menuen forinden (siden skifter til event oversigt) hmm.. det var oversigten, så trykker jeg på

following TP klikker på following (Events fra følg vises på skærmen) “ (bilag 19.1, linje 63-65).

Testperson finder frem til det rette sted, men han har været igennem menuen og “My events”, hvis denne havde været oprettet.

Testperson 3 finder ret hurtigt ud af, hvor han finder de events, han følger, men påpeger, at det er svært at se, hvad “Following” knappen er, og påpeger, at hans generelle problem med prototypen er størrelsen og skriften: *“Jamen det virker rigtigt fint, lidt svært at læse tingene pga. størrelsen og skriften, men tingene giver god mening, især hvis man får en introduktion i videoen... så jo, fint værktøj, eller hvad man kalder det.”* (bilag 19.3, linje 57-58).

Testperson 2 påpeger, at det burde være mulighed for at finde golfklubbens events inden under deres side, hvilket der ikke er mulighed for i prototypen. Hun har i hvert fald nogle problemer med at greje, hvor denne information i så fald er placeret:

Nåå, aha da vil jeg jo have formodet, at der var en eller anden kalender herinde, der indikerede de her events, som de kører, så jeg ved faktisk helt, hvor jeg skal klikke henne. Skal jeg kontakte dem? Eller sagde I ikke, den var oprettet?? (Bilag 19.2, linje 85-88)

Det er først, da testleder spørger, hvor hun ellers mener, sådanne informationer kan findes:

TL: Jo, men hvis du tænker over, hvor du finder informationer om begivenheder

TP: ja det er jo nede under begivenheder. TP klikker på kalenderen i menuen i bunden (siden skifter til eventsiden) Men det giver ikke helt mening, for det er jo en oversigt over alle begivenheder, så da vil jeg jo ikke mene, jeg kan se deres specifikke event.. (Bilag 19.2, linje 89-92).

Det er først, da hun bemærker knapperne inden på eventsiden, at hun finder ud af, hvor denne information findes:

Nåååå, der er jo en lille menu i bunden, hvor jeg kan vælge dem, jeg følger.. det har jeg slet ikke set, tror, det er fordi, det er tegnet lidt tæt.. men jeg trykker på following. TP trykker på following (følgernes begivenheder kommer frem) og der

kommer den så.. Jeg synes, jeg skulle klikke lidt mange gange for at komme dertil, så det vil være smart at have det under klubben også (Bilag 19.2, linje 92-96).

Ud fra vores tests kan vi se, at det er de samme problemer, der går igen på tværs af testdeltagere.

De overordnede problemer er:

- Det kræver for mange klik at afmelde sig en begivenhed (testscenarie 4)
- Det kræver for mange klik at finde specifikke begivenheder (testscenarie 8)
- Det volder testdeltagerne problemer at tyde prototypen, grundet dens beskaffenhed.

Hermed havde vi nogle konkrete ting at arbejde videre med, og til dette er vi gået tilbage til *Prototype*-fasen for at udbedre de fejl og mangler, vi fik belyst i brugertestene.

Kapitel 15.0 – Tilbage til Prototype

15.1 – Prototype 2

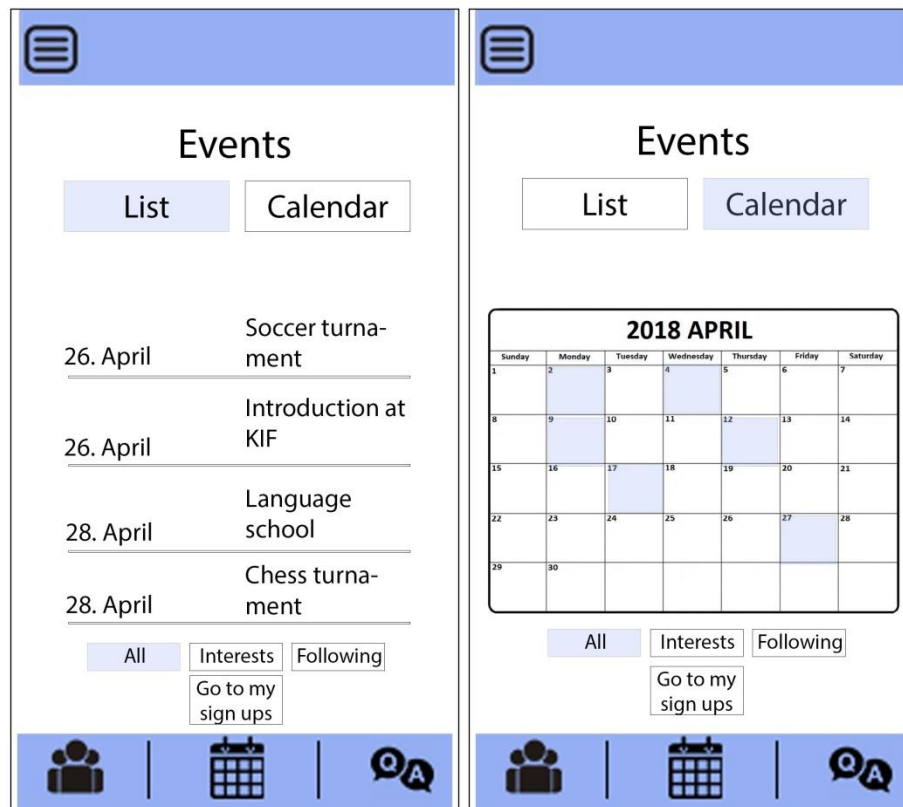
Vi havde i testfasen fået påpeget nogle helt konkrete problemstillinger omkring, at vi flere steder i applikationen har problemer med, at elementer ikke er placeret hensigtsmæssigt. Der var især problemer med at framelde sig et tilmeldt event under “My signups”, som ligger i menuen. Ydermere har der ved testen på vores low-fidelity-prototype været problemer med, at testpersonerne har haft svært ved at læse elementer af indholdet.

Vi har på baggrund af brugertest foretaget ændringer i vores prototype. Vi har i stedet for at arbejde videre med en low-fidelity-prototype udarbejdet en high-fidelity-prototype.

Dette er gjort ved at udarbejde skitseringer af applikationen i Photoshop, hvor efter vi har anvendt prototype-værktøjet Marvel App, hvor man kan tage billeder og gøre dem interaktive, direkte på en smartphone.

Herved har vi lavet en prototype, som rent udseendemæssigt ligner et endeligt produkt væsentligt mere, end den tidligere prototype (Billede 67). Vi havde dermed en forhåbning om at kunne imødekomme de problemstillinger, vi havde i de tre første brugertests, hvor testpersonerne havde udfordringer med at tolke det tegnede indhold (se bilag 19).

Ydermere har vi ved at udarbejde en high-fidelity-prototype et produkt, som kan testes på en smartphone, og giver derved den look and feel, som applikationen vil have, når den er færdigudviklet (Se afsnit 6.10).



Billede 67 - prototype

Ud over at ændre prototype har vi været inde og lave justeringer på baggrund af vores brugertest.

Prototypen er opbygget på samme måde som vores tidligere prototype, med de præcist samme hovedelementer og funktioner. Vores ændringer er primært kosmetiske, så vi følger Smith & Silver (2007) dimensioner (Se afsnit 2.1) og gør det tydeligt for brugerne, hvad de ser.

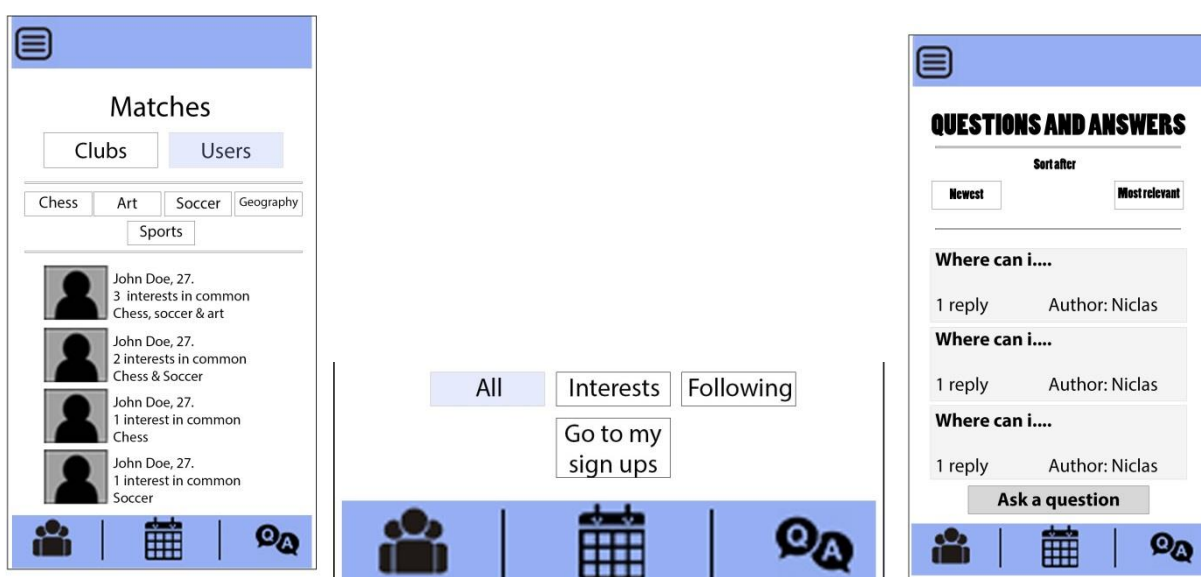
Ud over de kosmetiske ændringer har vi også tilføjet deres interesser inde under "Matches" (Billede 68), så de har et overblik over, hvilke interesser de har valgt.

