



Design i evaluering

Designfeltet har rykket sig meget, siden Arne Jacobsen designede sine smukke klassikere, og design primært forholdt sig til skabelsen af fysiske genstande med æstetik som udgangspunkt. Fokus er blevet skærpet på den kreative proces, der ligger bag et design, og designs potentiale i samfundsudviklingen bliver hyppigt diskuteret. I mit speciale fra Designskolen Kolding har jeg undersøgt de muligheder, der opstår i krydsfeltet mellem design og evaluering. Mine undersøgelser viser, at der er en stor interesse og åbenhed for design inden for evalueringsfeltet. Designtænkning kan være med til at inspirere evalueringsfeltets praktikere og udfordre traditionerne, mens designinspirerede metoder kan bidrage med nye kompetencer i evaluators værktøjskasse. Jeg mener, at det er relevant at afsøge disse muligheder nærmere, og denne artikel er ment som en opfordring til at indlede en nærmere dialog mellem design- og evalueringsfeltet.

Et designfagligt mind-set

Hvor design tidligere var stærkt forbundet med formgivningen af fysiske produkter, har den faglige profil fornyet sig, og faget er nu for alvor begyndt at vise sit værd på det strategiske plan.

En voksende interesse for den bagvedliggende proces og eksperimentelle tilgang har introduceret begrebet designtænkning og sat fokus på, hvordan denne tilgang kan overføres til nye fagområder.

Designtænkning er kort sagt en holistisk og fremadrettet tænkemåde, som Thomas Lockwood beskriver meget præcist i bogen *Design Thinking* fra 2010: "Designthinking is a human centered process that emphasizes observation, collaboration, fast learning, visualisation of ideas, rapid concept prototyping, and concurrent business analysis, which ultimately influences innovation and business strategy." Det er en faglig filosofi med et udviklingsorienteret sigte, som sætter mennesker i centrum. Der lægges stor vægt på at have en grundig forståelse for omverdenen og den kontekst, man designer til, at arbejde kreativt og eksperimenterende i udformningen af nye tiltag og at formidle arbejde, viden og resultater på en imødekommende, let forståelig og anvendelsesorienteret måde.

Designtænkning er interessant, fordi det sætter mennesker i centrum. De bedste ideer og resultater kan

falde til jorden, hvis de ikke er tænkt ind i en anvendelsesmæssig sammenhæng. Med fokus på intuition, eksperimenter og visualisering stræber designtænkning fremad mod løsninger, som ikke kun er bedre i teorien, men som inddrager interessenter og slutbrugere for at sikre en succesfuld implementering. Jeg mener, at denne interesse og åbenhed over for mennesker - i alle faser af processen - er meningsfuld i forhold til arbejdet med evaluering, både hvad angår dataindsamling, analyse og formidling af resultater.

Designproces og metoder

Designprocessen er den ramme, som skal omsætte designtænkning til handling. Designfeltet er ekstremt eklektisk, og der eksisterer en lang række af procesmodeller og metoder, som er lånt, videreudviklet og tilpasset. Gennemgående for de forskellige procesmodeller er en undersøgende, en udviklende og en implementerende del.

Den indledende fase i mange designprocesser kan betegnes som Discovery. Den vigtigste forudsætning for en god designproces er at starte blandt brugerne. I denne fase arbejdes der med at indsamle viden blandt respondenter i forbindelse med researchmetoder som interviews, observationer, workshops og design probes. Respondenterne, altså svargiverne i forbindelse med en undersøgelse, udvælges ofte blandt interessentgrupper som eksperter eller brugere efter projek-

tets behov og undersøgelsens formål. Ved at komme ud at tale med målgruppen, observere, hvad de gør, og forsøge at forstå deres verden og dagligdag indsamles uvurderlig viden og inspiration, som skaber fundamentet for hele den kommende proces.

I den efterfølgende fase, *Interpretation*, behandles og fortolkes den indsamlede viden. Her omdannes data til indsigter, og essensen af de gennemførte undersøgelser transformeres via storytelling og visualisering til handlingsorienteret materiale.

