



Virtuelle Fokusgrupper



Masterspeciale

Masteruddannelsen IKT og Læring

Ved IT-Vest Universitetssamarbejdet – Aalborg Universitet

Rapport

29. maj 2006
Lotte Nørregaard
Niels Troels-Smith
Vejleder: Carsten Yssing





Summary

Master thesis: Virtual Focus Groups

In transforming the face-to-face focus group method, we want to examine the possibilities and conditions to be met, if transferring the method from traditional to a virtual meeting room.

The scientific framework of the report is within the Activity Theory, Activity Awareness and the theory of Communities of Practice.

We have made two qualitative surveys. The first was a qualitative individual interview with 3 participants, representing different roles in a focus group, and the second was a video-recorded factual virtual focus group running at the platform Breeze.

We found, that the some of the main requests to a virtual environment is a matter of feeling safe and comfortable.

This means, the interface must express safeness in order to make the participants feel free in expressing themselves as honest as possible.

The topics could be matters one normally connects with the Web e.g. evaluating websites, online services, games, entertainments etc.

It is also a must, that the platform provides picture (video) and talk (audio) facilities. Most researchers and respondents were quite worried about the lack of these parameters when transforming the method into an online facility.

But with the virtual platform, we present, the participants are able to watch each others gestures as well as listen to what is being discussed during the interview. Furthermore, there are adjacent possibilities in using chatwindows (person to person or generally), and presenting through a shared Whiteboard.

The ability (and curiosity?) to watch and discover, what is going, on is quite essential, as the hallmark of focus groups is the explicit use of the group interaction to produce data. An interaction, which is produced by the verbal and non-verbal input, from all participants.

So far the technology, but what about the skills of the participants?

They must be able to meet the necessary level of expertise and familiarity with computers. Computer literacy is a measure, which generally refers to the ability to use applications rather than to program. Individuals who are very computer literate are sometimes called *power users*. In order to participate in virtual focus groups, you do not need the skills of a power user, but some routine – especially in communication via the Internet is helpful

The state of technology in Western Europe, and indeed it is in Denmark, is generally very close to offering adequate possibilities for transmission speeds of the data needed for a flow in the dialogue and exchange of video, although the coverage may be much better in just one year – the acceptance in the market for broadband connections is still rising.

In conclusion, we find, that the technical possibilities as well as the software platforms are available, there are great numbers of potential participants, with adequate background and skills – we expect, that a change of mind among researchers – commercial or scientific – will occur over a short number of years, and the virtual focus group will be part of the general research tool-box.

May 2006 – Lotte Nørregaard, Niels Troels-Smith





1. Forord	1
2. Indledning.....	2
2.1 Kvalitet og kvantitet – hvor placerer vi vores undersøgelser - N	3
3. Problemformulering og Afgrænsning.....	5
3.1 Specialets formål	5
3.2 Problemformulering	5
3.3 Afgrænsning.....	5
3.4 Definition af ord og begreber i projektet - N.....	6
3.5 Målgruppe for projektet	7
5. Teori	8
5.1 Fokusgrupper - L	8
5.1.1 Fokusgruppers baggrund og oprindelse - L	8
5.1.2 Interaktion som omdrejningspunkt - L	10
5.1.3 Sammenfatning - L.....	13
5.1.4 Udvikling fra fysisk til virtuel ramme - L	14
5.2 Internettets udvikling – L	15
5.2.1 Definition af en online fokusgruppe - OFG - L	16
5.2.2 Opsamling på online-metoder - L	19
5.2.3 Rollernes udvikling ved en online fokusgruppe - L	20
5.2.4 Rekruttering - Specielt til VFG - L.....	21
5.2.5 Sammenfatning om fokusgrupper – face to face eller computermedieret - L	21
5.3 Projektets videnskabelige rammer	23
5.3.1 Aktivitetsteori – L	23
5.3.2 Activity AwarenessFejl! Bogmærke er ikke defineret. - L.....	24
5.3.3 Er en fokusgruppe et praksisfællesskab? - N	27
5.3.4 Awareness - L.....	29
5.4 Sammenfatning af det teoretiske grundlag - L.....	30
6.1 Teknik og Værktøjer hos deltager - N.....	31
6.1.1 Anbefalinger vedr. AV tilbehør - N	32
6.2 Parathed hos deltager – N	33
6.3 Udvikling af koncept for VFG – N	34
6.3.1 Krav til udstyr og programmer - N	34
6.3.2 Platforme og server – N.....	35
7. Metode til indsamling af empiri - L.....	40
7.1 Dybdeinterviewet - L.....	40
7.1.1 Rekruttering – L	40
7.1.2 Anonymitet, reliabilitet og validitet - L	41
7.1.3 Spørgeguide og afholdelse - L	41
7.2 Gennemførelse af VFG - L.....	41
7.2.1 Udvælgelse.....	41
7.2.2 Validitet – N.....	41
7.2.3 Emne og afvikling - L.....	42
7.3 Metode til Analyse af empiri.....	42
7.3.1 Formål med empiri - L	42



8 Resultaterne fra empirien.....	43
8.1 Analyse af interview	43
8.1.1 Sammenfatning dybdeinterview	47
8.2 Resultater fra VFG forløbet.....	48
8.2.1 Analyse af VFG forløbet	48
8.2.2 Sammenfatning af VFG-processen	51
8.2.3 Den tekniske del VFG forsøget - N.....	53
9. Udvikling af koncept og prototype - N.....	56
9.3 Programmer – valg og udvikling	57
9.3.1 VFG platform – N	57
9.3.2 Sammenfattende valg af platform - N.....	62
9.3.3 VFG portal – N	63
10. Konklusion	64
11. Diskussion og perspektivering.....	66
12. Litteraturliste	68

Bilag

1. Begreber og definitioner	1
2. Invitation til interview	3
Dybdeinterview.....	3
Fokusgruppe laboratorium.....	4
3. Spørgeguide	5
Dybdeinterview.....	5
Fokusgruppe laboratorium.....	7
4. Resultater af empiri	9
4.1 Uddrag fra dybdeinterview	9
4.1.1 Deltager Michael 2. maj kl. 20-21	9
4.1.2 Deltager Lisbeth, 11.4.06, 36 min.....	11
4.1.3 Opdragsgivere – dobbeltinterview Ole og Hanne	12
4.1.4 Interview af Ask	15
4.2 Empiri fra gennemført VFG	19
4.2.1 Uddrag af chat.....	19
4.2.2 Efterfølgende evaluering	23
5. IT- og AV-tilbehør hos deltager	25
Anbefalinger:	26
6. Thorlacius model	28
7. GNU principper	29
Preamble	29
8. Artikler, downloadet fra Internettet	30
8.1 Jakob Nielsen: The Use and Misuse of Focus Groups	30
8.2 Hallstein Hegerholm,.....	33
8.3 Abstract from Zapera Study on Re-use of respondents	42



8.4 Zapera website om Online Fokusgrupper 44

Figurliste:

Alle billeder, digitale fotos, tegninger og figurer fremstillet og bearbejdet af forfatterne - hvor der er brugt forlæg fra andre forfattere, er der henvist til kilden ved den enkelte figur.

Figur 1 – undersøgelsesfelt.....	3
Figur 2 – Enquete.....	3
Figur 3: Medierende trekant, efter Vygotsky	24
Figur 4: Engestrøms udbygning af den medierende trekant.....	25
Figur 5: Activity awareness	27
Figur 6: Tilhørsforhold efter Wenger.....	29
Figur 7: Awareness og interaktion	30
Figur 8: Webcam indstilling 1	55
Figur 9: Webcam indstilling 2.....	55
Figur 10: Thorlacius model - fuld størrelse i Bilag 6	59
Figur 11: Breeze - Indstillinger 1.....	61
Figur 12: Breeze: båndbredde indstillinger.....	61
Figur 13: Breeze kameraindstillinger	62
Figur 14: Breeze: Arbejdsvindue	62
Figur 15: Fokusgrupper.net	64

Ved kapitlerne i rapportens indholdsfortegnelse er anført, hvem af forfatterne, der har været 'hovedskribent' ved markering med:

- L for Lotte Nørregaard
- N for Niels Troels-Smith
- hvor der intet er anført, er der tale om fælles skrivning.

Antal anslag – talt fra Kapitel 2 til og med 11: 165.883 (inkl. mellemrum)





1. Forord

Denne rapport er afslutningen på vores studie ved Masteruddannelsen i Informations- og Kommunikationsteknologi og Læring ved IT-vest universitetssamarbejdet – MIL.

Vi har arbejdet sammen gennem hele studiet i kursusgruppe og projektgruppe, undervejs også med andre studerende, og fandt, at vi kunne supplere hinandens baggrunde og erfaringer på en måde, der har ført til en fælles interesse i at arbejde med et emne, der tager sit udspring i både IKT og læringsteorierne fra studiet – og kan bevæge sig ind på et undersøgelsesområde, der har karakter af at udforske nye anvendelser.

Ved arbejdet med undersøgelsesmetoder – som er et vigtigt element i videregående uddannelser generelt, og masterspecialer i særdeleshed – har interview i forskellige udformninger været et vigtigt middel til at opnå erkendelse, indsamle viden. Med den metode, som dette projekt undersøger, vil vi sætte fokus på den form for læring, som ikke umiddelbart er målrettet den enkelte deltager, men på den lære, der kan udtrækkes af den samlede udvikling og meningsdannelse i fokusgrupper.

I rapporten har vi først beskæftiget os med det teoretiske grundlag for analysearbejdet, og med dette som ramme, har vi undersøgt erfaringer og holdninger til fokusgrupper som metode. Dette har været grundlaget for at foreslå et koncept – bestående af både fremgangsmåder og IKT-værktøj – for Virtuelle Fokusgrupper.

Forslaget vil vi afslutningsvis vurdere med henblik på om det kan være en brugbar metode.

I vores arbejdsproces har vi i stor udstrækning anvendt de metoder, som vi udforsker, og vores samarbejde har i stor udstrækning været IKT-baseret kommunikation.

Vi har haft stor opbakning og inspiration fra de personer, der i kraft af netværker fra vores tidligere og nuværende arbejdspladser – eller bekendtes bekendte, der har stillet sig til rådighed som deltagere i interview og som forsøgspersoner.

Specielt tak til vores vejleder, Carsten Yssing, der har givet gode inspirationer, og vist sit engagement både på det teoretiske grundlag og i praktisk sammenhæng – bl.a. ved at medvirke i virtuelle vejledningssamlinger.

29. maj 2006

Lotte Nørregaard og Niels Troels-Smith



2. Indledning

Flere og flere er på Internettet – 84 % af alle familier i Danmark havde i 2005 en computer i hjemmet og næsten halvdelen af danskerne er på nettet dagligt. Informations og kommunikationsteknologien bevæger sig ind på alle områder af vores liv, således at individets interaktionsbehov og kommunikationsmuligheder via nettet går f.eks. lige fra arbejdsmæssige opgaver over e-handel og e-læring til deltagelse i online fora og virtuelle mødesteder.

Vi har siden arbejdet med Mil1-projektet undret os over, hvorfor Internettet ikke anvendes til at afholde virtuelle fokusgruppeinterview, som både består af lyd og billeder. Kilder fra den engelsksprogede research-verden har udelukkende koncentreret sig om chat-baseret online fokusgrupper – vi undrer os over hvorfor?

Computeren medierer snart sagt alt i samfundet, således, at man kan sige vi er ved at udvikle en hel CMC-kultur mere eller mindre bevidst. Hvor det at bruge computeren, er en helt naturlig ting, så naturlig, at musen ligefrem kan betragtes, som en 'naturlig' forlængelse af mennesket – en prolongation ifølge Michael Polanyi.

Spørgsmålet er, hvordan kan man udnytte denne kultur, hvordan transformeres kendte Face-to-Face interviewmetoder til et online miljø, eller som vi vil kalde det et virtuelt miljø, for det er ukendt land, vi bevæger os ind i?

Hvordan gør man så det – skaber en virtuel verden ud fra kendte fænomener fra virkeligheden? Hvem og hvad skal undersøges, og kan man overhovedet få pc-brugere til at diskutere og interagere i et virtuelt miljø med lyd og billeder og med mennesker, som de ikke kender?

Hvordan med anonymiteten og hvordan med kropssproget, gestik og mimik får vi det hele med eller?

Et andet stort spørgsmål er om teknikken: båndbredde, computerens kapacitet og programmer mm er tilstrækkelig?

Er vi som samfund i det hele taget parate til denne transmission af adfærd og interaktion? Med udgangspunkt i ovenstående og MIL1-projektet, hvor vi beskæftigede os med implementeringen af e-læringsfællesskaber og i den forbindelse udviklede en virtuel chatbaseret fokusgruppemetode, vil vi undersøge feltet for muligheden af at udvikle en virtuel baseret fokusgruppe interviewplatform.

Vi finder det også særligt interessant at undersøge emnet fokusgrupper, fordi anvendelse af læringsteori, teori om analyser, og ikke mindst IKT-værktøjers muligheder i denne sammenhæng er i en aktuel og hastig udvikling.

Analysevirksomheden Zaperas har¹ – som de første i Danmark – i marts-april 2006 lanceret fokusgrupper online – med baggrund i de metoder, som gennem det sidste årti har været anvendt bl.a. i USA. Dette aktualiserer emnet, og har også ført til en øget interesse for disse muligheder i analysebranchen. Se i øvrigt bilag 6 for en udskrift af Zaperas website med lanceringen.

¹ Zapera er en analysevirksomhed, som især beskæftiger sig med markedsundersøgelser for en række større virksomheder: <http://www.zapera.dk> – se Bilag 7.3 og 7.4 for udskrift



2.1 Kvalitet og kvantitet – hvor placerer vi vores undersøgelser - N

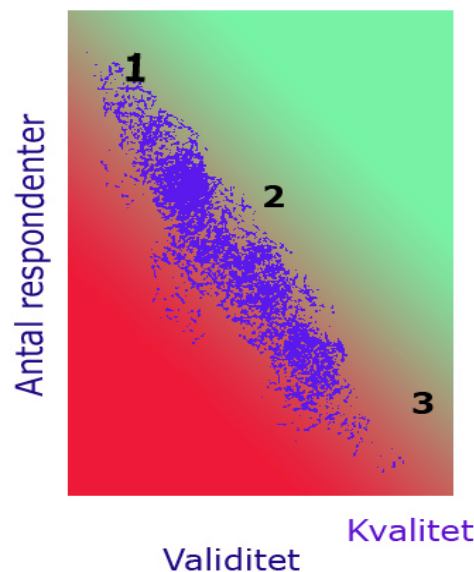
Figuren til højre kan bruges til forskellige illustrationer af forholdene i forbindelse med undersøgelser.

Befinder man sig i feltet med mange respondenter, simple eller få spørgsmål – øverst til venstre i hjørnet, markeret med 1 – vil der typisk være tale om spørgeskemaer eller enqueter.

Hermed er der typisk tale om kvantitativ undersøgelse, hvor man ikke har interesse eller behov for mere nuancerede eller begrundede svar.

Hvis man gennemfører en stort anlagt – og udvælgelsesmæssigt velfunderet - undersøgelse, hvor der er relativt mange respondenter, som f.eks. bliver interviewet pr telefon, kan man opnå mere nuancerede og begrundede svar, og i kraft heraf opnå højere validitet og kvalitet i

Kvantitet



Figur 1 - undersøgelsesfelt

resultaterne – der kan være ved 2 i figuren.

Få respondenter, med meget nuancerede besvarelser kan føre til høj kvalitet af undersøgelsen, når man har sikret validiteten – nederste højre hjørne, markeret med 3 - her vil der typisk være tale om dybdeinterview eller fokusgrupper.

Et yderpunkt i en graduering mellem kvalitative og kvantitative undersøgelser er for eksempel den type ja / nej undersøgelser, der ofte ses i forbindelse med offentligt tilgængelige medier, f.eks. aviser eller netaviser.

Landskamp og profeten



Flere spillere mener, det bør overvejes om landskampen mod Israel 1. marts skal aflyses på grund af Muhammed-krisen. Hvad mener du?

☐ Ja - den skal aflyses

☐ Nej - den skal spilles

☐ Ved ikke

Figur 2 - Enquete

Her kan man i eksemplet (afskrevet fra Politikens webudgave, den 19. februar 2006), tilkendegive sin mening om et spørgsmål – ved at klikke "Ja", "Nej" eller "Ved ikke" til spørgsmålet om landskampen mod Israel skal afvikles

Svarene opsamles automatisk via avisens webserver, og kan give en umiddelbar meningstilkendegivelse med procent fordeling af svarmulighederne. Altså en rent kvantitativ undersøgelse, hvor man kun i begrænset omfang har overblik over respondenterne, man ved ikke hvilken baggrund der er svaret på.

For at tage lidt markante synspunkter, kunne en svare ja til aflysning, fordi han vil markere, at han helst er fri for fodbold, mens en anden kunne ønske kampen flyttet til et for hende mere bekvemt tidspunkt.

Respondenterne vil være at finde blandt læsere af Politikens netavis, men denne gruppe er næppe særlig veldefineret, de læserundersøgelser, man har, vil typisk beskrive f.eks. faste læsere, abonnenter til papirudgaverne, - og dermed vil den demografiske baggrund for at bruge resultaterne være afgrænset. Altså har man risiko for en lav grad af



repræsentativitet i undersøgelsen.

Med bevidsthed om disse begrænsninger vil en sådan enqueteundersøgelse til gengæld kunne bruges som grundlag for at fortælle om en 'umiddelbar folkestemning', og ofte bliver disse typer gentaget efter en periode, og kan dermed belyse en bevægelse i stemningen.

Fordelene ved denne fremgangsmåde ligger objektivt set i nem, billig og ukompliceret gennemførelse, mens risici ligger i tolkninger (eller overfortolkninger) af validiteten i undersøgelsen.

Ønsker man større validitet, vil man praktisk have svært ved at opnå det ved mange respondenter, og man må gribe til mere nuancerede undersøgelsesmetoder. Her kræves yderligere et grundlag i udvælgelsen af respondenter, således at der sikres den til formålet nødvendige repræsentativitet. Et spørgeskema, papirbaseret eller netbaseret – med mange spørgsmål, vil ofte blive valgt som redskab.

For eksempel gennemfører fagforeninger jævnligt undersøgelser af løn- og arbejdsforhold i deres medlemskreds. Populationen er dermed ganske veldefineret og derfor vil det være muligt at spørge indenfor rammer, der umiddelbart kan forstås og accepteres af respondenterne. Motivationen hos den enkelte respondent til at deltage i undersøgelsen vil være en forudsætning for at få valide besvarelser og den kan opnås ved at respondenterne oplever at høre til et fællesskab – f.eks. fagforeningen – og fordi der er tale om forhold, der har umiddelbar interesse for den enkelte deltager.

Denne type undersøgelse beskæftiger sig især med emner, der er kvantificerbare, - lønsummer, arbejdstimer, pensionsprocenter etc., men anvendes dog også med lidt mere holdningsorienterede emner som f.eks. tilfredshed, eller ønsker om ændringer.

En sådan undersøgelse kunne placeres i figuren ved 2.

Andre typer af undersøgelser går efter mere nuancerede besvarelser, hvor holdninger, opfattelser, forventninger er fokus for undersøgelsen. Her vil spørgeskemaer blive meget detaljerede, og sjældent alligevel kunne afbilde hele spekteret af opfattelser.

I stedet vil man gennemføre interview på en eller anden måde. Er der tale om mange respondenter, kan man bruge telefoninterview, hvor interviewer har en guide at gå ud fra, men i kraft af kendskab til emneområdet også kan bevæge sig ud i de tilgrænsende områder, så nuancer eller nye synspunkter kan inddrages.

Når man har anvendt disse former, vil man ofte have erfaret et behov for yderligere nuancering, end der kan udlæses af interviewresultaterne.

Det personlige interview med enten en gruppe (fokusgruppe) eller enkeltpersoner (dybdeinterview) vil så være den metode, der kan føre til detaljerede og resultater.

David Morgan (Morgan, 1997) er en af de centrale forfattere, der har beskæftiget sig indgående med kvalitative undersøgelser, og med valget af interviewformer, som i forhold til emne for, 0g mål med, undersøgelsen, vil give det bedste resultat.

Når man planlægger en undersøgelse, kan man med figuren sige, at man vil tilstræbe at komme på den rette side af den blå diagonal, der bevidst er tegnet udvisket. Man ønsker så høj validitet som muligt ud fra det udgangspunkt, der nu er sat. Samtidig vil man (om ikke af anden årsag end økonomi) søge at arbejde med så få respondenter, som det nu er muligt og statistisk forsvarligt i forhold til undersøgelsens mål.

Dermed kan man sige, at man skal tilstræbe, at undersøgelserne placeres til højre for den blå diagonal – at de kompromiser, der vælges, giver en formålstjenlig balance mellem detaljeringsgrad, antal respondenter, og ressourceforbruget.



I projektets arbejde med fokusgrupper, der baseres på webkommunikation, søger vi at udvikle nogle metoder, der kan understøtte denne intention.

3. Problemformulering og Afgrænsning

3.1 Specialets formål

Projektets formål er, med udgangspunkt i den kendte litteratur om fokusgrupper, at beskrive disse. Med dette som grundlag vil vi sondere - udforske forhold ved online fokusgrupper, som er mindre kendte, og fortsætte til eksplorativt at bevæge projektet til at udvikle et koncept, der anviser metoder til afholdelse af virtuelle fokusgrupper.

Dette fører til følgende problemformulering:

3.2 Problemformulering

Hvilke forhold har indflydelse på transformering af fokusgruppemetoden som undersøgelsesform fra den traditionelle mødeform til et virtuelt miljø?

Hvilken udvikling af metoder, færdigheder hos deltagere, hvilke tekniske muligheder kræver det?

Hvilke systemer og værktøjer kan matche betingelserne for en fokusgruppeundersøgelse?

Hvordan kan en virtuel ramme for gennemførelse af et online virtuelt miljø for fokusgruppeinterview etableres?

3.3 Afgrænsning

Projektet har først og fremmest fokus på selve fokusgruppemetoden som proces. I vores undersøgelser fokuseres der ikke på de indholdsmæssige resultater, der kan komme ud af en given fokusgruppe – i rapporter, transskriberinger, videooptagelser osv., - men vi koncentrerer os med de metoder og hjælpemidler, der indgår i processen. Det indgår kun i begrænset omfang hvilke konkrete typer af opgaver, der egner sig til fokusgrupper, - i forbindelse med projektets empiri beskæftiger vi os med spørgsmålet om hvilke emner, der måtte egne sig bedre end andre til en virtuel metode i forhold til andre metoder

I forbindelse med praksisfællesskabets læringsbegreb koncentrerer vi os mere om den sociale interaktion og dialog, end egentlig læring og kommunikation. Vi inddrager relevante felter om grupper – psykologi og organisation – i et begrænset omfang, specielt med henblik på at undersøge praksisfællesskabet.

Vi inddrager begrebet 'Awareness', men det skal bemærkes, at vi ikke går i dybden med dette flet, det ville føre til et andet og selvstændigt projekt. Vi anvender begrebet til at definere vores videnskabelige ramme, og forholder aktivitetsteorien hertil.

Det er væsentligt at den teoretiske del af projektet bliver sat i relation til en praktisk virkelighed, og derfor lægger vi vægt på at gennemføre også en konceptuel og applikationsmæssig del af projektet, hvor teorien bliver afprøvet, og udmøntet i forslag til reel brug.



3.4 Definition af ord og begreber i projektet - N

I litteraturen om fokusgrupper – specielt den engelsksprogede – er der en udstrakt anvendelse af begreber og forkortelser, der også indeholder en vis grad af meningsdannelse og indforståethed. Derfor vil vi her placere nogle af de vigtigste begreber, og samtidig definere den forståelse, som vil blive brugt i dette projekt, sådan at der videre i projektrapporten kan skabes konsistens. I visse tilfælde har vi fundet det hensigtsmæssigt at bruge forkortelser, som er anført her. I bilag 1 findes en mere udtømmende ordliste.

Begreb	Forklaring - afgrænsning	Forkortelse
Computer Medieret Communication	Anvendelse af computeren, netværk, Internet, mail, chat, lyd, video mm. til kommunikation i bred forstand	CMC
Deltagere	Deltagere – respondenter – i fokusgruppen	DELT
e-læring	Computer Supported Collaborative Learning Platforme og værktøjer til fælles læring via computer	CSCL
e-samarbejde	Computer Supported Collaborative Work Platforme og værktøjer til samarbejde via computer	CSCW
Face to face	At deltagerne fysisk er til stede i samme rum	F2F
Face to face fokusgruppe	At fokusgruppen gennemføres med samtidig fysisk tilstedeværelse af alle deltagere	FFG
Fokus Gruppe	Fokusgruppen som medie for at samle en gruppe deltagere om et emne, til undersøgelse med en moderator til at sætte fokus	FG
IP-telefoni	Anvendelse af 'Voice Over IP – VOIP' til at overføre lyd - anvendelse af computerens digitale lydfaciliteter og Internettets dataoverførsel. IP – Internet Protocol	VOIP
Moderator	Den person, der modererer – initierer og styrer fokusgruppen	MOD
Observatør	Den person, der faciliterer og støtter forløbet i fokusgruppen	OBS
Online	At kommunikationen foregår computermedieret	
Online Fokusgruppe *	At fokusgruppen kommunikerer computermedieret, og i den senere behandling i forståelsen: tekstbaseret	OFG
Virtuel Fokusgruppe	At fokusgruppen kommunikerer computermedieret, med anvendelse af både tekst, lyd og video	VFG

* 'On-line Focus Groups' er et udbredt begreb i den engelsksprogede litteratur, der med begrebet implicerer anvendelse af computermedieret gruppediskussion – typisk ved konferencesystem eller e-mail, og dermed også typisk asynkront. Vi anvender derfor dette begreb i denne forståelse.

Den Virtuelle Fokusgruppe er naturligvis også online – vel endda i en mere korrekt sproglig betydning, men her bruges det virtuelle begreb til at beskrive den synkrone kommunikation, der også omfatter lyd og billede.



3.5 Målgruppe for projektet

Projektet er i sigens natur skrevet med MIL studiet – studerende og lærere – som primær målgruppe. Vi har dog også det mål, at andre - personer og virksomheder, der interesserer sig for at anvende virtuelle metoder til kvalitative undersøgelser, kan finde inspirationer i det materiale, som vi præsenterer.

4. Metode og kilder

Vi har taget udgangspunkt i vores MIL1-projekt: Lærerteam og e-læringsplatform (MIL1) – og litteraturen om fokusgrupper, for at finde frem til de krav, teorierne stiller til et face to face fokusgruppeforløb.

De teoretiske overvejelser om fokusgrupper er baseret på litteratur af forfattere som f.eks. David Morgan, Bloor, Mann og Stewart, Bente Halkier, samt flere videnskabelige artikler bl.a. med inspiration fra Aalborg Universitet Biblioteks databaser.

Til undersøgelse om en fokusgruppe er et praksisfællesskab anvendes Etienne Wengers teorier.

Projektets teoretiske forståelsesramme baseres på aktivitetsteorien, som tager sit udgangspunkt i Cole & Engeströms 'Medierende trekant' udviklet fra Vygotsky.

Activity Awareness vokser nærmest ud af aktivitets teorien og specielt i forbindelse med CSCL-baseret samarbejde og kommunikation via computer (CMC) – her bruger vi litteratur om begrebet 'Awareness'. – specielt Caroll.

Til empiri-delen anvendes teori om det kvalitative interview, baseret på Steinar Kvale. Til analysen af videooptagelsen af den virtuelle fokusgruppe anvendes teorier om Interaktionsanalyse, dels ud fra Jordan og Henderson og dels ud fra Lone Dirkinck-Holmfeld.

Analyse af teori og empiri: Her sammenholdes teori og empiri for at blive i stand til at udarbejde et prototype-koncept for hvad et virtuelt fokusgruppemiljø (platform) skal indeholde for at kunne leve op til teori og empirien.

Udvikling af virtuel metode

Vi undersøger platforme, der kan tilgodese krav til gennemførelse af en virtuel fokusgruppe, og vælger et produkt til videre praktisk undersøgelse og anvendelse, hvor vi lægger vægt på mulighederne for at inddrage roller, rettigheder, mødeleder, host, presenter, deltagere - i stedet for at bruge kræfter på at systemudvikle og programmere.

Konceptudviklingen – af en virtuel fokusgruppemetode bygger vi på en receptionsundersøgelsen af den valgte platform, som baseres på Lisbeth Thorlacius' visuelle kommunikationsmodel til websites.

