

# INDHOLDSFORTEGNELSE

<b>1. INDLEDNING</b>	<b>1</b>
PROBLEMFOMULERING	2
TEORI OG METODE	2
<b>2. CASE</b>	<b>2</b>
PROBLEMER VED DET EKSISTERENDE KONCEPT	3
BESKRIVELSE AF MÅLGRUPPEN	4
<b>3. BRUGEROPLEVELSEN I HUMAN COMPUTER INTERACTION</b>	<b>5</b>
3.1. FLOW – BRUGEROPLEVELSEN I CENTRUM	5
<b>4. EVALUERINGSTILGANGE</b>	<b>7</b>
4.1. FORMÅL MED EVALUERINGEN	7
4.2. SPØRGSMÅL TIL BESVARELSE	7
4.3. DEN METODISKE TILGANG	8
4.4. DE PRAKTISKE SPØRGSMÅL	9
4.5. ETISKE SPØRGSMÅL	10
4.6. EVALUERING, ANALYSE, FORTOLKNING OG PRÆSENTATION AF DATA	10
<b>5. ANALYSE AF DATA</b>	<b>11</b>
5.1. TÆNKE-HØJT-TESTRAPPORT	11
5.2. FOKUSGRUPPE-INTERVIEW	13
5.3. SPØRGESKEMA-UNDERSØGELSE	15
5.4. BRUGERNES OPLEVELSER I FORHOLD TIL AT SKABE FLOW	18
<b>KONKLUSION</b>	<b>19</b>
LITTERATURLISTE	
BILAG 1-4	

# 1. Indledning

Internettets tekster, lyd, billeder, videoer, og flash har skabt mange nye muligheder for, at hørende danskere kan få et indblik i tegnsprog, som et 100% visuelt sprog. Gode tilbud om at lære tegnsprog på Internettet til hørende uden forudgående tegnsprogskundskaber, er dog nærmest ikke eksisterende. Derfor etablerede jeg i maj 2010 websitet og konceptet StreetSigners, hvor interesserede hørende på en behagelig og underholdende måde kan få et indblik i og viden om tegnsprog.

Konceptet er specielt tilrettelagt en ung målgruppe, da det er min vurdering, at unge hørende, med deres åbenhed og mod på at kommunikere på andre måder og bruge kroppen til dette, nok også vil have en større motivation for at lære tegnsprog, som er et sprog, der kan virke grænseoverskridende at give sig i kast med for mange. Men omvendt kan det også tænkes, at netop denne målgruppes opmærksomhed kan være lidt sværere at fastholde, fordi de hele tiden er på vej videre i Internettets store slaraffenland af muligheder.

Det handler derfor om at forstå målgruppen, hvad det er, der motiverer dem og hvordan de oplever indhold på Internettet. Dette har hidtil været det største problem, idet os, der har stået bag StreetSigners for det første selv er døve og desuden er noget ældre end målgruppen, så meget af det hidtidige arbejde har bestået af de formodninger vi måtte have omkring målgruppens ønsker og behov, formodninger mere end noget vi med sikkerhed vidste.

Behovet for en faglig dokumentation af arbejdet med StreetSigners med udgangspunkt i målgruppens oplevelse af sitet er derfor projektets primære motivation.

## 1.1. Problemformulering

Hvordan kan man med udgangspunkt i StreetSigners teste og evaluere, hvordan målgruppen oplever sitet ud fra et brugeroplevelsesmæssigt perspektiv? Hvordan vurderer målgruppen sitets koncept i forhold til dem selv og i forhold til at lære tegnsprog? Og hvordan kan man ud fra dette *optimere* brugernes oplevelse af StreetSigners?

## 1.2. Teori og metode

Den teoretiske del centrerer sig omkring hvordan interaktionsdesign kan forstås ud fra et brugerperspektiv. Jeg kommer ind på målgruppen som digitale natives, om gruppens *oplevelse* af et interaktionsdesign. Der trækkes på teorier om flow af Mihaly Csikszentmihalyi. Metodisk er opgaven inspireret af empiriske metoder fra Human Computer Interaction. Der indsamles data fra en gruppe testpersoner, som går på to forskellige gymnasier og dermed er repræsentative for målgruppen. De tests, der udføres, består af en tænke-højt-test, et fokusgruppeinterview og endelig en spørgeskemaundersøgelse. Det hele munder derefter ud i tre kortere evalueringsrapporter, der præsenterer data til fortolkning, analyse og evaluering.

## 2. Case

StreetSigners er et online tegnsprogskoncept, der præsenterer mange forskellige unge døve, som ude på gaden demonstrerer forskellige dagligdags og mere usædvanlige tegn fra døves tegnsprog. StreetSigners har ambitioner om at fungere som et edutainment/infotainment website – hvor brugerne som en ekstra bonus lærer lidt tegnsprog. Konceptet har fra starten været inspireret af gademode.dk og tegnsprog.dk, tilsat ekstra viden om døve og tegnsprog. StreetSigners fungerer derfor også som et uformelt informationssite om døve og tegnsprog. I december måned viser StreetSigners som en ekstra feature en julekalender på tegnsprog, hvor SignMax, en sjov nisse-karakter, demonstrerer udvalgte tegn<sup>1</sup> fra døves tegnsprog på en underholdende måde.

---

<sup>1</sup> Udvalgte tegn er tegn, som er helt unikke på dansk tegnsprog, og som ikke direkte kan oversættes til hverken skriftligt dansk eller dansk talesprog.

StreetSigners er primært tiltænkt til brug i fritiden, men har også potentiale til at kunne anvendes mere struktureret i undervisningssammenhænge. StreetSigners opfordrer på mange forskellige måder til aktivitet hos brugeren. Blandt andet gennem de forskellige tegnsprogstutorials, der lægger op til at man aktivt efterligner tegnene.

Der er en tæt og klar sammenhæng mellem konceptet og brandet StreetSigners og websitets grafiske udtryk. Logoet er inspireret af graffitikunsten, ligesom de to unge modeller på billederne er ikklædt streetwear og poserer i urbane omgivelser med graffitiværker som baggrund. De grafiske elementer på StreetSigners er bevidst holdt i stærke farver. Logoet er pink og orange. Derudover suppleres med grønt, lilla og blå. Graffiti og streetwear er som regel forbundet med ungdomskultur.

StreetSigners er et low budget website, der udelukkende er udviklet på open source web 2.0 teknologier, tilsat egenproducerede grafiske elementer. Der har derfor ikke været de store programmeringsmæssige overvejelser bag opbygningen af websitet. WordPress har eksperter i brugervenlighed ansat, der konstant arbejder på at gøre systemet så nemt at bruge som muligt (Brandt: 7) Fokus har udelukkende kunnet centrere sig om formidlingen af budskabet og omkring at give brugeren en særlig tegnsprogsoplevelse.

## **2.1. Problemer ved det eksisterende koncept**

Idet StreetSigners er lavet på et meget lille budget, og der ikke har været foretaget nogen brugerundersøgelser forud for etableringen af sitet, er det ikke alt, der fungerer optimalt endnu. Jeg har forud for starten af dette projekt fået identificeret en række mulige problemer med StreetSigners i forhold til målgruppen:

- Klippene går for hurtigt
- Der gentages ikke mange gange
- Ingen lyd på klippene
- Designet passer måske ikke
- Mangler flere formidlingsformer
- Ikke relevant for målgruppen

## 2.2. Beskrivelse af målgruppen

Konceptet fra start været målrettet unge, uden de store forudgående tegnsprogskompetencer. Denne målgruppe, aldersmæssigt mellem 15-20 år, har jeg vurderet som specielt velegnet til StreetSigners, da det ofte er dem, der finder tegnsprog særligt spændende og som møder verden med et åbent sind. Nogle af disse personer møder også unge døve gennem deres studie, ligesom de generelt bevæger sig mere i det sociale rum udenfor hjemmet, end f.eks. folk med børn, der er mere bundne.

Denne gruppe er såkaldte *digitale natives*, hvilket betyder, at de tilhører den første generation, der er vokset op med Internettet og nye teknologier. De har fra barnsben været vant til at bruge computere, videospil, digitale musikafspillere, mobiltelefoner og andre redskaber fra den digitale alder. De unge fungerer godt i digitale netværk og de kræver instant feedback, *instant gratification*. De foretrækker at lære på en legende måde, f.eks. ved at spille computerspil. (Prensky: 1) De unge sociale er på Facebook, de mere introverte bruger timer på computerspil og overspringshandlinger foretages på Internettet og YouTube.<sup>2</sup>

Prensky mener, at vi mangler at forstå de unge, som blandt andet ofte kritiseres for ikke at kunne koncentrere sig. *Digitale Natives tænker* i hyperlinks – de er altid på vej et nyt sted hen. Det er let at hoppe videre, hvis noget bliver for kedeligt, trægt eller tungt – eller man ikke lige kan se, hvad man skal bruge det til. Men måske der ikke hold i påstanden om manglende opmærksomhedsfastholdelse, måske bruger de simpelthen informationerne anderledes og er selektive på en ny måde – det er blandt andet dokumenteret ved at observere hvordan teenagere kan bruge mange timer på koncentreret at spille computerspil (Prensky: 9).