Under den tredje fase, *Ideation*, udvikles og diskuteres ideer. Det er en proces, hvor man tillader sig selv at tænke højtflyvende tanker. Her tilskyndes kvantitet frem for kvalitet for at opnå et rigt idelandskab. Ideerne konkretiseres ved hjælp af tekster og tegninger, hvorefter de diskuteres og sorteres, og de stærkeste ideer udvælges.

Den efterfølgende fase, *Experimentation*, danner platform for formgivning og test af de udvalgte ideer. Diverse interessenter som brugere og eksperter kan med fordel inviteres til at deltage i test, evaluering og videreudvik-

Research

Design probes

Design probes er små specialopgaver sammensat i en pakke til respondenter. De kan for eksempel indeholde fotoopgaver, tegneopgaver og dagbøger.

Rekvisitter

Rekvisitter kan anvendes til at understøtte et interview. Ud fra respondents situation og interviewets fokus og kontekst kan materialer som tegnegrej, legetøj eller spil agere dialog-starter og skabe et fælles udgangspunkt for respondent og interviewer.

Spil

Spil kan skabe en ramme og et fiktivt univers, hvor deltagerne kan forholde sig til spørgsmål og udfordringer på legende og risikofrie betingelser.

Deltagelse

At deltage i hverdagsliv, arbejdsdage og aktiviteter med en respondent gør det muligt at afprøve vedkommendes virkelighed på egen krop.








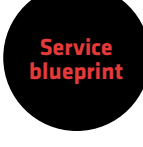
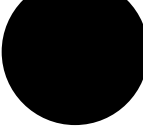

Interessent-drevet research

Interessenter som eksperter eller brugere har en anden indsigt i feltet og bidrager derfor som researchpartnere med en værdifuld vinkel og en viden om kultur og normer.

ling af koncepterne. I denne fase omsættes de diffuse ideer til noget virkeligt og testes. Derved undersøger man, hvordan de virker, inden de sendes ud over rampen.

I den afsluttende fase, *Evolution*, skal forløbet dokumenteres, og ideen kommunikeres ud til omverdenen. Det er helt essentielt at gøre arbejdet tydeligt, at klarlægge indsigter, ideer og resultater på en let forståelig måde. For at sikre sig den ønskede virkning kan man teste dem i mindre skala i et naturligt miljø og tilpasse dem løbende.

Designprocessens faser er de samme i de fleste projekter, men vægtes mere eller mindre alt efter det enkelte projekts behov. Derimod varierer metoderne ofte. De vælges ud fra projektets mål og brugergruppe. Designerens værktøjskasse bugner med metoder, som kan være både lånt, tilpasset eller udviklet specielt til et konkret projekt. Den følgende model giver en kort introduktion til et udvalg af dem som eksempel på nogle af de metodiske virkemidler, designere arbejder med.

	Udvikling		Formidling
	En brainstorming genererer mange ideer på kort tid. Forudsætningen er en ukritisk tilgang og et fokus på kvantitet frem for kvalitet. Ved at associere og bygge på hinandens ideer kan man opnå en omfattende mængde af løsningsorienteret materiale.		Viden og resultater kan kommunikeres ved hjælp af historiefortælling for at gøre formidlingen mere fængende, indlevende og vedkommende.
	Rapid prototyping er en metode til hurtigt og i grove træk at bygge idéer som ting, strukturer eller interaktioner op. Metoden imødekommer flere intelligenser, gør ideer håndgribelige og muliggør test af i mindre skala.		Illustrationer kan formidle budskaber og følelser, så alle forstår det. De skaber liv og koger informationen ned til det vigtigste, da illustrationer ofte kræver en skarphed i budskabet. Fremhæv pointer og underbyg tekst med visuelle virkemidler
	Experience prototyping gør det muligt at afprøve en ide eller scenarie i 1:1. Ved at bygge oplevelsen op og gennemleve et scenarie kan man afprøve og tilpasse en service eller interaktion i større skala.		Datavisualisering er anvendelsen af illustrationer og grafik i forbindelse med formidling af data. Det kan være et stærkt redskab til at støtte og underbygge en pointe og gøre data forståeligt for en given bruger.
	Skitsering er en hurtig og nem måde at formidle tanker og ideer på. Billedsproget er universalt og skaber en klar repræsentation for en tanke eller et produkt.		Et service blueprint er et skema, som formidler forløb, interaktioner og touchpoints i forbindelse med en service på en klart struktureret, visuel og let aflæselig måde.
			