Vi forestiller os, at en ny fokusgruppeplatform indeholder et interface, som er fleksibelt (kan udskiftes) alt efter hvilket segment, der skal interviewes. At noget hele tiden er foranderligt, 'ligger i tiden' og 'med tiden', og i selve mediet. Et af fokusgruppers særlige kendetegn er gruppedynamik, og dette skal et virtuelt miljø (system) kunne afspejle og/eller håndtere. Systemet skal være synkront.

Projektets perspektiveringsafsnit peger frem mod en ny metode til afholdelse af virtuelle fokusgruppe interview. Dette kræver naturligvis også overvejelser over hvordan metoden implementeres på en måske allerede eksisterende platform, eller planlægges i forbindelse med en helt ny interview platform – et værktøj til fjerninterview.



5. Teori

De teoretiske overvejelser om konventionelle fokusgrupper baseres på Bente Halkier og David Morgan, som er en af guruerne indenfor feltet.

I litteraturen om online fokusgrupper er der taget udgangspunkt i Bloor et. al og Stewart et. al, samt en del videnskabelige artikler, som det fremgår af de enkelte afsnit. Artikler fordi, emnet er ikke beskrevet særlig meget på nuværende tidspunkt, og fordi vi ønsker at aktualisere problemstillingen og bringe den seneste research i spil.

I den anvendte litteratur samt artikler henvises der ofte til hinanden, derfor vurderes de som troværdige kilder.

Projektets teoretiske forståelsesramme fundes i aktivitetsteorien med udgangspunkt i Cole og Engeströms version af Vygotskys Medierende trekant. Der inddrages artikler om begrebet 'Activity-awareness' og Wengers praksisfællesskaber.

5.1 Fokusgrupper - L

En fokusgruppe er en særlig form for interview, hvor en gruppe mennesker som er rekrutteret ud fra f.eks. demografiske kriterier og samlet af forskere eller studerende for at diskutere et bestemt emne, hvor en moderator har til opgave, at deltagerne holder fokus på emnet. (Halkier 2003: 7).

Halkier nævner det er blevet ret trendy at bruge fokusgruppeinterview både pga. den tidsbesparende faktor og udbyttet. Vi vil undersøge feltet, fordi vi mener, at computer medieret kommunikation (CMC) bliver en større og større naturlig og betydelige del af kommunikationsformerne. Derfor må der være muligheder for at denne form for kommunikationskultur kan omsættes til en virtuel interviewform.

I projektet undersøger vi, under hvilke omstændigheder et FFG-interview kan gennemføres i et synkront hhv. asynkront virtuelt miljø. Vi sætter i dette afsnit fokus på selve procesudviklingen af en virtuel interviewmetode, med afsæt i teorien om traditionelle fokusgrupper.

5.1.1 Fokusgruppers baggrund og oprindelse - L

Fokusgruppemetoden så dagens lys i 1940'erne, hvor Paul Lazarsfeld ved Columbia University, stod for den kommercielle markedsundersøgelse af, publikums respons på 'radio soap operas' og lignende. (Morgan 1997:4) Face-to-face fokusgrupper har eksisteret siden 1950'erne. Men blev først udbredt kommercielt i løbet af 1960'erne.

Fokusgrupper blev først og fremmest udbredt som et kommercielt marketingværktøj, specielt i USA og de engelsktalende lande i øvrigt, er en hel branche for sig selv med egne magasiner, bøger og websteder. Og ikke mindst blev de anvendt af analysebureauer og andre virksomheder, der udelukkende beskæftiger sig med at moderere og afholde fokusgrupper.

Men selve undersøgelsesmetoden er gennem det sidste årti i stigende grad også blevet anvendt til andre emner end de rent markedsføringsmæssige. Med den synsvinkel, at interviewmetoden, og specielt det fokuserede interview i gruppen, er specielt velegnet til at uddrage holdninger og meninger – og udvikling af disse, ses metoden i stigende omfang også anvendt til blandt andet emneområder som f.eks. politisk udvikling eller medarbejdertrivsel – altså en mere generel orientering mod at arbejde med såkaldte 'bløde værdier'.

F.eks. refererer Parent m.fl. undersøgelser om behov for biblioteksfaciliteter på et universitet – eller udvikling af turismen i et område. (Parent 2000:51)



Rollefordeling i en fokusgruppe

Deltagerne i en fokusgruppe tildeles roller, som de skal udfylde, så længe interviewet varer.

Deltagerne vælges ud fra et informationsmaksimerings synspunkt: 'Hvem har indsigt?' (Bodelsen 1997: 57) og de er inviteret og har indvilget i at deltage i fokusgruppeinterviewet. Rollen går ud på at dele viden og holdninger og deltage i fokusgruppens kollektive udvikling af viden og meninger.

Moderator – 'en moderator spiller en lidt anden rolle, end en interviewer i et individuelt interview, fordi det er en anden og mere omfattende form for social interaktion, der foregår. ... En moderator skal ligesom en almindelige interviewer først og fremmest være indstillet på at lytte. Deltagerne skal altid tale mere end moderator' (Halkier 2003: 54).

Man skal som moderator kunne håndtere de sociale dynamikker i en gruppe. Man skal initiere og facilitere; udtrykket dækker over 'at moderatorens rolle først og fremmest er at muliggøre den sociale interaktion i fokusgruppen – ikke at kontrollere den' (Bloor 2001:48.50).

Observatøren observerer forløbet og servicerer/nurser gruppen.

Opdragsgiver f.eks. forskeren der vil undersøge følger i langt de fleste tilfælde med, som en passiv observatør f.eks. bag en spejlvæg eller via videooptagelsen af selve fokusgruppeseancen.

Emner

Fokusgrupper er et værktøj til kvalitative undersøgelser, hvor emnerne og de efterfølgende "data skal afspejle dybtgående og helhedsorienteret forståelse af specifikke fænomener. Data bør derfor være arts-bestemte 'ikke-tal', 'livsnære', 'følsomme' og nuancerede. Fokus på variationsrigdom, ekstremværdier, det særegne, afvigende, problematiske og perspektivrige" (Bodelsen 1997:57)

Etik

Der er altid etiske aspekter med, når man har med mennesker at gøre. I en fokusgruppe, hvor der er fokus på meninger, videnskabelse og interaktion er det vigtigt med nogle retningslinier ikke mindst i forhold til deltagerne.

Det er vigtigt at deltagerne kender fokusgruppens præcise formål og omstændighederne omkring, hvad fokusgruppens data bruges til. Bliver de til en bog eller udgivelse på anden måde.

Det skal være klart for deltagerne, at de kan forblive anonyme i datamaterialet. Dvs. deres identitet kan sløres ved brug af pseudonymer. Deltagerne skal også informeres om, i hvilket omfang andre hører eller gennemser optagelserne fra fokusgruppeseancen.

(Halkier 2003: 70)

Man kan imødekomme etiske vanskeligheder, ved at udarbejde guidelines for fokusgruppeseancen, samt sikre sig at disse overholdes.

Udvikling i medier

Med udgangspunkt i rollebesætningen, medierende faktorer og definitioner på fokusgrupper, undersøges mulighederne for at indkredse en metode til afholdelse af en virtuel fokusgruppe interviewform.

I face-to-face situationen vil den medierende faktor typisk være de verbale og non-verbale udtryk. Man kan sige de er formidlere af kommunikationen og dermed den måde data bliver



skabt på. Men hvad sker der, når et interview medieres med teknologi. Hvilken indflydelse har f.eks. en telefon, eller en computer på produktionen af data?

I 1970'erne begyndte man at anvende telefonen som medie, hvilket betød at man kunne nå respondenter med stor geografisk spredning, som igen kunne give nye demografi- og markedsmuligheder og ikke mindst var det en billig dataindsamlingsmetode.

I 1990'erne blev forskellige former for online fokusgrupper udbredt. Den såkaldte computermedierede kommunikation opstod.

Murray (Bloor 2001 :75) var i 1997 en af de første, som dokumenterede brug af online fokusgrupper. Indenfor socialvidenskaben, som omhandlede studiet af læge/sygeplejerskers ekspertise indenfor computere. Han kombinerede altså stor geografisk spredning og kendskabet til computermedieret kommunikation. De virtuelle grupper bestod af 6-8 deltagere og forløb asynkront over 4 uger. Fokusgruppen var email-baseret, derfor kan det diskuteres hvad der skete med gruppeinteraktionen². Men tidspunktet taget i betragtning, kan teknologien simpelthen have været en begrænsende faktor.

I 1998 styrede (modererende) Stewart (Bloor 2001:77) en synkron online fokusgruppe, som forløb over nogle timer, over emnet *"young women's health risk perceptions"*. Undersøgelsen gik primært ud på at finde ud af nettets brugbarhed, som et kvalitativt helbreds forsknings værktøj. Deltagerne befandt sig hhv. i Kina og spredt i Australien. Konklusionen på denne online-metode var: *"However, Stewart et al. (1998) concluded that the study demonstrated a viable methodological approach in cross-cultural research, highlighting a similarity in public discourse about health risk issues in a way that traditional face-to-face forms of research could not"*.

En FFG fokusgruppe, består således, uanset mediering, grundlæggende af nogle deltagere og et emne, som de samles om og fokuserer på i fællesskab sammen med en moderator. Morgan citeres af flere andre forfattere, (bl.a. Gaiser 1997:135) for: *"the hallmark of focus groups is the explicit use of the group interaction to produce data and insights that would be less accessible without the interaction found in a group"* (Gaiser ref. til Morgan 1988:12)

Det centrale emne i selve FG-udvikling er dermed interaktionen, altså processen inden for den ramme, som gruppen udgør.

5.1.2 Interaktion som omdrejningspunkt - L

Ved face-to-face fokusgrupper er det selve den fysiske interaktion, som er dialogskabende og producerer datamaterialet. Derfor er de gode til at producere data om, hvordan sociale processer fører til bestemte indholdsmæssige fortolkninger. Fokusgrupper er gode til at producere data, som belyser normer for grupperes praksisser og fortolkninger (Halkier, 2003:112)

Det er altså den særlige kombination af gruppeinteraktion og emnefokus, som gør fokusgrupper særlig velegnet til producere data, som siger noget om betydningsdannelse i grupper.

Betydningsdannelse er en naturlig del af menneskers sociale erfaringer, forstået på den måde at: hvad gør folk. hvor, hvornår og sammen med hvem. Hvordan oplever de det og hvordan bliver oplevelsen brugt til at forstå andre situationer? Det er alt sammen med til at eksplicitere hvad der betyder noget og giver mening.

² Kenny ,A., 'Interaction in cyberspace: an online focus group, Methodological issues in nursing research, Blackwell Publ.,2005



Sociale erfaringer bliver til selvfølgeligheder og selvfølgelige repertoire, som mennesker trækker på, når de fortolker og handler sig igennem dagligdagens aktiviteter i samspil med relevante andre³.

'En stor del af disse erfaringer og brugen af dem fungerer så selvfølgelig, at repertoirerne for forståelse sjældent italesættes direkte. Snarere fungerer sådanne repertoirer som såkaldt tavs viden i menneskers praktiske bevidsthed (Halkier ref.: Gullestad, 1989:34-37). Fokusgrupper rummer potentielt mulighed for, at deltagerne i deres interaktion med hinanden udtrykker sådanne ellers tavse og taget for givne repertoirer for betydningsdannelse. Deltagerne får her mulighed for at 'tvinge' hinanden til at være diskursivt eksplicitte i deres forhandlinger med hinanden'. (Halkier 2003:12,13)

Det er altså interaktionsformerne i gruppens fællesskab, der skal i centrum, når vi taler om at udvikle og eller transformere FFG-metodikker til et virtuelt miljø.

Som det fremgår af projektets problemformulering undersøger vi, under hvilke omstændigheder et fokusgruppeinterview kan gennemføres i et synkront og asynkront virtuelt miljø.

Hvordan interaktionen fra FFG kan transformeres, visualiseres og dokumenteres i et virtuelt rum, kan kun empiri og teknik give nogle indikationer på.

Nogle definitioner på face to face fokusgruppe.

Set som kvalitativ metode, så er fokusgrupper grundlæggende gruppe interviews. Det, der er det bærende element, er så gruppens interaktion omkring et bestemt emne, som udstikkes og styres af en moderator. Der er forskellige former for brug af fokusgrupper, mikset med kvantitative og eller andre kvalitative former f.eks. det individuelle interview og observationer (Morgan, 1997: 2).

Forskelle på grupper og fokusgrupper

Morgan definerer fokusgrupper som (Morgan 1997: 6): *"a research technique that collects data through group interaction on a topic determined by the researcher. In essence, it is the researcher's interest that provides the focus, whereas the data themselves come from the group interaction"*.

Altså en metode, som indsamler empiri på baggrund en gruppe menneskers interaktion, omkring et bestemt emne. Emnet er bestemt af forskeren, derfor kan man sige, at det er forskerens interesse, som sørger for fokuseringen på emnet, hvorimod data skabes via gruppens interaktion. Interaktion kan defineres som: 'vekselvirkning mellem fysiske legemer eller samvirke mellem mennesker'. Et samvirke, som kan være f.eks. kropssprog (gestik, mimik), diskussioner (ord, sprog) og handlinger.

Morgan taler om, at et gruppeinterview kan have en mere uformel karakter end fokusgrupper, som ofte vil fremstå mere formelle i kraft af at omfatte et fokuseret emne, som styres og kontrolleres af en moderator. Men man kan ikke sige at, fordi en gruppe er uformel, så er den ikke en fokus gruppe. Det hele afhænger af formål, forskerens hensigt, til- og fravalg og gruppens reaktion på emnet. Morgan betragter fokusgrupper som en kæmpestor paraply med mange variationer af interviewmåder under sig. Variationer som bestemmes af forskerens til- og fravalg i forbindelse med iscenesættelsen af fokusgruppen.

Morgan går nogle skridt videre for at belyse fokusgruppers styrker og svagheder. Han sammenligner fokusgrupper med deltagerobservation og det individuelle interview.

³ (Halkier, 2003: 12) refererer til Berger and Luckmann, 1987; Goffman, 1959; Schütz, 1975



Fokusgruppe sammenlignet (kombineret) med deltagerobservation

Data fra et fokusgruppeinterview kan både optages på båndoptager og video. Hvis vi betragter fokusgrupper kontra blot det at observere en gruppe mennesker, så har fokusgruppen den fordel, at der her er mulighed for at observere, hvor stort interaktionsniveauet er i forhold til et bestemt emne, i et begrænset tidsrum og baseret på en forskers bestræbelser på at forsamle og styre selve fokusgruppesessionen.

Ulempen ved en fokusgruppe kan være, den er konstrueret med det formål at tale om et bestemt emne, derfor kan det virke unaturligt for deltagerne. Hvorimod deltagerobservationer i mere naturlige sammenhænge – altså ikke forskerbestemt emne og forskerkontrol, kan åbne op for en mere naturlig adfærd og interaktion.

Selvom fokusgrupper skaber en grad af gruppeinteraktion, vil der stadig være mange former for interaktion, som ikke kan genskabes i en fokusgruppe. Hvis f.eks. den form for interaktion, som forskeren undersøger ikke er en diskussion, så skal andre observationsmetoder i brug (Morgan 1997: 8).

Endelig påpeger Morgan, fordi diskussionerne i fokusgruppen er kontrolleret af en moderator, så kan vi ikke være sikre på om det nu også er en naturlig interaktion, der finder sted. (Morgan 1997: 9)

Fokusgrupper og individuelle interview

Fokusgrupper kræver en større opmærksomhed fra moderator, og producerer data med en mindre dybde- og detaljeringsgrad, om deltagernes meninger og erfaringer, end individuelle interview. (Morgan 1997: 10)

Fokusgrupper konfronterer forskeren med valget imellem at overlade kontrollen til gruppen og måske dermed fjerne opmærksomheden fra emnet. Eller at tage direkte kontrol over gruppen og dermed måske miste den lidt mere frie diskussion, som var den oprindelige intention med fokus gruppe interviewet. (Morgan 1997: 11)

Spørgsmålet er om de to typer af interview producerer de samme eller lignende data?

Muligheden for dette må afhænge af konteksten og validiteten (Morgan 1997: 12). Man kan sige at nogle emner bliver bedre besvaret i en fokusgruppe, fordi man påvirker hinanden, så selv lidt mere uspændende emner kan blive endevendt. Hvorimod ved det individuelle interview kræver det at respondenterne er veltalende, ved en del om emnet, hvis der skal produceres empiri.

Styrker og svagheder jf. Morgan

Overordnet set afhænger fokusgruppens succes af forskerens fokus og gruppens interaktion

Styrker

Fokus grupper har ry for at være en hurtig og let måde, at producere data på. (Morgan 1997: 13) pga. det meget stramme koncept med et bestemt emne, stram tidsbegrænsning og selektion af deltagere.

Ifølge Morgan skaber 2 fokusgrupper på 8 personer, lige så mange ideer, som 10 individuelle interview. Men på meget kortere tid. Synergi, nej – men en eksplicitering af hvilke aspekter, der kan give indsigt i deltagernes holdninger og erfaringer, er det som kan gøre fokusgrupperne yderste værdifulde dataproducenter.

Tilliden til fokusgruppemetoden, beror på at det er gruppeinteraktionen der skaber data. Deltagere sammenligner og diskuterer meninger og holdninger og erfaringer, som igen er en værdifuld kilde til indsigt i kompleks adfærd og motivation. (Morgan 1997: 15)



Morgan stiller spørgsmålstegn ved selve interaktionsbegrebet. Hvem eller hvad påvirker deltagerne? Hvor høj er deres involveringsgrad i emnet, eller deres engagement i det hele taget, hvad er det som engagerer dem, er det emnet eller gruppeditagerne? Det kan også afhænge af emnets karakter. Skaber det en konform og konsensuslignende diskussion eller opstår der polariseringer, hvor nogle deltagere udtrykker deres ekstreme holdninger fordi de netop er i en gruppe, og som de måske ikke ville udtrykke i individuelle interview? Er det i interaktionen i fællesskabet, at man finder sympatisører, som gør at man udtrykker sig anderledes set i forhold til det individuelle interview.

Svagheder

Logistiske problemer spiller ofte en stor rolle; det kan være svært at samle de rigtige deltagere til et bestemt emne. Det kan være et problem at samle deltagere, hvis de kommer fra et større geografisk område.

En anden svaghed kunne være; det faktum at fokusgrupper er drevet af en forskers interesse for et bestemt emne, som gør at gruppen af mennesker er en konstrueret situation, som måske ikke falder alle lige naturligt at indgå i og dermed blive/være en del af.

Så hvor sikre kan vi være på, om det deltagere siger, er præcis det, de mener?

5.1.3 Sammenfatning - L

Opsamlende kan vi sige, at man aldrig kan være helt sikker hvem eller hvad, der påvirker en gruppesituation. I fokusgruppernes udvikling med henblik mediering, så det er hele tiden interaktionen der er afgørende for produktion af data. Det er vigtigt at emne, deltagere og moderator har fokus på eksplicitering af den tavse viden, erfaringer og holdninger som vil være til stede i en gruppe.

Moderator har en vigtig funktion i forbindelse med, at sørge for, at alle kommer til orde, og alle kommentarer samles op, at der i fællesskab udvikles og forhandles en fælles eller divergerende holdning og mening i forhold til det forskerbestemte emne.



5.1.4 Udvikling fra fysisk til virtuel ramme - L

Kodeordet, som går igen i definitionerne på fokusgrupper er interaktion. En interaktion som udspilles på forskellige måder alt efter om man sidder f2f eller man mødes i et online medie.

Men hvordan visualiseres og opfattes en fysisk interaktion, når kommunikationen medieres af en computer? I den fysiske fokusgruppe har man øjenkontakt og kan fornemme det verbale og nonverbale sprog. I et online interview mangler vi lyd og billeder, der er typisk kun 'skriften på væggen' i et chat forum, som dog alligevel kan have sit eget kropssprog⁴.

I forbindelse med FFG kan det tit være svært at få logistik og geografi til at gå op. Med en online form ophæves sted og til en vis grad også tid. Deltagerne skal blot have internetadgang og kan derfor nemt deltage hjemme fra privaten.

Et andet karakteristika ved en online form er, at der stilles visse krav til deltagernes Computer Literacy (se kap. 6.2)

I det følgende vil vi bruge en gruppering af de computermedierede måder at gennemføre fokusgrupper på – med et udgangspunkt i artefakter:

Metoderne gradueres efter stigende kompleksitet i gennemførelsen af fokusgruppen virtuelt – og i kravene til udstyr og deltagere.

1. Asynkron konference – ved anvendelse af konferencesystemer, eller blot ved e-mail.
2. Synkron tekstbaseret kommunikation – f.eks. ved anvendelse af chat som MSN Messenger er tilsvarende 'offentlige' platforme, eller ved anvendelse af de chatfunktioner, som findes i forbindelse med intranet/extranet eller læringsplatforme.
3. Synkron talebaseret kommunikation, hvor der anvendes f.eks. IP baseret telefoni som Skype, eller ved de talebaserede moduler, som findes i konferencesystemer som Marratech, Breeze m. fl.
4. Synkron tale- samt envejs videobaseret kommunikation til fremvisning f.eks. ved whiteboard eller streaming video
5. Synkron tale og tovejs video, hvor der ved webkamera transmitteres billeder mellem alle deltagere

I årene efter 2000 er der accelererende udvikling i de teknologier, der rummer mulighederne for at skabe de virtuelle faciliteter.

Når der samtidig er en stor interesse for analyser, kommunikation, og stigende kompetence i almindelighed hos befolkning til anvendelse af den udviklede teknologi, bliver det endnu mere interessant at arbejde med den virtuelle fokusgruppe.

⁴ I vores Mil1-projekt 'Lærerteam og e-læringsplatform', 2005 udførte vi et tekstbaseret fokusgruppeinterview via Messenger. Chatten indhold blev umiddelbart transkriberet og printet ud. Vi fortolkede printets layout og struktur, som en form for kropssprog, ved at betragte indlæggenes længde, antal ord og indlæggenes farve (som deltagerne selv havde valgt), som en 'erstatning' for kropssprog og lyd. Vi mener, at dette fortalte noget om deltagernes tilstand og interaktion.



5.2 Internettets udvikling – L

En milliard mennesker på nettet⁵

Nettet vokser hurtigt. Analyser viser, at nettet er det hidtil hurtigst voksende medie ved i flere lande (USA, Vesteuropa, Japan, Australien, New Zealand) at nå udbredelse til 50 procent af befolkningen eller flere inden for 6-8 år efter lancering (1994). I 2004 anslås knap en milliard mennesker verden over⁶ at have adgang til Internet. Internet-populationen ventes at øges til 1,46 milliarder i 2007.

Danmark og det nordlige Vesteuropa hører sammen med USA til Internettets fortrup. Computer Industry Almanac anslår antallet af internetbrugere i Danmark til 3,72 millioner svarende til knap 70 procent af befolkningen (2004).

Næsten halvdelen af danskerne er på nettet dagligt, viste PLS Rambøll Managements undersøgelse 'Den digitale borger 2002'. 45 % af alle danskere benyttede i 2002 Internettet hver dag, mens den tilsvarende andel i 2001 var på 36 %. Det svarer til, at ca. 400.000 danskere begyndte at bruge nettet dagligt i perioden fra 2001 til 2002.

Nettet må siges at være slået bredt igennem i Danmark, selvom der fortsat er store forskelle i adgang til og brug af Internet. Forskellene er primært generations- og uddannelsesmæssige.

IT og Telestyrelsen udgiver en årlig rapport om udbredelse, brug og mange andre detaljer om tele- og datakommunikation (IT og Telestyrelsen, 2006:17), hvor udviklingen i specielt datakommunikation er belyst. De store liner er illustreret ved at der i 2. halvår 2004 var 646.295 abonnementer på xDSL forbindelser – i 1. halvår 2005 var der 732.644 – altså en stigning på 13%, og i 2. halvår 2005 var der 836.785 – altså på et år en stigning på 29%.

Uden at gå for meget i detaljer med statistikken, er det især på de hastigheder – båndbredder, der især benyttes af private, at der er særlig stor fremgang; andelen i 2. halvår 2005 af abonnementer, der er betalt og brugt af erhverv, udgør 218.396. Hertil kommer at der i 2. halvår var 462.441 abonnementer på kabelmodem, der giver tilsvarende båndbredder som xDSL kan tilbyde – og som reelt alene er private abonnenter.

Dermed er der af størrelsesordenen 1.2 mio. abonnementer, som er potentielle personlige eller private Internetbrugere – tidligere nævnte tal, på mere end 70% af den danske befolkning, indebærer, at ganske mange via arbejdspladser, også er Internetbrugere. IT statistikken indeholder ikke oplysning om hvor mange brugere, der er til den enkelte xDSL forbindelse.

Uanset de forskellige målestokke, der kan sættes for udviklingen, viser de samstemmende, at der er en markant stigende udvikling af antal brugere.

Denne store udbredelse af Internet adgang for Danmarks befolkning kan være en væsentlig grund til at interessere sig for udvikling af metoder til at afholde en form for fokusgruppe interview i et virtuelt miljø.

Den udbredte computermedierede kommunikation har skabt en alternativ og med tiden ordinær konvention for gruppe- og eller brugerinteraktion. Hvor både tovejs- (e-mail, chat) og massekommunikationen (en til mange – f.eks. websteder) har været medvirkende til at skabe en ny form for interaktion blandt brugere på nettet.

Internettets mange former for mødesteder chat, nyhedsgrupper og konferencesystemer er også befordrende for, hvordan der kommunikeres via et medie. Der opstår nye former for

⁵ <http://www.cfje.dk/cfje/VidBase.nsf/ID/VB00784799>

⁶ 945 millioner – Kilde: Computer Industry Almanac - <http://www.c-i-a.com/pr0904.htm>



kommunikationskulturer, når man anonymt kan chatte (møde) et andet menneske i f.eks. et chatroom. Mann & Stewart (Mann 2000: 119) nævner at det, at man anonymt kan sidde i sit eget hjem, kan give nogle mennesker en stor tryghed i at arbejde/mødes online. Mann siger: *“The popularity of singles’ dating rooms and online romance also attest clearly to this perception of openness and convenience”*. Det at man kan sidde trygt og godt hjemme, gør at folk i en online dialog mere afslappede og de kan være mere direkte i dialogen. En chat-baseret dialog er naturligvis også skriftlig, som også kan føre til, at det folk udtrykker, er mere velgennemtænkt end spontane mundtlige udbrud.

Nogle siger, at netop fordi chat/e-mail er skriftlig så betyder det at afsender har tid til refleksion og det kan betyde at indholdet i en computer medieret kommunikation fremstår mere ærligt og direkte set i forhold til en FFG-situation som inkluderer ansigt og kropssprog. Dette at folk har ’øvet’ sig i, hvordan man begår i nettets mange mødesteder, kan være med til at udvikle en ny form for netetikette, som er speciel mht. at kommunikere via computer.

Spørgsmålet er hvordan denne adfærd kan overføres til et interviewrum, hvordan kan denne interaktion mellem mennesker som ikke kender eller har set hinanden være et betydningsbærende element i et VFG-miljø.

5.2.1 Definition af en online fokusgruppe - OFG - L

Bloor siger (Bloor 2001: 75), at netbaserede fokusgrupper ikke er fremtidens fokus gruppe research. De kan og bør ikke erstatte en fokus gruppe i fænomenets oprindelige betydning. Men netbaserede fokusgrupper kan tilbyde nye og nyttige værktøjer for forskeren.

Morgan (1997) taler om at fokusgruppe-metodens måske største force er fleksibilitet, fordi de tilbyder et kompromis på deltagerobservation og det individuelle forsknings interview.

I kapitel 5 har vi defineret FFG som en gruppe deltagere, der samles om et emne, som de i fællesskab fokuserer på. I et online fællesskab tilføjes en artefakt i form af computeren, som medierer kommunikationen.

Computeren står altså imellem de kommunikerende aktører. Den formidler kommunikationen. Men den stiller også krav som artefakt, til deltagerne. Når man medierer, får man yderligere information om virkeligheden, som gør den kontekstforståelig.

Et medierende redskab kan med baggrund i Hegerholms beskrivelse (Hegerholm 2006: gengivet i Bilag 7.2 , side 37 i bilagssamlingen) f.eks. være briller eller en blindes stok, som ved anvendelsen giver den blinde mulighed for at opleve/tolke virkelighed (en verden) som ellers ikke havde været muligt. På samme måde ville vi kunne tilføje computermusen, som en forlængelse af menneskets hånd – en udvidelse af sanseapparatet - til at undersøge virtuelle sammenhænge, som det ellers ikke ville være muligt at opnå indsigt i.

Det fremgår både af Bloor (Bloor 2001) og Mann (Mann, 2000), at de udelukkende har brugt tekstbaserede og dokumenterende medier i form af asynkron e-mail og asynkrone ’chatfora’ (i vores opdeling er der tale konferencesystemer). Altså ingen visualitet, ingen videokonference, men kun data i form af tekst som skal afkodes.