---

<sup>2</sup>

<http://www.nytimes.com/2010/11/21/technology/21brain.html?pagewanted=1&r=2&sq=internet%20learning&st=cse&scp=2>

## 3. Brugeroplevelsen i Human Computer Interaction

Human Computer Interaction beskæftiger sig med samspillet mellem menneske og maskine og er teoretisk set en hybrid mellem den naturvidenskabelige og den humanistiske tradition. Det er således et tværfagligt begreb, der involverer fagområder, som er alt fra arkitektur og filosofi til psykologi. HCI feltet har ændret sig markant over årene. Traditionelt har HCI været præget af en naturvidenskabelig og rationalistisk tankegang, hvor fokus i 70'erne og 80'erne var på at datamaskinen skulle fungere, og hvis der opstod fejl, så var det menneskelige fejl.

I dag har dele af HCI efterhånden bevæget sig i en "blødere" og mere humanistisk præget retning. At forstå brugerne er en vigtig del af HCI. Usabilitytests, som er en stor del af den traditionelle HCI, er meget almindelige at anvende, når man undersøger brugervenligheden af websites. Men usability siger ikke ret meget om hvordan et website skal se ud eller opleves.

### 3.1. Flow - brugeroplevelsen i centrum

En brugeroplevelse går mere i retning mod, hvordan en bruger *oplever* websitet. Flow er ved at blive populært i HCI som et redskab til at forstå, hvordan man kan designe brugeroplevelser på websites, i computerspil og andre interaktive produkter. I stedet for at designe websites til brugerne, der blot giver dem informationer, kan man søge hen mod at designe flow, der gør, at brugeren bliver flyttet uventede steder hen og derved får oplevelser de ikke havde forventet eller ligefrem lærer uventet nyt. Computerspilsbranchen har længe arbejdet med kombinationen af usability og pleasure, herunder begrebet flow. Denne branche har, som tidligere nævnt i denne opgave, påvist, at man blandt andet kan engagere og aktivitere unge ved at arbejde målrettet med at skabe flow.

Teorien om flow er introduceret af den ungarsk-amerikanske psykolog Mihaly Csikszentmihalyi (2008), der i mange år har arbejdet med at finde ud af, hvad det er, der gør, at mennesker over hele verden kan tryllebindes så meget af en aktivitet, der gør, at de glemmer tid og sted. Det er essensen af flow.

Csikszentmihalyis har nedfældet en række faktorer for flow, der er oversat til dansk af lektor Hans Henrik Knoop fra DPU (Knoop: 109)

- Man er fuldstændig involveret, fokuseret og koncentreret.
- Man oplever en form for ekstase ved at hæve sig over hverdagens realiteter
- Man oplever stor indre klarhed ved at vide, hvad der skal gøres, og i hvilket omfang det lykkes.
- Man ved, at det er muligt at løse opgaven, fordi ens kompetence matcher udfordringen
- Man oplever en renhed, i og med man ikke er bekymret om sig selv og samtidig oplever at vokse ud over sine grænser.
- Man oplever en slags tidløshed, fordi man er fuldstændig til stede i nuet, og timer opleves som minutter.
- Man oplever indre motivation, i og med aktiviteten bliver et mål, og en belønning, i sig selv.

At være i flow tolkes som en idealtilstand. Efter en flow-oplevelse føler man sig typisk mere hel, både i forhold til sig selv og omverdenen. Man har fået nye kompetencer og en succesoplevelse og ønsker oftest at opleve det igen – ja ligefrem jager flowet for oplevelsen af helhed. (Csikszentmihalyi: 52) Csikszentmihalyi skriver<sup>3</sup>, at der er seks forudsætninger, der er med til at skabe flow:

**Klare mål** – man ved præcis hvor man skal hen

**Feedback** – der er hurtig tilbagemelding på ens aktiviteter

**Styring** – at man føler, man selv er med til at styre det

**Koncentration** – at der ikke er forstyrrende elementer

**Motivation** – at man kan se en mening med aktiviteten

**Udfordring** – at aktiviteten hverken er for svær eller for let

Flow opstår typisk, når udfordringer og kompetencer er afstemt i forhold til hinanden og der vil for eksempel opstå kedsomhed ved underudfordring og angst ved overudfordring. Derfor handler flow også om at finde en balance mellem disse tilstande. Således kan man planlægge lærings- eller oplevelsesaktiviteter, der er målrettet mod at skabe flow. Designeren skal skabe *oplevelser* og spænding for brugeren. I forhold til emnet tegnsprog er det også interessant, at

---

<sup>3</sup> (Csikszentmihalyi: 104)

Csikszentmihalyi nævner *mi-mikri* (efteraben) som en aktivitet, der skaber glæde og flow. Mi-mikri er blandt andet dans, teater og kunst. Ved fantasi, foregiven eller forklædning bliver vi noget andet eller mere end hvad vi egentlig er. Mennesket har altid fundet nydelse i efterligning. Ved at klæde sig ud, ved at foregive at være en anden. (Csikszentmihalyi: 86) Særligt sjovt bliver det, hvis man får feedback. Vil man for eksempel lære tegnsprog, handler det blandt andet om at efterligne modeller, der demonstrerer tegnsprog. Synes man det er sjovt, er man godt i gang.

## 4. Evalueringstilgange

Der er nu redegjort for målgruppe, brugervenlighed og brugeroplevelse og dette afsnit er mere metodisk og handler om, hvordan det jeg konstruerer det forløb, der skal munde ud i en evaluering af målgruppens brugeroplevelse med StreetSigners.

Metoden DECIDE, i dette projekt oversat til dansk, er et nyttigt HCI framework til at guide evalueringen af dataindsamlingen på en effektiv måde, og er med til at sikre, at alle vigtige faktorer er medtaget undervejs i evalueringsprocessen. (Sharp et al: 626)

### 4.1. Formål med evalueringen

Jeg vil, med en række forskellige testmetoder hentet fra HCI, evaluere, hvordan målgruppen oplever StreetSigners ud fra et brugeroplevelsesmæssigt perspektiv. Jeg kommer også ind på, hvordan målgruppen vurderer sitets koncept i forhold til at lære tegnsprog. Formålet er, at evalueringen skal udmunde i en række anbefalinger for, hvordan man kan optimere brugernes oplevelse af StreetSigners.

### 4. 2. Spørgsmål til besvarelse

De spørgsmål som evalueringen har til formål at besvare er:

- Kan målgruppen relatere sig til konceptet StreetSigners?
- Hvordan er StreetSigners at navigere rundt i?
- Hvordan er kvaliteten af informationerne?
- Hvordan er kvaliteten af de forskellige tegnsprogstutorials?

- Hvordan appellerer det visuelle udtryk til målgruppen?
- Kan StreetSigners skabe en lyst til aktivisering hos målgruppen?

### 4.3. Den metodiske tilgang

Min metodiske tilgang til dataindsamlingen er en såkaldt triangulering af data, en strategi, der anvender mere end een dataindsamlingsmetode. Fordelen ved denne metode er, at forskellige perspektiver på casen bliver bekræftet. (Sharp et al. s. 293)

For at teste og evaluere konceptet, gennemførte jeg tre forskellige undersøgelser på en repræsentativ ung målgruppe. Metoderne beskrives i dette afsnit.

