

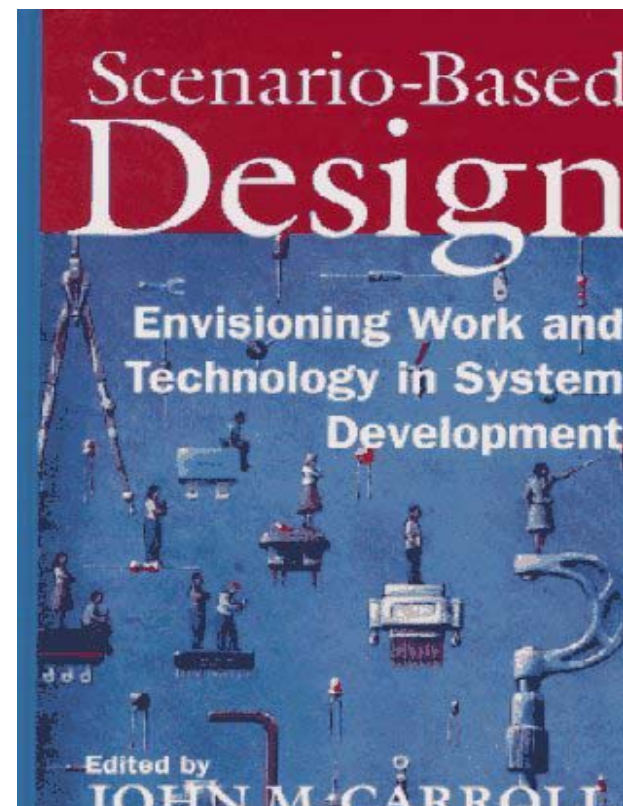
Fortellinger som brukermedvirkende metode

Dagny Stuedahl

Postdoc, strategisk
universitetsprogram

cmc

- **Scenarier; John M.Carroll 1995**
 - Scenarier brukt av mange grunner
 - Oppsummering av brukeradferd
 - Hypotese modellering
 - Behovsanalyse
 - Kommunikasjon bruker-designer
 - Begrunne design
 - Oversikt over forventninger
 - Grunnlag for software
 - Dokumentasjon og læring
 - Evaluering
 - Abstraksjon
 - teambygging



Fortellinger som erfaring- erfaring som fortellinger

- SINTEF teknologiledelse prosjekt I SAS-avdelingen Scandinavian Ground Service forebygge sykesfraværet
- http://www.sintef.no/eway/default0.asp?pid=203&oid=0&e=0&trg=LeftPage_4801&LeftPage_4801=8366:35032::0:



Tolkninger av fortellinger

- Fortellinger kan danne fellesskap
- Fortellinger kan legitimere synspunkter i konflikter
- Kan være med på å forme organisasjoners identitet (Czarniawska 1997)
- Felles tolkninger binder fellesskapet sammen (Brown og Duguid 2000) - ikke fortellingene i seg selv Fortellinger som kommunikasjonsredskap er komplekst (Orr 1996)

Fortellinger som medium

For kunnskapsutveksling - og
kunnskapsutvikling

Elliptiske fortellinger (Orr 1996);

studier av fortellinger mellom
teknikere i Xerox

konstituerer felles erfaringer og
skaper felles rammer for tolkninger i
grupper.

Fortellinger som aktivitet for medvirkning i design

- NEMLIG-prosjektet 1999-2002
- Sintef, NR, InterMedia, Institutt for grafiske medier
- Fortellinger som brukermedvirkende metode i en mellomstor grafisk bedrift

Hva er målet for bruken av fortellinger?

- Forstå brukeren
- Få brukeren til å forstå
- Opparbeide dialog mellom bruker og designer
- Forstå brukerorganisasjonen
- Forstå endringen i organisasjonen
- - Og i arbeidet
- Forstå hvilke IKT-løsninger man skal lage
- - Og ikke lage

Fortellinger i design

- Redskap for dialog (Peter Lloyd)
 - Felles språk, formidle prosessen, få oversikt, diskutere konkurrerende argumenter, oppsummere
- Narrative gaps
 - Inkluderende - ekskluderende
- Kompetanse for å forstå

Se hva som skjer

- Fortellinger tolkes av designeren
- Tolkninger er knyttet til fellesskap og kunnskap
- "Ingeniør-tolkning" , "designer-tolkning"
- Second order understanding (Klaus Krippendorf)

Hvordan tolke?

- Fortelling som tekst
- Fortelling som handling
- Fortelling som svar på spørsmål
 - Grunner for akkurat den fortellingen
 - Hva bli ikke fortalt?
 - Forstår bruker og designer det samme?

Stilheter og tausheter

- Hva blir ikke fortalt?
 - Fordi det ikke kan artikuleres
 - Fordi det kan være farlig å si det
 - Fordi man ikke vil fortelle designeren det
 - Fordi designeren ikke lytter godt nok
- Taushet skjuler - stillheter er lyttende

Stilheter og lytting

- Kommunikasjonsforskning; uttrykket, snakking
- Lytting, den andre siden
- Lytting krever ydmykhet i forhold til andre forståelser

utfordringen

- Å forstå brukerens forståelser
- Å lytte til det som ikke blir fortalt som svar på spørsmål
- Å huske at tolkninger og forståelser av fortellinger er knyttet til fellesskap....og kunnskap