Greenbaum (Greenbaum, 2000) siger kategorisk, at online fokusgrupper ikke kan leve op til fokusgruppeinterview i traditionel forstand og ikke bør kaldes en fokusgruppe. For hvad med interaktiviteten og gruppedynamikken. Moderatoren kan ikke observere den nonverbale kommunikation eller se hvordan deltagere interagerer i forhold til computeren. Denne holdning støttes af Schneider (Schneider 2002)

Mann (2000: 100) konkluderer på baggrund af Morgans definition, at hvis hovedpointen med fokusgruppeoperationen er, at se, hvor aktivt og nemt deltagerne kan diskutere et emne, de



har interesse i, så repræsenterer fokusgrupper, som kvalitativ metode, en bred vifte af muligheder, som ligger åben for innovation i form af online og virtuelle former.

Internettet byder på mange former for online aktiviteter og indtil dato er der kun skrevet meget lidt *"about the use of online focus groups, despite their suitability for providing a virtual 'twist'"* (Mann 2000: 101). Mann refererer i denne forbindelse til Gaiser, som i 1997 skrev: *"the online environment represents vast opportunities for methodological innovation, with our own imagination the only limitation"*. Dette udsagn kom på et tidspunkt, hvor der ikke var egentlige etablerede guidelines for de fleste online aktiviteter.

Bloor sammenfatter (Bloor, 2001: 83) styrker og svagheder ved OFG, som er tekstbaseret - set i forhold til FFG.

- **Hurtige og lave omkostninger.**
- **Er konvenient for forsker og deltagere**
- **Giver adgang til immobile deltagere, og deltagere det er svært at nå.**
- **Gør det nemmere at tale om følsomme emner (pga. anonymitet)**
- **Passende for de konventioner som naturligt sker ved computer medieret interaktion**
- **Kræver et min. af teknisk kompetence og kendskab til konference/chatfora.**
- **Nogle deltagere kan være biased, pga. de er erfarne internetbrugere**
- **Svært at opdage uærlighed eller falske svar og svært at probe svarene**
- **Det kan være svært at etablere en fælles forståelse/enighed**

I det følgende sætter vi Bloors konklusioner i forhold til forskellige kilder om emnet.

Styrker

Hurtige og lave omkostninger - Er konvenient for forsker og deltagere

Som underbygges af (Schneider :32), *'Also, online focus groups are relatively inexpensive because they do not require a meeting room, refreshments, ...or participant travel'.*

Ifølge Reid (: 133) tager det selvfølgelig længere tid at skrive end at tale, men tages det i betragtning at deltagerne i skriveprocessen reflekterer over hvad de skriver, og dermed formulerer deres budskab mere præcist, så spares der faktisk tid og ressourcer.

Giver adgang til immobile deltagere og deltagere det er svært at nå.

Men samtidig er dette også en svaghed jf. Schneider :32, som nævner en no-show-rate, forstået som der er relativt mange som siger de vil deltage, men de dukker aldrig op i chat-rummet.

Gør det nemmere at tale om følsomme emner (pga. anonymitet)

Reid (Reid, 2005) refererer til (Hiltz et al. 1987; Wather & Burgoon 1992), som siger: *'The visual anonymity provided by CMC can lower participants inhibitions, leading to the observation that there is more equality in participation in CMC than FTF groups-'*



'The visual anonymity provided by CMC can lead to lowered public self-awareness (as others cannot see you) and heightened private self-awareness (as one can reflect on one's own thoughts and how to type them), leading to increased of self-disclosure⁷.'

Anonymiteten er også med til at skabe '...more total comments, and more critical comments than groups working in non-anonymous conditions iflg. Clapper (Clapper, 1996: 45)

Data transkriberer sig selv uden en 'oversætter'

Sparer tid og ressourcer til udskrivning, idet chatten samles umiddelbart til en tekstfil, der indeholder fuldstændig tidsmæssig tekstmæssig rækkefølge i forhold til de 'sagte'

Passende for de konventioner som naturligt sker ved computer medieret interaktion

Her kunne det være emnet som betinger, det er en fordel at bruge CMC. Det kan også være den Computer Literacy, som deltagerne er i besiddelse af.

Svagheder

Kræver et min. af teknisk kompetence og kendskab til konference/chatfora.

Schneider (Schneider, 2002:32) nævner, *'those who do take part can sometimes encounter technical difficulties and lose their Internet connection.'*

Nogle deltagere kan være biased, pga. de er erfarne internetbrugere

Kriterier for rekrutteringen af deltagere og fokusgruppens emne, vil kunne imødegå bias. Men omvendt vil der også være emner, som fordrer erfarne internetbrugere. F.eks. nævner Schneider at *'online focus groups may be particularly advantageous for evaluating Web sites, because the participant can easily inspect the Web sites during the discussions.'*

Jakob Nielsen (Nielsen, 2006) kommer også ind på bias problemet, men ser det samtidig som en mulighed *'... Internet users tend to be people with above-average interest in computers, and participants in online discussion groups tend to have above-average involvement in the group's topic.'*

Although online forum discussions are unlikely to reflect the average user's concerns, they can be a good way of getting in touch with "power users." These users have needs that will sometimes surface later for the average user. Thus, addressing the power users' needs may be a way of getting a head start on future usability work.

Svært at opdage uærlighed eller falske svar og svært at probe svarene

Interessant nok påpeges dette også som et problem i face-to-face, af Morgan.

⁷ self-disclosure, defined by Archer (1980) as, 'revealing personal information to others'



Det kan være svært at etablere en fælles forståelse/enighed

Det kan diskuteres om det er formålet med fokusgruppen. Underhill (2003: 511) nævner et tilfælde fra en online fokusgruppe, hvor deltagerne ikke var visuelt isolerede fra hinanden – her var der *“A significant amount of intragroup conflict including disagreements and insults were found in this group but not within the face-to-face group”*. Og Underhill fortsætter, at netop fordi deltagerne kunne fornemme (se) hinandens reaktioner, så kunne det være med til at skabe en tryghedsramme, hvor uenigheden kan opstå, hvor man 'tør' blive uenige)

Reid (Reid, 2005: 134 - ref. Straus 1997) som er kommet frem til, at de fleste studier af online fokusgrupper faktisk viser, at deltagerne føler sig friere og tør være mere kritiske over for hinandens fejl og ideer, end ved FFG.

Uenigheden kan ligefrem være drivkraften i en online diskussion jf. Reid (Reid, 2005: 134) reference til (Valaich & Schwenk, 1995), *‘a substantial amount of research has found that task conflict at certain levels helps groups generate better ideas’*.

Datamangel på non-verbale signaler og kropssprog

Reid refererer til Straus 1997, som foreslår, at *“there may be more disagreements in CMC because, unlike in FTF communication, where disagreements can be signalled, users compensate verbally for the lack of non-verbal cues”*.

Med reference til MIL1 projektet, hvor vi fandt frem til at den udskrevne chat faktisk udtrykte sit 'kropssprog' i form af længden på indlæg og selve indlæggets sproglige form og konsistens. Det fortolkede vi som et udtryk for deltagernes tilstand og engagement.

5.2.2 Opsamling på online-metoder - L

Med Internettets hastige vækst, er der allerede skabt en udbredt computermedieret kommunikation, hvor både computer interfaces og brugere har skabt konventioner for, hvordan man begår sig online. Der er opstået nye kommunikationsfora, hvor man anonymt kan mødes og udveksle holdninger. Den computermedierede kommunikation skaber fleksibilitet, man er dermed uafhængig af tid og sted. De beskrevne online-metoder har udelukkende været baseret på en tekstbaseret kommunikationsform f.eks. i chat-fora og konferencesystemer. Man kan altså ikke se eller høre hinanden, men kun via det skrevne ord fornemme aktiviteten. Om der overhovedet er nogen tilstede i foraet.

Det er hele tiden kropssproget, som forskerne er bange for at miste værdien af, når man er online. Her kan netop aflæses alt det der måske ikke siges og/eller udtrykkes på anden måde. Men omvendt så nævner flere også, at faktisk så gør det, at man ikke kan se hinanden, at man bliver mere ærlig, mere direkte og det åbner op for at deltagerne tør være kritiske. Så hvilken fokusgruppe form, man vælger kunne afhænge af emne og formålet med undersøgelsen.

Vi vil gå skridtet videre og med Gaisers tidligere citerede udtalelse fra 1997: *“the online environment represents vast opportunities for methodological innovation, with our own imagination the only limitation”* - med hjælp af projektets empiri og teori at undersøge muligheden for udviklingen af en virtuel metode.

Vi begynder med at omdefinere indholdet af rollerne i en fokusgruppe.



5.2.3 Rollernes udvikling ved en online fokusgruppe - L

Computer medieret kommunikation stiller uvilkårligt nye og andre krav i forbindelse med udvælgelse af deltagere og emnevalg. Man skal overveje om fokusgruppens deltagere passer til cyberspace, herunder hvor IT-kyndige de er, og om det virtuelle miljø vil kunne fungere som en socialt genkendeligt rum for at diskutere emnet. (Halkier 2003:72)

Deltagere – skal stadig opfylde FFG-kravene, og derudover have en parathed i forhold til at kunne begå sig i et virtuelt miljø, med andre ord Computer Literacy.

Rollen indebærer stadig at dele viden og holdninger og deltage i fokusgruppens kollektive videnudvikling, som nu medieres af computeren. En ny vinkel på rollen er også, at deltagerne kan deltage hjemmefra.

Moderator – styrer forløbet virtuelt. Og skal som i FFG-situationen være initiator og katalysator for de meningsudvekslinger der finder sted. Moderator skal også være opmærksom på, hvordan deltagerne interagerer, når man f.eks. på Breeze kun kan se deltagerne i hver sit vindue og ikke i et gruppebillede. Moderator skal forsøge at moderere forløbet med så lidt indblanding som muligt, således at det er deltagerne og emnefokuseringen, der driver diskussionen.

Observatør – kan observere via et observatør vindue og kan kun nurse online. F.eks. i form af en chat eller pegemarkør på skærbilledet.

Opdragsgiver - f.eks. forskeren, der vil undersøge – kan observere hjemmefra via skærmen og / eller se den efterfølgende videooptagelse, som systemet foretager

Ændring i den etiske sammenhæng

Overordnet set gælder de samme etiske regler, som nævnt under FFG. Her skal man dog, tage højde for Internettets halvoffentlige karakter, hvor alle mulige andre end deltagerne i princippet kan kigge med. Hvordan man bevarer anonymiteten og hvordan dataproduktionen holdes indenfor det 'aflukkede' virtuelle rum, afhænger af teknikens muligheder. Dvs. hvilke muligheder er der i det system, som VFG afholdes på, og hvilke sikkerhedsprocedurer er der i øvrigt etableret omkring de medvirkende computere.

Gaiser påpeger vigtigheden af, at udarbejde guidelines for seancen *“for many, the lack of codified etiquette and guidelines for conducting research in cyberspace makes most anything permissible”* (Gaiser 1997: 136).

“Due to the way in which messages are relayed back and forth across the Internet, there are many ways that they can remain on a remote server somewhere” (Gaiser 1997: 136); Stiller det store og andre krav til sikkerheden og opbevaringen af seancens data, set i forhold til f.eks. et fysisk videobånd, fra en FFG?

I den forbindelse skal persondataloven og lov om ophavsret naturligvis overholdes, f.eks. må billeder af deltagerne og selve videooptagelsen ikke offentliggøres medmindre deltagerne har givet tilladelse. Til formålet kan der udarbejdes en blanket, hvor deltagerne informeres om og underskriver, at de er bekendt med VFG- formålet, og hvad dokumentationsmaterialet må bruges til.

Der kan selvfølgelig være forhold (emner), som er vigtige rent samfundsmæssigt at få vendt i en fokusgruppe. Men man skal søge at undgå at tilsidesætte sikkerheden af deltagerens interaktion og videnproduktion.



5.2.4 Rekruttering - Specielt til VFG - L

Det er selvfølgelig stadig emnet og fokusgruppens formål, der er afgørende for rekrutteringen. Men skal det afholdes virtuelt, er der fordele ved at rekruttere deltagere fra Internettet f.eks. via deltagerlisten i et debat-forum (grupper), som diskuterer relaterede emner. Her skal man blot huske at vælge fra flere forskellige lister, for at imødegå at deltagerne allerede kender til hinandens holdninger og meninger (Gaiser 1997 :138), hvis dette kan have en indflydelse på fokusgruppens formål.

Rekrutterer man fra Internettet siger Gaiser: *"It is assumed that 'netizenship' (citizenry of the Internet) reflects a certain level of access to technological resources not yet universally available"*.

Her kommer Gaiser ind på, at rekruttering via Internettet, som regel giver fokusgruppemedlemmer, der er vant til at bevæge sig rundt i cyberspace, og ikke har teknologiske problemer, de er mere på forkant med udviklingen end flertallet. (se mere i kapitlet om Parathed kap. 6.2)

Man skal huske, at få tilladelse hos webmasteren for det pågældende Debatsite, der planlægges at rekruttere deltagere fra. Det er almindelig plig og ikke mindst respekt for deltagerne. Denne rekrutteringsmetode, gør det muligt at rekruttere globalt, og få fat i folk med vidt forskellige livserfaringer osv. (Gaiser, 1997: 138).

I de senere år er det blevet mere almindeligt at rekruttere deltagere til fokusgrupper, *"hvor man trækker på allerede eksisterende sociale netværksgrupper – altså deltagere der kender hinanden i forvejen"* (Halkier, 2003: 34).

Analysebureauer som Vilstrup og Catinet har direkte etableret paneler, som bruges til at udvælge deltagere fra, hvor metoden er, at man i fortsættelse af f.eks. e-mail baserede eller telefoniske henvendelser om især kvantitative undersøgelser, spørger om respondenterne evt. vil være villige til at optræde i deres kartotek, med henblik på evt. senere henvendelse om deltagelse i andre undersøgelser, herunder interview og fokusgrupper. (Vi er faktisk selv blevet spurgt på denne måde)

Fordelen ved at bruge netværksdeltagere – enten fra fysiske netværk eller debat-fora på nettet – er flere jf. Bloor (Bloor, 2001: 22), som Halkier referer til: *"Det er let for folk at tage del i samtalen, fordi det er trygt med mennesker, som de kender og har en forestilling om, hvordan reagerer."*

Tryghedsfaktoren og det sociale kendskab kan måske være med til at nedbryde evt. barriere overfor det at deltage i et VFG, hvor deltagerne må formodes at skulle bruge ressourcer på at forholde sig til de virtuelle omgivelser.

5.2.5 Sammenfatning om fokusgrupper – face to face eller computermedieret - L

Fokusgruppemetoden er gået fra at være et kommercielt marketingværktøj i Face-to-face situationer, til også at blive en del af researchmetoderne indenfor forskningsverdenen. I tidens løb er måden, de er afvikles på blevet mere og mere medieret af artefakter.

I det seneste årti, med computeren som medie, stiller det nye eller andre krav til deltagere (Computer Literacy – se Kap. 6.2), emner og ikke mindst til interviewets etiske guidelines, hvor datasikkerhed spiller en stor rolle.

Afhængigt af om man arbejder i et tekstbaseret chatforum eller i et virtuelt rum med lyd og billede, stiller det forskellige krav til deltagerne. Dette skal man være opmærksom på allerede i rekrutteringsfasen og man skal nøje overveje om emnet overhovedet egner sig til cyberspace.



Fokusgrupper er grundlæggende gruppeinterviews, hvor deltagernes interaktion omkring et emne skaber dataproduktionen. Det er væsentligt i metoden, at moderator fastholder deltagernes fokus på emnet og at der ekspliciteres tavs viden, erfaringer og holdninger.

Kropssprog, gestik og mimik er essentielt i interaktionen og det er vigtigt, den kan gengives også ved CMC, hvis det stadig skal kunne kaldes en fokusgruppe.

Men, med Internettets hastige vækst er der allerede skabt en CMC, hvor både Computer Interfaces og brugere har skabt konventioner for, hvordan man agerer online. Den computer medierede kommunikation skaber fleksibilitet – og kan være uafhængighed af tid og sted.

Den skaber også nye muligheder for emnevalg og deltagere. Nogle emner egner sig f.eks. bedre til et chat-forum, hvor deltagerne kan være anonyme, hvor i mod andre egner sig fint til virtuelle omgivelser med lyd og billede. En fokusgruppeform, der udfoldes i Kap. 6.

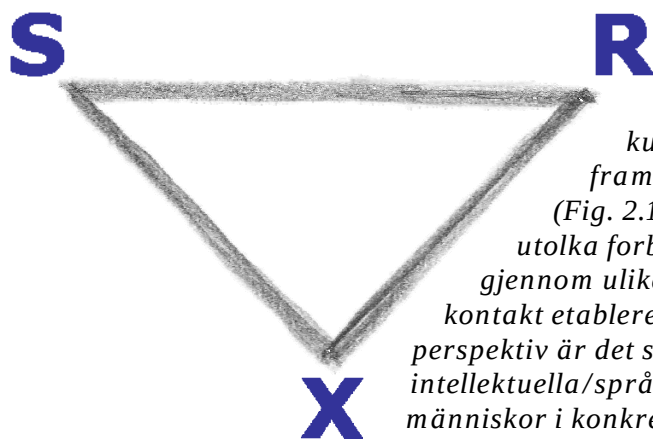


5.3 Projektets videnskabelige rammer

5.3.1 Aktivitetsteori – L

Projektets formål er, at udvikle et koncept, der anviser metoder til afholdelse af virtuelle fokusgrupper. Derfor baseres projektets teoretiske forståelsesramme på aktivitetsteorien, hvor i der indgår gruppepsykologi illustreret ved Vygotskys kognitionstrekant, som videreudvikles af Engeström (Hegerholm 2006: bilagssamlingen side 33), og teorien om praksisfællesskaber (Wenger 2004).

Grundlæggende går aktivitetsteorien ud på, at studere forskellige former for menneskelig praksis og udviklingsprocesser både på det individuelle og sociologiske plan. Aktivitetsteori kan forstås som den stimulus-respons-aktivitet, der kan ske mellem et subjekt og et objekt, samt de artefakter (værktøjer) der kan mediere denne aktivitet.



Figur 3: Medierende trekant, efter Vygotsky

"Verktøy er bærere av vår kulturelle kunnskap og historiske erfaring. Som det framgår av Vygotskys medierende triangel (Fig. 2.1) så står ikke mennesket i en direkte utolka forbindelse med omverdenen, men det er gjennom ulike fysiske og intellektuelle redskap en slik kontakt etableres og utvikles. "I et sociokulturellt perspektiv är det således grundläggande att fysiska, liksom intellektuella/språkliga redskap medierar verkligheten för människor i konkreta verksamheter".

Medieringen er grunnlaget for den komplekse interaksjonen og transformasjonen mellom interne og eksterne aktiviteter. Bruk av verktøy er derfor et middel for akkumulering og overføring av sosial kunnskap . Mediering skjer gjennom artefakter ("artifacts"). "Artifacts themselves have been created and transformed during the development of the activity itself and carry with them a particular culture - a historical residue of that development" (Hegerholm refererer Kuutti, 1996, p. 26). Her knytter Kuutti begrepet artefakter til medieringsprosessen.

Aktivitetsteorien har historiske rødder tilbage til Marx, og er siden udviklet indenfor den russiske kultur-historiske psykologi grundlagt af Vygotsky,

Leontév og Luria. Teorien kan derfor ses som en tværfaglig ramme indenfor det socio-kulturelle felt. Teorien er i de senere år aktualiseret i forbindelse med forskningen inden for Human-Computer-Interaction (HCI) området. En forskning som intensiveres i takt med, at computer medieret kommunikation bliver mere og mere udbredt. Hegerholm bemærker, at netop fokuseringen på værktøjet (her: computeren) og fællesskabet omkring den, har været med til at udvikle aktivitetsteoriens fra den mere traditionelle kognitions forskning.

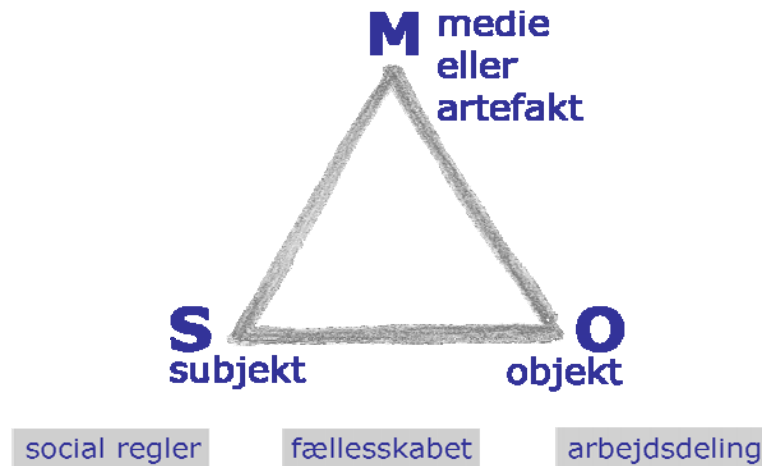
Kognition kan beskrives som en psykisk proces, der omfatter perception, læring og tænkning, og som foregår inde i hovedet på den enkelte. Kognition eller tænkning kan være distribueret i eller over: personen, den sociale verden (praksisfællesskabet, samfundet), mediet, tid.

Engeström (Cole, 1993: 6) referer til Luria, som sagde at mennesket (subjektet) adskiller sig fra dyrene, fordi vi bruger redskaber (artefakter) til at opnå det vi vil (objektet; så vi har to måder at tilegne os det ønskede objekt, hvad enten det nu er en nød, eller viden om Ikt og



læring. Dyr har kun en verden, en verden af objekter og situationer, vi har i tilgift det, der er nedarvet gennem generationer og som eksisterer i kraft af sprog og symboler.

Ud fra Engeströms version af trekanten (Cole, 1993: 12) kan man illustrere forståelsen af distribueret kognition således:



Figur 4: Engeströms udbygning af den medierende trekant

Mennesket er kendetegnet ved at opnå det, de vil, ved hjælp af redskaber (artefakter). Redskaber, som de ikke har skabt alene, men udviklet sammen med andre mennesker i fællesskabet og i samfundet. Samfundet er i besiddelse af mængden af artefakter, og hvert samfund har sine love og regler, som betinger dets adfærd jævnt. Vygotskys: *"The general law of cultural development"* (Cole, 1993: 6).

Hvis vi betragter den virtuelle fokusgruppe gennem aktivitetstrekanten, så kan man se fællesskabet som udspring af den fælles interesse for emnet, den fælles forforståelse og referenceramme, der udspringer af rekrutteringsprocessen. Disse områder bliver bearbejdet gennem gruppens meningsudveksling og forhandlinger omkring et forskerbestemt emne.

De sociale regler kunne være de etiske guidelines, som bør følges. Arbejdsdeling kunne være organiseringen, af eller rollefordelingen i gruppen.

På den måde kan vi legitimere, at fokusgruppen indgår i en aktivitetsteoretisk ramme, om en på en noget forenklet måde. For det er næsten en naturlov, når noget påvirker noget/nogen, så sker der en form for respons.

Men hvordan forholder individet sig til artefakten, som medierer kommunikationen i en vfg. Hvilke fænomener skal man være opmærksom på og tage højde for, når man bevæger sig ind i den virtuelle verden?

5.3.2 Activity Awareness Fejl! Bogmærke er ikke defineret. - L

Forskeren Carroll et al., som interesserer sig for, hvordan mennesker deler aktiviteter siger: *"Activity Theory describes human behavior and experience as organized and contextualized in multiple hierarchies running from motor gestures and elementary perceptions to cultural mores and attribution."* (Carroll: 25)

I deres videre arbejde undersøger de aktivitets-begrebet i gruppesammenhænge. De har bl.a. med afsæt i aktivitetsteorien undersøgt, hvad det er kollaboratorer har brug for at vide noget



om for; *"understanding the possibilities for distributed work groups and remote collaboration, and for designing effective technologies and environments to support new kinds of collaborative work arrangements."* (Caroll, 2006: 21) .

Kollaboratører har brug for at være sikre på, at deres samarbejdspartnere er 'til stede' på en eller anden måde. De har brug for kende til de redskaber og ressourcer, som modparten har adgang til. De har brug for kende til den relevante information/viden, som deres med-kollaboratorer har, og hvad de forventer, samt deres indstilling til arbejdet og deres mål. De har brug for at vide, hvilke kriterier kollaboratorerne opstiller for at evaluere deres fælles udbytte, deres minut-til-minut-fokusering på deres opmærksomhed og aktion i løbet af samarbejdet. De har brug for at kende til opfattelsen af den gradvise udvikling af fællesskabets kompetencer. Alle disse punkter kan under et kategoriseres som begrebet Awareness.

Der findes mange former for Awareness, men det som Caroll interesserer sig for, er Activity Awareness.

Når grupper kollaborerer via aktivitet, som jo er indbegrebet af aktivitets teorien, så deler deltagerne en bred og varieret viden. Det er i den forbindelse at Caroll inddrager 'shared-mental-models' i sin udvikling af Activity Awareness og begrebet 'the knowledge in common'.

Caroll henviser til Mohammed og Dumville (Caroll, 2006, ref. til Mohammed, 2001) i forhold til 'Shared Mental Model'. Det ligger uden for denne opgave at gå i detaljer med begrebet, da det ikke på nuværende tidspunkt vil være aktuelt i forhold til VFG fordi fokusgrupper er tidsbegrænset, består af nye deltagere hver gang og i princippet kun eksisterer éen gang.

Mohammed og Drumville beskriver shared-mental-models som; vores fælles viden, der bruges til at koordinere hvordan forskellig viden og kompetencer udvikles/indarbejdes i roller og andre måder at organisere team-arbejde på; den fælles viden bruges til at forhandle holdninger, meninger for at opnå gruppe konsensus, fælles viden bruges til i fællesskab at løfte og udvikle sociale, kulturelle og mentale koncepter/begreber, som skal støtte teamets kognition/erkendelse og performance.

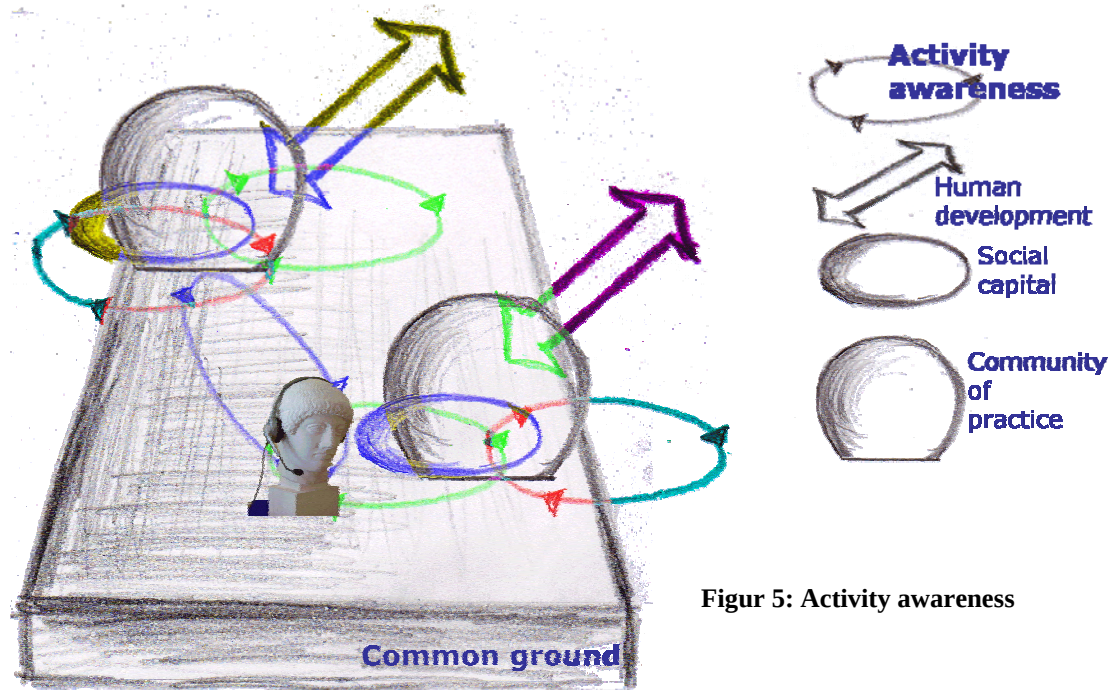
Caroll (Caroll, 2006: 24) mener at Mohammed og Dumvilles opfattelse skal videreudvikles med et aktivitets perspektivbegreb, hvor der i teamworket skiftes fokus fra en relativ statisk og stabil videndeling til en mere dynamisk og konstruktiv synsvinkel, som teorier om interpersonel interaktion og udvikling kan bidrage med.