**Tænke-højt-test:** En tænke-højt-test anvendes normalt på allerede fungerende websites og er i stand til at identificere langt de fleste problemer med brugervenlighed på sitet. Tænke-højt-testen er et velegnet redskab til at finde frem til de besøgendes umiddelbare reaktioner og problemer med et givent website med henblik mod en løsning. Testen har grobund i usability-traditionen. (Sharp et al: 21)

- **Easy to learn** – det skal være let at lære
- **Effective** – hvor godt udfører systemet opgaverne
- **Efficient** – at man bliver støttet i det man skal udføre
- **Safe** – systemet skaber ikke fejl eller trusler
- **Satisfying** – systemet udfører opgaven hurtigt

**Fokusgruppeinterview:** Fokusgruppeinterviews anvendes ofte i forbindelse med research, hvor man for eksempel vil undersøge, hvordan et nyt koncept virker på en given målgruppe. Fordelen ved interview-metoden er, at der bliver mulighed for at få spørgsmål og svar uddybet ansigt til ansigt. En anden fordel ved denne metode er, at brugerne kan diskutere forskellige perspektiver på samme oplevelse med hinanden og med facilitatoren. Faciliatorens rolle er at holde diskussionen kørende og at få alle perspektiver med. Efter interviewet transskriberes spørgsmål og svar og anvendes til evaluering. (Sharp et al: 302)

**Spørgeskemaundersøgelse:** Spørgeskemaer giver mulighed for at blande åbne og lukkede spørgsmål, der giver både brede og detaljerede svar. Spørgeskemaer anvendes ofte på en større gruppe af respondenter. En ulempe ved spørgeskemametoden er, at den ikke finder

sted ansigt-til-ansigt, og derfor kan respondenterne tænke: "Det skal bare overstås". En anden ulempe ved metoden er, at der heller ikke er mulighed for at spørge uddybende eller at få flere perspektiver med. Dette kan afhjælpes ved at supplere spørgeskemaundersøgelsen med face to face interviewmetoder. (Sharp et al: 309)

#### **4. 4. De praktiske spørgsmål**

##### **Valg af testpersoner**

Mange professionelle anbefaler at man i en testproces anvender mellem 5-12 testere (Dumas & Redish: 127) men valget afhænger også af tidsplan, budget, faciliteter og om testpersonerne er repræsentative for brugergruppen. Brugertests er iterative processer, der gentages efter behov, så disse kan gentages, når det er nødvendigt. (Dumas & Redish: 77)

##### **Beskrivelse af testprocessen**

Først blev der foretaget en tænk-højt-test og et fokusgruppeinterview af 3 testpersoner fra et nordkøbenhavnsk gymnasium, alle hørende drenge mellem 16-19 år uden de store tegnsprogskundskaber. Alle således repræsentative for målgruppen.

*Formålet* med denne test er at vurdere sitets brugervenlighed og brugernes oplevelse af sitet samt at udbedre eventuelle fejl

Den ene testperson meldte afbud, så undersøgelsen blev gennemført med tre personer. Min kontaktperson fra pågældende gymnasium hjalp med at optage både under tænk-højt test og fokusgruppeinterviewet. Sessionen varede omkring 1,5 time og foregik i god stemning.

Først blev testpersonerne briefet om dagens program og derefter gennemførte hver testperson en række opgaver og øvelser, mens denne blev optaget med et kamera. Hver testsession varede omkring 15-20 minutter.

Efter tænke højt tests'ene samlede jeg testpersonerne til et fokusinterview. *Formålet* med dette var at få sat ord på brugernes *oplevelse* af sitet. Også dette interview foregik i god stemning.

Næste undersøgelse fandt sted dagen efter på et københavnsk gymnasium, hvor respondenterne i en gymnasieklasse i grupper først skulle løse nogle opgaver på StreetSigners og derefter skulle besvare et udleveret online spørgeskema.

*Formålet* var at få afdækket, om konceptet efter første justering er blevet mere anvendeligt for brugerne og hvordan de oplever StreetSigners, efter at første pilotundersøgelse (tænke-højt test og fokusgruppeundersøgelse) var overstået.

Jeg var ikke fysisk til stede, men havde instrueret underviseren i fremgangsmåden. Dog havde jeg ikke instrueret præcist nok. Min intention var, at respondenterne skulle besvare spørgeskemaet individuelt, men idet undervisningen var gruppebaseret, besvarede respondenterne i grupper på 2-5 elever. Derfor blev resultatet lidt anderledes end forventet, da data derved blev mere upræcise. Det må anmærkes som en svaghed for dataindsamlingen.

#### 4.5. Ethiske spørgsmål

Testpersonerne og respondenterne deltager alle anonymt i undersøgelsen. Hverken deres fulde navn eller navnet på deres gymnasium bliver oplyst. Til den første test har testpersonerne mundtligt samtykket, at det er i orden, at de bliver optaget både under tænke-højt test og til fokusgruppeinterviewet.

#### 4.6. Evaluering, analyse, fortolkning og præsentation af data

Jeg har valgt at evaluere, fortolke og præsentere tænk-højt-testen med inspiration fra Dialog Designs testrapporter<sup>4</sup> og har derfor anvendt disse tre målbare kriterier:

- **Mindre problem.** Testdeltagerne studsede et kort øjeblik.
- **Alvorligt problem.** Problemet forsinkede testdeltagerne i 1-5 minutter, men testdeltagerne kom videre af sig selv. Gav lejlighedsvis anledning til katastrofer.
- **Kritisk problem.** Gav anledning til hyppige katastrofer. En katastrofe er en situation, hvor webstedet "vandt" over testdeltagerne, dvs. en situation som forhindrede testdeltagerne i at løse en rimelig arbejdsopgave på webstedet.

---

<sup>4</sup> [http://www.dialogdesign.dk/Testrapporter\\_fra\\_DD.htm](http://www.dialogdesign.dk/Testrapporter_fra_DD.htm)

Mine to efterfølgende interviews (fokusgruppeinterview og spørgeskemaundersøgelse) er evalueret, tolket og præsenteret i en mere tematisk form, med citater fra målgruppen, for at understøtte pointerne.

## 5. Analyse af data

### 5.1. Tænke-højt-testrapport

Tænke-højt-testrapporten har kun anmærkninger der, hvor der findes problemer. De positive udmeldinger bliver beskrevet i det efterfølgende afsnit.

#### **Informationssøgning**

Alle tre testpersoner brugte flittigt menustrukturen til at søge efter og finde informationer. En enkelt af dem brugte også søgefunktionen på websitet. Der var generelt ingen problemer med at finde informationer. Kun en oplysning kunne ikke findes.

**Kritisk problem:** Ingen af de tre testpersoner løste opgaven "Find ud af hvor henne man kan lære tegnsprog?". Formålet med denne øvelse var at teste, at de ville besøge de links, der ligger på selve menulinjen (og ikke drop down menuerne) – og det viste sig så, at de ikke gjorde. Derfra kan man konkludere, at links'ene på selve menulinjen skal være mere overordnet beskrivende. Man skal sætte de vigtige informationer på som drop down.

*Dette er efterfølgende blevet rettet.*

#### **At finde tegnsprogstutorials**

En testdeltager brugte linket "Tegnsprogstutorials" i menulinjen for at finde tegnsprogstutorials. Han kom frem til en side, der ikke var helt færdig.

**Kritisk problem:** Oversigten for "Tegnsprogstutorials" er ikke færdigt. Brugeren kan ikke anvende denne oversigt og må lede andetsteds.

*Dette er efterfølgende blevet rettet.*

To af testdeltagerne valgte i øvelsen at finde tegnet "Batman" at bruge widget-listen i højre sidebar med links til tegnsprogstutorials. Det tog nogen tid for dem begge at finde ud af, hvilken kategori de skulle lede i. Det lykkedes dog begge at finde ud af, at Batman fandtes i kategorien "Superhelte og skurke". Man kunne overveje, om denne kategorisering virker?

Den tredje testdeltager valgte derimod at anvende søgefunktionen og kom hurtigere frem til resultatet – videoen med Batman. Han udtrykte tilfredshed med søgefunktionen. Dog var det et problem, at søgefunktionen ikke henviste direkte til destinationen.

**Mindre problem:** Såfremt man anvender søgefunktionen, skal man for at ankomme til destinationen, først trykke på en ekstra forhindring, en excerpt med teksten: "Læs resten" hvilket gav anledning til undren: "Jamen hvorfor det?".

*Dette skal rettes ved hjælp af en HTML-kyndig person.*

### **Udføre tegn-øvelser**

Denne øvelse gav anledning til morskab hos testdeltagerne, ligesom der var mange tegnsprogstutorials, de gerne ville udforske nærmere. Men tempoen var der problemer med.

**Alvorligt problem:** Alle tre testdeltagere fandt det svært at følge med alfabetet. Det gik for hurtigt. Ligesom to af testdeltagerne "udtalte" tegnet for Batman forkert, hvilket muligvis tyder på, at tegnet har været for svært at aflæse korrekt.

*Dette kan afhjælpes ved at indsætte en video-player med en slow-funktion.*

### **Andet**

I anledning af julemåneden, var de almindelige tegnsprogstutorials blevet erstattet med en tegnsprogsjulekalender, der dog viste sig at ramme fuldstændig forbi målgruppen:

**Alvorligt problem:** Julekalenderen på forsiden forvirrede testdeltagerne. En af dem fik den opfattelse af, at konceptet var til døve, fordi hørende, der ikke kan tegnsprog, ikke ville få udbytte af nissens tegnsprog.

*Dette er efterfølgende blevet rettet. Julekalenderen er flyttet andetsteds hen på sitet, så der igen er tegnsprogstutorials på forsiden. Julekalenderen er dog stadig tilgængelig for de interesserede.*

## Opsummering:

Et af problemerne nævnt på side 3 kunne bekræftes i forhold til brugernes oplevelse af StreetSigners, ligesom jeg fik identificeret fem nye problemer.