Her tænkes der især på testscenarie 4, hvor alle vores testpersoner havde problemer. Her har vi nu placeret en direkte genvej til "My signups" under "Events" (Billede 69). Dette er for, at

brugerne kan tilgå denne direkte, i stedet for at skulle til at aktivere menuen oppe i venstre hjørne.

I forhold til den problemstilling, vi mødte i testscenarie 8, hvor det var svært for testpersonerne at finde following knappen, grundet prototypens beskaffenhed, mente vi på nuværende tidspunkt at have løst dette ved at lave en tydeligere high-fidelity-prototype.

Vores high-fidelity-prototype indeholder også flere elementer, der fungerer, end den tidligere prototype, herunder "Q&A" siden (Billede 70).



Billede 68 – matche

Billede 69 – my signups

Billede 70 – Q&A

På baggrund af udviklingen af vores high fidelity-prototype og de justeringer, vi har lavet fra den tidligere prototype, var vi klar til at udføre nye brugertests.

Kapitel 16.0 – Videre til Test

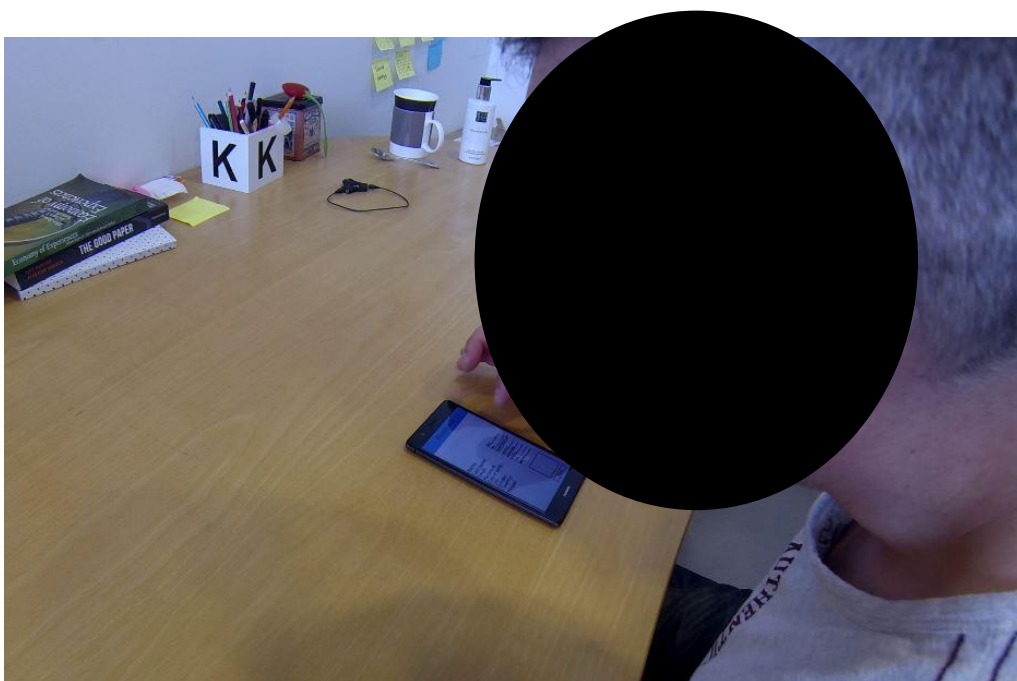
16.1 - Brugertest 2

Denne brugertest tager udgangspunkt i de samme testscenarier som i den første brugertest. Dog har vi til denne test tilføjet et testscenarie, der omhandler "Q&A" siden, og vil dermed bestå af 9 testscenarier (Bilag 19). Testens tre første scenarier vil ligesom tidligere være en introduktion til metoden og dét at blive filmet.

Til vores brugertest har vi denne gang tre medlemmer med fra vores udenlandske målgruppe, som alle var en del af vores to tidligere workshops. Det er **Anonym**, **Anonym** og **Anonym** (du kan læse en introduktion af dem i afsnit 10.1).

Til klargøringen af denne test har vi ligeledes brugt en testplan, som repræsenterer manuskriptet for vores test-introduktion. Vi har ændret vores testscenarier til at være på engelsk, eftersom vores testpersoner primært begår sig på engelsk. Vi vil dermed forsøge at undgå, at sproglige misforståelser kommer til at spille ind, i forhold til at de ikke kan udtrykke, hvad de føler under testen.

Testen vil blive udført ved, at testpersonerne får ét testscenarie af gangen, og når dette er færdigt, får de et nyt. De vil bruge en udleveret telefon, hvorpå prototypen er tilgængelig (Billede 71).



Billede 71 - test

16.2 – Resultater af brugertest 2

Ligesom ved vores første brugertest af vores low-fidelity-prototype, så har ingen af vores testpersoner problemer med at gennemføre de tre første brugertest. **Anonym** påpegede dog nogle små formuleringsfejl, samt at vi nok skal tænke at placere en “Back” knap på siderne, hvis brugerne har lavet en fejl på foregående side (Bilag 19). **Anonym** påpeger ligeledes, at man inde under pågældende event skal have mulighed for at se, hvor eventet afholdes mere specifikt end

blot en adresse: “Would there be an option to check the location from here, because I don’t know where this is? I’m a newcomer and if it’s 30 miles away, I probably won’t go.” (Bilag 19.6, linje 28-29).

Testscenarie 4 volder endnu engang alle vores testdeltagere problemer i forskellig grad. Alle testdeltagerne klikker sig ind på det pågældende event igen i eventoversigten for at framelde sig. Både **Anonym** og **Anonym** påpeger, at de nok vil skrive til den ansvarlige for eventet og afmelde sig, nu hvor der ikke er nogen afmeld knap (bilag 19).

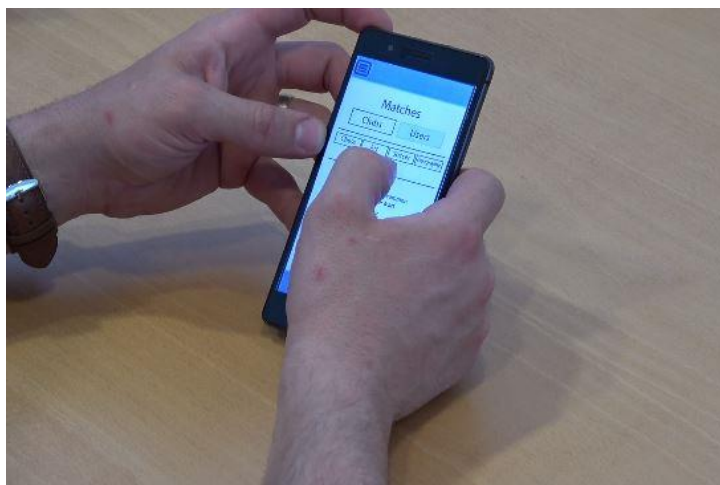
Anonym klikker som det første på menuen og finder også efter at have kigget på menuen i nogen tid, “my signups”. Her finder han eventet og framelder sig.

Så selvom han løste opgaven uden ekstra klik, udtaler han:

Yea, but it took me awhile. So, what about a direct button here, cancel? (TP pointerer og kommer med et forslag til, hvor man kan placere en ny knap. Som er inde under eventet) so, sign up, contact and cancel.. so you don’t have to go back and forth between the menu (Bilag 19.5, linje 29-31).

Han påpeger ligesom testdeltagere i den første brugertest, at det er for bøvet at skulle igennem menuen, og at det skal være muligt at framelde sig inde under eventet (Bilag 19).

Et andet problem, vi har mødt i disse brugertest, er under siden “matches”. Her har vi tilføjet deres valgte interesser i toppen, så de kan se, hvilke interesser de har valgt (Billede 72)



Billede 72 – illustration af interesser

Dette har dog skabt lidt forvirring, da både **Anonym** og **Anonym** har forvekslet disse med knapper (Bilag 19), da de får til opgave at skifte deres interesse fra football to golf, og **Anonym** siger: *"I think it is easy if I can change interest here, but it is not here, is it?"* (Bilag 19.4, linje 39)

Hvilket understøttes af **Anonym**, som ligeledes klikker sig ind på matches for at skifte sin interesse: *"It is normally there, so you can go to your profile, and change it in your profile"* (Bilag 19.6, linje 44).