Sagt lidt firkantet, så opstiller Caroll forskellige processer som understøtter og beskriver Activity Awareness:

1. common ground
'A communication protocol for testing and signalling shared knowledge and beliefs'
2. communities of practice (Wenger, 2002)
'The tacit understanding of community-specific behaviour shared through enactment'
3. social capital (Colemann, 1988)
'The creation of persistent social goods through networks of mutually beneficial or satisfying interaction'
4. human development (Vygotsky, 1978)
'Innovative behavior or decisions entrained by open-ended, complex problem solving, and evolving skills of both members and teams'



Figur 5 efter Carroll et al (Carroll, 2006: 28): Personen har sit fundament i 'Common ground', og er med i en eller typisk flere 'communities', og har derved også forankret sin 'social capital'. Gennem interaktionen, båret af 'Activity awareness', forbindes elementerne, og fører til ny udvikling – 'Human development'.



Figur 5: Activity awareness

Interaktionen i et fællesskab er en central 'ongoing process', som er socialt medieret af deltagerens rolleopfattelse, fællesskabets værdier, og arbejdsorganisering. Fællesskabets aktiviteter er også medieret af redskaber, opgaver, ressourcer og andre artefakter. (Carroll, 2006: 28)

"Activity Theory also emphasizes the importance of shared goals and motivation, including the dynamic processes of recognizing and addressing breakdowns (e.g. social conflicts, tool faults, or resource limitations) in an activity". Carroll p. 28

Netop dette hvad der betyder noget i fællesskabet og hvordan deltagerne finder ud af hvad de har tilfælles, er hvad vi umiddelbart kan læse ud af dette projekts empiri. Derfor sættes der fokus på Wenger og hans def. af praksis fællesskaber i næste afsnit.

Vi har dermed fravalgt de andre facetter ud fra den antagelse at, som det fremgår af Carroll, så anvendes 'Shared-mental-models' i forhold til egentlig team-samarbejde i virksomheder eller CSCL-fællesskaber i f.eks. online undervisning og konferencesystemer, som er bundet sammen i en længere tidsperiode, med de samme deltagere.

Derimod er en virtuel fokusgruppe typisk er begrænset til ca. en time, den består af deltagere, som kun mødes den ene gang – og deltagerne vil oftest være uden erfaringer om fokusgruppemetoden

På sigt kunne VFG-metoden måske udvikles til at bestå af faste paneler af deltagere. Det kunne være en fordel i forhold til specielle emner, eller i sammenhænge, hvor der er behov for at tjekke om deltagerne stadig mener det, de sagde i første forsøg.



5.3.3 Er en fokusgruppe et praksisfællesskab? - N

Wenger definerer et praksisfællesskab ud fra flg. : Der skal være et gensidigt engagement blandt deltagerne; praksisfællesskabets fælles virksomhed konstitueres af handlinger i en historisk og social kontekst, hvor deltagerne er engageret i handlinger, hvis mening de forhandler indbyrdes og medlemmerne skal have et fælles repertoire, som "omfatter rutiner, ord, værktøjer, måder at gøre ting på, historier, gestus, symboler, genrer, handlinger eller begreber, som fællesskabet har produceret eller indoptaget i løbet af sin eksistens." (Wenger 2004 :101)

Fællesskabet omfatter det eksplicitte f.eks. i form af sprog, redskaber, dokumenter, billeder veldefinerede roller etc.. Det tavse f.eks i form af 'common ground' (fælles verdensbillede, grundlæggende antagelser), genkendelige forståelser, usagte tommelfingerregler, tavse konventioner, etc..

Caroll (Caroll, 2006: 26) siger om praksisfællesskaber: "*The tacit understanding of community-specific behaviour shared through enactment*".

For at undersøge den grad af samhørighed eller tilhørsforhold, der findes blandt medlemmerne i en fokusgruppe, kan man tage udgangspunkt i Wengers (Wenger, 2004) beskrivelser af praksisfællesskaber. Som et udgangspunkt antager vi, at medlemmerne af gruppen hvad enten der er tale om en gruppe, der er fysisk samlet, eller mødes virtuelt, i en eller anden udstrækning har erfaringer, holdninger, viden, interesser mm. tilfælles. Wenger beskæftiger sig med to aspekter af tilhørsforholdet, hvor det læringsmæssige tilhørsforhold ikke er interessant i denne sammenhæng, men det aspekt af tilhørsforholdet, der omhandler *identitet*, er særlig interessant i forbindelse med dannelse og funktion i de grupper, som skal fungere i en fokusgruppekonstruktion.

I udvalget af personer, der inviteres til at deltage, vil researcheren bruge nogle kriterier for valg, som indebærer viden om de potentielle deltageres forudsætninger.

Når gruppen samles – enten fysisk i et interviewlokale eller virtuelt i et konferencerum på nettet, vil gruppens medlemmer have et fællesskab i form af de omgivelser, som rummet indebærer - de artefakter, som rummet tilbyder - de sproglige muligheder, der er til rådighed. Og ikke mindst det emne, som fokusgruppen er samlet om at beskæftige sig med, vil være af fælles interesse på en eller anden måde, fordi det er en del af researcherens grundlag for netop at vælge de personer ud.

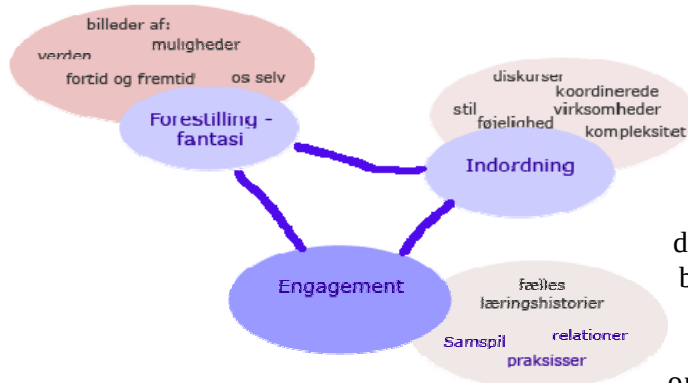
Med disse baggrunde vil der være en væsentlig mængde af praksisforudsætninger til stede, som kan være grundlag for at konstruere et fællesskab. Kan dette fællesskab også beskrives som omfattende identitet, sådan af gruppens medlemmer identificerer sig med gruppen, at de oplever af have en identitet, der udvider deres opfattelse af engagement i sagen?

Wenger (Wenger, 2004: 200) beskriver tre forskellige måder at betragte tilhørsforholdet på:

- Engagement – aktiv deltagelse i fælles meningsforhandlingsprocesser
- Forestilling – fantasi – skabe billeder af verden og se forbindelser i tid og rum ved at ekstrapolere ud fra vores egen erfaring
- Indordning – koordinere vores energi og aktiviteter for at passe ind i bredere strukturer og bidrage til bredere virksomheder.



Figur 6: Tilhørsforhold efter Wenger
(Wenger: 201, figur 8.1)



I den konstruktion, som fokusgruppen er, vil der selvsagt være tale om et kortvarigt fællesskab. Mødet og interviewet er ved tilstedeværelsesmodellen – eller det synkrone virtuelle møde – begrænset til få timer, måske med en form for forlængelse i den forstand, at deltagerne op til mødet har orienteret sin opmærksomhed hen mod emnet, og måske har modtaget noget

materiale om både indhold og form for arrangementet.

Er der tale om den virtuelle gennemførelse, vil der i nogle tilfælde blive anvendt en model, hvor deltagerne asynkront i løbet af en konferenceperiode på dage - eller i længste fald uger - deltager i interview og dialog, og dermed reelt har et tilhørsforhold, som strækker sig over længere tid.

I begge tilfælde kan man sige at det gensidige engagement vil være til stede, den fælles fokusering på emnet og den derudaf voksende fælles meningsforhandling. Hver enkelt deltager i et praksisfællesskab finder en unik plads (rolle), indordner sig og får en unik identitet, som integreres og defineres yderligere i løbet af deltagerens ongoing engagement.

Deltagernes forestillingsevne betegner, *"den kreative proces i forbindelse med produktion af nye billeder og skabelse af nye relationer i tid og rum, der bliver konstituerende for selvet."* (Wenger, 2004:204)

Fantasiens kreativitet er forankret i det fællesskabets sociale samspil og fælles oplevelser.

Wenger fremhæver, at fantasien ikke kun sker på individuelt plan, *"men en måde at høre til på, der altid er forbundet med, at den sociale verden udvider virkelighedens og identitetens rammer"*.

Ved at sammenstille definitionen på praksisfællesskaber og projektets empiri, kan det konkluderes at deltagerens engagement og fælles fremadskridende interaktion specielt i VFG, helt klart tegner nogle streger til et praksisfællesskab.

I mange tilfælde bliver deltagerne udvalgt blandt et panel af personer, der har accepteret en opfordring fra analysebureauet om at stå i deres kartotek over personer, som man vil spørge om deltagelse i undersøgelser – både spørgeskemaer, telefoninterview, netbaserede surveys – og altså også fokusgrupper (det gælder f.eks. Catinet⁸).

Disse personer vil måske et par gange om året blive inviteret til at deltage i undersøgelser med forskellige i emner, og kan dermed have et yderligere aspekt af tilhørsforhold, fordi de dermed oplever at være part i en (løs) organisatorisk tilknytning, og samtidig har de en praktisk erfaring som deltager.

⁸ Catinet – analysebureau, baseret bl.a. i København, vores kilde er her en person, som ofte har deltaget i undersøgelser, og er med i Catinet's panel



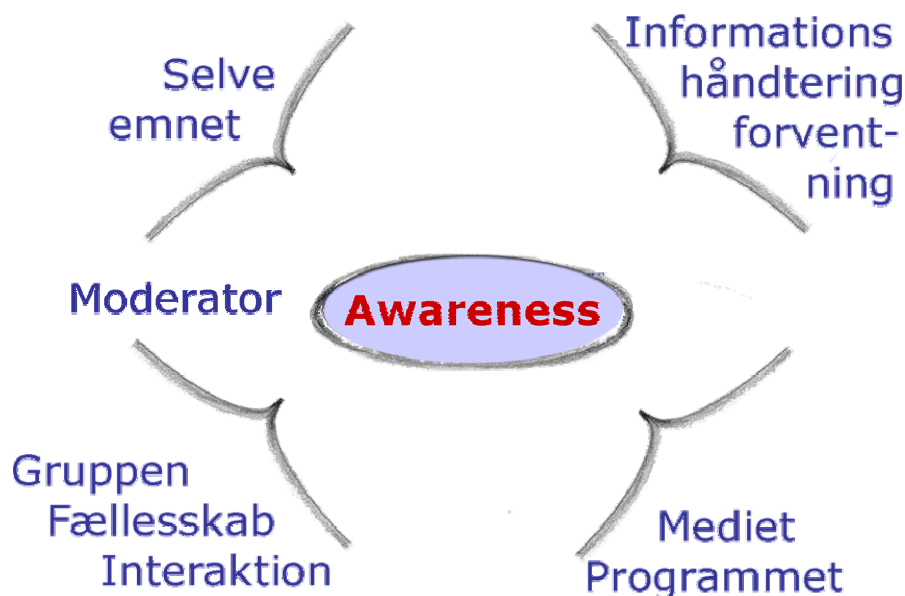
5.3.4 Awareness - L

I forbindelse med Kapitel 5.3.2 konkluderede vi, at der i VFG-forsøget kunne ses antydninger af et praksisfællesskab. Et praksisfællesskab hvor interaktionen og kommunikationen er medieret af computeren, som artefakt. At kommunikationen medieres betyder uvilkårligt, at mennesket skal forholde sig til denne situation og være opmærksomt (aware).

Begrebet kan grundlæggende defineres om forskellige grader af det: at have kendskab til eller forståelse for noget /nogle og tage hensyn til det, at have bevidsthed om at 'noget eksisterer', 'at være opmærksom på ...', 'at have en viden om og/eller indsigt i'.

Begrebet 'Awareness' hænger uomtvisteligt sammen med CMC og det antager mange vinkler både i forhold til software, teknik og mennesket, som Carroll arbejder med i Activity Awareness, se Kapitel 5.3.1.

Awareness indgår således på mange leder og kanter i det at arbejde og navigere virtuelt. I nedenstående figur, har vi forsøgt at illustrere begrebet i forhold til projektet.



Figur 7: Awareness og interaktion

Awareness i virtuel læring: "Processen hvorved samarbejdende menneskers uformelle og formelle forståelse af hinanden og hinandens aktiviteter skabes gennem computerstøttet kommunikation". Sådan har Gitte Stoltenberg (Stoltenberg 2004: slide 2) defineret begrebet i sin Ph.D. afhandling.

Den menneskelige interaktion – fællesskabet i gruppen, forståelsen for deltagernes involvering, interesse, engagement, er fænomener, der skaber en forbindelse til begrebet 'fælles repertoire' – se ovenfor i kap. 5.3.2.

Informationshåndteringens 'Awareness' sætter med Carroll fokus på kollaboratørernes behov for at kende til hinandens tilstedeværelse, at kende hinandens ressourcer og den relevante viden og baggrund hos de øvrige, forventninger og indstillinger til samarbejdet og dets mål.

Selve emnet indeholder muligheder og begrænsninger i forhold til 'Awareness'. Man kan ikke debattere alt, selve det, at man bevæger sig i et 'offentligt rum', vil give anledning til begrænsninger i f.eks. personfølsomme emner, selvudlevering. Dog vil man undertiden



opleve, at mediet giver anledning til, at den enkelte føler en anonymitet, og dermed overskrider disse grænser.

Moderator har i sin anvendelse af ordstyrerrollen, sine oplæg og tildeling af roller til de enkelte deltagere, opmuntring eller styring, helt centrale muligheder for at etablere grundlaget for den enkelte deltagers 'Awareness' – moderator har ansvaret.

Mediet – programfladens udformning har en stor betydning for deltagerens oplevelse af 'Awareness'. Design og layout, navigation er vigtige for deltagerens oplevelse af det virtuelle rum. Detaljer, som f.eks. at der er ikoner, som viser, hvem der taler, eller er ved at skrive en tekst i chatten, kan give en oplevelse af at 'der sker noget', billederne af de øvrige deltagere kan rumme informationer, der supplerer teksten, og forstærke følelsen af at være til stede sammen.

5.4 Sammenfatning af det teoretiske grundlag - L

Udgangspunktet med den 'medierende trekant', fører med aktivitetsteorierne frem til et fællesskab, hvor Caroll udbygger medieringen med at sætte fokus på interaktionen.

Med Wengers beskrivelse af praksisfællesskaber, bliver det tydeliggjort, at der er behov for at inddrage sociale regler, rolle- eller arbejdsfordelinger, således at der ud fra et fælles repertoire, kan ske en meningsforhandling, og meningsudvikling.

Caroll inddrager netop 'praksisfællesskabet' i sin model af interaktionen, hvor der er tale om fælles udgangspunkter mellem Wenger og Caroll. 'Common ground' er fundamentet, hvorfra der sker en videns- eller holdningsudvikling (Human development) med inddragelse af den enkeltes sociale kapital.

I selve rekrutteringen af deltagere er der etableret et første trin i grundlaget på at skabe et praksisfællesskab under selve fokusgruppen.

Under selve forløbet vil engagementet, interessen være bærende for gruppens interaktion, og dermed for den fælles virksomhed.

Mediet – program eller platform - skal være midlet til at deltagerne interagerer, og derfor skal det facilitere 'Awareness' – ikke blot i den videnskæssige og mentale sammenhæng, men også i det brugerinterface, der er det praktiske redskab.



6. Krav og forventninger til deltagerens system og kompetence - N

Som forudsætning for afvikling af en et virtuelt fokusgruppemøde, være en parathed hos deltagerne. I første omgang beskrives nogle forhold hos deltageren, mens kravene til system, platform og serverforhold beskrives i Kap. 8

6.1 Teknik og Værktøjer hos deltager - N

Der er behov for udstyr og programmer på den computer, deltageren benytter, og mulighederne for at opfylde disse behov kan være medbestemmende for det råderum, man måtte have for at vælge afviklingsform for Fokusgruppen. Se også Bilag 5, hvor der er en gennemgang af tilbehør til computeren, samt nogle anbefalinger.

Asynkron – synkron

Man skal have et udgangspunkt, hvor det der kan besluttes om FG skal afvikles synkront eller asynkront.

Ved de asynkrone FG vil kravene reelt kunne opfyldes af e-mail, men oftest vil der være tale om et konferencesystem, som vi kender som del af de fleste e-læringsplatforme, mens det synkrone møde forudsætter et chatbaseret system. Dette kan generelt tilgodeses af en almindelig PC-installation med Internetadgang.

Blandt andet af hensyn til trygheden – herunder også sikkerhedsovervejelser i forbindelse med udveksling af mere eller mindre personlige oplysninger - for deltagerne, kan det være af betydning, at der vælges en form for 'lukket' forum, frem for den mere åbne e-mail eller de 'offentlige' chatsystemer.

Samtidig vil man ved det 'lukkede' forum have lettere ved at koncentrere dialogen og at holde fokus, fordi der ikke kommer 'forstyrrende' meddelelser ind undervejs.

Tale Fejl! Bogmærke er ikke defineret.

Er der tale med i planen, vil det forudsætte en større kapacitet – den enkelte klient-PC, skal være installeret med et passende lydkort, og typisk vil man anvende et headset – kombineret hovedtelefon og mikrofon.

For den typiske bruger kan dette eventuelt indebære anskaffelse af et headset, idet normale højttalere og løs mikrofon erfaringsmæssigt (vi har i løbet af MILstudiet gjort grundige erfaringer i projektgruppernes arbejde med dels Skype, dels test af andre systemer) ikke fungerer hensigtsmæssigt pga. akustisk tilbagekobling. Dertil kan der være tale om download af klientsoftware.

De fleste PC'er med Windows, MAC eller Linux styresystemer, der blot er yngre end ca. 5 år (i 2006) vil have tilstrækkelig processor- og hukommelsesressourcer til at fungere som klienter.

En typisk ADSL forbindelse vil være tilstrækkelig på klientsiden.

Der kan dog være visse begrænsninger i mulighederne, specielt når der er tale om PC'er, der indgår i virksomheders installationer. Her kan der af driftsmæssige sikkerhedshensyn være begrænsninger i den enkelte brugers mulighed for at installere hardware eller software.



Billede

Ved 4. grad skal brugerens computer have tilstrækkelige grafikressourcer⁹ til at håndtere video i en passende opløsning, og med en tilpas stor opdateringshastighed. Generelt har nyere computere (2 – 3 år gamle eller nyere (i 2006)) har som regel tilstrækkeligt, men man vil kunne komme ud for at selv ganske nye PC'er, der er anskaffet og installeret direkte til kontorbrug i virksomheder, ikke har tilstrækkelig kapacitet. Det kan f.eks. være tilfældet, hvor man anvender såkaldte 'tynde klienter' i et IT-miljø, hvor hovedparten af databehandlingen sker på serveren.

Man skal være opmærksom på båndbredden i opkoblingen til Internet, idet der som regel skal være mindst en ADSL forbindelse hos klienten, hvis der skal være en rimelig visning af grafik under afviklingen.

For at vise billeder/video hos deltageren, skal der være installeret den nødvendige software. En typisk Windows eller Mac computer er som regel standardmæssigt installeret med nogle af de mest generelle værktøjsprogrammer. Afhængigt af platform kan der være behov for at installere yderligere, f.eks. Flash plug-ins, Apple Quick-Time, DirectX, ActiveX – alle disse er frit tilgængelige (og i de fleste tilfælde allerede installeret i kraft af anden anvendelse), og kan downloades fra Internettet, oftest vil der i forbindelse med platformen direkte være link og anvisninger til dette.

Endelig kan anvendelsen af webcam, ved grad 5, hos klienten forstærke behovet for båndbredde, fordi der også skal sendes med en rimelig kvalitet. De typiske ADSL abonnenter omfatter en rigelig Downloadhastighed (512 Kbit/s eller 1024 Kbit/s), mens Upload typisk ligger på 128 Kbit/s, der kan være i underkanten – afhængigt af kameraudstyr og indstillinger i øvrigt.

I bilag 5 er der en gennemgang af det mest typiske tilbehør, og derfra skal lige bringes nogle anbefalinger om valg og brug.

6.1.1 Anbefalinger vedr. AV tilbehør - N

Lyd:

Med de erfaringer, vi har gjort, dels i forbindelse med chat, dels ved videokonferencer og virtuelle møder, vil vi anbefale, at man anvender headset, evt. ørehænger, og i en ikke for billig kvalitet.

Man skal sørge for at få testet udstyret i den situation, som VFG skal afvikles i, der kan være stor forskel på virkemåden i ved forskellige platforme, og forskellige afspilningsmuligheder. Specielt skal man være opmærksom på støj og akustisk tilbagekobling, som ofte vil medføre, at man bør anvende 'walkie-talkie' – altså at mikrofonen kun aktiveres, når man skal sige noget. Headsets giver generelt færre problemer med støj end kombination af højttaler og løs mikrofon. Højttalere og mikrofoner, der er indbyggede i PC'en – almindeligt på laptops – kan generelt ikke anbefales.

Billede:

Et webcam er det bedste middel til optagelse af video. Man skal være opmærksom på at bruge lav opløsning, f.eks. 160 x 120 pixel, - og evt. indstille billedhastigheden (frames/sec.) tilpas lavt, fordi man hermed sænker behovet for båndbredde.

En meget normal placering af webcam er på overkanten af skærmen. Med den typiske billedvinkel, det indebærer, vil dette ofte medføre at billedet kun viser selve ansigtet. Vi vil

⁹ Grafikressourcer omfatter skærmkortet (der kan være del af selve bundkortet eller særskilt kort), der kontrollerer visningen på skærm. Reelt er der tale om en dedikeret processor med tilhørende hukommelse.



anbefale, at man søger en opstilling, hvor det ikke kun er 'pasbillede', men 'brystbillede', fordi virkningen af fælles tilstedeværelse i rummet hermed forstærkes, man kan se noget af kropssproget, og hermed skabes en situation, hvor ligheden med en placering omkring et mødebord er til stede.

6.2 Parathed hos deltager – N

Paratheden hos en computerbruger kan beskrives ved begrebet 'Computer Literacy'¹⁰, der beskriver niveauet af færdigheder og kendskab ('Expertise and familiarity'). Deltageren må have et fundament, som sikrer, at brugeren mindst er sikker i betjening af sin PC med anvendelse af e-mail og Internet, samt de praktiske forhold i forbindelse med opkobling og login til forskellige tjenester.

Et mål for dette niveau kan være færdigheder, der svarer til have gennemført et PC-bruger kursus – eller at have et PC-kørekort Basis¹¹.

Dette vil være tilstrækkeligt ved grad 1 og 2 – og skal være udvidede med kompetence specielt i anvendelse af lyd- og billedværktøjer ved de højere gradueringer. Ved blot at anvende dette, vil man som regel have tilstrækkeligt grundlag – en deltager forventes alene at 'se og lytte', - ikke at producere materialet.

¹⁰ Computer Literacy :

“The level of expertise and familiarity someone has with [computers](#). [Computer](#) literacy generally refers to the ability to use [applications](#) rather than to [program](#). Individuals who are very computer literate are sometimes called [power users](#).”

http://www.webopedia.com/TERM/C/computer_literacy.html - Downloaded: 2. April 2006

¹¹ PC-kørekort er en fælles europæisk standard for niveau af PC-færdigheder, der i Danmark administreres af foreningen Dansk IT, Se evt: <http://dansk-it.dk/default.asp?id=536>



6.3 Udvikling af koncept for VFG – N

Konceptet for etablering af virtuelle fokusgrupper omfatter både en undersøgelsesteoretisk side og en værktøjsmæssig side.

Den teoretiske tilgang vil være baseret på det samme grundlag, som vi har beskrevet om fokusgrupper generelt, mens den værktøjsmæssige ramme omfatter både det rent IT-tekniske, og den oplevelse, som brugeren, deltageren får. Derfor er det nødvendigt at gå dybere ind i de programmer, det udstyr og den anvendelsesmæssige kompetence, der skal til

6.3.1 Krav til udstyr og programmer - N

Man skal her skelne mellem kravene til computeren hos deltageren –'klienten', og hos værten – altså den installation af platform, som man enten selv skal råde over, eller have adgang til hos en udbyder af konferencetjenester – herefter kaldet 'serveren'.

I forbindelse med serveren skal man være opmærksom på, at der dels er tale om selve den IT-driftsmæssige del af servicen, og dels den moderator, som skal varetage selve forløbet af VFG, moderatoren kan enten være tilsluttet systemet på samme måde som klienterne via en almindelig ADSL, eller direkte på et LAN med serveren.

Asynkron – synkron

Man skal som udgangspunkt have besluttet om FG skal afvikles synkront eller asynkront.

Ved de asynkrone FG vil kravene reelt kunne opfyldes af e-mail, men oftest vil der være tale om et konferencesystem, som vi kender som del af de fleste e-læringsplatforme, mens det synkrone møde forudsætter et chatbaseret system. Dette vil ikke stille specielle krav til værten – serveren, dog kan en e-læringsplatform være en større installation hvis man selv skal have den i eget system, men dog i mange tilfælde er tilgængelig for skoler og institutioner via driftscentre.

Tekstbaseret – tale – video

Er det valgt at anvende synkront system, vil næste valg være om det skal være tekstbaseret, talebaseret eller videobaseret.

Kravene vil være mindst til det tekstbaserede, hvor faktisk enhver computer med adgang til Internet vil kunne opfylde kravene som klient, mens der skal være adgang til en serverbaseret central installation - det kunne være MSN Messenger eller tilsvarende offentlige systemer – såvel som mere 'lukkede' systemer i virksomheder og på forskningsinstitutioner (UNI-C er et typisk valg i forbindelse med videregående uddannelser f.eks.)

Er der tale med i planen, vil det kræve en større kapacitet – både ved server og ved den enkelte klient, som tidligere beskrevet.

Kravene vil også medføre, at serverinstallationen skal kunne håndtere den væsentligt større datatrafik. F.eks. vil Skype¹² sammen med en meget almindelig ADSL opkobling (512 Kbit Download og 128 Kbit Upload) kunne håndtere de op til fem deltagere, der kan rummes af

¹² Skype**Fejl! Bogmærke er ikke defineret.** er en Internetbaseret tjeneste, som udbyder VOIP -telefoni gratis mellem tilmeldte til Skype, inklusive mulighed for op til 5 samtidige deltagere i samtalen, og samtidig har en velfungerende chatfunktion, som bl.a. giver nem adgang til at overføre internetadresser (URL).

Dertil er der i øvrigt mulighed for at inkludere 'eksterne' samtaler via 'SkypeOut' og 'SkypeIn', hvor der, mod betaling, kan inddrages forbindelse til telefoner udenfor IP-nettet, men på det traditionelle fastnet. Se

<http://www.skype.com>



den serverkapacitet, der stilles til rådighed af Skype. Er der tale om flere deltagere, vil det være nødvendigt at arbejde med et egentligt talebaseret konferencesystem, hvor der er tilstrækkelig kapacitet, og hvor man selv har råderet.

Kravet til kapacitet på serverområdet, for at håndtere tale, omfatter typisk en dedikeret serverinstallation, og forbindelsen til og fra serveren skal have en båndbredde af Megabit størrelse.

Video vil kræve yderligere kapacitet – især hvad angår processor og hukommelse - på serversiden, fordi serveren skal modtage grafikdata fra de enkelte klienter, og videresende de samlede data til alle klienter.

6.3.2 Platforme og server – N

Der er efterhånden kommet en del platforme¹³ på markedet – eller til rådighed – fordi der både er tale om kommercielle og 'Open Source' muligheder.

De kritiske punkter i valg af platforme – altså programpakker og eventuelle serverfaciliteter – kan betragtes fra to synsvinkler: driftsforhold og faciliteter.

Vurderingen af driftsforholdene vil især være afhængig af serverkapacitet (processorkraft, hukommelse og harddiske) samt båndbredde i forbindelser ud fra serverinstallationen – men naturligvis også af de sikkerhedsmæssige forhold, der gælder emner som support, driftsovervågning, backup af programmer og data mm.

Dertil kommer de nødvendige faciliteter i form af sikkerhedsforhold, der vedrører persondata – opbevaring og transmission af følsomme oplysninger og de begrænsninger, der gælder iflg. love om dataregistrering og persondataloven. I denne sammenhæng skal man også være opmærksom på de muligheder, der er for at oprette brugere, tildele rettigheder og roller – er dette begrænset til systemadministratorer, eller kan dette decentraliseres til bureau eller moderator.

Man skal specielt være opmærksom på, at hvis der anvendes PC'er, der indgår i installationen i en virksomheds netværk, kan der være begrænsninger. Der kan være tale om, at transmissionen skal anvende porte¹⁴, som af sikkerhedsårsager er spærrede i virksomhedens netværk. I så fald vil det som regel være muligt alligevel at få etableret de nødvendige datakommunikationsmuligheder ved en IT-ansvarligs mellemkomst.