Konstaterede problemer:

- Klippene går for hurtigt

Yderligere problemer:

- Kan ikke finde "Lær Tegnsprog"
- Links til videoer ikke færdige
- Søgninger fører ikke direkte til destinationen
- Julekalender forstyrrer meningen
- Det er uklart, at man kan foretage ordsøgning

## 5.2. Fokusgruppe-interview

I dette afsnit analyserer og evaluerer jeg brugernes *oplevelse* ud fra deres egne udtalelser og endelig vurderer jeg dem i forhold til om der er flow.

### **Kan målgruppen relatere sig til konceptet StreetSigners?**

Testpersonerne mener, at det fremgår ganske klart af websitet, at konceptet er tilrettelagt dem som målgruppe.

*- Det er henvendt til unge, ikke så meget til voksne.*

*- Jeg tror I kan få fat i mange, det behøver ikke kun være unge, det kan osse være voksne.*

### **Hvordan er StreetSigners at navigere rundt i?**

Testpersonerne mener generelt, at menupunktet er overskuelig og nem at finde rundt i.

*- Nem at finde rundt i, god søgefunktion, så man ikke behøver at checke og lede, det kan man bare gøre der.*

*- Menuen er meget overskuelig. Det er let at finde rundt.*

To ud af tre af testpersonerne kan godt lide, at der findes informationer i højre sidebjælke. Den tredje mener, at informationerne er for lange. Der er delte meninger om søgefunktionen.

*- Det er meget rart med den bjælke til højre. Der er mange punkter, det er faktisk... ja det vigtigste findes på startsiden.*

*- Søgefunktionen er jeg usikker på. Er det personer eller steder eller... det er lidt tilfældigt.*

### **Hvordan er kvaliteten af de forskellige tegnsprogstutorials?**

Testpersonerne mener generelt, at det går for stærkt i videoerne.

*- Det gik lidt for hurtigt med ABC. Jeg kunne ikke følge med.*

*- Det var lidt hurtigt, men man kan bare spole tilbage. Men ja, det er hurtigt.*

*- Fin hastighed, det er ikke for hurtigt, ikke for langsomt. Man gider ikke at sidde og vente.*

Testpersonerne finder indholdet sjovt og mere skævt i forhold til traditionel undervisning som de kender fra skolen.

*- Der er meget sjovt på SS, det er ikke bare de almindelige, tørre, banale tegn, det er fedt. Scorerempler, superhelte, det er sjovt at lave tegn for dem.*

*- Det er ikke sådan skoleagtigt, det er de mere skæve... hvis det var i skole, var det tørt og kedeligt.*

### **Hvordan appellerer det visuelle udtryk til målgruppen?**

Testpersonerne synes, det visuelle indtryk er enkelt og pænt og sætter pris på den sorte baggrund – bare den ikke dominerer billedet for meget.

*- Godt topbanner. Godt med sort baggrund. Jeg får ondt i øjnene af for meget hvid.*

*- Jeg kan godt lide det enkelt, at det ikke er alt for mønstret. Hvis der var en regnbuefarvet baggrund kunne det være forvirrende. Men det er friskt. Godt.*

### **Kan StreetSigners skabe en lyst til aktivisering hos målgruppen?**

Testpersonerne giver alle sammen udtryk for, at det er sjovest at bruge sitet i selskab med andre. To eller flere personer, så man kan give hinanden feedback. En enkelt er nervøs for at lave fejl.

- *Det ville være sjovt sammen med venner, men det er også fint at sidde alene.*
- *Tegnsprog er faktisk sjovt. Både til at kommunikere med, det kunne være sjovt at lære det. Jeg prøver at huske det, jeg glemmer hurtigt.*
- *Jeg var lidt bange for at lave fejl. Nogle tegn hinanden ligner hinanden. Jeg vil ikke risikere at sige et men at jeg faktisk mener noget andet, så den døve griner af mig.*

### **5.3. Spørgeskema-undersøgelse**

#### **Konceptet StreetSigners**

Respondenterne mener, at konceptet er tydeligt og spændende.

- *Det er rart at have en håndguide til nogle basissætninger og sådan.*
- *Vi synes det er godt koncept til at forstå døve og deres liv, og samtidig kan man prøve at lære tegnesprog selv.*

#### **Det visuelle indtryk**

Respondenterne kan lide den visuelle stil på StreetSigners. 8 ud af 8 har svaret ja til, at de kan lide den visuelle stil. De kan også relatere sig til modellerne på sitet og det grafiske udtryk.

- *Nemt at finde rundt i, fine farver. vi kan godt lide "banneret" - det viser en form for moderne og noget sejt, altså at være døv er ikke noget kikset eller "nederen".*

#### **Målgruppe**

Til gengæld er respondenterne er ikke helt sikre på, om de ser sig selv som en del af målgruppen. Til spørgsmålet om man kunne se sig selv som en del af målgruppen, svarede en "Absolut", fire svarede "Det kan godt være" og tre svarede "Næppe".

Flere mener, at de ikke har brug for at lære tegnsprog. Mange finder dog emnet spændende og vil gerne lære noget mere.

*- Jeg synes det er rigtig smart, men jeg kender ikke nogen døve, så jeg har ikke selv brug for tegnsprog i min hverdag. Men det er meget sjovt at lære nogle ord/tegn, især her på sitet, er det nogle sjove ord/tegn man kan lære, og det gør det nok attraktivt for mange.*

### **Informationsniveau**

Respondenterne fandt informationsniveauet tilfredsstillende. Dog er det vigtigt for dem at informationerne skal have et formål.

*- Det kommer jo an på hvilken grad man skal man bruge tegnsprog. Hvis man bare gerne vil have et basisordforråd er det fint, men hvis man skal det flydende, er der nok ikke nok ;-)*

*- Ja, men jeg ved ikke hvad jeg skal bruge det til?*

### **Oplevelse af tegnsprog**

Respondenterne oplever tegnsprog meget forskelligt:

*- Interessant, ikke så ligetil at forstå*

*- Spændende!*

*- Ikke brugbart for mit vedkommende.*

*- Det var sjovt at prøve, og se hvor svært det egentlig er, og hvor mange forskellige tegn der er, men samtidig ret logisk.*

### **Sværhedsgraden i tegnsprogstutorials**

Der er stor forskel på videoernes forskellige sværhedsgrad. Det generelle indtryk hos målgruppen er svær at vurdere, men videoerne er generelt ikke vanskelige at følge.

	Meget let	Let	Mellem	Lidt svært	Svært
<b>Hilsener</b>	3	2	2	1	
<b>Amerikanske brands</b>	1	3	2		2
<b>Alfabetet</b>	3	1	3	1	

Hvis videoerne går for stærkt, vælger 5 at sætte videoen på pause, 2 vælger at se videoen igen og 1 vælger at springe tegn over.

### **Råd fra respondenterne**

Da respondenterne blev spurgt om hvordan oplevelsen af StreetSigners kunne gøres bedre, dannede det sig et lille mønster:

- *I videoerne kunne de godt lave tegnene lidt langsommere, eller måske vise tegnene flere gange eller noget i den stil.*
- *Tegnene går lidt for hurtigt nogle gange.*

### **Læring af tegnsprog**

Generelt synes målgruppen, at det er sjovest at bruge sitet i selskab med andre mennesker. Da respondenterne blev spurgt om, hvor det kunne være sjovest at lære tegn, svarede 4, at de gerne ville sidde og øve med en anden, og 4 svarede, at de gerne ville sidde i en lille gruppe.

- *Det var helt fint, jeg følte mig ikke dum eller noget.*
- *Det var sjovt og udfordrende.*

## 5.4. Brugernes oplevelser i forhold til at skabe flow

Testpersonerne oplever, at det man lærer på StreetSigners er sjovt, og ikke "tørt som det man lærer i skolen" – hvilket i sig selv er en god faktor for at man har lyst til at fordybe sig yderligere i emnet, også selv om det er i ens fritid. Testpersonerne giver alle udtryk for, at de synes, det ville være sjovere at bruge StreetSigners i selskab med andre. På den måde kan de også give og få *feedback* når de prøver tegn, og det er med til at skabe en god flow. Det *motiverer* at være sammen med andre, og hvis man hjælper hinanden, får man en følelse af selv at være med til at *styre* processen. Desuden er der *mimicry-effekten*, hvor man finder en fornøjelse i at efterligne andre og grine af det. Den ene testperson nævner, han er bange for at lave fejl. Når man oplever flow, er man *ikke bekymret om sig selv*. Omvendt kan det muligvis virke som en *motiverende* faktor, at andre, som man øver sig med, som synes, det er sjovt, giver den lidt tilbageholdende mod på at prøve at *udfordre* sig selv.

Føler man, at man har styr på noget, så skaber det *styring, koncentration og motivation*. Jeg blev af den ene gymnasieklasses lærer oplyst om, at der var to piger, hvis koncentration ellers var svær at fastholde i timerne, og som brugte det meste af tiden på at spille og facebooke, som blev fuldstændig opslugt af at lære ABC og som var "svære at stoppe". *Udfordring* er en vigtig del af flow – at aktiviteten hverken skal være for let eller for svær. Det kan de forskellige tegnsprogstutorials tilbyde brugerne. Nogle er lettere end andre.