Da testpersonerne i testscenarie 8 bliver bedt om at finde et event, som Kolding chess club har oprettet, har både **Anonym** og **Anonym** problemer. De går begge ind under Skakklubbens profilside, og vil have, de her skal finde deres events, ligesom vi så med testperson 2 i den første brugertest. De finder dog begge eventet inde under "Events" ved at klikke på "Following" (Bilag 19).

Den sidste test, hvor testpersonerne skal finde informationer om lejligheder i Kolding, har de alle udfordringer. Det er for ingen af testpersonerne logisk, at den er placeret under Q&A siden (bilag 19). Hvilket tyder på, at "Q&A"-siden og måden, hvorpå den er repræsenteret, skal gennemtænkes.

Generelt tyder det dog på, at vores testdeltagere i denne test syntes, applikation er god, og vil kunne bidrage med noget positivt.

Anonym siger:

Yeah, but I will be a fan of this application, even I'm not a fan of applications, at least after 5 years it is a little different, I know where to look, but newcomers in Denmark, you should have this. And also why I think it is good is, it is because then I can be in contact with Danish people, because when I'm going in club, I would also meet Danish – it can be any kind of people (Bilag 19.4, linje 80-83)

Anonym er ligeledes positiv omkring ideen, og som det fremgår af citatet, syntes han godt om måden, hvorpå den er bygget op: *"Yeah but I like a lot the idea, about interest, clubs, and users. I think it is a good way to meet people or clubs..."* (Bilag 19.5, linje 86-87)"

Han påpeger dog, at Q&A siden nok skal gennemtænkes, ifølge ham er det en god ide med en vidensbank, hvor brugerne kan generere indhold, men at det skal være muligt at kategorisere for eksempel i bolig, fritid mf. (bilag 19).

Anonym er ligeledes positiv omkring ideen med applikationen:

Alright, I have got two questions... Question one, would I use it? Yes I would.. Two, would I write stuff on there, in the knowledge bank, and information, more than the average person? Yes I would, it would be really useful to me (Bilag 19.6, linje 80-82).

På baggrund af vores test har vi fået yderligere indsigter om vores prototype, som vi kan arbejde videre med. Disse indsigter er:

- Der er stadig problemer med at framelde sig et event (testscenarie 4)
- Q&A siden er ikke intuitiv og fungerede ikke hensigtsmæssigt.
- Der stadig forvirring omkring nogle af knappernes funktioner, samt at der mangler en tilbage knap på flere sider.

VI har afholdt 6 brugertest fordelt med 3 på hver af vores prototyper. Ifølge teorien om brugertest (Se afsnit 6.11) er det ideelle antal brugertest mellem 5 og 8, hvilket vi også har gjort. Vi har dog skiftet prototype undervejs, og der kan argumenteres for, at man så skulle have udført mindst fem brugertest med hver af prototyperne. Vi har dog undladt at foretage flere grundet den tidsmæssige horisont for specialet, og at vi har kunne identificere mange af de samme problematikker på tværs af vores tests.

Som det fremgår af afsnit 6.11, så gælder det om i en tænke-højt-test, at få testpersonerne til at tænke højt i forhold til deres tanker og følelser undervejs i testen. Dette gjorde vores testpersoner kun i meget lille grad, selvom dette blev introduceret, inden testen startede. Dette bevidner, hvor svært det reelt set er for testpersonerne at udføre opgaverne, samtidig med at de skal beskrive, hvad det er, de foretager sig, samt deres følelser og tanker. Observers paradox (som er beskrevet i afsnit 6.1) kan også have haft indflydelse på, hvordan testpersonerne reagerede. Vi kunne som testledere have været bedre til at gøre testdeltagerne opmærksomme på, at de skulle sætte ord på deres følelser og tanker undervejs, eller spørge ind til hvad de tænker.

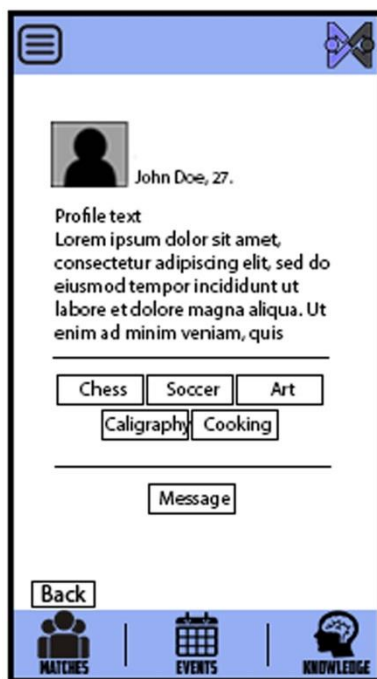
Ulempen ved at spørge under testen kan være, at dette forstyrrer testpersonen. Man kan også spørge ind til specifikke situationer, efter testen er slut, men så er det ikke sikkert, personen husker den specifikke følelse eller tanke.

Kapitel 17.0 – Tilbage til Prototype

17.1 - Prototype 3

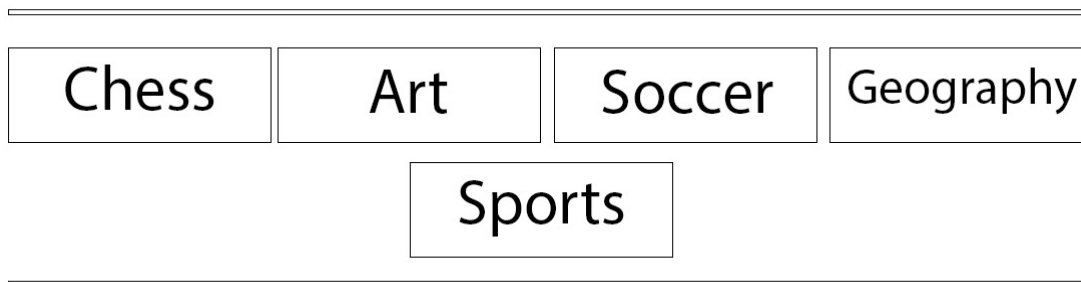
Vi var i brugertest 2 igen blevet gjort bekendte med nogle problematikker iht. funktionerne i applikationen.

Vi oplevede, at der var problemer med at navigere i prototypen. Det var især i forhold til at gå tilbage i prototypen, og for at imødekomme denne problemstilling, har vi tilføjet en 'Back' knap på de sider, hvor det er nødvendigt (Billede 73).



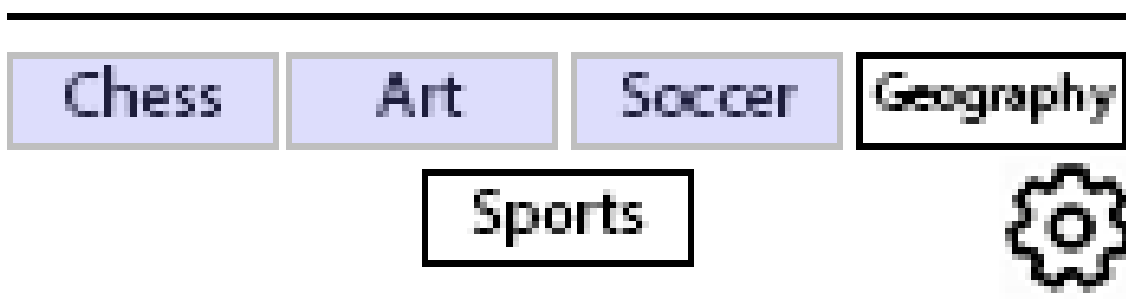
Billede 73 – en back knap under en profil

Der er også blevet foretaget kosmetiske ændringer for at forbedre oplevelsen for brugeren. Vi blev i brugertest 2 opmærksomme på, at de interesser, man kunne se inde under matches, umiddelbart lignede knapper (Billede 74), som de klikkede på, når de skulle finde en person med den pågældende interesse (se afsnit 16.2).



Billede 74 – interesser under matches

Vi har ændret disse, så de fungerer som knapper, så når der klikkes på disse, så bliver de fremhævet (Billede 75)



Billede 75 – nye og klikbare knapper

Dermed er det kun er de personer med de disse interesser, der vises under matches. Så er det muligt at finde personer med én specifik interesse hurtigere, fremfor at man skal scrolle ned og søge imellem alle matches (Billede 76).



Billede 76

Det er ligeledes gjort muligt for brugerne at ændre deres interesser, uden de skal igennem menuen i venstre hjørne, ved at placere en direkte genvej til "My interests" på "Matches og "Events", i form af et tandhjul, som illustreret på billede 75.

Hermed imødekommer vi et af de største problemer, vi stødte på i vores brugertest, som var at finde ind og ændre interesserne.

"My interest" har også fået sit eget menupunkt i menuen, så brugerne ikke længere skal ind på "My profile" for at ændre interesser. Det samme gælder for "Create event", for at undgå at brugerne skal klikke for mange gange for at oprette et event (Billede 77).