Ved samtidig brug af tekst og tale, samt udsendelse af grafik til deltagerne (4. grad) skal brugerens computer som nævnt ovenfor have tilstrækkelige grafikressourcer¹⁵ til at håndtere video i en passende opløsning, og med en tilpas stor opdateringshastighed. Der kan også være tale om behov for at plug-ins til browseren, eller programudvidelser, skal være installeret. Indirekte kan valget af platform, og de muligheder, der her er for at arbejde med forskellige grafikmuligheder være af stor betydning for deltagerens oplevelse af skærbilleder – og

¹³ Platform omfatter den nødvendige software, der i samarbejde med servernes operativsystemer kan styre, opsamle og fordele data – med supplement i form af hjælpeprogrammer, brugeradministration, vejledning osv.

¹⁴ Systemmæssige adgange til ekstern dataoverførsel – knyttet til netværksopsætninger. Datatransmissionen for forskellige typer af data er knyttet til bestemte porte, med angivelse af indgående og udgående data, og specielt nogle af de indgående har erfaringsmæssigt været anvendt til 'angreb' på computere.

¹⁵ Grafikressourcer omfatter skærmkortet (der kan være del af selve bundkortet eller særskilt kort), der kontrollerer visningen på skærm. Reelt er der tale om en dedikeret processor med tilhørende hukommelse.



dermed det samlede forløb af VFG, idet nogle værktøjer (og deraf følgende dataformater for overførsel af billeder – f.eks. Flash, streaming video osv.) er mere krævende end andre.

Disse mulige problemer kan være vigtige at overveje i forbindelse med valget af platform og serverinstallationer, idet der er forskelle i de metoder og dataformater, der anvendes af forskellige systemer.

Transmissionen af videodata kræver generelt stor båndbredde i forhold til almindelig dataoverførsel eller overførsel af tale, så transmissionen vil mindst kræve xDSL (Bredbåndsforbindelse - almindeligvis i hjemmeinstallationer ADSL¹⁶) – og med en båndbredde på 256 Kbit eller bedre til download. Typiske hjemmeinstallationer vil have 512 Kbit eller mere til Download og 128 Kbit til Upload. En forespørgsel hos TDC siger, at ca. 10% af deres abonnenter har mere end 128 Kbit/s som Upload hastighed.

Dette vil normalt være tilstrækkeligt til modtagelse af data – altså grad 4, mens Upload af video fra deltagerne (grad 5) ikke fungerer helt sikkert, før man har 256 Kbit til rådighed.

Det skal lige nævnes, at der mod merbetaling af størrelsesordenen 100 kr / måned f.eks. hos TDC¹⁷ kan opnås større uploadhastigheder – også for en kortere periode. Udover dataforbindelsen, vil der kræves, at et webkamera installeres på klienten; det kan anskaffes relativt billigt (fra ca. 300 kr. og opefter) – og stiller ikke specielle krav til PC'en i øvrigt.

6.3.3 Krav til platform og funktionalitet - N

Der er to grundlæggende muligheder:

'Outsourcing': Der findes udbydere, som stiller platform og programmer til rådighed fra deres installationer – og dermed varetager al drift. Det er som regel gratis for brugeren, eller mod betaling – typisk ikke for den enkelte bruger, men for den, der skal være 'vært' for VFG – i form af en licensberegning, der bygger på antal brugere som parameter.

'Egen drift': Andre produkter sælges som serverbaseret software, der skal installeres på en server hos den virksomhed, der skal gennemføre VFG. Denne løsning ses også anvendt på den måde, at den gennemførende virksomhed har sine installationer placeret hos en driftsudbyder, men under forhold, hvor anskaffelse og drift hviler på den enkeltevirksomheds aftaler og forhold.

Der findes et antal produkter, der stilles til rådighed efter Open Source – og GNU principper¹⁸, hvor selve programmerne er gratis tilgængelige. Man skal dog her være opmærksom på, at selve installationen – ressourceforbrug i form af systemkyndige folk ikke mindst - udgør en meget væsentlig del af omkostningerne ved en sådan anskaffelse. I vores undersøgelse af tilgængelige produkter har vi ikke fundet nogle, der som en samlet løsning kan løse opgaven at være platform for en VFG, og en installation med koordination af

¹⁶ DSL: Refers collectively to all types of *digital subscriber lines*, the two main categories being ADSL and SDSL.

Two other types of xDSL technologies are *High-data-rate DSL (HDSL)* and *Very high DSL (VDSL)*.

<http://www.webopedia.com/TERM/x/xDSL.html> - Downloaded: 2. April 2006

A: Asynchronous - S: Synchronous

¹⁷ Opgradering hos TDC fra ADSL med 1024/128 Kbit/s til 2048/512 Kbit/s koster 115 kr. pr måned, og kan bestilles for en måned ad gangen. Hastighederne kan ændres online, og andre udbydere har tilsvarende muligheder. (maj 2006)

¹⁸ Principper for at stille software frit til rådighed – se <http://www.gnu.org/copyleft/gpl.html#SEC1> – i bilag 3



forskellige produkter vil efter vores opfattelse føre til store praktiske udfordringer både for de systemansvarlige, og for den endelige bruger.

Ved grad 1 og 2 vil man ofte kunne finde gratis udbydere, f.eks. kan Skype eller MSN Messenger håndtere tekstbaseret kommunikation, og dermed vil kravene til værten ikke være anderledes end til klienterne. Man skal i så fald være opmærksom på, at der ikke kan være mere end i alt 5 deltagere. Vælger man at bruge egen server, vil det kræve en installation, som er lige så omfattende som ved grad 3 eller højere – og man vil så være i stand til at tilkoble flere deltagere.

Ved grad 3 og 4 bliver der tale om systemmæssige krav, som udover evt. installation af platformsprogrammer på egne servere, også vil stille krav om bredbåndsforbindelser med stor kapacitet.

Det kan dog også gennemføres sådan, at man lejer selve serverfaciliteterne hos en udbyder af platformprogrammerne, f.eks. tilbyder både Adobe og IBM dette på kommerciel basis, ligesom f.eks. datacentre som UNI-C arbejder med den type af løsninger for uddannelsesinstitutioner.

For værten vil det under alle omstændigheder omfatte både Upload og Download hastigheder på mere end 512 Kbit/s – altså typisk erhvervsmæssige frem for private abonnementer (vurderet ud fra markedssituation foråret 2006), fordi der vil være tale om transmission af grafiske data.

Når man ønsker at overføre egentlig video i større omfang som server for flere rum og aktiviteter – herunder webkamera, film, podcasting eller streaming video, vil kravene ofte komme op på 1 eller 2 Gbit båndbredde. Den store størrelse er specielt begrundet i, at man som vært både skal håndtere indgående og udgående data, og har forbindelse til alle klienter samtidigt, mens den enkelte bruger (klient) alene har forbindelse til serveren.

Platforme til CSCL eller CSCW vil i mange tilfælde også være platforme, som rummer en større eller mindre del af de faciliteter, der skal til for at gennemføre VFG, og kan således være et grundlag for vurdering af kapacitetsbehov.

For at gennemføre VFG, vil der være tale om at arbejde på grad 5 – og dermed vil de lettilgængelige platformsmuligheder ikke kunne understøtte de nødvendige faciliteter.

Gennem dels egne erfaringer under MILstudiet (MIL1:2005), dels indsamlet ved vores interview og ikke mindst ved erfaringer opsamlet i forbindelse med vores respektive arbejde som undervisere på både ungdomsuddannelser og videregående uddannelser, har vi følgende grundlæggende liste over de nødvendige faciliteter, der skal indgå i selve platformens programmer, eller eventuelt være forskellige programmer, der kan fungere samtidigt (f.eks. afspille video fra et websted, hvor den øvrige kommunikation fungerer via et andet):



Facilitet	Beskrivelse
Whiteboard	Et vindue på skærmen, hvor alle (frit, eller styret af moderator) kan skrive og tegne. Svarer funktion til tavle eller flipover i et mødelokale
skærmdeling	Muligheden for at sende et skærbillede og dermed programadgang fra egen computer ud til andre deltagere – f.eks. i forbindelse med demonstration, undervisning, produktinformation osv. Der kan være tale om at kun afsender, eller andre deltagere direkte kan arbejde i det pågældende skærbillede/program
fildeling	Mulighed for lettilgængelig overførsel af filer mellem deltagerne
video fremviser	Fremvisning af f.eks. streaming video, flash, WMA eller andre filformater, fra server, hos alle deltagere
Chatfunktion	Synkron tekstbaseret kommunikation, gerne med adresseringsmuligheder, så alle, eller udvalgte, kan være modtagere.
VOIP	Overførsel af samtale. Der kan være 'fuldt duplex' – som indebærer, at alle kan tale samtidigt, eller 'walkie-talkie', hvor man 'holder en tale-knap' nede, mens man taler. Dette kan afhjælpe kvalitetsproblemer, f.eks. ved akustisk tilbagekobling, baggrundsstøj mm.
Webcam understøttelse	Tovejs understøttelse af videooptagelse og visning af den enkelte deltager. Der vil ofte være tale om reduceret billedhastighed i forhold til egentlig videovisning af hensyn til båndbredde.
Administration af brugeroller	Bureau eller moderator skal kunne oprette deltagere, og invitere med adgangskoder osv. Deltagere tildeles typisk roller som: Gæst (Observator) – Gæsten er ikke part i gruppen, men kan følge processen, svarende til en observatør, der følger en FFG gennem video til et andet lokale. Deltager (Participant) – Deltageren har naturligvis hovedrollen i en FG, og skal kunne læse, skrive, lytte og tale, samt se video med de øvrige deltagere Fremviser (Presenter) – Rolle, der evt. kan skiftes mellem de enkelte deltagere, og indebærer mulighed for at vise f.eks. video, bruge whiteboard Ordstyrer (Moderatoreller host) – Ud over den traditionelle mødetekniske del af rollen, vil moderator også have opgaver med at tildele rettigheder til deltagere. AdministratorSystemadministratoren, der varetager den



Facilitet	Beskrivelse
	driftsmæssige del af platformen – tildeling af plads til filer, oprettelse af virtuelle rum etc. Administrator er normalt ikke part i den enkelte FG
logbog	Registrering af forløbet i form af antal brugere, kapacitetsanvendelse, login og logout
rapportering	Faciliteter til udskrivning af logbog og statistikker
automatisk optagelse – lyd, video, tekst	Faciliteter til at optage den samlede VFG som video til senere afspilning, - at gemme tekstindholdet fra chat og conferenceindlæg som filer til senere bearbejdning.



7. Metode til indsamling af empiri - L

Der er gennemført indsamling af kvalitativ empiri i to faser:

Første fase (kap. 7.1) er undersøgelse af faktiske erfaringer med fokusgrupper. Dette er gjort ved dybdeinterview, som bliver yderligere beskrevet nedenfor.

Anden fase (kap. 7.2) er afprøvning af konceptet for VFG, hvor metoden også bliver anvendt i selve VFG seancen. Vi bruger således metoden til at undersøge metoden. – forstået sådan, at vi i højere grad skal undersøge, hvordan det forløber, end at gennemføre det VFG, som omhandler emnet – altså proces er vigtigere end produkt.

7.1 Dybdeinterviewet - L

Hvilken viden producerer dybdeinterviewet? Vi har valgt at arbejde kvalitativt – at spørge få om flere komplekse spørgsmål. Med det formål at undersøge, hvordan en face to face fokusgruppe kan omsættes til et virtuelt miljø, og hvordan det virtuelle miljø skal se ud for at fastholde deltagerne.

Vi vil spørge ind til respondenternes erfaringer og forventninger til emneområdet for på den måde at blive i stand til at uddrage mening, forståelse og hvilke ting der er betydningsdannende. Vi vil gå fænomenologisk til værks inspireret af Kvale, forstået på den måde, det vi ønsker er at blive bedre til at forstå en handling og på den måde få udfoldet hvad der giver mening for respondenterne. Jf. Kvale kan vi det, ved at spørge ind til hvad et fænomen har betydet for den enkelte, fænomenet kan f.eks. være det at implementere nyt IT.

Fænomenologien¹⁹ bygger på forståelse af, at subjektet – har en kerne af oplevelser, erfaringer og stabile meninger. Intervieweren skal stille spørgsmålene objektivt, for at komme ind til denne kerne og indhente så ufortolkede beskrivelser/svar som muligt.

7.1.1 Rekruttering – L

I udvælgelsen af respondenter har vi først og fremmest haft kriteriet, at de skulle have deltaget i face to face fokusgrupper og gerne op til flere gange – så vi kunne være sikre på de havde en erfaring af trække på og dermed en viden om emneområdet.

Vi har også haft et kriterium om at deltagerne var interesserede i den mulige udvikling af fokusgrupper virtuelt.

Dernæst har vi stillet det kriterium, at der skulle være erfaringer med flg. roller:

Deltager: der var en kvindelig, Lisbeth og en mandlig, Michael – begge ansatte i forsikringsbranchen, men dog i to andre virksomheder end nedenstående.

Opdragsgiver: der var mandlig, Ole (salgsdirektør) og en kvindelig, Hanne (marketingkoordinator og fokusgruppemoderator) – begge (nævnt som 'topfolk', ved fælles udtalelse) fra et stort forsikringsselskab

Bureau: der var en mandlig, Ask (analytiker og fokusgruppemoderator)

Man kan sige udvælgelsen har været tilfældig i den forstand, at hvis deltagerne opfyldte de ovenstående kriterier, så betød det mindre, at nogle var en del af bekendtskabskredsen og andre var fra andre netværk, via arbejdspladser.

¹⁹ kilde: noter fra forelæsning på MIL ved Nina Blom, DPU, 4. april 2006.



I øvrigt var der en aldersspredning fra ca. 25 til 45 år, og der var tale om en deltager med forsikringsuddannelse, hvor de øvrige havde forskellige akademiske uddannelser.

7.1.2 Anonymitet, reliabilitet og validitet - L

I invitationen til interviewet fremgår det, at respondenterne deltager anonymt i undersøgelsen. Dette skulle sikre, at de fremsiger deres meninger frit og dermed giver undersøgelsen en større reliabilitet set i forhold til, hvis deres navne blev offentliggjort. Respondenternes navne er for god ordens skyld anonymiseret delvist, ved kun at bruge fornavne, i denne rapport, men der var ingen af de interviewede, der i øvrigt lagde vægt på dette.

Det kan diskuteres hvor repræsentative deltagerne er. Men da de hver især er repræsentanter for hver deres rolle i en fokusgruppe, så får vi et indblik i hvad en deltager, opdragsgiver og en afholder, har erfaret ved FFG, og hvilke krav de stiller til og hvilke forestillinger, de har om et virtuelt fokusgruppemiljø.

7.1.3 Spørgeguide og afholdelse - L

Spørgeguiden består af åbne spørgsmål fokuseret om de emner, som udspringer af problemformuleringen. Den er også inspireret af projektets teori Wenger, Morgan m.fl.

Invitationsbrevet (bilag 2) til respondenterne indeholder spørgeguidens emner, så de på forhånd er bekendt med hvilke emner der skal tales om.

Vi bestræber os på at afholde interviews i kendte omgivelser for respondenterne, typisk i hjem eller på arbejdsplads. Dette gøres for at respondenterne skal føle sig tryk og ikke have ulejlighed med at flytte sig geografisk.

Vi har begge deltaget i alle interview, men haft forskellige roller. En har interviewet og samtidig taget noter og probes. En anden har observeret, opstillet lyd- og videooptager og suppleret med opklarende spørgsmål i forhold til spørgeguiden. Typisk har det varede 45 min. Efterfølgende har vi sammenholdt noter, oplevelse og optagelser for at få alle nuancer med.

7.2 Gennemførelse af VFG - L

7.2.1 Udvælgelse

Der er valgt tre deltagere udover moderator og observatør. Dynamikken og gruppeaspekterne kan først vises ved mindst tre deltagere, gerne flere. Der var en mandlig, forsikringsansat IT-leder, en kvindelig underviser (og MIL studerende) samt en kvindelig forsikringsansat jurist.

7.2.2 Validitet – N

Vi er opmærksomme på, at gyldigheden af udbyttet kan diskuteres, i og med, at der kan have været afholdt en fokusgruppe. Men i betragtning af, at der ikke var tale om selve fokusgruppens metode på emnet, men selve processen, der blev tilrettelagt i fortsættelse af dybdeinterviews, hvor der endda var gengangere blandt deltagerne, finder vi alligevel, at vi har fået et solidt materiale om deltagernes oplevelse af metode, anvendelse af interface, vurdering af brugervenlighed i produkt - og parathed til at medvirke i denne form for undersøgelser.



7.2.3 Emne og afvikling - L

Vi har valgt at tage udgangspunkt i e-learning. Dels er dette begrundet i selve mediet, dels er det muligt for at rekruttere deltagere, der både har en vis viden og interesse for dette område i deres daglige praksis – og samtidig kan denne forudsætning medvirke til, at der vil være tale om deltagere, som har en større end gennemsnitlig kompetence i arbejde ved PC. Alle deltagere havde baggrund som habile PC-brugere, og alle havde beskæftiget sig med e-læring, både som brugere og i roller som forfattere, undervisere eller udviklere.

Selve afholdelsen blev gennemført i en laboratorieopstilling, forstået sådan, at alle er samlet i samme hus, men i forskellige lokaler. Dette for at gøre det lettere at arrangere udstyret, og at vejlede. Dertil har vi også ønsket at kunne 'nurse' om deltagerne.

Da der ikke skal produceres egentligt resultat, fordi selve processen er vores hovedinteresse, begrænses varigheden af selve behandlingen af fokusgruppens emne til 30 – 45 minutter, hvor en normal FFG eller VFG typisk varer mellem 1 og 2 timer. Fokusgruppen blev afholdt den 16. maj 2006, kl. 17 – 20.

Platformen for afvikling var Breeze, installeret hos UNI-C

Som indledning på forsøget blev deltagerne samlet introduceret til dels de praktiske forhold, dels en kort gennemgang af brugerfladen for forsøget, og målet med fokusgruppen.

Deltagerne blev placeret på de enkelte arbejdspladser – i hvert sit værelse i huset, og observatøren hjalp med at få indstillet kamera og headset til den enkelte.

Netop for at sikre umiddelbare vurderinger fra deltagerne, gjorde vi meget lidt ud af at introducere funktionaliteten og anvendelsen af programfladen, men var til rådighed med bistand, hvis det skulle blive nødvendigt. Der var reelt tale om nogle rent 'mekaniske' problemer, med kabler, stik og kameraplaceringer; deltagerne fandt selv – og ikke mindst i dialog med hinanden gennem Breeze – hurtigt frem til at bruge det hele som værktøjer for dialogen.

Efter afviklingen af fokusgruppen samledes alle til en fælles evaluering, hvor der blev taget noter undervejs – og i øvrigt en servering af aftensmad, samt en flaske vin som tak for indsatsen.

7.3 Metode til Analyse af empiri

7.3.1 Formål med empiri - L

Analyse af erfaringer med FFG og forventninger til FG via kvalitative metoder - individuelle interview med spørgeguide med åbne spørgsmål.

Analyse og tolkning af kvalitative data kræver kreativitet, siger Ib Andersen (Andersen, 2002: 257). Gruppen har tit undret sig over hvorfor det ofte er svært at indkredse hvilken metode, der er den bedste til at afkode kvalitative data. Vi har derfor taget et kreativt udgangspunkt i Steinar Kvaales fortolkning af kvalitative data (Andersen, 1990: 218)

Kvale skelner mellem 3 forskellige tolkningsniveauer ved udforskningen af en persons livsverden eller dele der af:

- selvforståelse
- common sense
- teori

Ad. 1. tolkning af respondentens selvforståelse sker ofte igennem den dialog, som opstår i form af selve interviewet. Her kan interviewerens f.eks. bede respondenterne forklare eventuelle



uklare svar på spørgeguidens spørgsmål. På den måde kan forforståelse og fordomme for emnerne afklares løbende igennem den fremadskridende dialog. Og en gensidig forståelse af hinandens livsverdener kan derved opstå. Ved gennemførelse af de kvalitative interview har vi via probes²⁰ netop søgt at imødekomme dette.

Ad. 2 common sense – kan være at læse det der står imellem linierne. Dette vil vi gøre ved at søge efter temaer indenfor hvert emne. Således, at i stedet for Kvaes kondensering af empiri til kategorier som analyseres på common sense niveauet, har vi valgt at anskue common sense niveauet ved at udtrække temaer som forholdes til opgavens teoriramme. Dette har vi valgt fordi empirien er forholdsvis lille og begrænset at overskue både mht. omfang og indhold.

Ad. 3 teori – her forholdes temaer til opgavens teoriramme f.eks. Wenger, Morgan m.fl.

Dvs. vi sætter fokus på temaer, der typisk dannes ved gennemlæsning af respondentens svar (common sense niveauet) og derefter forholdes de til teorirammen.

8 Resultaterne fra empirien

8.1 Analyse af interview

Resultater af interview

Her har vi valgt at præsentere analysen ved fortolkningsniveauer opdelt på spørgeguidens 4 emner.

Vi har gennemlyttet de optagede interviews og sammenholdt dem med de nedskrevne noter og uddrag fra selve dybdeinterviewet. (Bilag 4.1.1 til 4.1.4)

Emner jf. spørgeguiden (se Bilag 3):

1 Miljø (interviewomgivelser, rum, indretning)

2 Gruppen (dynamik, fællesskab, interaktion – gestik)

3 Undersøgelsens emne (emnefokus, engagement, erfaringer, repertoire)

4 Mediering (krav og forventninger til CMC – chat, visualitet m.m.)

Emne 1 Miljø: 2. Niveau (interviewomgivelser, rum, indretning)

Respondenternes erfaringer med lokaleindretningen i en FFG er, at det er ikke noget, der er tænkt så meget over. Hvorimod i en VFG, så er der nogle forventninger. Ved FFG har de fleste blot observeret at rummet var neutralt, og måske var stilfuldt indrettet på f.eks. bestyrelsesmødeniveau. Der har været tænkt på designet ved indretningen.

Neutralitet betyder ingen forstyrrende elementer i form af farver, logo eller billeder i rummet. Michael mener det kan signalere troværdighed, det modsatte vil kunne virke manipulerende.

²⁰ Intervieweren nedskriver løbende informantens svar og har derved mulighed for probes (Hansen, 2000: 100). Dvs. interviewer kan ved usikre og ufyldstgørende svar, følge op, og i fællesskab med informanten nå frem til et fyldestgørende svar.



Indretningen kan dog afhænge af emnet, mener både Ask og Michael, f.eks. hvis emnet er Ikea, så kunne der indrettes med Ikea-ting.

Flere kommer ind på den mentale indretning af lokalet. Topfolkene og Lisbeth er enige om, at indretningen skal frembringe behagelige følelser og gøre at deltagerne har lyst til at sætte sig rundt om bordet. Det kunne være i form af kaffe, te, slik og nursing fra arrangørernes side.

Ved vfg., er det afgørende for om deltagerne føler sig tilpas, at stemningen er hyggelig. Respondenterne forventer at 'hælde-kaffe-op'-stemningen skal kunne overføres hertil. Det er det, der er med til at gøre deltagerne trygge i situationen. Ask har forventninger til at brugerfladen skal være nem og have et lækkert æstetisk design.

Her udleder vi de temaer, som efterfølgende forholdes til den teoretiske ramme: tryghed, troværdighed, hygge-stemning,

Emne 1 Miljø: 3. Niveau - Empiri i forhold til teori

Når vi kigger på krav til indretning af FG-lokale, siger teorien ikke umiddelbart noget om det. Og så alligevel, når Morgan siger, at det bærende element i en fokusgruppe er gruppens interaktion. At få mennesker, som ikke kender hinanden, til at interagere, fortolker vi som, at de skal føle sig godt tilpas, og være afslappede og trygge. Tryghed kan bl.a. forbindes med de etiske guidelines, som bør være udarbejdet og overholdes ved et FG forløb. At man som mennesker føler sig godt tilpas, nævner Kvale er en vigtig faktor ifb. med dybdeinterviewet. Det kunne her være nursing med mad og drikke og nogle troværdige rammer, i form af et genkendeligt rum i forhold til den kultur man befinder sig i. Derudover skal lokalet også invitere til, at det pågældende emne kan diskuteres i dets rammer.

Kravene til et VFG-rum vil afhænge meget af de tekniske muligheder, som et system kan imødekomme. I den virtuelle version skal man være opmærksom på, at computeren medierer kommunikationen, men også kan virke som en barriere. Platformens udformning - specielt interfacemæssigt skal søge at overføre det 'nærvær', som kan gengives, i form af noget stoffligt, noget 3-dimensionelt samt design/layout og farver, som passer til målgruppe og emne.

Emne 2 Gruppen: 2. Niveau – (dynamik, fællesskab, interaktion – gestik)

Flere af respondenterne peger på, at udvælgelse af deltagere og emnet, er det som er afgørende for en god dynamik.

Demografi kan have stor indvirkning på diskussionen, siger Ask. F.eks. kan deltagernes uddannelsesniveau og alder være afgørende; yngre respondenter virker mere fleksible, hvor ældre virker mere konsekvente og urokelige i en gruppediskussion.

Engagement skal statueres allerede ved velkomsten og introduktionen – via den mellemmenneskelige interaktion mellem moderator og deltagere

Fællesskabet er en af de faktorer, som får det til at swinge. Det at folk føler sig trygge nok i gruppen til at turde være ærlige eller markante i sine holdninger, som Lisbeth udtrykker det. I en fg. betyder det intet, at *"man er uenig, ingen har noget i klemme"*, siger Michael.

Ask har erfaringer med, at der kan opstå en form for 'Vi-følelse', blandt deltagerne ved særlige engagerende emner eller ved del-gruppearbejde. F.eks. nævner Michael, der opstod en form for loyalitetsfølelse i sådan en gruppe. *'Os og de andre.'*



Den synlige interaktion (ansigtsudtryk, kropssprog, gestik), der er mellem deltagerne inspirerer til nye vinkler i dialogen. Og topfolkene fortsætter med: *"det er de usagte ting (ofte gennem kropsudtryk mm.), der præger, spejler og sætter gang i gruppens dynamik"*

Forventninger til VFG

Respondenterne er enige om, at man skal kunne se hinanden i det virtuelle miljø. Deltagerne er afhængige af den inspiration de får af hinanden, der er simpelthen flere sanser til at opfange signaler, når de kan se hinanden, mener Michael.

Ask ser muligheder i den asynkrone form. Her er tidsfaktoren en fordel, som giver refleksion. Der kan rettes stavfejl og tegnsætning, så indlægget bliver mere overbevisende og dermed reducerer problemet med manglende legitimitet.

Deltagerne skal have en IT-profil. Michael siger: *"det vigtigt de ikke føler sig fremmedgjorte overfor teknik og computere"*

Moderator skal varme deltagerne op, mener Lisbeth, ved at præsentere emne og forløbet, hvorefter deltagerne præsenterer hinanden og fornemmer, hvordan det er at være online.

Her udleder vi de temaer, som efterfølgende forholdes til den teoretiske ramme: rekruttering, fællesskabets loyalitet, kropssprog, moderator)

Emne 2 Gruppen: 3. Niveau - empiri i forhold til teori

Fokusgruppens dynamik og oplevelse af fællesskab er centrale begreber i selve metoden. Det er netop interaktionen, der er afgørende for de data der produceres, nævner Morgan. Derfor er det allerede i rekrutteringsfasen vigtigt, at udvælge deltagere efter demografiske krav som matcher emne, men også sikre at deltagerne er kommunikative.

Gruppens sammensætning er afhængig af hvordan det hele forløber. Halkier (Halkier 2003: 113) siger, at fokusgrupper er gode til at producere data om hvordan sociale processer fører til bestemte indholdsmæssige fortolkninger, og som belyser normer for gruppers praksisser.

Og Halkier fortsætter at betydningsdannelse er en naturlig del af menneskers sociale erfaringer, som f.eks., hvad gør folk, hvornår og sammen med hvem, hvordan oplever de det og hvordan bliver oplevelsen brugt til at forstå andre situationer. Disse sociale erfaringer er med til at eksplicitere hvad der betyder noget, - hvad der giver mening.

At eksplicitere sin mening, er noget fokusgrupper er gode til, via loyalitetsfølelse og opnået tryghed i gruppen, så kan en uenighed ligefrem være til inspiration for de andre deltagere og være en drivkraft i f.eks. en online diskussion iflg. Reid (Reid 2005:134).