To af testpersonerne oplever, ABC videoen er for hurtig. Den tredje nævner, at det heller ikke skal være for langsomt, for "man gider ikke sidde og vente" – unge vil have *instant gratification*. På StreetSigners kan man finde videoer med forskellige grader af udfordring, der passer til forskellige behov, hvilket gør, at de fleste kan være med. Også de, der ikke forventes at vise interesse.

Problemet er, at sværhedsgraden ikke angives nogen steder på StreetSigners. Der forefindes heller ikke anden vejledning, der "tager brugeren i hånden" end "Guide til basis tegnsprog" – flere lignende guides vil sandsynlig skabe klare mål for brugeren. Det er rart at have nogle basistegn, fortæller en respondent, og udtrykker dermed en *mening* med aktiviteten. Men samtidig var der flere respondenter, der mente, de *ikke havde brug for* at tegnsprog, da de ikke kendte nogen døve. Ligesom de ikke mente, de var en del af målgruppen for StreetSigners. Det arbejder så mod motivationen og er en problemstilling, der sandsynligvis er meget aktuel for StreetSigners, da mange unge hørende aldrig har mødt døve. Sandsynligheden for at møde døve er lille, da der kun er omkring 4000 døve i Danmark.

## 6. Konklusion

Dette projekt har påvist, at Human Computer Interaction byder på en række gode, solide og velafprøvede testmetoder til at teste og evaluere både brugervenlighed og brugeroplevelse, som uløseligt hænger sammen, hvis man vil have det bedste resultat.

Et mere præcist resultat af brugernes oplevelse af StreetSigners ville kunne være opnået med flere testpersoner. Testpersonerne er alle indgået i en mere formaliseret sammenhæng, hvor der er blevet konstrueret et set-up og iværksat en række øvelser. Det giver måske ikke det fulde billede af, hvordan man vil bruge StreetSigners, hvis man sidder derhjemme og er faldet over sitet.

Det ville derfor være ganske gavnligt at foretage flere brugerundersøgelser, både tænk-højt tests, interviews og spørgeskemaer for at danne et mere solidt grundlag for konklusionerne.

Det er alligevel muligt at komme med relativt kvalificerede bud på hvordan man kan *optimere* brugernes oplevelse af StreetSigners:

- Langsommere videoer – fx ved ny player
- Flere af de "skæve" emner og tegnsprogstutorials
- Give grundlag for at anvende tegnsprog – fx møde døve
- Lave flere guides, der tager brugerne i hånden
- Inddele emnerne i sværhedsgrader
- Overveje at supplere med tegnsprogskurser

Generelt ramte StreetSigners målgruppen meget godt. Valget af emnerne i forhold til både tegnsprogstutorials og informationsdelen på websitet passede til at skabe og fastholde målgruppens opmærksomhed. I forhold til at skabe flow, kan der konkluderes, at StreetSigners i forhold til mange andre websites har en unik mulighed for at skabe aktivitet hos brugerne og fastholde deres opmærksomhed, specielt i selskab med andre unge. Mange af respondenterne fandt fornøjelse i at prøve at efterligne forskellige tegn, hvilket kan sidestilles med *mi-micri* - fornøjelsen i at efterligne. Stort set alle i målgruppen syntes, StreetSigners var bedst og sjovest at opleve i selskab med andre.

Der ligger en udfordring i, at der skal forefindes en mening i at kunne lidt tegnsprog, og den er svær at finde, når målgruppen måske ikke kender nogen, der er døde. Derfor kunne man eksempel forsøge at skabe en mening med læringen ved at kommunikere forskellige årsager til, hvorfor alle bør lære et par gloser som minimum. Derfor kunne man overveje at bruge StreetSigners mere praktisk i forbindelse med fysiske arrangementer. For eksempel i forhold til at lave blended tegnsprogsundervisningsforløb, der tager set bedste fra den 100% online baserede e-learning og den mere traditionelle metode med tilstedeværelsesundervisning.

# Litteraturliste

- 2007**      **Sharp, H. Preece, J & Rogers, Y**  
*Interaction Design : Beyond Human Computer Interaction*  
John Wiley & Sons
- 2010**      **Brandt, Brian**  
*Wordpress*  
Forlaget Libris
- 2002**      **Csikszentmihalyi, Mihaly**  
*Flow – optimaloplevelsens psykologi*  
Dansk psykologisk forlag
- 1999**      **Dumas & Redish**  
*A Practical Guide to Usability Test*  
Intellect Books
- 2005**      **Knoop, Henrik**  
*Om kunsten at finde flow i en verden, der ofte forhindrer det*  
Skolebænken, september 2005  
Dansk psykologisk forlag
- 2003**      **Molich, Rolf**  
*Regler for standardtest af brugervenlighed, SICHI*  
<http://www.sigchi.dk/sigchi/ressourcer/standardtest/index.html>
- 2001**      **Prensky, Marc**  
Digital Natives, Digital Immigrants  
I: *On the Horizon*  
Vol. 9 No. 5 oktober 2001  
MCB University Press

# BILAG 1: TESTPROGRAM

## Testens forløb

Testen varer max. halvdanden time. Testpersonerne mødes på Aurehøj Gymnasium. Vi starter med lidt uformel small-talk over en sodavand: Kan I noget tegnsprog? Hvad ved I om døve? Bruger I YouTube? Efter lidt tid briefes deltagerne:

- Det er vigtigt at forstå vi skal ikke teste jer, vi skal teste et interaktionsdesign
- Det er en lidt 'for sjov' test – der skal demonstreres overfor lærer og censor, at jeg kan lave et rigtigt test set-up, udføre det korrekt og demonstrere at vi kan anvende den tillærte teori fra faget i fortolkningen af data
- Jeres deltagelse og input er meget vigtig for os
- I deltager anonymt uden navn, men vi vil gerne have jeres tilladelse til at filme – optagelserne bliver ikke offentliggjort
- Vi starter med en Tænke Højt Test og slutter med et fokusgruppeinterview

## 1) Tænke Højt Test

Først får testpersonerne 5 minutter til at browse rundt på sitet. Derefter får testpersonerne omkring 15 minutter til at løse en række forskellige opgaver, mens de tænker højt.

- Find ud af hvor TEGNSPROGSTUTORIALS findes henne?
- Find alfabetet og gentag det en gang
- Find ud af hvordan døve kommer op om morgenen?
- Find tegnet for BATMAN og forklar hvorfor det hedder det?
- Find ud af hvor mange Facebookmedlemmer StreetSigners har?
- Find ud af hvor henne man kan lære tegnsprog?
- Find ud af hvem grafikeren bag StreetSigners er?
- Find ud af hvad det første man skal lære er, når man vil lære basis tegnsprog?

## 2) Interview

Hvordan er menustrukturen?

Hvordan er det at finde tegnsprogstutorials?

Hvor nemt var det at finde informationerne?

Hvad syntes du om farvevalget?

Hvad syntes du om modellerne?

Hvad syntes du om graffiti?

Fik du lyst til at tage hænderne op og gentage?

Kan du huske noget du har lært nu?

Kan du forestille dig StreetSigners på fx mobilen?

Kan du se hvad formålet med StreetSigners er?

Hvad kunne du bedst lide?

Hvad kunne du mindst lide?

Er der noget du savner?