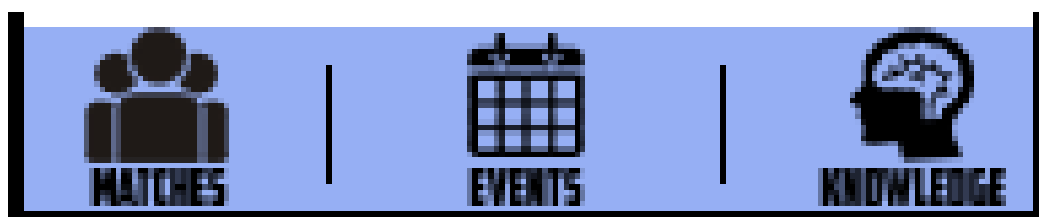
Billede 77 – create event

At afmelde sig et event var udfordrende for testdeltagerne, og på baggrund af deres inputs, har vi tilføjet en “Cancel” knap inde under eventet (Billede 78). Hermed skal deltagerne ikke længere ind under “My signups” for at framelde, og vejen dertil er blevet nemmere.



Billede 78 – cancel knap

Yderligere har vi tilpasset den nederste menu i prototypen for at gøre det mere klart, hvad knapperne betyder. I Smith & Silver (2007) 1. og 2. dimension angiver de, at det skal være klart og tydeligt, hvad de enkelte elementer betyder, og at man kan bruge grafik og tekst i samspil til at supplere hinanden (se afsnit 2.1). Vi har derfor valgt at tilføje tekst som supplement til vores menupunkter, for at tydeliggøre hvad det er (Billede 79). Beskrivelsen skal stemme overens med ikonet, så det er let gennemskueligt, og vi imødekommer hermed problemer omkring denne forvirring.



Billede 79 – nye menupunkter

Menupunktet "Q&A" er blevet ændret helt, da det i brugertest 2 skabte forvirring. Vi har nytænkt siden, så den ikke længere fungerer som en Q&A side, men et forum hvor folk kan dele viden omkring livet i Kolding.

Tanken var, at vi gerne ville have en vidensbank, hvor at man som tilflytter kan trække på andre tilflytteres oplevelser og erfaringer. Det skal være muligt at segmentere spørgsmål og svar efter kategorier f.eks. 'Housing', og andre kategorier. Derved bliver det lettere for brugeren at finde de informationer, som han/hun søger (Billede 80).



Billede 80 - knowledge

For at repræsentere denne funktion har vi ændret ikonet for menupunktet til at et hoved, hvor at hjernen er synlig, samt ændret navnet til 'Knowledge' (Billede 81).



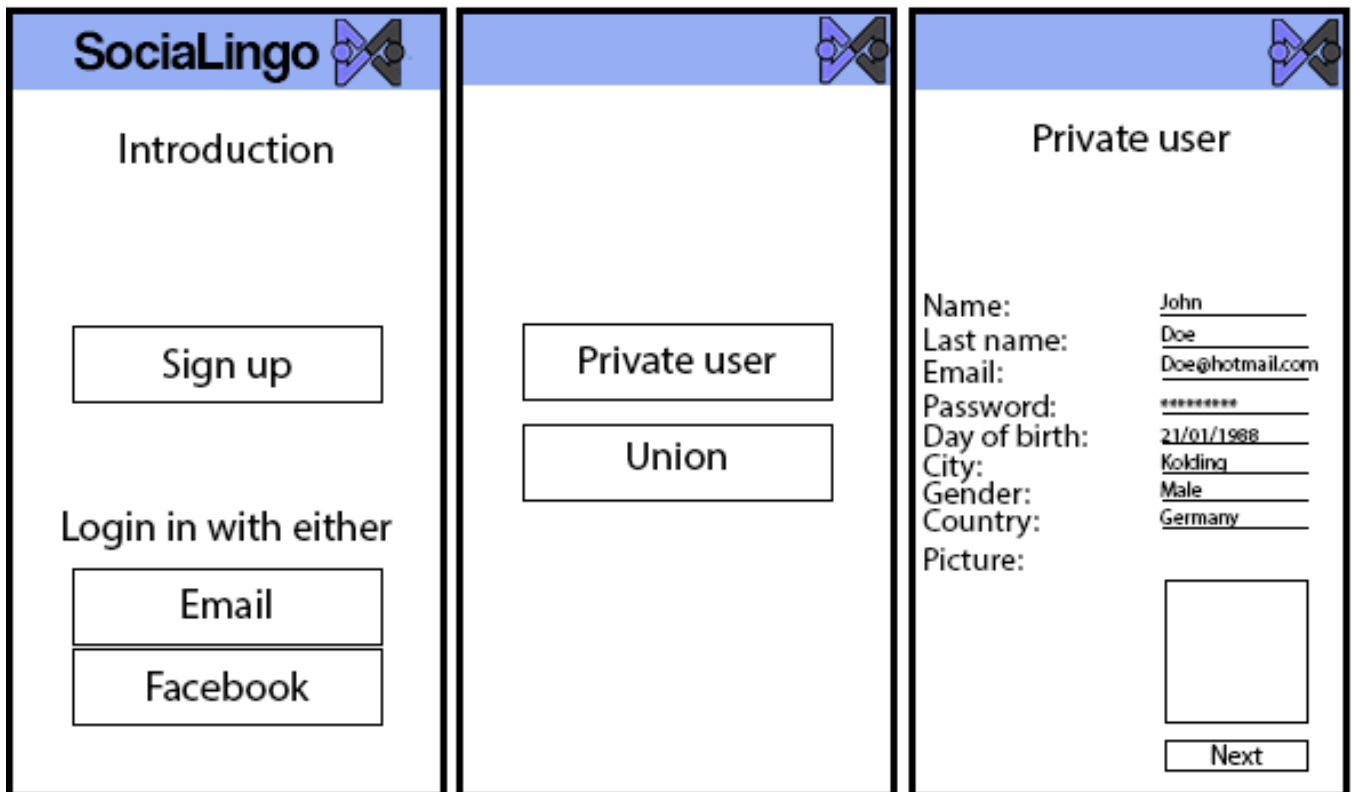
Billede 81 – knowledge ikon

Derudover har vi navngivet applikation "SocialLingo" som er en sammentrækning af de to ord, Social og Lingo. Vi har udarbejdet et dertilhørende logo, som symboliserer to personer, der giver hinanden hånden (Billede, 82). Navnet er synligt på den første side, og logoet er synligt på alle siderne i den nye prototype.

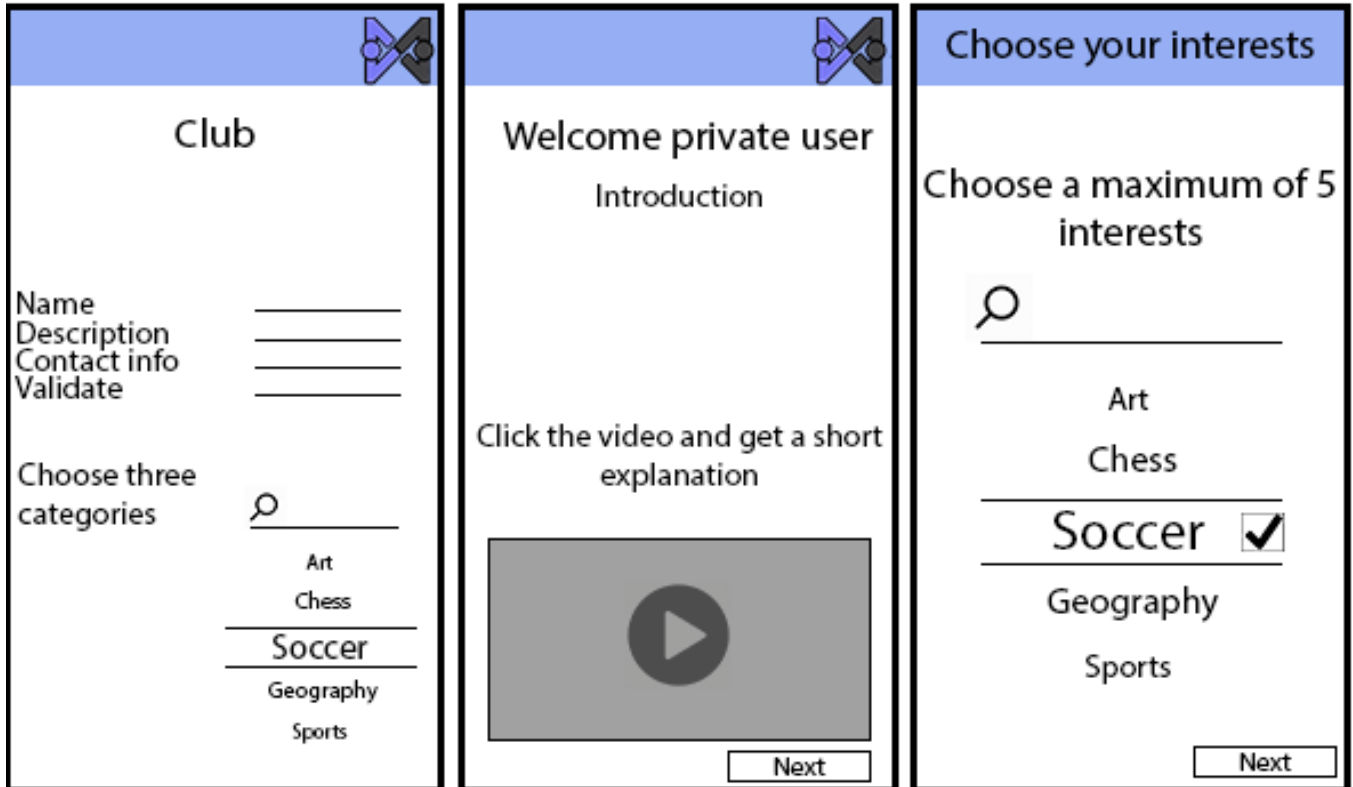


Billede 82 - logo

Der vil på de næstfølgende sider, være en komplet oversigt over siderne i applikationen.