En anden ting, der kan ekspliciteres, er de usagte ting, eller deltagernes tavse viden, som udtrykkes i form af kropssprog, mimik og gestik. Halkier siger, at fokusgrupper rummer potentiel mulighed for, at deltagerne i deres interaktion med hinanden udtrykker tavs viden og deltagerne i gruppen får muligheden for at 'tvinge' hinanden til at være eksplicitte i deres indbyrdes forhandlinger.

Morgan nævner, at man måske ikke kan være helt sikker på, om det deltagerne siger, er præcis det de mener, fordi gruppen er en konstrueret situation, og drevet af en forskers interesse for et bestemt emne.

Fokusgrupper på Internettet tilbydes stort set kun chatbasereret, i form af en OFG og uden billede. Greenbaum siger, at dette ikke kan leve op til et fokusgruppeinterview i traditionel forstand, for hvad med interaktivitet en og gruppedynamikken. Moderatoren kan ikke observere den nonverbale kommunikation, eller se hvordan deltagerne reagerer. I vores MIL1-projekt fandt vi frem til, at den udskrevne chat faktisk udtrykte sit eget 'kropssprog' i form af



længden på indlæg og selve indholdets sproglige form og konsistens. Det fortolkede vi som et udtryk for deltagerens tilstand og engagement.

I MIL1 projektet fandt vi også frem til en form for online introduktion af deltagerne, både til hinanden og til mediet, i form af de skulle vælge hvilken farve, de ville skrive med i den skriftlige chat, og de præsenterede sig selv på opfordring af moderator.

Emne 3 Undersøgelsens emne: - 2. Niveau - (emnefokus, engagement, erfaringer, repertoire)

Der er mange faktorer, som afgør om et emne egner sig til FFG eller VFG.

F.eks. kan det være emnets art. Er det for abstrakt, kræver det et yderligere behov for moderation – forklaringer, skabelse af fælles forståelse af begreber mm. F.eks. nævner topfolkene, at forsikringsprodukter opfattes af mange som abstrakte. Derfor er de meget bevidste om hvilke interviewmetode, de vil anvende. De undersøger typisk holdninger, de bløde værdier, følelser i forhold til deres produkter. *"Hvis vi gerne vil vide hvorfor, så er det kvalitativt."* For topfolkene er det også vigtigt, at det foregår i en FFG, da de har som delmål at vise kunderne en form for fællesskab mellem kunde og selskab, derfor lægger de vægt på at vise hovedkontoret frem.

Deltagerne er også afgørende for emnets fokusering. Lisbeth nævner, at emnet er underordnet, for *'deltagerne synes overordnet set, altid det er sjovt, for de er udvalgte (ren egoisme)'*, så de er på.

Emner som skaber en god gruppeeffekt, egner sig godt til FG. mener Ask. Det kan være etiske og politiske spørgsmål, eller emner om 'hvad man burde'. Emnet online-tøj-køb-på-nettet fordrer også at gruppen forhandler sig frem til en mening.

Emner i online miljøer, kunne være emner og produkter, som i forvejen findes på nettet f.eks.: spil, net-tv, online-serviceydelser, mener Michael.

Det kan også være noget oplevelsesorienteret, f.eks. en præsentation af en forlystelse som Legoland, eller vurdering af en ny emballage til et kendt produkt.

Lisbeth og Ask siger, at personfølsomme emner ville egne sig, til et OFG., hvor deltagerne er anonyme. Emner som ikke egner sig til VFG., vil typisk være, hvor oplevelsen af emnet/produktet indebærer, at man skal mærke, føle, smage – altså anvende sanserne.

Her udleder vi de temaer, som efterfølgende forholdes til den teoretiske ramme: hvad burde man, holdninger, oplevelser

Emne 3 Undersøgelsens emne: - 3. Niveau - Empiri i forhold til teori

Ved kvalitative undersøgelser skal emner afspejle det livsnære, følsomme og nuancerede, jf. Bodelsen (Bodelsen, 1997: 57). Dette ligger fint i forlængelse af hvad respondenterne siger, om egnede emner. F.eks. nævner Ask, at specielt politiske og etiske spørgsmål skaber en gruppeeffekt og dermed en fokusering på det der forhandles og diskuteres.

Faktisk nævner den anvendte teori mere emner på generelt plan, end på et konkret plan.

Emner, som kan have en mere abstrakt karakter f.eks. forsikringer, kræver meget af moderator, for at gruppen holder fokus.

Egnede emner til det virtuelle rum, kunne jf. Schneider være evaluering af websites, fordi deltagerne nemt lige kan åbne websteder under diskussionen. Michael taler også om, at man med fordel kan inddrage emner, som i forvejen er online, f.eks. spil og online serviceydelser. Det kunne også være forlystelser.



Emner som er lidt mere personfølsomme, vil egne sig fint til en OFG, fordi der her via anonymiteten (ingen billeder og lyd) kan opnås en større fortrolighed og ærlighed i indlæggene, jf. Mann (Mann, 2000: 122).

Emne 4 mediering; 2. Niveau – (krav og forventninger til CMC – chat, visualitet mm.)

Respondenterne er enige om, at målgruppen og emnet er helt afgørende for hvordan den computermedierede kommunikation forløber.

Ask mener, at en målgruppe som virksomhedsledere ville være lettere at få til at deltage i OFG, fordi de ofte er begrænsede af tid og logistik. Denne tanke deles af topfolkene, for så vidt angår erhvervskunder.

Flere respondenter mener, at deltagernes niveau af Computer Literacy²¹ er afgørende for en succesfuld navigation i det anvendte system. F.eks. i et OFG, har de deltagere, der er skriftlig velformuleret, en fordel i forhold til andre, der er mere verbalt-orienteret.

Når det så er sagt, så handler det meget om den personlige tilstedeværelse, altså kropssproget, når vi bevæger os over i OFG og VFG. En chat virker fattig på lyd og krop, siger Michael, og han vil savne den inspiration deltagerne giver hinanden. Lisbeth efterlyser også, at man kan se hinanden, det forpligter mere i en diskussion, mener hun.

En VFG med lyd og billeder, vil tilsyneladende kunne imødekomme Ask og til dels også Michaels forventninger til en virtuel metode. De ser begge en synkron platform, med lyd og billede, som potentiel mulighed.

Her udleder vi de temaer, som efterfølgende forholdes til den teoretiske ramme: tid, sted, visualitet, logistik

Emne 4 Mediering: 3 Niveau - Empiri i forhold til teori

Fordelene ved computer medieret kommunikation er logistikken, det at kunne samle respondenterne uafhængig af tid og sted, ved den asynkron version. Schneider (Schneider 2002: 132) nævner at OFG er relativt billige at gennemføre, fordi man ikke behøver et fysisk møderum, forfriskninger og deltagerne har ikke udgifter til transport.

Reid (Reid 2005: 133) nævner at fordelene ved OFG, er at deltagerne har tid til at reflektere og på den måde at kunne formulere et mere præcist indlæg.

Man kan også opnå adgang til helt nye målgrupper, som er spredt rent geografisk, men Schneider nævner at det også kan være en svaghed, fordi relativt mange som siger de vil deltage, aldrig dukker op i chat-rummet.

8.1.1 Sammenfatning dybdeinterview

Hvis vi forholder empiri-analysen til problemformuleringen, så ligger noget af svaret i det, at kunne transformere de ting som skaber dynamik i FFG til et virtuelt miljø. Respondenterne er sammen med teoretikerne f.eks. Morgan – bekymrede over hvordan man fornemmer stemningen, nærværet og fællesskabet i gruppen, når kropssprog, gestik og mimik går tabt, alt det som i traditionelt forstand udgør interaktiviteten.

Morgan siger, det bærende element i en fokusgruppe er interaktion, derfor er det vigtigt at det foregår i nogle trygge og hyggelige rammer. Udarbejdelse af etiske guide lines for interviewet

²¹ se mere i afsnit 7.2 om parathed hos deltagere



kan også være en tryghedsfaktor. Respondenterne påpeger, at det er vigtigt at denne 'trygheds-hygge' omsættes til OFG/VFG, for at bevare og udvikle dynamikken og fællesskabsfølelsen blandt deltagerne. Reid siger, at føler deltagerne sig trygge, så kan det få dem til at være mere ærlige i deres udsagn og dermed åbne op for en uenighed i gruppen, der kan være selve drivkraften af data-produktionen.

Respondenterne har flere ideer til emner, der egner sig til OFG/VFG ud fra deres erfaringer med fokusgrupper. De nævner f.eks. ting der i forvejen er på nettet: spil og online serviceydelser, hvilket stemmer overens med Schneider, som nævner evaluering af websites som et emne. Mann nævner, at emner af lidt mere personfølsom karakter, ville egne sig til et OFG.

Halkier peger på, det er gruppesammensætningen, der er afgørende for om det swinger. Det passer fint sammen med respondenternes udsagn om, at målgruppen og emnet er afgørende for hvordan CMC forløber. Det handler om Computer Literacy, om at være skriftlig velformuleret til OFG og verbalt velformuleret til VFG. CMC handler også om fleksibilitet at gruppen mødes (a)-synkron uafhængig af tid og sted.

Men overordnet set handler det om at kunne finde et VFG-medie, som kan genskabe en form for nærvær i øjenhøjde, dvs. så deltagerne kan se og høre hinanden virtuelt. Mere om det i teknik afsnittet.

8.2 Resultater fra VFG forløbet

8.2.1 Analyse af VFG forløbet

Metode til videoanalyse Fejl! Bogmærke er ikke defineret.

I forbindelse med afprøvningen af VFG-konceptet – platformen Breeze – valgte vi at videooptage hele forløbet via optage-funktionen i Breeze.

Videooptagelsen er således en gengivelse af, hvad skærmen, dvs. Breezes interface, viste i løbet af VFG-forløbet på lidt mere end en time, idet vi også optog under den indledende fase. Det har ikke været muligt at downloade selve videofilen fra UNI-C's server, så vi har arbejdet online, og noteret interessante udtalelser, samt lavet screendumps af særlige situationer.

Formålet er efterfølgende at kunne gennemse forløbet og undersøge, hvordan deltagerne interagerer og hvordan Breeze kan indgå i en VFG-sammenhæng på sigt.

Dirckinck-Holmfeld siger: "*Videoobservation giver mulighed for at studere meget komplekse interaktionsformer, herunder brugen af artefakter. Disse observationer kan bruges som afsæt for at forstå brugen, men også som afsæt for at designe nye brugssammenhænge*". (Dirckinck-Holmfeld 1997:101)

Projektets videnskabelige forståelsesramme er baseret på aktivitetsteorien, som beskriver den stimulus-respons-aktivitet, der kan ske mellem et subjekt og et objekt, samt de artefakter (værktøjer) der kan mediere aktiviteten. Med videooptagelsen kan man sige, vi undersøger den interaktion, der finder sted blandt deltagerne, medieret af computeren og systemet Breezes interface.

Interaktion er et centralt begreb i arbejdet med fokusgrupper. Det er også det, som Jordan og Hendersons "Interaction Analysis" (Henderson, 1995) sætter i centrum. De arbejder med en videoanalysemetode, hvor de undersøger den interaktion, der finder sted mellem mennesker indbyrdes, og mellem mennesker og objekter i deres omgivelser



Deres metoder, "er bl.a. inspireret af etnografisk metode. Dette betyder, at videoobservationerne indgår i et omfattende feltarbejde, hvor forskeren lever sig ind i 'den fremmede kultur'." (Dirckinck-Holmfeld 1997: 115). Vi vil med fare for overfortolkning sige at det i en VFG kunne være den fremmede kultur i form af cyberspace, som netop rummer mange nye udforskede muligheder.

Men hvordan skal vi så analysere videooptagelsen af et skærbillede? Selve metoden er et kvalitativt studie, som har formålet, at undersøge VFG-processen og ikke emne-diskussionen.

Netop formålet er afgørende for, hvordan videooptagelsen analyseres. Vi har med inspiration fra Dirckinck-Holmfeld og Jordan og Henderson, forsøgt at udarbejde en metode til afkodning af videooptagelsen specielt med henblik på det processuelle.

Retningslinier for videoanalyse

Overordnet set kan vi med Lone Dirckinck-Holmfelds ord fra MIL-seminaret 3.2.06 sige, at vi søger meningsskabende sammenhænge fra videooptagelsen. Det kan ses som en parallel til Steinar Kvaales 2. tolknings niveau, 'common sense'.

Man skal undgå at være fordomsfuld overfor videoens indhold jf. Henderson og Jordan (Henderson, 1996: 45), som henviser til Hutchins, der kalder begrebet "*confirmation bias*", når en forsker ser det i empirien, som han gerne vil se.

Med udgangspunkt i noter taget under selve forløbet, chat-print fra VFG og efterfølgende mundtlig evaluering af forløbet, udvælges temaer, der kunne være interessante at dokumentere med klip fra videoen, der dog i praksis (pga. den manglende mulighed for at bearbejde selve videofilen) bliver ved tekst og screendumps.

Der udarbejdes "*Content Logs*" (Henderson, 1995:43) så hurtigt som muligt efter optagelsen, mens begivenhederne kan huskes. Dette giver forskeren muligheder for at gøre notater og forklare begivenheder, som måske ikke kan lade sig gøre senere.

Vi vil også inddrage dybdeinterviewets spørgeguide, mht. til respondenternes forventninger til det virtuelle miljø hvor det kan være relevant.

Organiseringen af aktiviteterne i gruppen kan sige noget om, hvordan viden og handlinger deles og foregår. "*If the work includes natural periods of relaxation, when workers can pay attention not only to the objects and tasks they have to monitor, but also to the newcomers who need to learn about these, stepwise incorporation through 'legitimate peripheral participation'.*" (Henderson, 1995: 64, ref. til Lave & Wenger 1991:29)

Resultat af videoanalysen

Videooptagelsen er analyseret ved at tage udgangspunkt i det tidsmæssige forløb, beskrevet ved 'Content log'. Der efter har vi gennemgået udskrift af chatten (udskriften findes som Bilag 4.2.1), sammenholdt med udsagnene fra den efterfølgende evaluering (Bilag 4.2.2), og samarbejdet disse observationer til en række udsagn, som kan anvendes videre.



Uddrag fra videooptagelse i form af "Content Log" (0:28:00 – 1:10:10)

Log	Note	Situation
0:28:00	1	chat print: Ina: det var en fin ide med spørgsmålene over chatten
0:30:00	2	Illustrerer 3 forskellige kameraindstillinger – med mulighed for følelsen af nærvær og gestik
0:32:21	3	Egentlig diskussion om emnet e-læring og parathed
0:33:22	4	Pod 'Discussion Notes' – her noterer Moderator et nøgleord i diskussion
0:35:08	5	Forsinkelsen medfører at deltagerne taler i munden på hinanden
0:36:39	6	Pod illustreres med at Moderator skriver noter i Discussion Notes
0:40:25	7	Deltagerne bliver opmærksomme på chattens indhold
0:41:28	8	Ina bemærker, at billederne går fint igennem og det kunne hun ikke hjemmefra – er det et spørgsmål om båndbredde?
0:42:	9	Diskussion om Breeze
0:43:	10	Ina illustrerer kropssprog – der kan indlægges øvelser med krop i form af rejs dig op /ned – der kan indlægges gestik øvelser osv.
0:45:00	11	Man skal være multitask-orienteret med alle de Pods
0:46:11	12	Der skal nok være 'guidelines' (færdselsregler) om talerækkefølge osv., men ved 3 deltagere glider fordelingen af sig selv
0:47:20	13	Kameraposition skiftes hos Lisbeth
0:47:49	14	Illustration af mere ensartede kameraindstillinger – med halvkrop
0:48:14	15	Ina siger, jeg er helt sikkert på, at det (kameraindstillingen) har betydning – hænderne kommer med i billedet!
0:50:00	16	Pod 'Note' nummereret 1-6
0:50:59	17	Mikael siger; Det er et pænt og nydeligt program, det kan man da hurtigt finde rundt i!
0:51:07	18	Moderator demonstrerer Whiteboard
0:52:53	19	Deltagerne gøres til 'Presenters' og tildeles dermed rettigheder til at skrive på Whiteboard, og i Pods i øvrigt
0:54:30	20	Ina, vild begejstring over Whiteboards muligheder for at deltagerne i fællesskab kan brainstorme og deles om indholdet. Det er simpelthen fantastisk det her. Det er det sjoveste og det bedste jeg har set endnu.
0:54:50	21	Det kræver en form for disciplin, at alle ikke skriver på samme tid på Whiteboard
0:55:	22	Mikael, 'det er sgu smart det her' med fælles Whiteboard
0:55:50	23	Dette giver nye muligheder, man kan holde møder internt uden at finde et mødelokale først. Det er fleksibilitet i højsæde.



0:57 - 1:01	24	TDC tildeler mere båndbredde
1:01:24	25	Ina: jeg kan godt lide farverne på interfacet og de forskellige vinduer (Pods), mon de kan flyttes rundt?
1:04:30	26	Chatten tages i brug – der ses engagement og billederne er mere tydelige
1:04:30- 1:10:10	27	Deltagerne synes fanget ind af chatten, så de glemmer at tale, der leveres faktisk kun tekst, mens talen indskrænkes til hurtige anerkendelser eller tilsvarende korte bemærkninger.

8.2.2 Sammenfatning af VFG-processen

Det virtuelle rums indretning

White board er godt, også i forhold til en undervisningssituation, man får en lidt mere kreativ proces, hvor noter og chat er faktuel, [Lognote 20 og 22, Chatnote 40]

Mikrofon-knappen er god, når den sættes på 'hands free'. Og så er det kun et spørgsmål om båndbredde, for at ekko heller ikke opstår i forbindelse med talen. [Lognote 1, 24, Chatnote 5, 12 og 13]

Man skal på forhånd definere en guideline for, hvad vi bruger hvilke pods til. Især over for deltagerne, så der er en fælles referenceramme. Dette kunne også stå som en overskrift i selve Pod-bjælken, som en markør. [Lognote 4, 11 og 16]

Det kræver en form for disciplin, at alle ikke samtidig skriver på Whiteboard [Lognote 21, Chat note 54]

Billedets betydning – at interfacet viser billedbåndet lige foran næsen, det er vigtigt hele tiden at kunne se hinanden og dermed vide, hvor vi er. [Lognote 25, Chatnote 61]

Man skal være opmærksom på, at der ikke blot skal være et billede, men betydningen af billedet kan medvirke i kommunikationen – f.eks. at opfordre deltagerne til at rejse sig, vise noget med hænder og krop etc. – altså mere end et blot 'pasbillede' [Lognote 8]

En anden vinkel kunne være, at overveje hvor vigtigt er det at man som deltager kan se sig selv. Vil det være nok bare at se de andre. Kan det begrænse ens udtryk og diskussionslyst, at man mere sidder og kigger på sig selv, og dobbelthagerne – nok fordi det heller ikke er dagligdags i vores IT-kultur endnu. [Lognote 2, 10 og 26, Chatnote 19, 25 og 30]

Men der kan måske sættes et lille uklart frimærke-billede, for at vide hvilken profil de andre kan se af en. [Lognote 2 og 26]

Quiz-element

'Pod'-boxen kunne bruges til at lave spontane afstemninger i, for også at lige samle op på diskussionen [Lognote 4, 11 og 16]

Moderator

Talerækken blandt deltagerne skal aftales via moderator eller via en liste på forhånd, hvor det aftales. [Lognote 4 og 18]

Moderator har muligheden, og skal være opmærksom på at anvende den, til at tildele de enkelte deltager roller som 'Participant' eller 'Presenter', og kan dermed styre deres muligheder for interagere på f.eks. Whiteboard [lognote 19]



Moderator skal præsentere interfacet via pegepile, men der skal stadig være den fysiske præsentation af interfacet, inden deltagerne sætter sig ud til deres respektive arbejdspladser, samt den lille infoseddel, men det er spørgsmålet om den skal udleveres samtidig som at deltagerne skal sættes ind i interfacet. [Lognote 12, Chatnote 6, 7 og 8]
Moderator skal kunne opmuntre, uden præcist at præge den aktuelle diskussion [Chatnote 73]



Deltagere

Deltagere skal være open-minded (pga. hvis der skal ventes på teknikken) og teknikken skal være i orden. [Lognote 11, Chatnote 11 og 70-71] – deltagere være klar til at anvende de forskellige 'undermedier' (f.eks. anvende privat chat) [Chatnote 72]

Mod slutningen af forløbet var der et skift fra overvejende brug af tale til at anvende chat og de øvrige tekstformer til at formulere egentlige udsagn, som så blev suppleret med kommentarer gennem tale [Lognote 26-27]

Antallet af deltagerne kan virke begrænsende, på ro og orden, og igen så er det afhængig af en skarp moderatør (talerækkefølge) og båndbredde. [Lognote 8]

Mindre anvendelig, hvis deltagere ikke er IT-aktive eller IT-interesseret [Lognote 11]

Det samlede indtryk af platformen

Design, layout og farver er valgte [Lognote 25, Chatnote 75 og 79] – og det er nemt at arbejde med [Lognote 16, 18 og 19, Chatnote 47, 52 og 61-62]

Der ses en udvikling undervejs i processen, hvor deltagernes rutine vokser, og der kommer en begejstring – stadig mere positiv vurdering af platformens muligheder frem. [Lognote 20, 22, 26 og 27]

Deltagervurdering af generelt indtryk af brugerflade: 'Det er et pænt og nydeligt program, det kan man da hurtigt finde rundt i' [Lognote 17]

8.2.3 Den tekniske del VFG forsøget - N

Der blev anvendt følgende PC-udstyr:

ACER laptop med 1.7 Ghz Pentium processor og 512 MB ram, Logitech Webcam Chat og ørehænger. Trådløs 54 Mbit netværk

Dell laptop med 600 Mhz Pentium processor og 392 MB ram, Creative Webcam Notebook og Altec Lansing hovedtelefon med mikrofon. Netværk via kabel

Dell stationær med 1 Ghz processor og 512 MB ram, med Logitech Notebook Webcam og ørehænger. Netværk via kabel

IBM laptop med 1 Ghz processor og 256 MB Ram, Logitech Webcam Chat og Logitech USB hovedtelefon med mikrofon. Netværk via kabel

Fujitsu Siemens laptop med 1,7 Ghz Turion processor og 512 MB ram, uden kamera (observatør og optagelse). Trådløs 54 Mbit netværk

Udgangspunktet var en ADSL forbindelse med 1024 Kbit/s Download - 128 Kbit/s Upload – som ugen før var bestilt forøget til 2048/512. TDC etablerede den større båndbredde undervejs i forløbet, hvad der gav anledning til lidt kortvarige udfald, men derefter fungerede datatransmissionen fint.

Kameraer blev indstillet til billedstørrelse 160 * 120 pixels, og der blev afprøvet lidt forskellige indstillinger af lyd. Hvis alle havde tilkoblet mikrofon, blev der oplevet ekko, hvor lyden fra en deltager blev sendt gennem ADSL til serveren og tilbage til andens hovedtelefon og sendt tilbage via mikrofonen med større eller mindre forsinkelse [Lognote 5] – det var specielt generende i den første del af forløbet, hvor båndbredden var lav, og der derfor kom en forsinkelse på op til ca. et sekund, men i den sidste del, hvor der var 512 Kbit/s til rådighed, var der ingen gener.

En af deltagerne sammenlignede sin oplevelse under forsøget med en demonstration andetsteds, hvor båndbredden i forhold til kameraindstillinger har været afgørende. Der var



der tale om 'hakkende billeder' i modsætning til forsøgets [Lognote 8] – i praksis har der været tale om at vælge den mest hensigtsmæssige indstilling under forsøget.

Blev der arbejdet med 'walkie-talkie', altså, at den enkelte deltager trykker knappen ned for at tale, undgik man problemet. I en reel situation vil de enkelte deltagere ikke være koblet på samme ADSL forbindelse, og dermed vil båndbredden være tilstrækkelig til at minimere denne gene.

Undervejs blev moderators PC – (IBM laptop) ramt af et praktisk problem, der medførte udfald, vi valgte at koble først kameraet fra, og i en periode også mikrofon fra, da det kunne være et problem med PC'ens ressourcer (RAM?), - til gengæld fik vi her muligheden for at lade moderator føre en mere tilbagetrukket rolle, og kun kunne gribe ind ved tekst.



Figur 8: Webcam indstilling 1

Undervejs i forløbet blev der eksperimenteret med kameraopstilling, og der var størst tilfredshed med en opstilling, hvor den enkelte person blev vist 'en face' eller lidt fra siden, og som 'brystbillede', i modsætning til billedet, hvor man kun ser ansigtet, fordi man hermed i højere grad kunne fornemme gestik – kropssprog. [Lognote 14-15, Chatnote 25-24] I de fleste tilfælde gav det også en bedre belysning af personen.

Dette indebar ved alle kameratyperne, at afstanden mellem kamera og motiv skal være 80 til 100 cm, og kræver dermed lidt opmærksomhed ved opstilling – evt. en simpel form for stativ.



Figur 9: Webcam indstilling 2

I den sidste fase, hvor båndbredden var stor nok, blev det bemærket, at der var en god synkronisering mellem tale og billede, og i øvrigt også til de tekster, der blev skrevet i chat, noter eller på whiteboard. Dette blev fremhævet som (overraskende) godt ved platformen.

Delkonklusion VFG-empiri, teori og teknik

Hvis vi forholder VFG-analysen til problemformuleringen, så kan vi fremanalysere hvilke omstændigheder, deltagerne mener, der skal være til stede for at et VFG kan lykkes. Vi kan overordnet konkludere: at det er basalt nødvendigt at systemet er synkront, det er vigtigt med billeder og gerne gestik, så kropssproget forstærkes og ikke mindst kameraopstillingen (brystbillede frem for 'pasbillede') er afgørende for, hvordan man fornemmer hinanden.

Frem for alt er det også vigtigt, at teknikken er i orden, at det er gennemtestet på forhånd, således at nedbrud mm. ikke tager tid og energi fra deltagerne.

Hvad angår deltagerne IT-parathed, så udtrykte flere, at Breeze nærmest inviterer deltagerne til at deltage i interaktionen. Interfacet er nemt at navigere rundt i, det er overskueligt og via Presenter-funktionen kan alle inddrages til i fællesskab at skrive og brainstorme på f.eks. Whiteboardet. Flere deltagere så i øvrigt også muligheder for at kunne afvikle f.eks. interne møder i større virksomheder virtuelt med samme platform, og derved spare tid og logistik.

Deltagerne oplevede også en slags indordning i deres respektive roller, ved et stykke inde i VFG'en at følge en uformel talerække, og i mod slutningen endte alle på chatten, fordi der var moderator. En anden ting, der går igen hos deltagerne er ønske om retningslinier for hvordan



VFG skal forløbe, dette ligger godt på linie med Gaiser, som påpeger vigtigheden af, at der udarbejdes guidelines og der udvises netetikette.

Sammenholder vi VFG-erfaringerne med f.eks. Morgans bekymring over hvordan man fornemmer stemningen, nærværet og fællesskabet i gruppen, når kropssprog, gestik og mimik (går tabt eller) omsættes til det virtuelle miljø, så imødekommer Breeze pga. sin fleksibilitet, skabeloner, tilpasning af de enkelte Pods f.eks. at billedbåndet kan placeres og tilpasses i størrelse - at man faktisk kan fornemme hinanden, opleve mimik og gestik og ikke mindst kropsholdning. Dermed kan de stærke reservationer, som Greenbaum har udtrykt – vel især med baggrund i OFG's manglende muligheder for kropssprog – faktisk imødekommes i meget stort omfang. At man er frem- eller tilbagelænet forstærker f.eks. ansigtets udtryk for engagement hos den enkelte deltager.

Det virtuelle rum åbner faktisk op for nye vinkler i interaktionen, idet deltagerne via Pods kan forberede og reflektere indlæg, chatte med udvalgte eller med hele gruppen, og deles om udvalgte Pods, 'private chats', whiteboards osv. Dette kan tolkes som, at man forstærker den mulighed, der i et normalt møde er for at tage noter, hviske med sidemanden, læse og overveje tekster.

Men det kræver at deltagerne er 'Computer Literate', og både er skriftligt og verbalt velformulerende, ellers ryger troværdigheden.



9. Udvikling af koncept og prototype - N

Markedet for platforme, der kan bruges til afvikling af VFG er i en kraftig udvikling, hvor der især er tale om produkter, der har deres oprindelse i produkter til CSCW.

I forbindelse med dette projekt har vi koncentreret os om mulighederne for at anvende tilgængelige platforme for selve afviklingen af VFG.