Designmetoder som disse kan selvfølgelig ikke bare flyttes fra et felt til et andet uden nøje eftertanke og visse forbehold, hvad angår validitet og fortolkningsmetoder. Fordelen ved at have fokus på metoderne er til gengæld, at det skubber os derud, hvor snak bliver til handling. Metoderne er meget konkrete og handlingsanvisende og kan fungere som direkte inspiration til praksis.

Design og evaluering

Efter at have beskrevet designfeltets mind-set og proces, vil jeg redegøre for, hvorfor jeg mener, at evalueringfeltet er åbent for en udvikling i denne retning, samt introducere de potentialeområder, jeg har identificeret i min undersøgelse.

Evaluering er et felt, som konstant skal imødekomme den foranderlige kompleksitet og bredde, der eksisterer i genstandene for evaluering. Feltet kendetegnes blandt andet ved, at den ene tendens ikke tager over for den anden, men lever sideløbende og tager form efter de samfundsmæssige behov og trends. Dette ses i Guba og Lincolns teori, som opstiller fire generationer af evaluering betegnet som: måling, beskrivelse, bedømmelse og læring (Guba & Lincoln, 1989). De fire generationer fungerer som fire sideløbende paradigmer inden for et stadigt voksende evalueringfelt. Ydermere beskriver Gro Emmertsen Lund i artiklen "Femte Generations Evaluering - nye muligheder og perspektiver" - fra 2011 en femte generation, som hun mener, bør sætte retningslinjerne for et nyt evalueringsparadigme (Lund, 2011).

"Der er brug for bedre, mindre ressourcetunge og mere brugbare evalueringer [...] For at kunne få dette, skal vi først og fremmest slippe ideen om, at 'viden om alt' er det bedste grundlag for beslutninger. Vi skal også slippe ideen om at for at kunne løse et problem må vi 'til bunds i sagen'. Vi må i stedet løfte blikket opad og fremad og sammen skabe en mere ønskværdig fremtid."

Hun ser et behov for evalueringer, som er mindre ressourcekrævende og nemmere at anvende i praksis, og hun forsøger med femte generation at imødekomme dette. Femte Generations Evaluering er, ifølge Gro Emmertsen, en omkostningslet, resultatskabende og involverende evalueringstilgang, som anerkender bidragyderne og tager et positivt og fremadrettet udgangspunkt.

Ifølge disse teorier eksisterer der altså fem overordnede paradigmer inden for feltet. Hvor evaluering tidligere har fokuseret på måling, beskrivelse og bedømmelse, har fjerde og femte generation tilføjet en mere brugerinddragende og udviklingsorienteret tilgang. Feltet har på det teoretiske plan udvidet sig i takt med samfundsudviklingen. Denne udvikling peger på en åbenhed over for tilføjelsen af nye tilgange og metoder. Særligt fjerde og femte generations mere brugerinddragende og innovative tilgange til evaluering taler for designmetoders potentiale inden for feltet.

Jeg har under mit speciale fra Designskolen Kolding gennemført indledende undersøgelser af de muligheder, der ligger i krydsfeltet mellem design og evaluering. Interviews med interessenter inden for både evaluering- og designfeltet samt eksperimenter med anvendelsen af designmetoder i forbindelse med evaluering peger på, at der er interessante muligheder i kombinationen af design og evaluering inden for særligt fire områder: research, udvikling, brugerinddragelse og formidling.