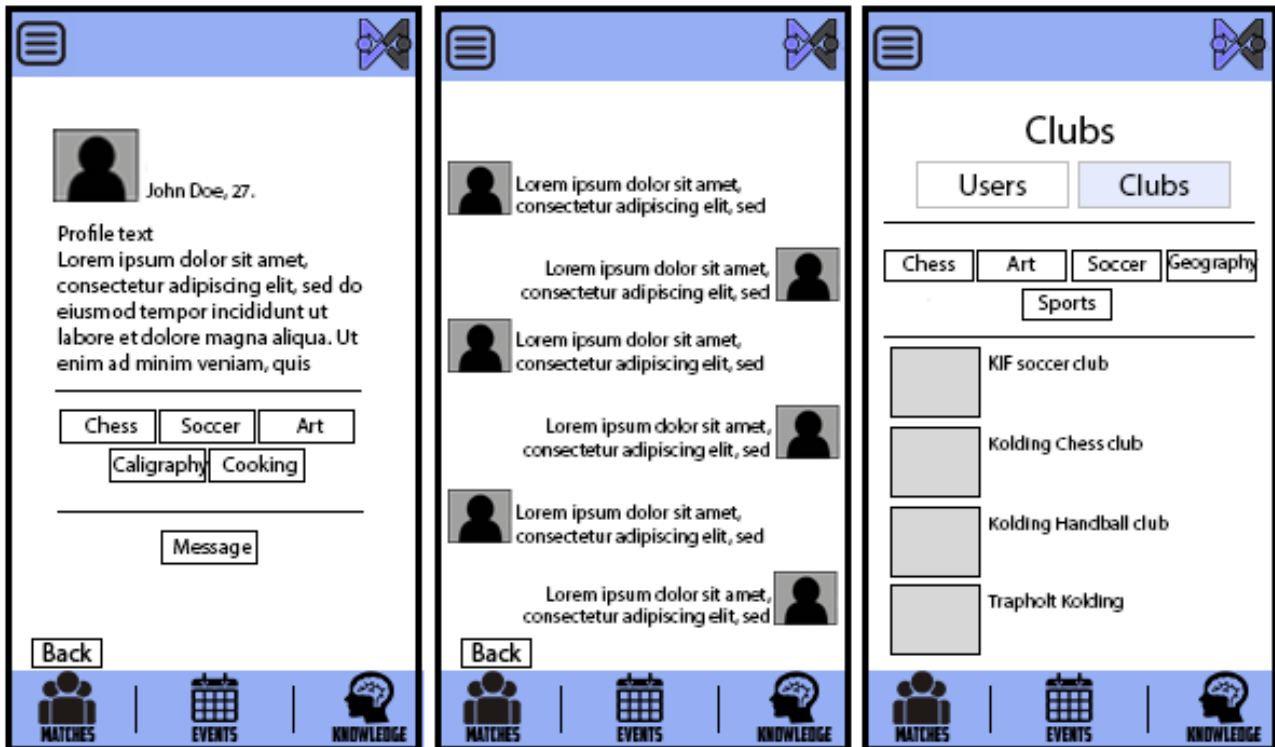
Billede 83 – sign up & sign in



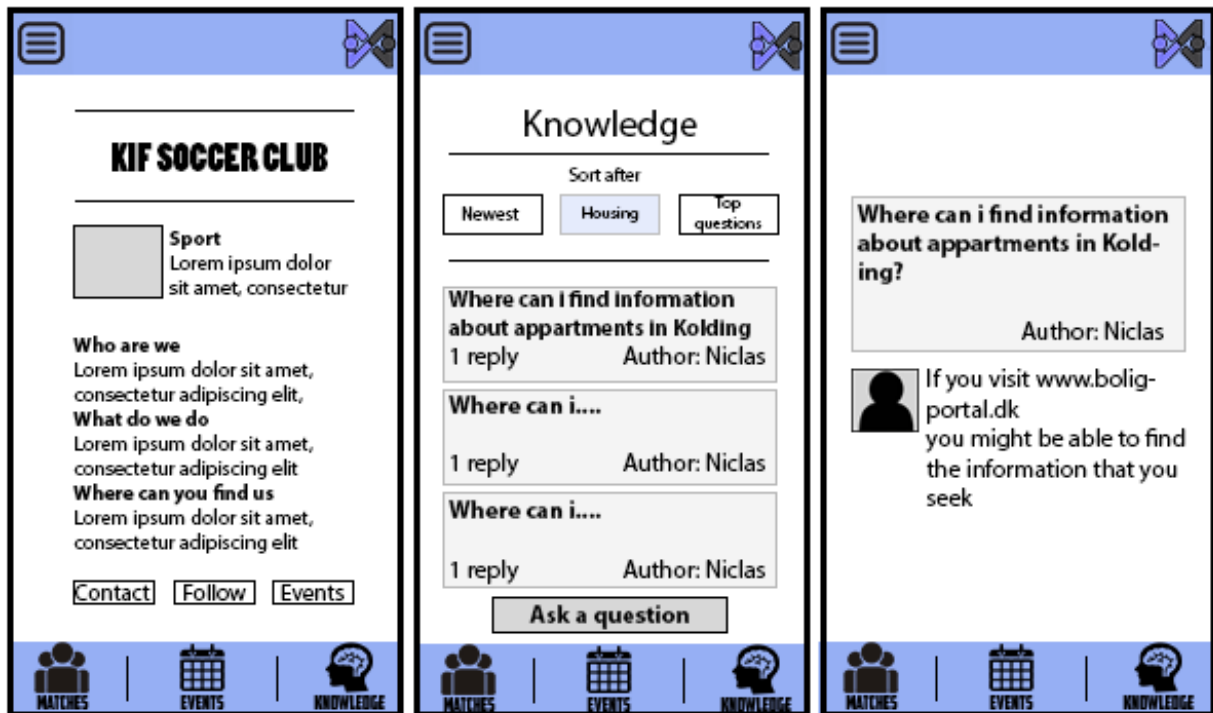
Billede 84 – Club, intro & interests



Billede 85 – Events (Calender & list), & matches



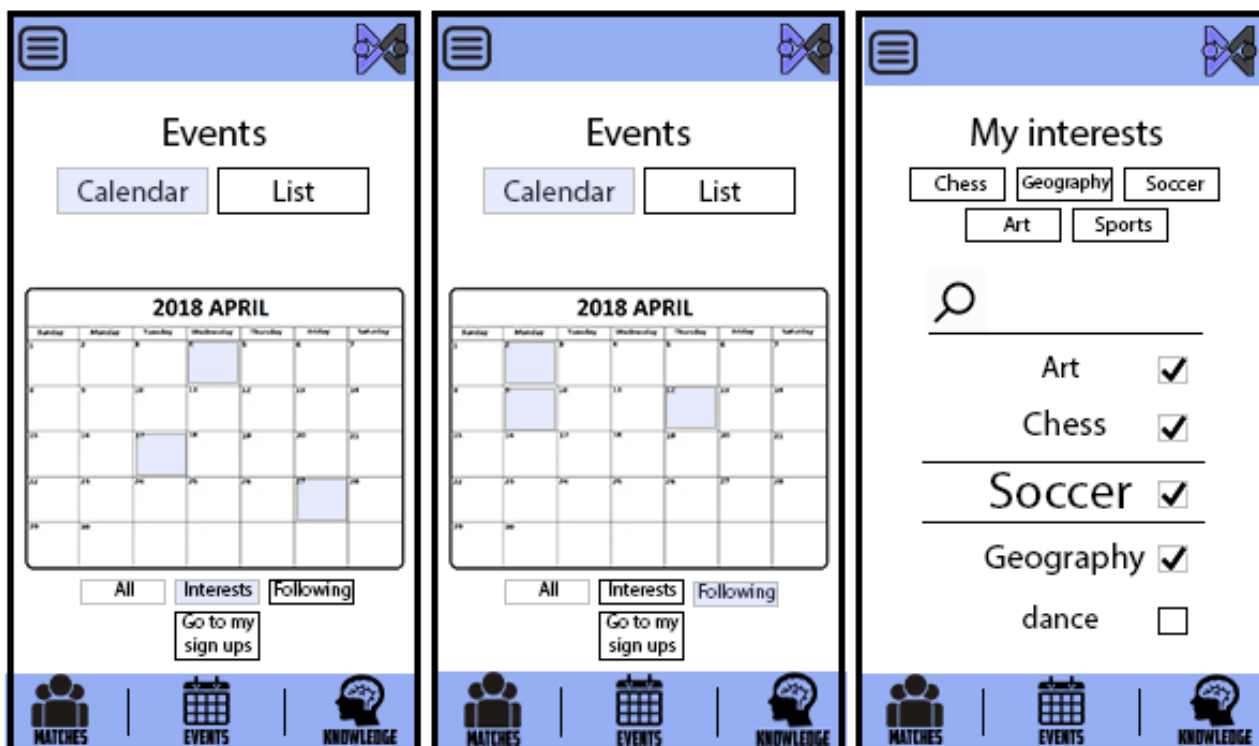
Billede 86 – Private profile, chatmodule & clubs



Billede 87 – Club page, knowledge & answer



Billede 88 – Menu, event & your profile



Billede 89 – Begivenheder vist hvor interests & following er fremhævet, samt tilpasning af interesser.