Vi har undersøgt en række muligheder, og har ud fra diskussionen i kap. 6 afgrænset mulighederne til platforme, der kan tilbyde de faciliteter, som er oplistet i oversigten i kap. 6.3.3 – og her beskæftiget os med følgende produkter, som efter vores vurdering er ganske jævnbyrdige på de tekniske og facilitetsmæssige områder:

1. **Sametime**²² – kommercielt produkt fra **Lotus / IBM**. Sametime kan siges at indgå i produktfamilien **Lotus Virtual Classroom** rettet mod CSCL og dertil **Notes og Domino**, der omfatter kommunikation og planlægningsværktøjer – rettet mod CSCW
2. **Marratech**²³ – kommercielt produkt – der direkte er rettet mod CSCL og –W med anvendelse af virtuelle rum.
3. **Breeze**²⁴ – kommercielt produkt fra **Adobe** (oprindeligt **Macromedia**, der nu indgår i Adobe) – der direkte er rettet mod CSCL og –W med anvendelse af virtuelle rum.

Bag disse produkter kan der også være behov for anden serversoftware, f.eks. databaser til håndtering og administration af deltagere, indlæg, materialer osv. Dette har vi ikke medtaget i overvejelserne.

Disse platforme sigter direkte mod afviklingen af det virtuelle møde, hvori fokusgruppen skal finde sted.

Vi har ikke kunnet finde produkter med tilstrækkelig opfyldelse af facilitetetskravene, der var dansksprogede, selvom dette vil være en stor fordel i forhold til at leve op til tilgængelighed for deltagere. De tre programmer findes alle på engelsk, og i for Breezes vedkommende omfang også på andre (fremmed-)sprog.

Vi ønsker at konceptet også skal indeholde en introduktion til mulighederne, med beskrivelser af mulighederne, instruktion i tilmelding, vejledninger i udstyr mm., sådan, at interesserede – inviterede deltagere – opdragsgivere og moderatorer – uden at komme ind på selve platformen, med deraf følgende formaliteter og eventuelle forslag om download, kan sætte sig ind i, og evt. forberede sig på, den virtuelle fokusgruppes virkemåde og muligheder.

Derfor indeholder konceptet et websted: www.fokusgrupper.net, som skal være alment tilgængeligt. Dette websted er tænkt som en form for portal til universet for virtuelle fokusgrupper.

²² Se: <http://www-128.ibm.com/developerworks/lotus/products/instantmessaging/>

²³ Se: <http://www.marratech.com/>

²⁴ Se: <http://www.adobe.com/products/breeze/?promoid=BINM>



9.3 Programmer – valg og udvikling

9.3.1 VFG platform – N

De tre programmer eller platforme er vurderet nærmere, ved praktisk afprøvning, hvor vi har vurderet deres grad af opfyldelse af de kriterier, der er beskrevet, dels ved deres funktionsmåde, og ikke mindst ved det 'look and feel', som vi – vel med en vis grad af subjektivitet – har sat i forhold til de tilkendegivelser, som vi har kunnet uddrage fra vores første fase af interview. Anden fase – fokusgruppen - beskæftiger sig med den valgte platform.

Vi har set helt bort fra anskaffelsesomkostninger – en egentlig installation vil blive prissat meget individuelt. Det gælder for alle tre leverandører, at priser på licenser for disse produkter bl.a. baseres på forhold som hardware, type af driftscenter, antal potentielle samtidige brugere, type af virksomhed eller institution (betragtelige rabatter til uddannelsesinstitutioner indgår altid), – og dertil ikke sjældent også købmandskab i almindelighed, der er ikke tale om 'hyldevarer'.

Driftsforholdene i forbindelse med vurderingen har været sådan, at Sametime har kunnet afprøves som dem0-version hos IBM, og i en installation hos Aalborg Universitetscenter (AAU), samt i forbindelse med tidligere arbejdsplads. Marratech har været tilgængelig i en installation som gennem aftale via AAU kører hos en leverandørs driftscenter, og Breeze har været tilgængelig i en installation hos UNI-C.

Det gælder for alle tre produkter, at der har været tale om installationer, der ikke er fuldt gennemprøvede, og der har ikke været tale om en egentlig driftsmæssig service, der har ikke været support til rådighed.

Ikke desto mindre har det været muligt både at afprøve og arbejde med systemerne, og måske har fraværet af support netop været med til at tydeliggøre tilgængelighed, brugervenlighed mm på de enkelte produkter.

Som nævnt tidligere, er der i alle tre produkter adgang til de faciliteter, som vi efterspørger. Vi har derfor valgt ud fra vurdering af to hovedområder: teknik og brugerflade, hvor især overvejelserne om brugerflade tager resultater fra dybdeinterviews ind i vurderingen.

Teknik:

Her har vi vurderet på områder som lyd- og billedkvalitet – indstillingsmuligheder for datatransmission, virkemåde for de enkelte elementer (f.eks. chat, noter, whiteboard, deling og håndtering af filer). Hertil er det undersøgt om programmerne fungerer under forskellige kombinationer af maskiner og styresystemer.

Vurdering af de tekniske forhold

Alle tre programmer fungerer i en webbrowser – og er dermed i princippet uafhængige af styresystem på klient-PC'en – vi har anvendt Windows XP sammen med MS Internet Explorer(6.0 og 7 beta) hhv. Firefox version 1.5.03, på flere forskellige maskiner og versioner af Windows XP og programmerne har fungeret upåklageligt i begge miljøer. Sametime og Marratech fungerer ifølge specifikationerne også i et Linux miljø, og Breeze er testet med fin funktion på en PC med Linux (Mandriva + KDE grafisk brugerflade og Mozilla browser – samt Knoppix).

Det er vores vurdering, at Sametime især vil være anvendeligt, når der i øvrigt arbejdes i et miljø, hvor andre dele af produktfamilien (Quickplace, Lotus Virtual Classroom, Notes med mere) også indgår, fordi visse af faciliteterne fra de enkelte programmer faktisk understøtter hinanden, og dermed fungerer bedst i kombinationer. Marratech og Breeze fremstår i højere grad som selvstændige programmer.



Både Sametime og Marratech forudsætter download af klientsoftware, som dog ikke er særlig vanskeligt. Som almindelig deltager behøver man ikke det ved Breeze, men der er også klientsoftware, specielt rettet mod at forberede præsentationer.

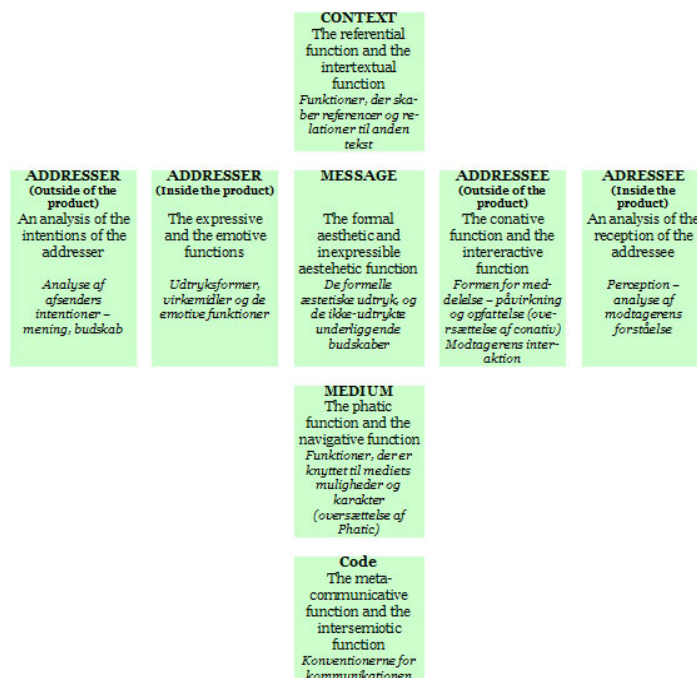
Ved alle tre kan man komme ud for, at der skal installeres plug-ins, eller opdateringer til f.eks. visning af video – f.eks. Flash, men dette er knyttet til den generelle installation af browseren på PC'en, og bruges af mange andre websteder.

Hvad angår de tekniske områder, har Breeze skilt sig ud med let adgang til at justere kravene til båndbredde og videobilledets opløsning. Dette har ført til at man faktisk har oplevet en højere opdateringshastighed for skærbillederne.

Brugerflade:

Her har vi vurderet på fleksibiliteten i anvendelse, design og layout, navigation og implicitte vejledninger. Vi har taget et udgangspunkt for vurderingen ved at bruge en del af Lisbeth Thorlacius model for analyse af et websted: (Thorlacius, 2002). Vi strukturerer og sætter elementer fra modellen i relation til den umiddelbare vurdering, som deltagerne har givet af VFG-forsøget, ved henvisning til hhv. Lognote og Chatnote (Kap 8.2).

Denne model er mere omfattende, end vi har brug for i denne sammenhæng, og retter sig mod et egentligt websted, hvor der er et forud redigeret indhold, der indeholder planlagt og designet navigation mm. i meget stort omfang. I en platform for diskussion og samarbejde som her, vil indholdet være dynamisk, og afhængigt af den aktuelle situation.



Iflg. Thorlacius kan den faktiske modtagers (VFG-deltagerens) oplevelser registreres som

- *kognitiv reception*, modtagers erkendelsesmæssige og forståelsesmæssige reception af webstedets indhold
- *konativ reception*, hvor det undersøges om de overtalelsesmidler, som afsender har henvendt sig med, faktisk har påvirket modtagers vilje og adfærd
- *emotionel reception*, modtagers følelsesmæssige og æstetiske reaktion på webstedet.

Figur 10: Thorlacius model - fuld størrelse i Bilag 6

Vurderingen tager udgangspunkt i den centrale del af Thorlacius kommunikationsmodel²⁵, i produktet, som er de grænseflader, der møder os på webstedet og dets *formelle æstetiske og uudsigelige æstetiske funktion*, som er de begreber, vi anvender i vurderingen af sidens mest iøjnefaldende elementer.

²⁵ Den fulde figur findes i Bilag 6



Her er der tale om en grundlæggende struktur, der undervejs i forløbet dynamisk bliver redesignet (moderator kan flytte, åbne og lukke Pods) og udfyldt indenfor de rammer, som platformen tillader.

Vi vil se på kontekstens *referentielle og intertekstuelle funktion*, samt webstedet som medie og dets *fatiske og navigative funktioner*.

Den vandrette del af modellen, dér hvor kommunikationen opstår mellem den implicitte afsender, altså den afsender, som vi kan læse ud af designets intentioner og som modellen kalder kommunikationens *ekspressive og emotive funktion*, og den implicitte modtager, som vi ligeledes kan fortolke ud af grænsefladerne forstået gennem de *konative og interaktive funktioner*. Disse to repræsenterer den virtuelle udgave af den eksplicitte afsender og den eksplicitte modtager, - i og med at moderator har store muligheder for at styre layout og indhold, - samt deltagerens tilladelser til at 'presente', bevæger moderatorrollen sig mellem at være eksplicit og implicit afsender. I rollen som presenter kan deltageren også fungere som implicitte afsender

Vurdering set fra et brugersynspunkt

Brugerfladen, design og layout, i Breeze adskiller sig fra de to andre ved at være meget neutral og diskret som udgangspunkt – dette knytter sig i modellen til 'Context', referencer til anden tekst, sammenhænge, mulighederne for at dele egen skærm, whiteboard etc. Dertil kan den tilbyde muligheder for at tilpasse design i form af skabeloner – 'Expressive and emotive functions', [Lognote 1, 10, 12] (dette har dog ikke været fuldt tilgængeligt under vores forsøg med det).

Brugerfladen indeholder referentielle elementer i form af letforståelige ikoner, der indeholder forklaring om tilstand, valg eller muligheder, og letter dermed navigationen. Menuer og valgmuligheder bliver kun vist i relation til den aktuelle rolle.

Vi finder specielt på grund af designstilen i Breeze, der rummer en stærk grafisk kontinuitet - brugerne finder hurtigt meningen – altså 'forudsigelighedskriteriet' ved 'Medium' er opfyldt - den fatiske funktion og - at det giver en bedre intuitiv forståelse, og lettere tilgængelighed – den konative funktion, deltageren bliver opfordret til at svare umiddelbart i en chat eller ser en pegepind på Whiteboard [Lognote 17, 20, 23]. Det, at der samtidigt kan kommunikeres på flere kanaler – tekst, tale, billede, animation etc. fremmer 'Interaktiviteten'.

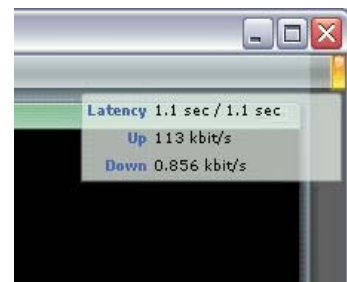


I det følgende eksemplificeres brugerfladen med screendumps fra Breeze:



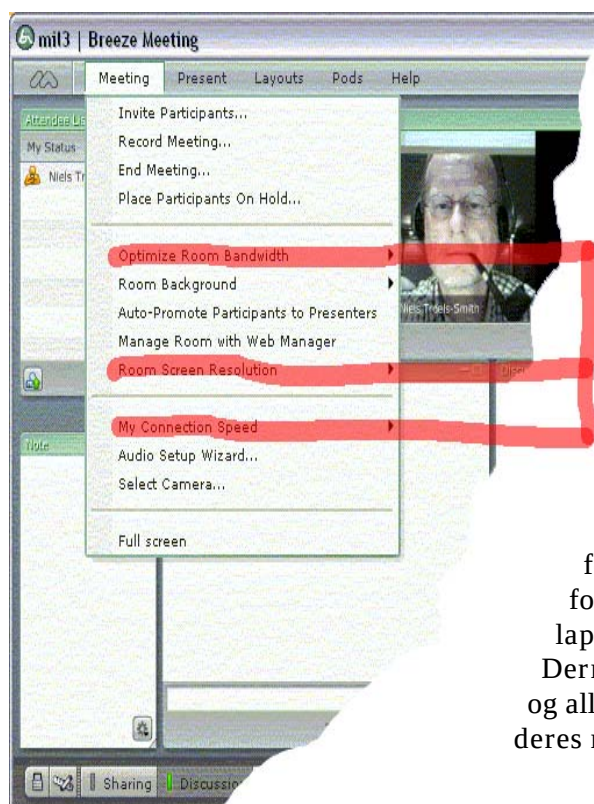
Figur 11: Breeze - Indstillinger 1

1,1 sekund, og en Uploadhastighed på 113 Kbit/s – der var tale om højkvalitetsindstilling af video, vi har arbejdet med acceptable billeder ved en lavere kvalitet med Uploadhastighed på ca. 40 Kbit/s



På disse skærmdumps illustreres nogle af Breezes funktioner. Hosten har flere indstillingsmuligheder end en deltager.

Man kan få dokumenteret det aktuelle driftsbillede (øverst til højre), hvor der lige nu er en forsinkelse på



Figur 12: Breeze: båndbredde indstillinger

Hosten kan ved 'Optimize Room Bandwidth' vælge at den generelle båndbredde for sessionen skal være 'modem', DSL' eller 'LAN' og dermed få Breeze til at levere den bedst mulige kombination af komprimering af data ud til deltagerne. Både host og deltager har de tilsvarende muligheder i 'My Connection Speed', hvor der fastlægges hvordan Upload skal foregå.

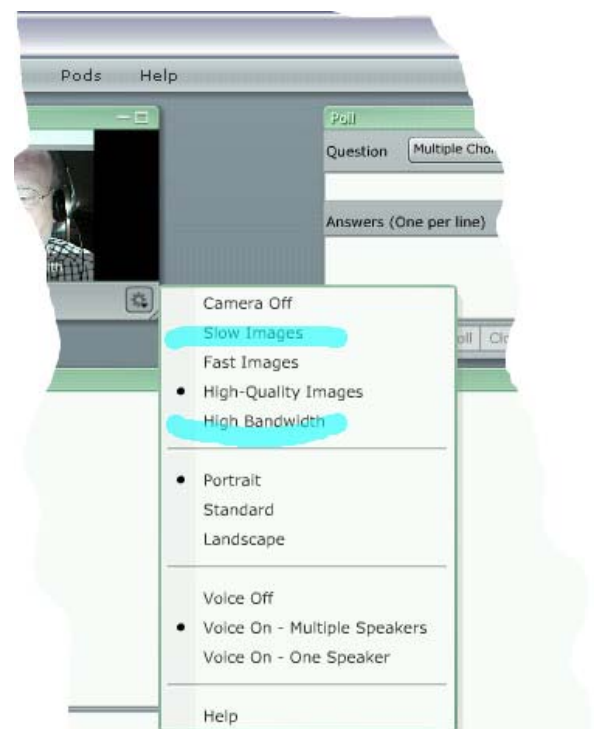
Ved 'Room Screen Resolution' kan det fastlægges hvor stort skærmareal – målt i pixels, der skal anvendes. Her er det rimeligt at vælge 'mindre end laveste fællesnævner', forstået sådan, at hvis alle deltagere har mulighed for 1024 * 768 pixels opløsning (typisk for laptops), bør man vælge på 800 * 600 pixels. Dermed vil alle have mulighed for at se hele mødet, og alligevel kunne få fat i andre vinduer/funktioner på deres respektive PC.



Kameraet kan indenfor Breezes rammer indstilles til at være i fire grader fra 'Slow' til 'High Bandwidth', hvor Slow kan give acceptable, men dog noget hakkede billeder – og typisk bruger 30 – 40 Kbit/s som kan leveres af en almindelig ADSL forbindelse (der skal også bruges båndbredde til tale, og andre data, så de 128 Kbit/s bliver udnyttet). Ved High Bandwidth kan der opnås en kvalitet, der nærmer sig almindeligt TV – og forbruger 230 – 280 Kbit/s til Upload af billede, altså faktisk stiller krav om ½ Mbit/s som forbindelse.

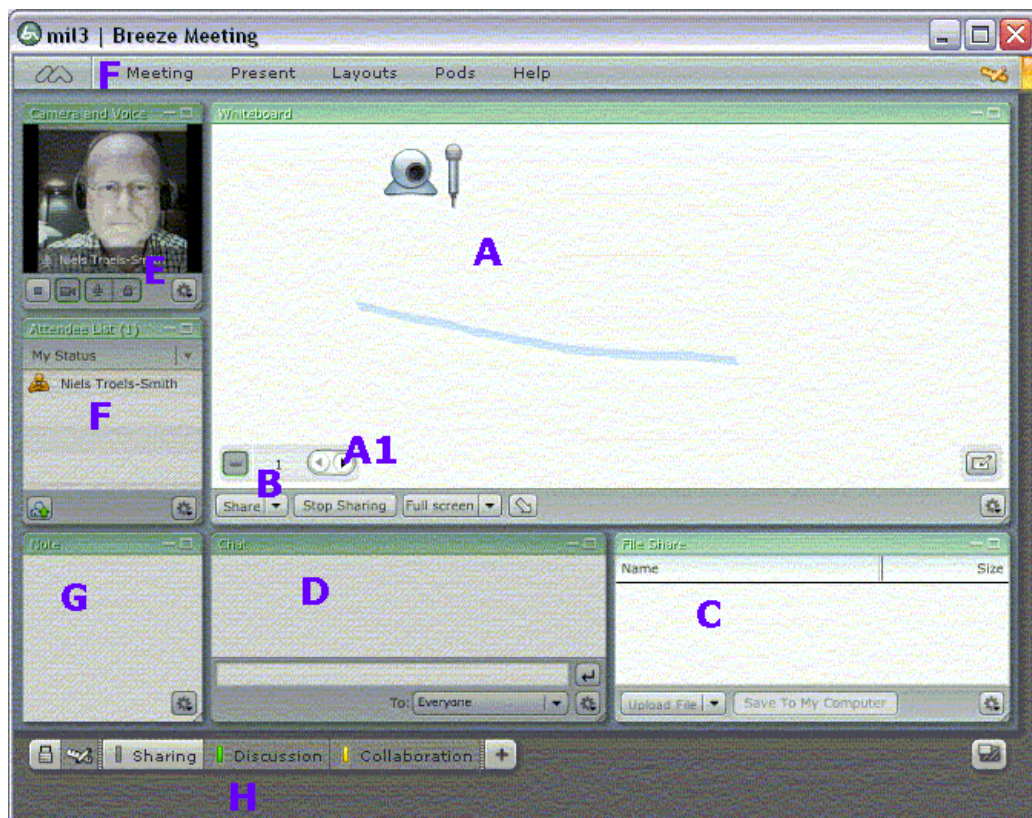
Selve kameraets virkemåder, drivere og indstillingsmuligheder har selvfølgelig også betydning, men anvendelse af forskellige fabrikater og modeller har vist sig at ligge inden for ganske ensartede rammer.

Der er anvendt ikoner – f.eks. grøn mikrofon ved den deltagers billede, der har tændt mikrofonen, hvid, når man er 'på' men ikke har tændt, - symboler for rollen for de enkelte deltagerliste (Attendee List), så man kan følge udviklingen i moderators prioritering. Dette kan bidrage til 'Awareness', og hænger sammen med 'Code' hos Tholacius.



Figur 13: Breeze kameraindstillinger

I skærmdump nedenfor er faciliteterne fra oversigten vist. I Breeze bruger man betegnelsen 'Pod' for de enkelte vinduer, og Host har mulighederne for at tilrette layout, åbne flere versioner af de enkelte Pods - eller lukke osv.



Figur 14: Breeze: Arbejdsvindue



De, der vedrører selve afviklingen af fokusgruppen skal kort beskrives:

- A Whiteboard: der kan indsættes figurer, tekst osv, så det afbilder den funktion som en flipover eller en tavle har i mødelokalet.
Ved A1 er der mulighed for at blade mellem flere whiteboards
- B Moderator (Host) og Presenter – rollerne giver mulighed for at styre deling af whiteboard, og egen skærm mm.
- C Fildeling – afhængig af rollen, kan man her lægge filer til de andre deltagere, altså Upload og Download af filer.
- D Chat, hvor man har mulighed for at styre individuelt ved rulleboksen nederst, hvem der skal modtage – person til person, rollegrupper etc. – der kan etableres flere Chat-Pods
- E Styling af lyd og billede. Ved ikonerne under selve billedet kan man starte og stoppe kamera og mikrofon, og sætte indstillingerne.
- F Fra menuen 'Meeting' har Host adgang til at invitere deltagere, og fra Pod'en kan man dels se, hvem der er på, dels ændre deres roller.
- G Note-Pod er en mulighed for at lave notater undervejs i forløbet – til eget brug, eller mere 'offentligt' – der kan etableres flere Note-Pods.
- H Her gives mulighederne for hurtigt skift mellem forskellige layouts, der kan være forberedte af moderator – og i eksemplerne på skærbilledet er der valgt deling ('Sharing') – hvor 'Discussion' og 'Collaboration' også er tilgængelige.

9.3.2 Sammenfattende valg af platform - N

Denne vurdering er naturligvis ikke udtømmende, og bør, før endelige valg, også suppleres med mere dybtgående overvejelser, især på det tekniske og driftsmæssige område, ligesom økonomien har betydning. En mere grundig receptionsanalyse, med flere deltagere vil kunne give et mere nuanceret billede. Men på det grundlag, hvor vi både har deltagernes indtryk, en teknisk vurdering i forhold til andre muligheder, og en æstetisk baseret vurdering, ganske overbeviste om at Breeze er det produkt, der er værd at arbejde videre med.



9.3.3 VFG portal – N

I fortsættelse af beskrivelsen i indledningen af Kap. 9 har vi valgt at skitsere en prototype af portalen som et websted, der er tilgængeligt på www.fokusgrupper.net, fordi vi finder, at dette er den bedste illustration af vores intentioner.

Udviklingen er sket ved anvendelse af Macromedia Dreamweaver MX, MS Frontpage, Adobe Photoshop CS med flere programmer.

På webstedet vil man finde eksempler på artikler, vejledninger, links mm., der kan illustrere strukturen af portalen, og skitsere en designmæssig linie, der skal udbygges i et endeligt websted.

Der er valgt en ganske simpel konstruktion, hvor der er en gennemgående titel- og menuramme øverst i browservinduet, og udskiftelige menuer i venstre side, som leder til selve indholdet. Dette er begrundet i et ønske om at siden skal være lettilgængelig, at læseren skal have en umiddelbar og genkendelig navigation. Man kan sige, at indholdet skal have større betydning end form.

Målgruppen for en sådan side er ikke den helt brede læserskare, men personer, der i kraft af interesse for at arbejde med undersøgelser som studerende, virksomhedsmedarbejdere, bureauer m. fl. søger informationer om undersøgelsesmetoder. Dette skal afspejle sig i tekstmæssig form, designstil og sprog.

Et større perspektiv for siden kunne være, at den indgår i et egentligt forretningsmæssigt tilbud om udarbejdelse af fokusgruppeundersøgelser, men i denne sammenhæng er det afgrænset til det informative.

Se websiden (link er indlejret) for yderligere illustration:



Figur 15: Fokusgrupper.net



10. Konklusion

I vores undren over, at der ikke endnu er en etableret virtuel fokusgruppe form, satte vi os for at undersøge følgende problemformulering:

Hvilke forhold har indflydelse på transformering af fokusgruppemetoden som undersøgelsesform fra den traditionelle mødeform til et virtuelt miljø?

Hvilken udvikling af metoder, færdigheder hos deltagere, hvilke tekniske muligheder kræver det?

Hvilke systemer og værktøjer kan matche betingelserne for en fokusgruppeundersøgelse?

Hvordan kan en virtuel ramme for gennemførelse af et online virtuelt miljø for fokusgruppeinterview etableres?

Fokusgruppers bærende element er interaktion, derfor det er vigtigt, at det foregår i trygge og komfortable rammer. Udarbejdelse af etiske guide lines for interviewet kan være en trykshedsfaktor.

Emnevalget i forhold til undersøgelsesformen kan have stor betydning. Nogle emner egner sig umiddelbart til OFG/VFG, hvor dybdeinterviewets respondenter nævner ting, der i forvejen er på nettet: spil, online serviceydelser, evaluering af websites, (med vidt forskellig indholdskarakter) som også Schneider foreslår.

Kravene til en platform er at, systemet først og fremmest er synkront, og at det opfylder grad 5 i vores graduering – der er både billede og lyd. Dertil er det vigtigt at kropssproget kan indgå i kommunikationen.

Gruppens sammensætning en meget afgørende for hvordan CMC forløber. Det handler om Computer Literacy, om at være skriftligt velformuleret til den tekstmæssige kommunikation, og verbalt velformuleret til den verbale. Dermed kan personlige kompetencer hos deltagerne siges at have stor betydning.

Deltagernes IT-parathed er en vigtig forudsætning - og det virker som om Breeze nærmest inviterer deltagerne til at interagere. Interfacet er nemt at navigere rundt i, det er overskueligt og via en Presenter-funktion kan alle inddrages til i fællesskab at skrive og brainstorme på f.eks. Whiteboardet. Flere deltagere i VFG-forsøget så hurtigt mulighederne for at kunne afvikle f.eks. interne møder i større virksomheder virtuelt med samme platform, og derved spare tid og logistik.

Deltagerne oplevede også en slags indordning i deres respektive roller, men efterlyste samtidig, at der udstikkes retningslinier for selve forløbet, og at man i det hele taget udviser netetikette.

Sammenholder vi VFG-erfaringerne med Morgans bekymring over hvordan man fornemmer stemningen, nærværet og fællesskabet i gruppen, når kropssprog, gestik og mimik (går tabt eller) omsættes til det virtuelle miljø, er resultatet, at Breeze imødekommer brugernes ønsker om billeder, nærvær og kropssprog, bl.a. pga. sin fleksibilitet, skabeloner, tilpasning af de enkelte Pods f.eks. at billedbåndet kan placeres og tilpasses i størrelse etc.

Faktisk åbner det virtuelle rum op for nye vinkler i interaktionen, idet deltagerne via Pods kan forberede og reflektere indlæg, chatte med udvalgte eller med hele gruppen, og deles om udvalgte Pods, 'private chats', whiteboards osv. Dette kan tolkes som, at man forstærker den mulighed, der i et normalt møde er for at tage noter, hviske med sidemanden, læse og overveje tekster.



Det er vores konklusion, at en online fokusgruppe – i den udlægning, der er beskrevet i projektet, ikke kan leve op til de kvalitative krav for gennemførelse af en fokusgruppeundersøgelse, men med anvendelse af den virtuelle fokusgruppe er det muligt.

De forudsætninger, der er nødvendige for at gennemføre en virtuel fokusgruppe kan skabes, er til stede. Der er tilstrækkelig – og stadigt voksende - udbredelse af kommunikationsmuligheder i form af Internet med en stadigt stigende kapacitet, både generelt i samfundet, og hos den enkelte potentielle deltager.

Med en portal, som skitseret i projektet, kan potentielle deltagere introduceres til det virtuelle rum, og med en platform som Breeze, er der et fuldt ud tilstrækkeligt værktøj for gennemførelse af den virtuelle fokusgruppe.



11. Diskussion og perspektivering

Formålet med dette kapitel er at diskutere nogle af de interessante emner, der er dukket op undervejs og i afslutningen af arbejdet med specialet, og som kunne være genstand for videre bearbejdning.