Research er ét område hvor design kan være med til at inspirere evalueringfeltet. Hvor evalueringer oftest indsamler data gennem spørgeskemaer og interviews, opstår der kontinuert nye design-researchmetoder. Designere låner også fra andre fagområder som antropologien og sociologien og tilføjer eller tilpasser metoder efter behov. Som beskrevet i metodeafsnittet arbejdes der med metoder som design probes og specialudviklede spil, ligesom der tages højde for fordelene ved at opleve ting på egen krop, deltage aktivt og rekruttere researchpartnere blandt interessenterne. Behovet for nye metoder i forhold til dataindsamling særligt blandt svage samfundsgrupper bliver udtrykt af flere respondenter i forbindelse med mit speciale: "Dem, vi gerne vil have fat i, er ofte de svageste. Det er også dem, som er sværest at fange med de traditionelle metoder. Mange udfylder ikke spørgeskemaer. De, der gør, svarer tit ikke det, de tror, de svarer. Metoder, som kan gøre noget omkring den sociale ulighed, ville være et stort fokus!" En anden respondent fra evalueringfeltet bekræfter denne iagttagelse og fremhæver probes som en måde at nå de svage respondentgrupper: "Vi bruger cultural

probes i evalueringer. Dem har vi brugt som en måde at samle data ind på for at få et rigere billede fra folk, som ikke kan begå sig i f.eks. et spørgeskema.”

Det kan være en udfordring at navigere blandt så mange og alsidige metoder. Fordelen er til gengæld, at den frihed, der eksisterer i designfaget til at tilpasse og udvikle metoder, ofte resulterer i mere imødekommende og situationsbestemte undersøgelser.

Udvikling er det andet område, hvor design og evaluering kan spille sammen. I situationer, hvor evalueringer har et udviklingsmæssigt sigte, er det oplagt at finde inspiration hos designfaget. Grundprincippet i design er at skabe nyt, og derfor eksisterer der en lang række metoder, som er gode til at understøtte en udviklingsproces. Ifølge en respondent fra erhvervslivet er det helt essentielt, at evalueringer kan understøtte den dynamiske udviklingsproces, som et projekt ofte gennemgår i dag og være en bidragsyder i forhold til innovation og udvikling: ”Det altoverskyggende er, at en evaluering skal kunne understøtte den iterative natur i udviklingsprocessen og danne grundlag for løbende re-prioritering. Der er ikke ret mange, der ved, hvordan man evaluerer ud fra denne nye dynamik.” Dog påpeger vedkommende, at dette kræver, at evaluering implementeres i projektet fra starten, for at den løbende kan bidrage med konstruktiv viden til udvikling og genprioritering: ”Problemet er, at hvis evaluering bliver et projekt i sig selv, bliver det ikke værdiskabende. Det [...] kommer til at stå parallelt i forhold til det reelle projekt. [...] Evaluering skal være en del af hovedprojektet.”

Respondenten fremhæver dermed et behov for at gentænke den måde, man evaluerer på, så evalueringen bliver en implementeret del af et projekt og startes op samtidigt med dette. Metoder til at udvikle og materialisere ideer kan fungere som instrument til at omdanne indsigter til aktiv viden, som det er beskrevet i metodeafsnittet om rapid prototyping. Dermed kan den nye viden kanaliseres ind i et projekt og være med til at sikre værdiskabelse.

Brugerinddragelse er det tredje område, hvor design kan inspirere evaluering. At inddrage brugerne kan

være med til at styrke implementering og anvendelse af et projekts resultater. Dette anvendes ofte inden for design for at sikre, at de nye tiltag tilpasses brugerne behov, og at brugerne bliver omstillingsparate. En respondent fra evalueringsfeltet udtalte i forbindelse med mit speciale: ”Jo mindre evaluering der er fra os eller dem, det handler om, jo større er chancen for at resultatet kommer op på hylden at stå. Hensigten er, at der skal stå nogen, som føler ansvar for det, når evaluator er ude ad døren.” Brugerinddragelse kan altså plante et ansvar for og et ejerskab til evalueringen og dens resultater, som vil leve videre blandt deltagerne efterfølgende, hvilket også pointeres af en anden respondent fra evalueringsfeltet: ”Folk føler sig ikke så meget imod det, der kan blive resultatet af processen, fordi de føler sig inddraget i det.”