Kapitel 18.0 - Det videre arbejde

Vi har grundet tidsfristen for dette speciale ikke haft mulighed for at teste vores nye prototype, hvilket ville være det næste skridt i processen. Det vil være ideelt at teste prototypen på baggrund af de ændringer, der er foretaget, indtil der ikke forekommer flere fejl.

Det ville ligeledes være interessant at udføre test med nogle af de andre stakeholdergrupper, såsom foreningerne, da de er tænkt som et vigtigt element i applikationen. Dette har dog grundet tidsaspektet ikke været muligt.

Ydermere vil det videre arbejde ligge i at udvikle applikationen, så den går fra at være en prototype bestående af billeder til en funktionel applikation, der kan testes i en egentlig brugssituation. På nuværende tidspunkt er det kun funktionerne, der er testet, hvor tests i en brugssituation vil give os viden om, hvordan applikationen fungerer i brugernes livsverden.

Kapitel 19.0 - Refleksion - vores erfaringer og perspektiver

Vi vil i det følgende afsnit reflektere over vores erfaringer med den primære metodologi for specialet, designtænkning, samt metoden figurines. Vi vil uddybe vores erfaringer samt dertilhørende perspektiver.

19.1 - Designtænkning

Vi har erfaret os i løbet af projektet, at designtænkning er et stærkt metodologisk værktøj i et projekt som dette, da designtænkning præsenterer en ny måde at anskue projektet på. Ved at gå i gennem de fem faser fra Stanford design Schools model omkring designtænkning, har vi kunnet sætte metoder inden for Interaktionsdesign, Participatory design og Social design i en klar proces. Det har gjort det lettere at overskue, hvor langt i processen vi har været, selvom processen er iterativ, samt haft klarhed over formålet med hver af faserne. Med designtænkning har vi både arbejdet divergent i forhold til at være målsøgende, og konvergent i forhold til at være målorienteret. Herved har vi kunne arbejde eksplorativt i forhold til dataindsamling og idegenerering, for efterfølgende at målrette dataene og ideerne til konkrete problemstillinger og løsninger.

Vi har erfaret os, at vi med designtænkningens empatiske tilgang har fået en stor forståelse af brugerne og deres problemer, som er vigtige elementer både i Participatory og Social design. Vi har anvendt Interaktionsdesign i forhold til vores løsning, da vi som angivet i afsnit 2.1 har haft de fem dimensioner som guideline for applikationen. De fem dimensioner tager højde for brugernes forståelse og brug af et givent produkt, hvilket passer med designtæknings brugerorienterede tilgang.

Vi har dog erfaret, at der også har været nogle udfordringer med at arbejde med en iterativ designmodel.

For os har udfordringerne bestået i, at det har været svært at vide, hvor meget de enkelte faser har krævet. Især har vores *Empathize*-fase været meget tidskrævende i forhold til at få aftaler koordineret med de forskellige stakeholders. Da vi var nødt til at nå en bestemt deadline for specialet, har vi været udfordret af forsinkelser i forhold til vores egne deadlines. Da vi i *Define*-fasen fandt frem til vores egentlige målgruppe for projektet, krævede dette, at vi gik tilbage til *Empathize* for at få en empatisk forståelse af vores målgruppe. Sådant en iteration var forventelig, men tidsmæssigt rykker det også resten af processen. Dermed har vi erfaret, at man skal forvente, at tidsplanen forskydes i forhold til de iterationer man foretager sig.

Når man arbejder slutbrugerorienteret, som man gør i designtænkning, og arbejder med Participatory og Social design, så kræver det en del stakeholder-involvering. Vi har i vores designproces gjort brug af stakeholder-involvering i de forskellige faser, hvilket vi har erfaret, kan give udfordringer i forhold til tidsplanen. Det er meget tidskrævende at få etableret kontakt til stakeholders, og især i de faser, hvor vi har involveret personer fra vores egentlige målgruppe, har vi stødt på udfordringer. Vi havde en forventning om, at folk ville have en stor interesse i at deltage i vores workshops, men virkeligheden viste sig dog at være en helt anden. I foreningen TEAK, der har over 300 medlemmer i deres Facebook-gruppe, havde vi store udfordringer med blot at samle fem personer til vores workshop. Hvorvidt dette skyldes modvilje, mangel på tid, eller at vi ikke har solgt ideen godt nok, vides ikke, det er dog en interessant tendens, fordi det er dem, vi reelt set målretter vores applikation til. Da vi havde fundet personer som havde interesse i at deltage, erfarede vi, at det også er udfordrende at finde et tidspunkt, hvor alle deltagere kunne deltage. I forhold til vores proces er vi blevet

udfordret på tid i forhold til vores workshop, og har erfaret at man skal være tidligt ude med at finde deltagere, når man arbejder med en stram deadline for et projekt.

På trods af disse udfordringer mener vi, at vi ved at bruge designtænkning har opnået netop at få udarbejdet et løsningsforslag, der imødekommer målgruppens behov. Hvorvidt vi ville kunne nå frem til de samme resultater ved at anvende en anden design- og innovationsmodel, må stå hen i det uvisse, vi er dog klar over, at der findes andre metodologier, som potentielt kunne være ligeså gode.

19.2 - Figurines

Vi har, som det fremgår af kapitel 10, anvendt figurines til at få et relevanshierarki over de steder, vores målgruppe lærer dansk, samt en forståelse af de problemstillinger de står overfor.

Vi har erfaret, at Figurines som metode er velegnet til netop dette. Den måde, hvorpå vi har anvendt figurines, giver et yderligt billede af, hvordan personer fra vores målgruppe oplever dansklæringen og livet i Danmark, ud fra deres beretninger. Vi tager ikke udgangspunkt i personaer eller generelle beskrivelser og får dermed et væsentligt mere retvisende billede af den virkelighed, målgruppen begår sig i.

En del af vores succes, mener vi, består i vores valg af figurines. Vi havde som nævnt i afsnit 6.6, designet figurines til den pågældende målgruppe, såsom figurer der kunne repræsentere værktøjer, som de benytter sig af, i form af applikationer, bøger samt hjemmesider. Dette var ikke en del af det oprindelige figurines-sæt fra (Buur et al., 2018), men viste sig at være en brugbar tilføjelse i vores workshop.

Ved at have tilføjet figurines, der symboliserer værktøjer, får vi ikke kun et vægtet netværk af personer og steder, men også en forståelse af, hvilke værktøjer der har været dem behjælpelige, og hvor vigtige disse har været. Vi er klar over, at deltagerne kunne have valgt hvilken som helst anden figur og skrevet "Google translate" på denne, men ved at have designet en figur, der hedder "WWW", er vi af den overbevisning, at der er større sandsynlighed for, at f.eks. hjemmesider kommer i spil.

Vi har erfaret, at succes af en figurines-workshop afhænger af, hvordan workshoppen faciliteres. Vi havde ikke arbejdet med figurines som metode før og havde en forestilling om, at workshoppen ville komme til at køre stringent, i forhold til at deltagerne på skift ville placere

en figur, forklare, og dernæst gå videre til næste deltager. Som det fremgår i afsnit 10.2, så var det også sådan, workshoppen forløb det første stykke tid. Det var tydeligt, at folk ikke var helt bekvemme ved metoden, men at de, som tiden skred frem, blev mere komfortable med denne. Som det fremgår af afsnit 10.2, begyndte deltagerne at blive inspireret af hinanden og begyndte at byde ind med deres egne oplevelser, ud fra de andre deltageres fortællinger. Workshoppen ændrede karakter fra at være styret af skiftevis at placere figurines, til i stedet en åben samtale deltagerne imellem. Vi som facilitatorer overvejede at bryde ind for at få workshoppen tilbage på sporet, men kunne se en stor værdi i den åbne samtale.