## BILAG 2: TÆNK-HØJT TEST

	Aslak	Jon	Anders
<b>Warm-up:</b>	Øh... der er en lang række med de mest nødvendige ting. Næste. Øhh. Ja. Lær tegnsprog. Det er meget nemt overskueligt. Kan godt lide at der er små ting på siderne.	Ja. OK. Det virker som en letoverskuelig side synes jeg. Klar menu, man ved med det samme hvad det handler om. Lidt mærkeligt med den der... nisse. Hvad er det? Lidt sjovt, man kan få dagens tegn. Det virker som en god ide. Ellers rart, jeg kan ikke tegnsprog.	Smart med bjælken der.
<b>Find ud af hvor TEGNSPROGS TUTORIALS findes henne?</b>	Ja. Tegnsprogstutorials. Bare det? Ja.	Okay. Ja. Tegne-sprogstutorials. Jeg skal prøve at se, om jeg kan finde den rette. Har fundet det. Men. Trykker på lær tegnsprog. Tom side. Øhhh, ja, det er er da en halvfærdig side, der mangler G... Måske det var bedre at gruppere links i sport, land, motion... ellers bliver listen så lang. Abc for eksempel. Prøv at svare på spm. Ja (hehe).	Find tegnsprogstutorials. Hvor? Lær tegnsprog. Yes, fundet.
<b>Find alfabetet og gentag det en gang</b>	Finder alfabetet. Igen. Skal jeg? Jeg kan næsten det i forvejen (demonstrerer det) Ja jeg læser lige resten. (staver ABC) Øjeblik. Jeg... (stopper og spoler igen) (fortsætter) W...X... Hvad? Hvad for noget mand... nå...X... fuck.. er det sådan man gør? Det er i hvert fald det hun gør. ÆØÅ...	Har fundet håndalfabetet. Mærkeligt at man klikker på et link og så skal man trykke: Læs resten. Hvorfor? Jeg ved det ikke. Og man skal gentage det igen. Min håndmotorik er ikke god. (Griner mens han gentager) Jeg kan ikke finde ud af det, kan ikke følge (Griner). Hvis den kørte lidt langsommere var det bedre.	Næste. Højre side. Fantastisk. Nå. Sådan. Måske der ikke er så mange ord. Find ABC og gentag. Ja. Jeg læser. Det første man lærer... styr på ABC. Yes. Læser. (staver, stopper ved J) K er lidt hurtigt. Lidt hurtigt måske, men ja, måske det kunne være lidt langsommere. FGH... gentager. Ø. Hvordan gør man. Okay jeg er nogenlunde med. Måske det ikke er det nemmeste at huske.
<b>Find ud af hvordan døve kommer op om morgenen?</b>	(fniser) (fniser) Sejt.	Nu skal jeg se hvordan døve står op, ind på	Nu skal jeg se hvordan døve kommer op. Viden

søgefunktionen. Viden om døve. Den bruger jeg . Øhh. Hvordan klarer døve sig. Rart og overskueligt. .... Nu kan jeg finde ud af det, døve bruger mobil under puden (...) hmm smart.

om døve. Det er der. Døve i Danmark. Må være det. Man skal ind på en ny hjemmeside. Jeg må prøve noget andet. Nu er jeg inde i viden om døve. Mange spørgsmål. Hvis man møder em døv... læser op. Øh. Klik på rediger? Nu er det ok. 4000 døve. Der er sgu da alligevel mange. 3000 danskere har høreproblemer... læser. Smart. Lære tegnsprog. Hmm. Der er en eller anden... forbund, nej, ikke det. Prøver at finde under viden om døve. Hvordan døve opfatter verden. Døve er ekstra visuelle. Hmm. Det er ikke så nemt at finde den oplysning. Det må... det må... hvordan døve klarer sig ja selvfølgelig. De lægger en mobil under puden. Læser. OK. Nej hvor er det smart.

**Find tegnet for BATMAN og forklar hvorfor det hedder det?**

Batman. Øh. Ja. Nu skal jeg finde Batman. Jeg må finde bjælken med tegn. Men Batman.. hvor... det er i hvert fald ikke en frugt. Det må være, øh... superhelte! Jeg prøver at læse link. Batman. Ja. (tegner Batwoman og griner)

Jeg skal finde tegnet for Batman og forklare hvorfor han hedder det. Jeg søger ordet. Det er præcist. .... åhhh det var godt ramt. Læs resten. Jamen hvorfor det? Burde være med det samme at man kom ind på siden. (gentager tegnet for Batman)

Tegnet for Batman. Oh det er sejt. Højre side. Der kan man finde tegn, det er det mest hurtige tror jeg. Det må være et eller andet... litteratur, personer... jeg ved ikke hvad. Basistegn, nej længere ned. Nej hvor sjovt. Tennis tegn! Scorereplikker, fedt (griner) så kan jeg score Benjamin. Batman. Hvad er det under? Et eller andet med... Streetsigners special, nej. Måske er der noget med medier. Mine øjne kan ikke se det. Superhelte, selvfølgelig! Hvorfor havde jeg ikke set det før? Læser op. Læs resten? Fedt, at der er en kategori for det. (tegner Batman) prøver igen (Batman) han gentager

et par gange. Uh den er svær, hva? Det er sgu da cool at Batman har sit eget tegn. Det må være et eller andet med hans ører. Flagermus... har de da de ører... den gamle batman havde ører der strttede op, nu er det ned.

**Find ud af hvor mange Facebookmedlemmer StreetSigners har?**

Nå jeg var ikke klar over de var på Facebook. Øh. Øh. Jeg ved sgu ikke hvor det er. Øh ja. Kontakt... nej. Om SS... nej. Men... nej. Det der måske. Nå... fundet! Fandme! Man må ikke komme ind. Hvordan kommer jeg tilbage? Kan ikke finde ud af Mac. Der! Hvordan finder man ud af det med Facebook? Hvordan laver man en snabel-a? Nå ja. Nu går jeg tilbage. Nej jeg kan ikke finde ud af Mac. Nu har jeg fundet ud af det. 1296. Og dig.

Nu ind Facebookgruppen for Streetsigners. Æhhh. Nu finder jeg over 1000, jeg måtte lede efter den oplysning.

Hvor mange medlemmer af Facebook gruppen? Det har jeg set et eller andet sted. Nede ved bunden. Facebook. 1294 medlemmer af sitet. Det er sgu da cool. Der er igen den sære smilende version af nissen... hvad laver han? Et bandetegn? Ok. Næste opgave.

**Find ud af hvor henne man kan lære tegnsprog?**

Hvor kan jeg lære det? Ja. Ja. Op igen. Det må være tydeligt. Hvor... øh. Hvordan opfinder man... nej. Øh. Der, ikke også? Hvis nu jeg vil finde et sted at lære tegnsprog... er det som tolk? Men jeg kan ikke finde det (griner) Det med vækkeuret... nej. Jeg aner ikke hvor jeg skal læse. Der er ikke noget i viden om døve. Lær tegnsprog... jeg prøver bare. Døve i Danmark. Hov det er der, tror jeg. Der er alt muligt. Danske Døves Landsforbund? Er det godt nok? Hvor kan man lære det? Hvorfor kan jeg ikke finde det? Nej. Det er ikke der. Grr. Irriterende! Jeg kan ikke bruge det til noget. Jeg

Nu finde skal jeg hvor man skal lære tegnsprog. Lær tegnsprog. Find tegnsprogstutorial. Guide til basistegn... nej ikke det... Viden om døve... Døve i Danmark... Håber jeg kan finde det her. Hmmm. En højskole i Jylland. Castberggaard. Det er et sted, man kan lære tegnsprog. Jeg ved der er et i København, min tante bor der ved siden af, og der er nogle vilde fester.

Jeg skal finde ud af hvor man kan lære tegnsprog. Jeg prøver at se... øh. Hvor kan man det, hvis ikke her, så der. Måske Lær Tegnsprog, der må være flere steder. Måske ... hm. Måske højre side hvis de har en ekstra link. Nej. Jeg var lidt for hurtig. Guide til basis tegnsprog. Det er uoverskueligt... læser op. Smart med sådan en guide. Hvis man mangler tegn kan man stave, rart at vide. Tænke i billeder. Det er sgu da smart. Måske man kan lære tegnsprog et andet sted? Læser. Øh. (beder ham om at løse opgaven) Guide... Tegnsprogstutorials. Nej

leder efter det de samme steder, men jeg kan ikke finde det. Hvordan klarer de sig? Der hvor de står op om morgenen. Der hvor de kommunikerer. Øh. Der hvor de lærer tegnsprog. Men det er da ikke der med Batman eller Catwoman. Jeg kan selv lære tegnsprog ved at finde en guide. Hvor irriterende. Hvis jeg skal give det en hurtig kritik så synes jeg at selve siden er meget smal, der er meget sort spildplads. Jeg ved ikke om det er med vilje. Anderledes. Grr. Må jeg springe det over? Jeg gider ikke mere... jeg vil gerne videre. Okay?

det må være et andet sted. Vores venner? Tomas Kold? Nej... det er ikke ham. Hmm. Schwung? Spøjt navn. Klikker ind på deres side. Nej det må være et andet sted, det er ikke der. Hmm. Men måske man kan lede under viden om tegnsprog? Jeg leder efter et link til en anden side hvor man kan lære tegnsprog. (beder ham igen om at løse opgaven) OK på den måde. Det kunne være smart med et ekstra link. Okay vi kan også bare gå videre.

**Find ud af hvem grafikeren bag StreetSigners er?**

Hvem er grafikeren? Jeg går ind i Hvem er vi. Jeg kan godt lide at man kan se hvem der har lavet det. Ikke at jeg har tænkt mig at skrive, men sjovt er det. Nej det er ikke Mette. Der er en døv der er uddannet grafiker. Det er Torsten Guhle. Ham må jeg skrive til. Min nye ven.

Grafikeren bag streetsigners. Jeg går ind på Om streetsigners. Hmm ja jeg prøver, jeg tror det må være Torsten, tænker det må være ham.