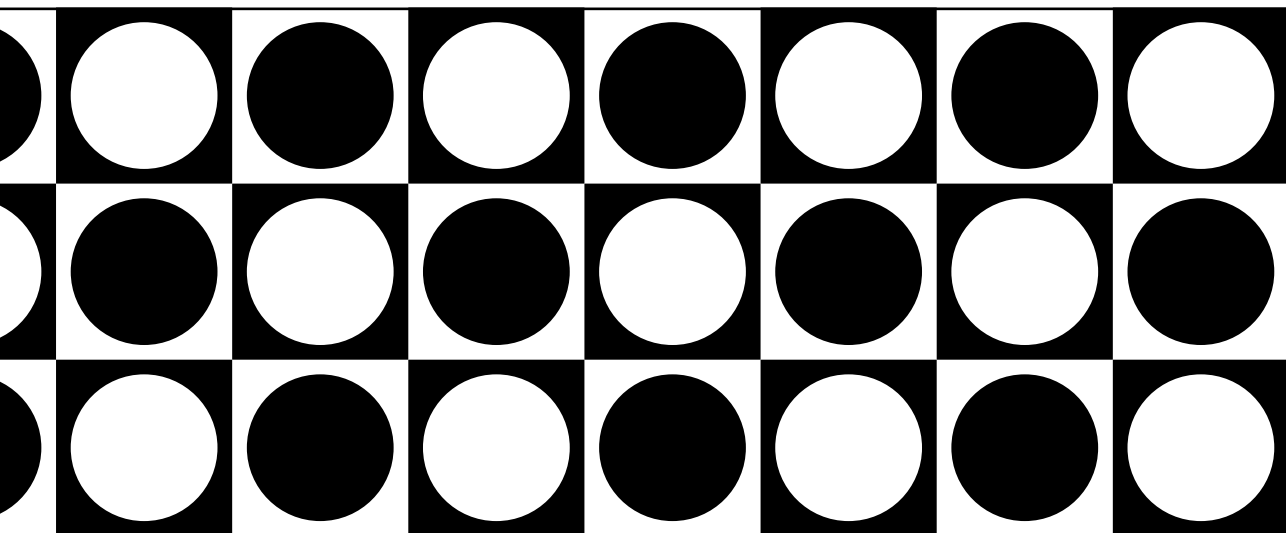
Designfeltet har stor erfaring med brugerinddragelse på mange forskellige planer. Feltet vrimer med begreber som participatory design, human centered design og lead user innovation, og der er udviklet designmetoder til alt fra indsamling af input blandt brugerne til at lægge designprocessen direkte i hænderne på dem. Hvis brugerne inddrages og får ansvar i evalueringsprocessen, vil selve processen og ikke kun resultatet være med til at skabe udvikling. En respondent fra designfeltet nævner eksempelvis serious gaming som en måde at indhente data fra blandt andet børn: ”Spil kan anvendes som en måde at indhente følelser hos børn, men også som et kommunikationsredskab.”

Yderligere kan metoder som probes, prototyping og lead user innovation bidrage i brugerinddragende processer til anderledes dataindsamling og ideudvikling.

Formidling er det fjerde og sidste identificerede potentialeområde. At kommunikere resultater, således at kompleksitet og forståelighed er velfabalanceret, er udfordrende. I denne sammenhæng er Apple et blændende, om end gennemtærsket, eksempel på, hvordan godt design præsenterer simplekse og intuitive resultater som taler for sig selv og kan aflæses og forstås af næsten alle. Formidling er altså et vigtigt parameter i design såvel som evaluering. En respondent fra erhvervslivet udtaler i forbindelse med mit speciale: ”Mange kommuner er interesse-