I den åbne erfaringsudveksling kom der mange interessante betragtninger frem, som vi ikke nødvendigvis ville have fundet frem til, udelukkende ved hjælp af figurines. I både Participatory og Social design søger man at komme så tæt på brugerne som muligt, hvilket brugen af figurines muliggør. Ved at deltagerne udfordrede hinandens synspunkter og oplevelser gav det os et indblik i, at folk har forskellige oplevelser af lignende situationer, hvilket ville have været sværere ved brug af personaer. Ved at anvende personaer ville vi ikke have de samme virkelighedsberetninger, som affødte diskussionerne blandt deltagerne.

Vi har uden tvivl fået rigtigt mange gode indsigter i forbindelse med vores figurines-workshop, og et interessant relevanshierarki, som vi har brugt i vores designproces. Men vi kan også se den værdi, vi har fået ved at lade figurines være en samtaleåbner, der lægger op til yderligere dialog, som ikke nødvendigvis er styret af figurines i sig selv.

Hvorvidt en figurines-workshop vil forløbe således hver gang, er ikke sikkert, men vi har erfaret, at det er vigtigt at afsætte rigeligt med tid til sådan en workshop, og så lade deltagerne selv stå for at styre forløbet. Det er i hvert fald her, vi så en stor værd, fordi man får mange forskellige perspektiver og nuancerede syn på emnet.

Hvis man vælger at lade deltagerne selv styre forløbet, skal man som facilitator dog være opmærksom på, at nogle deltagere kan være væsentligt mere dominerende end andre, som det også fremgår af Buurs tekst (2018). Vi erfarede lidt det samme, da samtalen blev mere fri. Her var en af deltagerne mere dominerende, hvilket kan have en negativ indflydelse på de resterende deltagere og resultere i, at de sidder passivt hen. Vi oplevede det dog ikke som værende et problem i vores workshop, men som noget, man som facilitator skal være opmærksom på.

20.0 - Konklusion

Vi har i dette speciale udarbejdet en designløsning, som skal fungere som indgangsvinkel til den sociale infrastruktur, som nævnt i afsnit 5.2, hvilket er vores applikation SocialLingo. Applikationen er skabt ud fra et ønske om en social ændring, hvor vi søger at forbedre levevilkårene for vores målgruppe. Dette har vi gjort ved at inddrage brugerne for at opnå en forståelse af deres problemstillinger, som er vigtigt inden for de designtilgange, vi har anvendt. Med Participatory design har vi inddraget brugerne for at idegenerere på løsninger for deres problemstillinger, for at sikre at løsningen bygger på deres behov. Selvom vi ikke fik konkrete løsningsforslag fra vores målgruppe, har vi udarbejdet et design, som tager udgangspunkt i de problemstillinger og inputs vi har fået. Her har vi så anvendt Interaktionsdesign for at sikre, at designet har en god brugervenlighed, så vores målgruppe kan betjene denne. På den måde har vi søgt at skabe det bedst mulige værktøj til at supportere vores målgruppe med at skabe en social infrastruktur, hvor de ved at tage udgangspunkt i deres sprogforhold i hverdagen, kan supportere deres dansklæring.

Spørgsmål er så, hvorvidt denne applikation virker, og om den egentligt ville kunne komme til løse de problemstillinger, som vores målgruppe har påpeget.

Vi mener på baggrund af vores brugertest, at applikationen virker, når vi ser på de funktionelle elementer. Men hvorvidt den vil fungere i praksis, i hverdagen, ved vi dog ikke. Vi kan på nuværende tidspunkt kun forholde os til, at vores testpersoner synes, ideen er rigtigt god, og at de ville anvende applikationen, når den er færdigudviklet. Applikationen bygger på de problemstillinger samt løsningstiltag, som de har kommet med i de to udførte workshops (afsnit 12.3), og vi må antage, at applikationen dermed vil kunne afhjælpe disse problemstillinger. Hvorvidt det er nok til at kunne holde de højtuddannede indvandrere og deres ægtefæller i Kolding, ved vi dog ikke. Men hvis SocialLingo fungerer efter hensigten, vil den have indflydelse på målgruppens trivsel, og derved også forøge chancen for at de bliver i Kolding.

For at vide, hvorvidt applikationen vil virke i praksis, vil det som nævnt i afsnittet om det videre arbejde (kapitel 18) kræve, at applikationen testes yderligere, når den er færdigudviklet. Vi mener dog, den har et ret stort potentiale, da den favner bredt.

Applikationen er udviklet på baggrund af al den data, vi har indsamlet i *Empathize*-fasen, samt vores to workshops. Det primære tema for denne data er, at sproglæringen fungerer bedst ved at bruge egen livsverden som en arena for læring, og det lægger sig derved op af teorien fra *Language Learning in the Wild* (Afsnit 5.2).

Derudover lægger applikationen op til at kunne etablere sociale relationer til danskere i form af kontakt til foreningerne, kontakt til privatpersoner samt mulighed for at deltage i sociale arrangementer med danskere.

Som Eskildsen og Wagner (2015) kommer ind på, så er det netop en form for social infrastruktur, der skal til for at få adgang til et dansk netværk, som er vigtigt for sproglæringen. SocialLingo er ikke en social infrastruktur, men skal derimod ses som et bindeled til den sociale infrastruktur, for det enkelte individ.

SocialLingo er en applikation, som kan anvendes hvor og når som helst, og er ikke afhængig af andre end brugerne. Den skal ikke ses som værende en erstatning for den etablerede sprogundervisning på sprogskolen, men som et værktøj, der kan supportere læreren i dennes læring. De læringsituationer, som opstår ved SocialLingo, vil sprogskolerne potentielt kunne inddrage i deres undervisning, så undervisningen tager udgangspunkt i den enkelte kursist, frem for det generiske indhold som anvendes i dag.

Med de nye sprogskoleregler, som træder i kraft fra juni 2018, vil behovet for en applikation som SocialLingo potentielt blive endnu større, da der ifølge Neergaard (2018) er risiko for, at flere fravælger sprogskolerne og dermed skal søge andre alternativer. Her er SocialLingo ikke et alternativ til sproglæring, men vil kunne supportere indvandrere med informationer om, hvilke andre tiltag der er tilgængelige, såsom sprogcaféen ved Simon Peters kirken.

Applikationen er udviklet på baggrund af vores målgruppes problemstillinger og behov, men dette udelukker ikke, at andre stakeholders kan benytte sig af den. Som det fremgår i kapitel 9, så er det mange af de samme problemstillinger, vores forskellige stakeholdergrupper står overfor, og applikationen kan dermed også være dem behjælpelige. Som vi blev gjort opmærksomme på ved bosætningskoordinatoren (afsnit 8.4.5), så er der også mange danske tilflyttere, som står over for vanskelighederne, når de flytter til Kolding-området. De vil også

kunne benytte sig af applikationen til at finde informationer og skabe sociale netværk med lokale.

Kapitel 21.0 - Hvad ville vi gøre anderledes

Vi har i specialeprocessen løbende skullet foretage valg i forhold til metoder, vi ville anvende, hvilke stakeholdere vi har besøgt, samt hvilke stakeholdere vi har inddraget på de forskellige stadier af designprocessen. Derfor har vi også gjort nogle overvejelser om, hvad vi ville have gjort anderledes, hvis vi havde muligheden. Dette vil vi komme ind på i dette afsnit.

Vi har, som det fremgår gennem specialet, arbejdet stakeholder-orienteret og har haft involveret forskellige stakeholdergrupper, lige fra sprogskolerne og deres kursister til vores målgruppe i de højtuddannede indvandrere. I både *Ideate* og *Prototype* har vi primært gjort brug af personer fra vores målgruppe til at idegenerere og teste vores prototyper. Vi mener, det kunne have været interessant at have inddraget flere forskellige stakeholdere i disse faser. Vi har med SocialLingo lagt stor vægt på foreningslivet som en del af vores designløsning, uden at have dem inddraget i vores designproces. Her ville vi med fordel kunne have inddraget dem i processen og kigget på deres ønsker og behov. Det var desværre en betragtning, der først kom til os sent i processen, da vi primært var fokuseret på målgruppens behov og ønsker.

Vi har ligeledes ikke inddraget sprogskolerne aktivt i vores designproces, hvilket vi også ville gøre anderledes. Som det fremgår af det foregående afsnit, så ser vi SocialLingo som et værktøj, som sprogskolerne aktivt kan bruge i deres undervisning. Derved ville vi med fordel have inddraget sprogskolerne til at komme med ideer til, hvordan SocialLingo kunne supportere dem i undervisningen. Som det fremgår af vores besøg hos sprogskolerne, så er de godt klar over vigtigheden af at tale sproget og socialisere med danskere, hvilket SocialLingo lægger op til. Og dermed kunne det have været interessant at have dem med i *Ideate*-fasen.

Kapitel 22.0 – Litteraturliste

Armstrong, L., J. Bailey, G. Julier, and L. Kimbell. (2014). *Social Design Futures: HEI Research and the AHRC*. Brighton: University of Brighton

Cropley, A. (2006) In Praise of Convergent Thinking, *Creativity Research Journal*, 18:3, 391-404, DOI: 10.1207/s15326934crj1803_13

Bernard, R. (2017). *Research methods in anthropology: Qualitative and quantitative approaches*. Rowman & Littlefield.