Hvem er grafikeren. Det synes jeg at have set før. Det er... hvem af dem... hmm. Kumaran? Nej ikke ham, Tomas Kold, nej. ABC projektet... Schwung hvem er de. Det tjekker jeg senere. Ah måske kan man lære tegnsprog hos Schwung? Måske er det der, man finder et kursus?

**Find ud af hvad det første man skal lære er, når man vil lære basis tegnsprog?**

Okay. Basistegnsprog. Der. Det første klik... hvad lærer man... det må være håndalfabetet. Ikke? Ja. Nu skal jeg bare finde ud af hvor jeg kan lære det. Det kan ikke passe, jeg har set det hele gennem. Hvis jeg havde en hjemmeside, og jeg skulle placere det, ville jeg indsætte det i Viden om døve.

Ok tilbage til Lær Tegnprog. Der er en guide til basis tegnsprog. Abc igen. Og tal... og bevægelser. Derfor... hv ord, modalverber, jeg ved det ikke... Det første må vel være abc.

Hvad er det første man skal lære? Tilbage til lær tegnsprog. Guiden må være en god ting. Læser op. Billeder, lære at stave... tænke i billeder. Modalverber er vigtige. Hvis man har et begrænset tegnforråd kan man klare sig med hv-ord... Læser. Gode byggeklodser til at lære tegn. Det må være det? Er det sådan det er?

## BILAG 3: FOKUSGRUPPEINTERVIEW

**Mette:** Vi har lige lavet en test, der går ud på at teste brugervenlighed. Nu vil jeg gerne vide mere om jeres oplevelse, hvordan I opfatter SS. Glem bare at kameraet er der. Det er kun til mit eget brug.

Hvad var jeres første indtryk af sitet? Har I lyst til at fortælle det?

**Jon:** Det var underligt, at der var en julekalender midt på startside. Det virker som en sidebemærkning, der forstyrrer hovedbudskabet.

**Anders:** Det virker som en side mest for døve, sådan et slags nyhedsbrev. Det må være meningen med startside. Sjov julekalender. Men selvfølgelig har det en helt anden relevans i december måned. Hvis det var i januar, ville der måske være events på forsiden.

**Jon:** Nej. Målgruppen er ikke døve, man lærer for eksempel at stave, og det kan døve jo i forvejen.

**Anders:** Der er alligevel bare noget om at man kan lære. Det er måske lidt forvirrende med julekalenderen, hvis man ikke kan tegnsprog?

**Aslak:** Menuen er meget overskuelig. Det er let at finde rundt.

**Anders:** Meget overskuelig, ja.

**Aslak:** Alle hovedemnerne er foroven, og så kan man lære mere om emnerne, ved at der kommer en drop down menu. Men det er mærkeligt med den smalle hvide stribe i midten og så de brede sorte bjælker i siderne.

**Anders:** Det er meget rart med den der bjælke til højre, det giver en god oversigt.

**Jon:** Jeg synes bare at bjælken er en lang liste, man kunne gøre den kortere.... Den er så lang, at man skal kigge hele vejen ned. Men generelt er det en frisk side, nem at finde rundt i, god søgefunktion, så man ikke behøver at checke og lede, det kan man bare gøre der.

**Anders:** Der er en kategori, der hedder Superhelte. Det havde jeg ikke regnet, med jeg kikkede efter noget med tv, mærkeligt med Superhelte, men selvfølgelig, klart, det skal være der.

**Jon:** Jeg kikkede selv efter scorerelikkerne.

**Anders:** Det har jeg ikke set, den er jo god, jeg vil gerne se det. Jeg så amerikanske brands.

**Aslak:** Ja, Coca Cola (tegner det) Det er smart.

**Anders:** Men døve må have nemt ved at misforstå hinanden, der er jo mange tegn, der ligner hinanden... Coca Cola (tegner)

**Aslak:** Der er et andet land i Asien, hvis tegn det ligner Coca Cola (tegner det)

**Jon:** Jeg synes tegnt for Mexico og Slovenien ligner hinanden for meget... ligesom Farvel ligner Tyskland...

**Anders:** Vi mødes i Slovenien... nej, Mexico (haha) Nå ja, men man kan jo ikke ringe...

**Mette:** Menuen var meget overskuelig, sagde Aslak, hvad siger I andre?

**Jon:** Ja, overskuelig, de rigtige oplysninger, nemt at finde rundt.

**Aslak:** Ja, bestemt.

**Anders:** Ja det er meget rart med den bjælke til højre. Der er mange punkter, det er faktisk... ja det vigtigste findes på startside.

**Jon:** Ja det er let overskueligt.

**Anders:** Det kunne være rart, hvis man kunne finde oplysninger om hvor man finder tegnsprogs kurser under Lær tegnsprog.

**Mette:** Hvordan oplevede I at finde tutorials? Var det nemt, svært?

**Jon:** Nemt at finde. Men det gik lidt for hurtigt med ABC. Jeg kunne ikke følge med.

**Anders:** Det var lidt hurtigt, men man kan bare spole tilbage. Men ja, det er hurtigt.

**Aslak:** Jeg kunne lidt i forvejen, da jeg gik i klasse med B. så det var lidt lettere. Men det er svært at sige f.eks. X (han demonstrerer stavning, de andre efterligner ham: CÆYX)

**Mette:** Hvad med de andre videoer? Er nogle folk lettere at forstå end andre?

**Jon:** Du har prøvet flest videoer, Aslak.

**Aslak:** Jeg har set så mange, at jeg ikke kan huske dem mere. Coca cola. Mexico. Men fin hastighed, det er ikke for hurtigt, ikke for langsomt. Man gider ikke at sidde og vente.

**Anders:** (sidder ved en computer og demonstrerer hv ord og griner af det) De minder meget om hinanden, ordene. Hvaaaa... Hvaaaa... Man skal bare lave det rigtige ansigtsudtryk (griner)

**Mette:** Hvad mener i om designet? Målgruppen er ung. Det er jo jer. Stærke farver, meget streetinspireret, graffiti, hiphop... hvad synes I om valget af farver for eksempel?

**Anders:** Ja, der er graffiti. Friskt.

**Jon:** Dejlig neutralt.

**Anders:** Stadig friskt.

**Aslak:** God topbanner. Godt med sort baggrund. Jeg får ondt i øjnene af for meget hvid.

**Anders:** Og friskt.

**Jon:** Jeg er nærsynet, så det er godt med stor skrift.

**Aslak:** Enig.

**Mette:** Farverne er ikke for tøsede? Kan drenge osse lide dem?

**Anders:** Jeg kan godt lide det enkelt, at det ikke er alt for mønstret. Hvis der var en regnbuefarvet baggrund kunne det være forvirrende. Men det er friskt. Godt.

**Jon:** Det er behageligt at se på og nemt at overskue.

**Anders:** Man bliver ikke træt i hovedet. Det er godt med sort. Hvid... nej... Rolige, afslappede farver er godt.

**Mette:** Hvad med personerne på billederne? Kan I identificere jer med dem?

....

**Jon:** Jaaaa. Jeg har ikke set så mange personer, jeg havde mest fokus på sprog og tegnsprog.

**Aslak:** Mener du personerne i film?

**Mette:** Ja, og på billederne.

**Aslak:** Ja, de ligner jo ikke trafikulykker...

**Anders:** Det virker OK neutralt... Virker meget... allround. De udelukker ikke nogen aldersgrupper eller personer.

**Jon:** Jeg kan se, at det er henvendt til unge. Hvis det var min moster og onkel ville de få et chok.

**Anders:** Ja, det er henvendt til unge, ikke så meget til voksne.

**Mette:** Godt så er det ikke helt af sporet. I forbindelse med videoerne. Følte i en lyst til at tage hænderne op?

**Jon:** Jeg var lidt bange for at lave fejl. Nogle tegn hinanden ligner hinanden. Jeg vil ikke risikere at sige et men at jeg faktisk mener noget andet, så den døde griner af mig.

**Anders:** Tegnsprog er faktisk sjovt. Både til at kommunikere med, det kunne være sjovt at lære det. Jeg prøver at huske det, jeg glemmer hurtigt. Men det er sjovt.

**Jon:** (tegner) Punker. Det lærte jeg i 1g. Jeg husker det stadig. Tydeligt dejligt tegn. Fedt sprog.

**Mette:** Så... får I så lyst til at lære mere?

**Aslak:** ... Jeg regner ikke med at jeg kan huske det hele. Jeg snakker ikke så tit med døde. Men det er nemt at overskue og man kan lære noget.