rede i at brede resultaterne ud over grænserne, så det ikke bliver for indspist og navlepillende. Man bliver nødt til at sætte tingene i perspektiv også for udefrakommende." En evaluering er ofte et omfattende og omkostningsfuldt arbejde, og det er vigtigt, at den akkumulerede viden videreformidles, så den kan gøre mest muligt gavn. En respondent fra Designfeltets introduktion til datavisualisering antyder, at dette kunne være et oplagt eksempel på et supplement til de eksisterende metoder i evalueringsfeltet: "Hvis du har en tabel med tal, kan du med datavisualisering vise, hvad det er, der sker. Du kan vise noget, der er meget kompliceret på en enkel måde." De anvendte formidlingsmetoder inden for evaluering er ofte forholdsvis traditionelle og taler i mange sammenhænge til de få rå, der forstår at afkode en videntung evalueringsrapport med et skyhøjt lixtal. Storytelling og datavisualisering kan bidrage til at gøre det lettere og mere fængende at sætte sig ind i en evaluerings resultater, men der ligger en lige så spændende udfordring i, hvordan den enorme viden, som evalueringer producerer, kan håndteres på en meningsfuld måde.

Der eksisterer mange forskellige tilgange til det at evaluere, og der arbejdes med mange forskellige kompetencer inden for feltet. Det helt essentielle er en følsomhed over for den givne kontekst. Altså bør efterspørgslen styre evalueringsdesignet, ikke vice versa. Jo flere kompetencer en evaluator besidder, og jo mere alsidigt et metodesæt hans værktøjskasse indeholder, jo bedre kan han imødekomme en dynamisk efterspørgsel. Derfor er det helt relevant at udvikle sig metodemæssigt for at kunne adressere nye og fremtidige behov. Evaluering og design har, som tidligere nævnt, en del fælles interesser. Men dette krydsfelt har ikke været udforsket, og det er derfor interessant at se nærmere på, hvordan designfaget kan inspirere og være med til at sætte evaluering på kanten. Hvor evalueringer ofte kigger bagud og undersøger virkningen af det, vi har gjort, stræber design fremad og udvikler løsninger til, hvordan vi kan gøre det bedre. Jeg mener, at kombinationen af evaluering og design kan muliggøre en øget inklusion af evalueringsdeltagerne i en fremadrettet og visuel evalueringsproces, hvor evaluering bliver en katalysator for bruger- og med-



arbejderinddragende udvikling. Ydermere kan design være med til at inspirere den måde, man formidler evalueringsresultater, så de bliver let forståelige og dermed lettere anvendelige.

Sammenfatning

Mine undersøgelser peger på, at der er interessante muligheder i arbejdet med design i evalueringer, og at det vil være relevant at undersøge dette potentiale nærmere. Tværfaglig inspiration kan udvikle og inspirere os alle, og hvad angår anvendelsen af design i evaluering, handler det ikke om at overdygne evalueringsfeltet med design, men om at inspirere til udvikling og eftertanke. Kan researchmetoder være mere imødekommende over for respondentgruppens forudsætninger? Kan udvikling og formgivning bidrage til mere fremadrettede evalueringer? Bør deltagerne inkluderes mere i evalueringsforløbet? Bør vi overveje den måde, vi formidler evalueringsresultater og håndterer viden på? På trods af evalueringsfeltets åbenhed for fornyelse er det et område med mange traditioner og traditioner bør til tider udfordres.

Inddragelsen af design i evalueringer skal dog gribes velovervejet an. Design er ikke nøglen til at løse alle problemer, og i kombinationen af fagfelterne skal der tages højde for nye udfordringer i forbindelse med blandt andet validitet og fortolkningsmetoder. Det er min generelle holdning, at tværfaglighed kan bidrage positivt til udvikling på mange måder, og jeg mener, at det i et bredere perspektiv er relevant for alle fagfelter at løfte blikket og afsøge mulighederne i tværfaglig inspiration og samarbejde.

Litteratur

Guba, E.G. & Lincoln, Y.S. (1989): *Fourth Generation Evaluation*. Newbury Park: Sage.

Lockwood, T. (2010): *Design Thinking: integrating innovation, customer experience and brand value*. New York: Allworth Press.

Lund, G.E. (2011): "Femte generations evaluering". *Cepra-striben*, nr. 10, s. 58-65.