Bird, K. (27-11-2007). ISO launches work on international standard for project management. Indhentet fra: <https://www.iso.org/news/2007/11/Ref1092.html> (Tilgået d. 04-03-2018)

Blomberg, J., Giacomi, J. & Mosher, A. & Swenton-Wall, P. (1993): *Ethnographic Field Methods and Their Relation to Design*, Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.

Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (2015). *Kvalitative metoder - en grundbog*. Hans Reitzels Forlag. 2. udgave

Burns, E. (2010) Developing Email Interview Practices in Qualitative Research *Sociological Research Online*, 15(4)

Business Kolding (n.d.-a). Om Business Kolding. Indhentet fra: <https://www.businesskolding.dk/om-os/om-business-kolding> (Tilgået d. 14-05-2018)

Business Kolding (n.d.-b). Flyt til Kolding. Indhentet fra: <https://www.businesskolding.dk/erhverv/etablering/flyt-til-kolding> (Tilgået d. 14-05-2018)

Buur, J., Mortensen, K., Nielsen, F., & Wagner, J. (2018). EMERGENT MEANING & INNOVATIVE INSIGHTS WITH FIGURINES. In *Participatory Innovation Conference* (Vol. 5, pp. 294-302).

Buxton, B. (2007). *Sketching User Experiences: Getting the Design Right and the Right Design*. Morgan Kaufmann

Charmaz, K. (2006). *Constructing Grounded Theory*. Sage Publications.

Chasanidou, D., Gasparini, A., Lee, E. (2015) *Design Thinking Methods and Tools for Innovation*. In: Marcus A. (eds) *Design, User Experience, and Usability: Design Discourse*. DUXU 2015. *Lecture Notes in Computer Science*, vol 9186. Springer, Cham

Cooper, A. (1999). *The Inmates Are Running The Asylum*. Sams.

Clark, B., & Lindemalm, K. (2011). *Språkskap - Swedish as a Social Language*. Ergonomidesign Folkuniversitet og interative institute

DEA (2016). Er højtuddannede indvandrere en god forretning for Danmark? - En registerbaseret cost-benefit analyse af højtuddannede indvandrere. *DEA*.

Dumas, S. & Fox, E. (2012). Ch. 53 *Usability Testing*. In: Jacko, J.A. (ed.) *The Human-Computer Interaction Handbook*. CRC Press.

Eskildsen, S. & Wagner, J. (2015). Sprogbrugsbaseret læring i en tosproget hverdag. En forskningsoversigt over sprogbrugsbaseret andetsprogstilegnelse og sprogpædagogiske implikationer. I *NyS – Nydanske Sprogstudier 48*. (pp. 71-104). NyS i samarbejde med Dansk Sprognævn

Eskildsen, S. & Wagner, J. (n.d.) *Language learning in the Wild* som praksisorienteret sprogundervisning

Gray, D. Sunni, B. & Macanuf, J. (2010). *Gamestorming - A Playbook for innovators, Rulebreakers, and Changemakers*. O'REILLY

Greenberg, S., Carpendale, S., Marquardt, N., & Buxton, B., (2011). *Sketching User Experiences: The Workbook*. Morgan Kaufmann.

Gregersen, O. & Poulsen, I. (2009). *Usability*. Grafisk Litteratur. Kap. 7 "Ekspertvurdering"

Haderslev Sprogcenter (n.d.-a). Historien bag Haderslev sprogcenter. Indhentet fra: http://www.haderslevsprogcenter.dk/DK/sub/om_skolen (Tilgået d. 20-02-2018)

Haderslev Sprogcenter (n.d.-b). Undervisning og registrering. Indhentet fra: <http://www.haderslevsprogcenter.dk/DK/sub/undervisning>

(Tilgået d. 20-02-2018)

Hammersley, M., & Atkinson, P. (2007). *Ethnography: Principles in practice*. Routledge.

Hellermann, J. (2018). Language as Competencing: Considering Language Learning as Enactment. *Classroom Discourse* 8 (1): 40–56

Hertzum, M. (2016). A usability test is not an interview. *interactions*, 23(2), 82-84.

Hutchins, E. (1995). *Cognition in the Wild*. MIT Press.

Kolding Kommune (2017). Designkit værktøjer.

Kruuse, E. (1996). *Kvantitative forskningsmetoder i psykologi og tilgrænsende fag*. Dansk psykologisk forlag.

Københavns Sprogcenter (n.d.-a). Danskuddannelser.

Indhentet fra: <https://www.kbh-sprogcenter.dk/da/laer-dansk-i-koebenhavn/find-det-rigtige-dansk-kursus/danskuddannelse-1-2-og-3/>

(Tilgået d. 20-02-2018)

Københavns Sprogcenter (n.d.-b) Lov om danskuddannelse.

Indhentet fra: <https://www.kbh-sprogcenter.dk/da/lov-om-danskuddannelse/#uddannelsesperiode>

(Tilgået d. 07-05-2018)

Labov, W. (1972). *Sociolinguistic patterns* (No. 4). University of Pennsylvania Press.

Leech, L. (2002). Asking questions: Techniques for semistructured interviews. *PS: Political Science & Politics*, 35(4), 665-668.

Neergaard, P. (21-02-2018). Integration for egen regning.

Indhentet fra: <https://www.kbh-sprogcenter.dk/da/blog/integration-for-egen-regning/>

(Tilgået d. 07-05-2018)

Markussen, T. (2017) Disentangling 'the social' in social design's engagement with the public realm, *CoDesign*, 13:3, 160-174, DOI: 10.1080/15710882.2017.1355001

McLeod, S. (2018). Questionnaire.

Indhentet fra: <https://www.simplypsychology.org/questionnaires.html>

(Tilgået d. 10-02-2018)

Moggridge, B. (2007). *Designing interactions*. MIT Press.

Olsen, H. (2006). *Guide til gode spørgeskemaer*. Socialforskningsinstituttet.

Pruitt, J. & Grudin, J. (2003). *Personas: practice and theory*. In *proceedings of the 2003 conference on Designing for user experiences (DUX '03)* ACM, New York, 1-15.

Randall, D., Mu Mu, Race, N., & Rouncefield, M. (2012). *Research in the Wild: The 'Living lab'*. In Alan Chamberlan, Andy Crabtree, Tom Rodden, Matt Jones and Yvonne Rogers, (eds.). *Research in the Wild (RITW 2012) som del af ACM DIS (2012)*
<http://ritw2012.tumblr.com/papers>

Robertson, T. & Simonsen, J. (2013). *Routledge International Handbook of Participatory Design*. Routledge.

Rogers, Y., Sharp, H. & Preece, J. (2015). *Interaction Design: Beyond Human-Computer Interaction*. John Wiley & Sons Ltd.

Rønn, C. (2006). *Almen videnskabsteori for professionsuddannelserne*. Alinea, Egmont.

Theodórsdóttir, G., & Friðriksdóttir, K. (2013). *Íslenskuþorpið: Leið til þátttöku í daglegum samskiptum á íslensku* [The Icelandic Village: Guided Participation in interaction in Icelandic]. *Milli mála*, 13-42. [Link to PDF](#) (*The Icelandic Village: Guided Participation in interaction [in Icelandic]*)

Trekantområdet (n.d.). Vi er landets ældste og mest ambitiøse business region. Indhentet fra: <http://www.trekantomraadet.dk/om/>
(Tilgået d. 20-03-2018)

Saffer, D. (2010) *Designing for Interaction: Creating smart applications and clever devices* (2nd edn). New Riders Press, Indianapolis, IN.

Sanders, E. & Stappers, P. (2008). *Co-creation and the new landscapes of design, Co-Design*, 4:1, 5-18, DOI: 10.1080/15710880701875068

Simon, A. (1996). *The sciences of the artificial*. MIT press.

Smith, G. & Silver, K. (2007). I *Designing Interactions*. MIT press.

Sprogskolen Kolding (n.d.). Danskuddannelse.

Indhentet fra: <https://sprogskolen.kolding.dk/vores-tilbud/danskuddannelse>

(Tilgået d. 20-02-2018)

Stanford d. School (2010). An introduction to design thinking

Strauss, A. & Corbin, J. (1990). Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques. Sage Publications.

Wagner, J. (under udgivelse). Towards an epistemology of second Language Learning in the Wild. In Hellerman, J. et al (Udg) (Under udgivelse). *Conversation Analytic Research on Learning-in-Action: The Complex Ecology of L2 Interaction in the Wild*. New York: Springer Verlag.

Wagner, J. (2015). Designing for Language Learning in the Wild: Creating social infrastructures for second language learning. I *Applications of Cognitive Linguistics* (pp. 75-101). De Gruyter Mouton

Winograd, T. (1997) From computing machinery to interaction design. In P. Denning and R. Metcalfe (eds) *Beyond Calculation: The next fifty years of computing*. Springer-Verlag, Amsterdam, pp. 149–162