**Mette:** Hvordan vil I bedst lære? Ved at sidde alene og øve, eller sammen med andre...

**Aslak:** .... Bare ... enten alene eller sammen.

**Anders:** Det ville være sjovt sammen med venner, men det er også fint at sidde alene.

**Jon:** Være sammen med andre. Det kunne være sjovt.

**Mette:** Hvad nu hvis SS kunne være på mobilen. Ville i bruge det?

**Aslak:** Ligesom på nettet?

**Mette:** Ja.

**Jon:** God ide. Men så skal det være meget konkret, noget med: Sådan lærer du .... Batman.. Kort og præcist.

**Aslak:** Nej, det skal nemlig ikke være hele listen på en gang.

**Anders:** Sådan ordbogsagtigt. Men jeg har ikke en telefon, der kan bruges.

**Jon:** Min gamle kan heller ikke bruges.

**Anders:** Ja, jeg kan stadig ikke finde ud af at bruge mine mms'er, lydfiler... så står der er en besked, men jeg kan ikke åbne den.

**Aslak:** Jeg er ikke så aktiv med telefonen.

**Jon:** Min er alt for gammel. Det er stressende med alt det de nye kan. Min telefon har et hårdt liv, for jeg så ofte taber det.

**Mette:** Kan I se formålet med SS?

**Jon:** Ja jeg kan se formålet – det er at lære lidt tegnsprog, når man møder en døv.

**Aslak:** Det relaterer til unge...

**Jon:** Hvis nu der var en sød døv pige der kom hen... så ville jeg gerne forstå hvad pokker hun sagde til mig.

**Anders:** Det er unge, I vil have fat i... de ældre har nok allerede mange døve venner i forvejen og kan derfor tegnsprog.

**Aslak:** Den eneste kritik jeg har, er de brede sorte bjælker.

**Anders:** Jeg synes også, at de der tutorial ting og videoer fungerer godt. Søgefunktionen er jeg usikker på. Er det personer eller steder eller... det er lidt tilfældigt.

**Aslak:** En anden ting er, at det er godt at vide, hvordan døve kommer op om morgenen.

**Jon:** Ja, det havde jeg overhovedet ikke tænkt på.

**Anders:** Jeg har osse tænkt på hvordan I gør... Gud, hvordan gør i. Det har jeg aldrig tænkt over.

**Mette:** Hvad for en slags tutorials synes I er sjove, er der noget I gerne ville se...

**Aslak:** Der er meget sjovt på SS, det er ikke bare de almindelige, tørre, banale tegn, det er fedt. Scorereplikker, superhelte, det er sjovt at lave tegn for dem.

**Jon:** Det er ikke sådan skoleagtigt, det er de mere skæve... hvis det var i skole, var det tørt og kedeligt.

**Aslak:** Hvis det handler om at lære noget, har I gjort det godt. Personligt synes jeg, det er fint at gå i skole, men det er ikke sjovt. Jeg gør det kun for at komme videre. At bruge SS er sjovere end at sidde i klasselokalet.

**Mette:** Hvad betyder lyden for jer?

**Jon:** Det er mest julekalenderen, hvor det er mærkeligt uden lyd.. resten er ok.

**Aslak:** Der skal ikke lyd på. Det fjerner fokus.

**Jon:** Enig.

**Mette:** Nogle afsluttende bemærkninger?

**Aslak:** Jeg tror, at enten synes man det er sjovt, eller er det ikke sjovt.

**Anders:** Jeg tror I kan få fat i mange, det behøver ikke kun være unge, det kan osse være voksne.

**Jon:** Vi er godtnok lidt vant til døve her... jeg ved ikke hvad folk udefra tænker. Når de ser døve i toget. Når man kan sidde i toget og snakke om folk... sidde i stillekupe og snakke.

## **BILAG 4: SPØRGESKEMAUNDERSØGELSE**

### **Er konceptet bag StreetSigners klart nok?**

Man kan selv lære at lave underholdende lær-selv-tegnsprog, der passer til en ung målgruppe uden det store kendskab til tegnsprog

Ja, det er en god idé

Ja. Konceptet er, at hørende kan lære tegnsprog til hverdagsbrug og lære om tegnsprog.

Ja, at lære folk tegnsprog på en sjov måde?

Jamen da helt sikkert. Det er rart at have en håndguide til nogle basissætninger og sådan.

Nej

Ja

Ja, vi synes det er godt koncept til at forstå døve og deres liv, og samtidig kan man prøve at lære tegnesprog selv.

### **Kan du lide den visuelle stil på StreetSigners?**

Ja - 8

Nej - 0

### **Har du kommentar til design, farve, logo og udseende generelt?**

Måske mindre farverigt

Synes siden er udmærket.

Det ser rigtig flot og spændende ud.

Det er meget pænt og også nemt tilgængeligt.

pænt og simpelt.

simple sorte og hvide farver

nemt at finde rundt i, fine farver. vi kan godt lide "banneret" - det viser en form for moderne og noget sejt, altså at være døv er ikke noget kikset eller "nederen"

### **Kan du se dig selv som en del af målgruppen?**

Absolut - 1

Det er jeg sikker på

Det kan godt være - 4

Jeg er ikke sikker

Næppe - 3

### **Hvad er din oplevelse af tegnsprog?**

Forvirring

Interessant, ikke så ligetil at forstå

Spændende!

Jeg synes det er rigtig smart, men jeg kender ikke nogle døve, så jeg har ikke selv brug for tegnsprog i min hverdag. Men det er meget sjovt at lære nogle ord/tegn, især her på sitet, er det nogle sjove ord/tegn man kan lære, og det gør det nok attraktivt for mange.

Det er meget sjovt, men kender ikke umiddelbart nogen døve. Men det er jo virkelig sjovt;-) Ikke brugbart for mit vedkommende.

Logisk, men mange forskellige

Det var sjovt at prøve, og se hvor svært det egentlig er, og hvor mange forskellige tegn der er, men samtidig ret logisk.

### **Er der informationer nok om døve og tegnsprog?**

ja, det er der.

Ja

Ja!

Ja det synes jeg. Det kommer jo an på hvilken grad man skal man bruge tegnsprog. Hvis man bare gerne vil have et basisordforråd er det fint, men hvis man skal det flydende, er der nok ikke nok ;-)  
ja, men jeg ved ikke hvad jeg skal bruge det til?  
der er det vigtigste, men ikke alt  
ja.

### **Hvilken af disse 5 tegnsprogstutorials fanger din opmærksomhed bedst?**

Lær alfabetet - 1  
Scorereplikker - 5  
Hv-ord  
Københavnske bydele - 1  
Ugedage  
Andet - 1

### **Hvor lette eller svære var disse tegnsprogstutorials at udføre?**

#### **Hilsener**

Meget let - 3  
Let - 2  
Mellem - 2  
Lidt svært - 1  
Svært

### **Hvor lette eller svære var disse tegnsprogstutorials at udføre?**

#### **Amerikanske brands**

Meget let - 1  
Let - 3  
Mellem - 2  
Lidt svært  
Svært - 2

### **Hvor lette eller svære var disse tegnsprogstutorials at udføre?**

#### **Alfabetet**

Meget let - 3  
Let - 1  
Mellem - 3  
Lidt svært - 1  
Svært

### **Hvordan var det at tage hænderne op?**

Anderledes.  
Sjovt og anderledes  
Sjovt!  
Det var sjovt at lave tegnene.  
Det var helt fint, jeg følte mig ikke dum eller noget.  
wtf?  
Fint  
det var sjovt og udfordrende.

### **Hvad gør du hvis tegnene går for stærkt?**

Sætter videoen på pause - 5  
Ser videoen igen - 2

Springer tegn over - 1  
Prøver at følge med  
Går videre til næste video  
Dropper at prøve mere

### **Hvordan kunne være sjovest at lære tegn?**

Ved at sidde alene og koncentrere mig  
Ved at sidde og øve med en anden - 4  
I en lille gruppe hvor alle ser hinanden - 4  
Andet

### **Har sitet gjort dig nysgerrig efter at lære mere tegnsprog?**

nej, det er ikke en del af min interesse.  
Til dels  
Lidt  
Ja lidt. Men det er ikke noget jeg får gjort, da jeg ikke har brug for at kunne tegnsprog.  
Det er da sjovt at udforske, men jeg skal ikke rigtig bruge det til noget.  
Nej  
meget lidt  
ja, det har det. vi sidder nu og øver alfabetet. :-D

### **Hvordan var din oplevelse af StreetSigners?**

Kedelig 0  
Spændende 5  
3, 3, 3, 4, 4, 4, 4

### **Hvordan kunne oplevelsen af StreetSigners gøres bedre?**

ved ikke.  
ved det ikke  
Flere videoer  
I videoerne kunne de godt lave tegnene lidt langsommere i videoerne, eller måske vise tegnene flere gange eller noget i den stil.  
Tegnene går lidt for hurtigt nogle gange  
eftersom det ikke har relevans for mig, ved jeg ikke endnu hvad der kan forbedres.  
ved ikke  
da vi sku lære tallene, kunne vi ikke forstå hvordan man lavede tal efter 10. så en bedre video der.

### **Har du forslag til tegnsprogstutorials eller andre sjove nye tiltag?**

Nej :-)  
?  
Ikke umiddelbart ;-)  
Nej  
Nej  
nej.