Det kunne være interessant at undersøge:

Hvorledes vi, som mennesker og samfundsborgere godt på vej ind i videnssamfundet, er i stand til at transformere traditionelle samarbejdsformer til det virtuelle, hvorledes manifesterer IT-kulturen sig i vores dagligdag?

Det er tydeligt i projektet, det handler om IT-kompetencer og en open minded-hed overfor det ukendte. Det er igen demografisk og livsstilbestemt, hvem der så kan være med på vognen. Rapporten fra Teknologisk Institut 'Kompetence og IT' – sætter fokus på IKT Literacy og går dybere ind i befolkningens it-vaner. Det kunne være interessant at sammenligne dette med de deltagere, der pt. er med i face to face fokusgrupper for at finde ud af, hvor de befinder sig rent IKT-literacy demografisk. For vores undring går jo på, at hvorfor gør bureauer (afholderne) ikke bare det hele virtuelt?

I projektet har vi arbejdet med mange artikler bl.a. fra amerikanske forskere og marketingfolk, som stadig sværger til chat og dermed tekstbaserede fokusgruppeinterview. Hvilke barrierer er der mon i 'guds eget land', for at de ikke bare går virtuelt? Handler det om literacy eller noget helt andet. Kunne det være det generelle amerikanske udviklingsstade på hard- og softwaren, der ligger en dæmper på virtualiteten?

Er det et spørgsmål om teknik: båndbredde, computernes kapacitet og programmer mm. ? Er de interview platforme, som der blandt andet er præsenteret i projektet, overhovedet klar til at matche behovet?

Er vi som samfund i det hele taget parate til denne transmission af adfærd og interaktion? Og hvad skal der til – kan vi hente inspiration fra IT og Videnskabsministeriets strategi for Danmark som IT-foregangsland?

Med de platforme, vi har haft fat i – både under studiet, i forbindelse med vores arbejdspladser, og især de, vi har arbejdet med i forbindelse med dette speciale, ser vi en kraftig udvikling fra CSCL og CSCW platformene, der bare er et år eller ældre, hvor faciliteterne kan imødekomme et meget virkelighedsnært virtuelt miljø for kommunikation.

I vores graduering er der tale om, at der skal være grad 5 – synkron tekst tale og billede – med tidstro opdatering.

Eller som en tidligere Mil-studerende siger i en artikel²⁶, der er ikke behov for egentlig læringsteori til at beskrive e-læring, men ved en kombination af Aktør-netværks-teori (et tankesæt) har hun fundet frem til at e-læring eller et CSCL-forløb dermed har mulighed for at organisere sig selv. Altså, aktørerne eller deltagerne organiserer det virtuelle samarbejde ved interaktion med hinanden og selve det program, som muliggør forløbet. En interessant parallel til vores VFG-forsøg, hvor deltagerne organiserede fokusgruppeforløbet i deres interaktion og med moderator på en chat. De var nærmest selvkørende sammen med

²⁶ artikel fra Computer world, Utraditionel metode forklarer e-læring, downloaded 29.3.2006
<http://www.computerworld.dk/art/32859?op=print>



programmet! Er dette en tegn på vi har fat i en ny 'organisationsteori' eller fokusgruppeform, hvor det er interaktionen der sætter scenen og ikke kun skaber data?

Afslutningsvis kan det diskuteres, hvem eller hvad det er, der bestemmer, hvornår virtualiteten bliver en realitet? Er det mennesket eller teknologien, der pt. er den største hindring for udvikling?

Umiddelbart vil vi ud fra projektets undersøgelser sige at det lige nu er teknologien i form af programprodukter, båndbredde, hurtighed osv. men det er kun et spørgsmål om tid ...



12. Litteraturliste

Andersen, Ib, red. (1990) Valg af organisations-sociologiske metoder, Samfundslitteratur

Andersen, Ib, (2002) Den Skinbarlige Virkelighed, Samfundslitteratur

Bloor, Michael, Frankland, Jane, Thomas, Michelle, Robson, Kate, Focus Groups in Social Research, Sage Publications, 2001, ISBN 0-7619-5743-X

Bodelsen, Merete Watt, "Samfundsforskning i praksis", Samfundslitteratur, 1997, kap 8. Sociologiske metoder – en oversigt

Clapper D.L., Electronic focus groups: A framework for exploration, Information & Management 30 (1996) p. 43-50

Cole, Michael & Engeström, Yrjö (1993), Acultural-historical approach to distributed cognition, in Salomon, Gavriel (ed), Distributed Cognition, Addison Wesley, pp 1- 46.

Computer Industry Almanac: senest læst fra nettet den 20. maj 2006:

<http://www.c-i-a.com/pr0904.htm>

Dirkinck-Holmfeld, Lone, Video som medium i dialogforskning og organisatorisk læring, Artikel i Helle Alrø og Lone Dirckinck-Holmfeld,(1997), Videoobservation, Aalborg Universitetsforlag – s. 101 – 121

En milliard mennesker på nettet – artikel fra Center for Journalistik og Efteruddannelse (CFJE):

<http://www.cfje.dk/cfje/VidBase.nsf/ID/VB00784799>

Greenbaum, Thomas: Focus Groups vs. Online, <http://www.groupsplus.com/pages/adage0214.htm> - as published in Advertising Age, February 14, 2000 (Downloaded april 2006)

Halkier, Bente: Fokusgrupper, Forlaget Samfundslitteratur & Roskilde Universitetsforlag. 2. oplag 2003.

Hegerholm, Hallstein: Aktivitetsteori og mesterlære som teoretisk koncept, Kilde: <http://it-mo.hinesna.no/~pag/ped/oktober01.html>, downloaded april 2006 – vedlagt i Bilag 8.2

Henderson, A, Jordan, B, Interaction Analysis: Foundations and Practice, The Journal of the Learning Sciences 4, 1995 (p. 39-103)

Hansen, E.J., red. (2000) Et sociologisk værktøj, Hans Reitzels Forlag



IT og Telestyrelsen, Telestatistik – 2. halvår 2005, april 2006

Gaiser, Ted, Conducting On-Line Focus Groups, Social Science Computer Review, Vol. 15 No. 2, Summer 1997 135 – 144, Sage Publications, Inc

Mann, Chris & Fiona Stewart, Internet Communication and Qualitative Research, A Handbook for Researching Online, Sage Publications, 2000 – ISBN 0-7619-6627-7

Morgan, D.L., Focus groups as qualitative research (Qualitative Research Methods Series 16). Newbury Park, CA, 1997, Sage Publications, Inc

Nielsen, Jakob webstedet: <http://www.useit.com/papers/focusgroups.html>, 2006 - udskrift i Bilag 8.1

Parent, M, Brent Gallupe, R, David Salisbury, Wm, Clapper D.L., Electronic focus groups: A framework for exploration, Information & Management 30 (1996) p. 43-50

creation in focus groups: can group technologies help?, Information & Management, 38 (2000) 47- 58

Politikens Filosofileksikon, 1988

Preece, J., Rogers, Y. & Sharp, H. (2002), Interaction design: Beyond Human-Computer Interaction, John Wiley & Sons, 2002, pp 239-315 & pp 339-425

Rambøll Den digitale borger, hentet fra Internet, senest den 20. maj 2006: <http://www.ramboll-management.dk/dan/sites/pubarr/it/dendigitaleborger2002.htm>

Reid D., Online focus groups, An in-depth comparison of computer-mediated and conventional focus group discussion, Int. Journal of Market Research, Vol. 47,2, 2005

Schneider et. al., Characteristics of the Discussion in Online and Face-to-Face Focus Groups, Social Science Computer Review, Vol. 20, No. 1, 2002, 31-42, Sage, Publ.

Stoltenberg, Gitte: <http://www.lld.dk/consortia/workplacelearning/conferences/slides/gittes>. - ved hjælp af Google er dette konverteret til HTML dokument – 24. maj 2006 – det er ikke tilgængeligt at downloade læsbar kopi.

Thorlacius, Lisbeth, A model of visual, aesthetic communication – focusing on web, Digital Creativity, Vol. 13, no. 2, Roskilde Universitetsforlag 2002

Underhill, Olmsted, An Experimental Comparison of Computer-Mediated and Face-to-Face Focus Groups, Social Science Computer Review, Vol. 21, No. 4, 2003, 506-612, Sage Publ.





Virtuelle Fokusgrupper



Masterspeciale Masteruddannelsen IKT og Læring

Ved IT-Vest Universitetssamarbejdet – Aalborg Universitet

Bilag

29. maj 2006
Lotte Nørregaard
Niels Troels-Smith
Vejleder: Carsten Yssing





Bilagsoversigt

1. Begreber og definitioner	1
2. Invitation til interview	3
Dybdeinterview	3
Fokusgruppe laboratorium	4
3. Spørgeguide	5
Dybdeinterview	5
Fokusgruppe laboratorium	7
4. Resultater af empiri.....	9
4.1 Uddrag fra dybdeinterview.....	9
4.1.1 Deltager Michael 2. maj kl. 20-21.....	9
4.1.2 Deltager Lisbeth, 11.4.06, 36 min.....	11
4.1.3 Opdragsgivere – dobbeltinterview Ole og Hanne.....	12
4.1.4 Interview af Ask.....	15
4.2 Empiri fra gennemført VFG	19
4.2.1 Uddrag af chat	19
4.2.2 Efterfølgende evaluering.....	23
5. IT- og AV-tilbehør hos deltager.....	25
Anbefalinger:	26
6. Thorlacius model	28
7. GNU principper.....	29
Preamble	29
8. Artikler, downloadet fra Internettet	30
8.1 Jakob Nielsen: The Use and Misuse of Focus Groups	30
8.2 Hallstein Hegerholm,	33
8.3 Abstract from Zapera Study on Re-use of respondents	42
8.4 Zapera website om Online Fokusgrupper	44



1. Begreber og definitioner

Begreb	Forklaring - afgrænsning	Forkort else
Analysebureau	Selvstændig, uafhængig (af opdragsgiver) udførende af fokusgruppen	
Asynkron	At kommunikationen foregår uden samtidighed i tilstedeværelse, f.eks. via konferencesystem eller e-mail	
Chat	Åbent (f.eks. MSN Messenger) eller lukket (som del af kommunikationsplatform) tekstbaseret kommunikation, hvor deltagerne samtidigt er til stede ved deres computer	
Computer Medieret Communication	Anvendelse af computeren, netværk, Internet, mail, chat, lyd, video mm. til kommunikation i bred forstand	CMC
Deltagere	Deltagere – respondenter – i fokusgruppen	Delt
e-læring	Computer Supported Collaborative Learning Platforme og værktøjer til fælles læring via computer	CSCL
e-samarbejde	Computer Supported Collaborative Work Platforme og værktøjer til samarbejde via computer	CSCW
Face to face	At deltagerne fysisk er til stede i samme rum	F2F
Face to face fokusgruppe	At fokusgruppen gennemføres med samtidig fysisk tilstedeværelse af alle deltagere	FFG
Fokusgruppe	Fokusgruppen som medie for at samle en gruppe deltagere – respondenter om et emne til undersøgelse med en moderator til at sætte fokus	FG
IP-telefoni	Anvendelse af 'Voice Over IP – VOIP' til at overføre lyd - anvendelse af computerens digitale lydfaciliteter og Internettets dataoverførsel.	VOIP
Klient	Den computer, som den enkelte deltager arbejder ved	
Konferencesystem	Lukket kommunikationsplatform, hvor den enkelte deltager leverer indlæg, som andre kan kommentere eller besvare umiddelbart eller senere	
Moderator	Den person, der modererer – initierer og styrer fokusgruppen	Mod
Observatør	Den person, der faciliterer og støtter forløbet i fokusgruppen	Obs
Online	At kommunikationen foregår computermedieret	
Online Fokusgruppe *	At fokusgruppen kommunikerer computermedieret, og i den senere behandling i forståelsen: tekstbaseret	OFG
Opdragsgiver	Virksomhed, organisation eller forsker, der stiller opgaven om undersøgelse ved fokusgruppe.	
Platform	Den konstruktion, der omfatter både software og serversystemer, og stiller 'rummet' for VFG til rådighed for brugerne, opdragsgiver, moderator og deltager kan have lidt forskel i tilgangen til platformen	



Begreb	Forklaring - afgrænsning	Forkort else
Podcast	Metode, hvor videooptagelser er behandlet til at have et filformat, hvor selve videoen kan transmitteres til brugere 'on demand' – og med en komprimering af de oprindelige data, så resultatet ikke alene kan bruges på PC'er, men også på håndholdt udstyr som f.eks. avancerede mobiltelefoner eller håndholdt computere.	
Recruiter	Medarbejder(-e), der har til opgave at finde potentielle og endelige deltagere til fokusgruppen	
Screening	Udvælgelse af deltagere, med baggrund i de kriterier, som opdragsgiver og Analysebureau stiller for deltagelse.	
Server	Den server (-installation), som rummer platformen for kommunikation – programmer, datafiler, styring af datatransmission mm.	
Synkron	At kommunikationen foregår ved samtidig tilstedeværelse (Fysisk, Online eller virtuelt)	
Virtuel	Kommunikationen foregår i 'konstrueret virtuelt rum' medieret ved computer og fælles kommunikationsplatform (CSC)	
Virtuel Fokusgruppe	At fokusgruppen kommunikerer computermedieret, med anvendelse af både tekst, lyd og video	VFG

*I litteraturen om fokusgrupper – specielt den engelsksprogede – er der en udstrakt anvendelse af begreber og forkortelser, der også indeholder en vis grad af meningsdannelse og indforståethed. Derfor har vi her beskrevet nogle af de vigtigste begreber, og samtidig defineret den forståelse, som er brugt i dette projekt, sådan at der i projektrapporten kan skabes konsistens. I visse tilfælde har vi fundet det hensigtsmæssigt at bruge forkortelser, som også er anført her.



2. Invitation til interview

Dybdeinterview

xx. april 2006

Kære NN

Interview undersøgelse om fokusgrupper

Vi henvender os til dig, fordi vi er ved at udarbejde et projekt, som omhandler hvordan man kan afholde fokusgruppe interview i et virtuelt miljø.

Vi er en projektgruppe ved Aalborg Universitet, som studerer til Master i IKT (Informations og Kommunikationsteknologi) og Læring <http://www.hum.aau.dk/mil/>. Vi er begge beskæftiget med IT-undervisning til daglig. Derfor har vi valgt at udvikle en metode til at afholde interview i det virtuelle miljø, da det godt kunne blive fremtidens mødested.

Projektets formål er at undersøge, hvilke former for *undersøgelser fokusgrupper er velegnede til, og hvordan denne undersøgelsesmetode kan omsættes til et virtuelt miljø?*

Som udgangspunkt har vi taget fat i teoretikere indenfor det kvalitative interviewfelt, hvor der primært er fokus på face-to-face og telefon interview. Nogle former for online-interviews finder også sted via chat-rooms og konferencesystemer. Vi vil gerne gå skridtet videre, til at udvikle en metode til at afholde fokusgrupper, hvor det er muligt med visuelle virkemidler, fx video, billeder og lyd, til at deltagerne kan se og høre hinanden via computeren under hele interviewets forløb.

Kan man det og ikke mindst, hvordan gør man så det?

Det er her vi gerne vil invitere dig, til at dele dine erfaringer om og oplevelser med fokusgruppe situationen med os. Du har netop en speciel viden på området, som vi gerne vil drage nytte af, til at udvikle en metode og til at *skabe et* virtuelt miljø, som skal være et attraktivt mødested for både deltagere og opdragsgivere og moderator.

- Interviewet følger en spørgeguide med følgende emner:
- interviewomgivelser, rum og indretning mm
- interviewdeltagere og dynamik
- interviewemne og engagement
- kommunikation via en PC

Vi forventer interviewet varer ca. 45 min. og interview tidspunkt aftales nærmere. Undersøgelsens resultater vil kun blive brugt til dette projekt, og resultaterne vil naturligvis kun indgå i en anonymiseret form i det samlede projekt, som afsluttes 29.5.06. Efter denne dato tilbydes du en kopi af projektet. Vi håber, du har mulighed for at deltage og dele din viden med os.

På forhånd tak for din medvirken.

MIL – Specialegruppe 2

Lotte Nørregaard

T 3930 0088

E Lono@vip.cybercity.dk

Niels Troels-Smith

T 4495 0016

E niels@troels-smith.dk



Fokusgruppe laboratorium

14. maj 2006

Kære Deltager.

Tak for dit tilsagn om til deltagelse i et virtuelt-fokusgruppe-laboratorium

Tirsdag den 16. maj 2006 – kl. 17 – 18 – og efterfølgende.

På adressen: Baunebjergspark 65, 3520 Farum

Vi har henvendt os til dig, fordi vi er ved at udarbejde et projekt, som handler hvordan man kan afholde fokusgruppe interview i et virtuelt miljø.

Vi er en projektgruppe, som arbejder med den afsluttende hovedopgave til Master i IKT og Læring (se evt.: <http://www.hum.aau.dk/mil/>).

Projektets formål er at undersøge, hvilke former for *undersøgelser, fokusgrupper er velegnede til, og hvordan denne undersøgelsesmetode kan omsættes til et virtuelt miljø?*

En fokusgruppe er et gruppeinterview, hvor moderatoren – ordstyreren – netop sætter fokus på emnet for undersøgelsen.

Vi har taget udgangspunkt i teoretisk materiale, der beskriver fysiske fokusgruppemøder, og tekstbaserede online-interviews, via nettet. Vi vil gerne gå skridtet videre, til at udvikle en metode til at afholde fokusgrupper, hvor det er muligt med visuelle virkemidler, fx video, billeder og lyd, til at deltagerne kan se og høre hinanden via computeren under hele interviewets forløb.

I den forbindelse afholder vi et virtuelt-fokusgruppe-laboratorium, hvor vi er glade for at du har mulighed for at deltage og dele dine oplevelser med os.

Laboratorie-øvelsen følger en spørgeguide om emnet: e-læring. Men det skal pointeres, det er selve afviklingen og processen vi er interesseret i at teste, dvs. vi skal ikke nå hele vejen rundt i det emne.

Laboratoriet består i at deltagerne placeres i forskellige rum i huset, og kommunikerer via PC'er på netværket gennem et fælles 'Virtuelt mødelokale'.

Før selve laboratorieøvelsen starter, bliver der en indføring i anvendelse af systemet.

Vi forventer det virtuelle laboratorium varer 30 min.

Du indbydes efterfølgende til evaluering over middagen.

Undersøgelsens resultater vil kun blive brugt til dette projekt, og resultaterne vil naturligvis kun indgå i en anonymiseret form i det samlede projekt, som afsluttes 29.5.06. Efter denne dato tilbydes du en kopi af projektet.

På forhånd tak for din medvirken.

MIL – Specialegruppe 2

Lotte Nørregaard T 3930 0088

E Lono@vip.cybercity.dk

Niels Troels-Smith T 4495 0016

E niels@troels-smith.dk



3. Spørgeguide

Dybdeinterview

Spørgeguide

Formål: At få et indblik i livsverdenen (erfaringer med og forventninger til fg.) hos fokusgruppens 3 parter :

deltager

opdragsgiver (hvordan udvælges deltagere (emnebestemt), hvilke emner egner sig til denne interviewform)

afholder, moderator, iscenesættelsesvirksomhed (bureau)

miljø

(hvad oplever du ved ...(erfaringsdel) og hvordan kunne du forestille dig et virtuelt miljø skulle se ud (forventningsdel)

hvordan påvirker lokale, indretning, mm.

farver

bordopstilling

stemningsskabende scenografi

gruppen

hvordan opleves dynamik (erfaring)

deltagernes udsagn – påvirker de din mening om emnet (

gestik og mimik (hvor vigtigt er det I ser hinanden, oplever hinandens kropssprog, specielt mht. virtuelle forventninger)

hvad har I tilfælles og hvordan finder I ud af det (Morgan)

emnefokus

(hvordan opleves engagementet, og hvordan fastholdes fokus)

hvordan holdes fokus

tidshorisont

interesse

engagement

erfaringer

holdninger

repertoire



mediering
(hvilke forventninger har du til flg. mediering af en kommunikation)

pc

chat (MSN)

konference

visualitet (blot et foto, eller webcam)

video (se en film i fællesskab)



Fokusgruppe laboratorium

Information til deltagerne i det virtuelle fokusgruppeinterview

Fokusgruppen indgår i vores projekt, som handler om: Hvilke faktorer har indflydelse på lærernes brug af e-læringsplatformen som redskab i deres fælles praksis?

Den virtuelle fokusgruppe vil invitere til diskussion af de generelle forhold vedrørende indførelse af e-læring på din skole, om samarbejdsformer og tværfaglighed blandt lærerne og om funktioner i e-læringsplatformen.

Det virtuelle fokusinterview vil handle om 4 emner:

- Hvordan oplevede I valget af og implementeringen af e-læringsplatformen?
- Hvad er det bedste I har oplevet i et samarbejde fx i faggrp., teams, etc.?
- Hvilke erfaringer har I med at e-læringsplatformen er blevet inddraget i samarbejdet?

Interview-seancen varer maksimalt 1 time inkl. introduktion det bruge det virtuelle miljø

Interviewet bliver optaget, og eventuelle udskrifter bliver kun brugt i anonymiseret form og vil ikke indgå i den offentlige tilgængelige version af projektrapporten

Interviewet er anderledes end det man normalt forbinder med at blive interviewet, hvor interviewer stiller en masse spørgsmål

Her er det mest jer, der skal 'snakke', chatte og diskutere med hinanden

Moderator igangsætter diskussionen om hvert enkelt emne

I kører selv diskussionen. Hvis den ryger af sporet, hvis I løber tør for ting at sige (skrive) eller hvis ikke alle bliver hørt – så kommer moderator på banen

Forestil jer, at det er ligesom at sidde hjemme en aften hos en af jer til daglig og snakke hen over aftensmaden eller kaffen

Vi er først og fremmest interesseret i det I gør. Altså jeres egne erfaringer og oplevelser – IKKE bare jeres holdninger

Alle erfaringer er lige vigtige

Alles erfaringer er lige okay – der er IKKE rigtige og forkerte 'svar'

Prøv at få så mange pointer frem som muligt



Interviewguide

Som udgangspunkt for formuleringen af de 3 emner, tog vi udgangspunkt i Halkiers vejledning om FFG, til at undersøge hvordan man kan få deltagere til at diskutere i en VFG.

Halkier siger, vi skal opfordre deltagerne til at fortælle om deres egne konkrete oplevelser og erfaringer - ikke bare hvad deres holdning er. Som regel er folk altid villige til at fortælle om, hvad de har oplevet.

De 3 emneområder, som moderator lancerede under vfg.:

1) hvilke erfaringer har I med e-læring?

Moderators huske/hjælpe spørgsmål - hvis deltagerne ikke kommer omkring emnet:

- hvis oplevet som en naturlig ting – tror i så det handlede om gensidig tilpasning, fælles normer/adfærd, tvang, ildsjæle

- nogle nævner det har ikke været et problem at bruge e-læringsplatformen – handler det om ændrede metoder/vaner

2) Hvad er det bedste I har oplevet i et samarbejde fx i faggrp., teams, projektgrupper etc.?

Moderators huske/hjælpe spørgsmål:

- hvis I har gode erfaringer, er samarbejdet så opstået fra ledelsen, af sig selv, lyst,

3) Hvilke erfaringer har I med at e-læringsplatformen er blevet inddraget i samarbejdet?

Moderators huske/hjælpe spørgsmål:

Hvilke funktioner bruger I på jeres respektive e-læringsplatforme, hvorfor og hvorfor ikke? (repertoire: metoder, standarder, rutiner, hvem håndhæver at standards overholdes)

Hvilke krav oplever I, der stilles til medarbejdernes it-kompetencer ifb. med e-læring?

Evaluerings

Hvordan har I oplevet det at afholde møde on-line og virtuelt?



4. Resultater af empiri

4.1 Uddrag fra dybdeinterview

4.1.1 Deltager Michael 2. maj kl. 20-21

Videoptaget i hjemlige omgivelser

Miljø

Jeg har deltaget i en fg.. Jeg oplevede det som meget mødelokaleagtigt, stort bord, meget traditionelt, en tavle, + noget gruppeaktivitet. Det virkede neutralt, jeg tillagde ikke rummet hverken noget negativt eller positivt.

Emnet var Ikea, så rummet kunne være indrettet med noget fra Ikea. Men et neutralt rum, er måske OK, hvis man ønsker en troværdig holdning/mening. Det modsatte kunne være meget manipulerende.

Hvis det skulle omsættes til noget virtuelt, Formålet med fg. er at der opstår energi, dynamik, Hvis energi kan skabes virtuelt så afhænger det af deltagerne.

Jeg tænker, at ting/emner skal kunne fastholdes via en tavle, fx skal en del af skærbilledet kunne være en tavle.

Gruppen

- hvordan opleves dynamik (erfaring) (er det fx kønsbestemt M/K)
- deltagernes udsagn – påvirker de din mening om emnet
- gestik og mimik (hvor vigtigt er det I ser hinanden, oplever hinandens kropssprog, specielt mht. virtuelle forventninger)
- hvad har I tilfælles og hvordan finder I ud af det (Morgan)

Det skal deles op i nogle bidder

1. telefonsamtale: hvor der skabes en grobund og motivation for at deltage og man inviteres til at deltage i fg.

2. introduktionen: velkomsten, iscenesættelsen af det vi nu skal

3. instruktion i gruppearbejde: hvad forventes I at komme tilbage med, hvilke mål har dette fg.

4. Plenum: gruppen. præsenterer, plenum-disk. skaber energi og liv i kommunikation. Vi blev overrasket med nogle blade, hvor vi skulle bladre i dem, tale om indhold og om hvilke drømme man har, der udtrykkes holdning, meninger. Man ser de andre bladrer, det er med til at skabe synergi, og gensidig inspiration. Lige pludselige kommer noget overraskende, fx en der har nogle helt andre holdninger, (børnearb., etik, moral). Hvor vi andre fx var optaget af design. At en går imod, giver nyt liv. Vi var en drengegruppe. Vi var gode til at lytte til hinanden og acceptere forskellige synspunkter. Men der var plads til alle. Det var nok et bevidst valgt.

Hvordan finder I ud af hvad I har tilfælles?

Vi talte lidt indledende, ved bladringen i magasiner fandt vi forskelle og enigheder og selvfølgelig skal der være plads til at være uenige og i en fg. betyder det intet, at man er uenighed ingen har noget i klemme.



5. Afslutning af fokusgruppeseancen

Virtuel: hvis det skulle foregå virtuelt; så skulle de gode elementer i f2f med, det kunne være: man giver plads og det er måske endnu mere vigtigt virtuelt, synspunkter deles, man bladrer i et blad, osv. Bladene kunne ligge online og hvor man kunne klikke på dem og sætte dem ind i et dokument. Hvis man skal kunne se gruppen og hører den, kunne skærmstørrelsen måske begrænse, det at se billeder osv.

Virtuelt mister man: spontaniteten (at nogle lige pludselig bryder ind), begejstringen, spillet i øjnene, for personer som får energi af andres engagement,

Virtuelle deltagere (rekrutteringen) skal have en profil der matcher mediet, man skal kunne noget it, at man ikke føler sig fremmed overfor teknik/computer,

- man skal også tage højde for deltageres afhængighed af inspirationen fra andre, og det at kunne håndtere flere sanser, og forholde sig til troværdige informationer,

Emnefokus

Til vfg: Produktet som kan sælges via nettet, spil, tv2-sputnik (net-tv), som er i sit miljø via computeren. Emner skal være egnet til mediet:

- Legoland = oplevelsesorienterede produkter
- holdning til emballager (fx sammenlign coca cola og en Pepsi flaske)
- der kan placeres billeder af produktet virtuelt.

Hvad er fx holdningen til vores egne (Top-læring) uddannelsesprodukter: her ville det være en fordel at isolere holdninger, og ikke lade folk påvirke hinanden. ved en evaluering: ville det være en fordel at kunne komme mere til orde

Når noget skal udvikles så er det vigtigt med hinanden i en fg.

- Eksempler på produkter som ikke egner sig virtuelt kunne være: gangstativer og produkter man skal mærke, produkter som man skal føle, smage (sanser)

N spørger: Fordele ved vfg.: tid og sted, praktik, logistik (indkøb, hente børn), man kunne logge ind og se hvem der kan på de ansatte tidspunkter – noget kalenderstyring.

Hvordan føler man sig anderledes tilpas i gruppen – var der forskel over tiden (den tid som fg. varede). Vi var ikke en vi-gruppe, vi var forskellige. Havde I en fælles identitet? Jeg synes ikke den var spec. stærk, men opgaven vi har fået (fokuseret emne) bliver vores præsentation/fremlæggelsessituationen efterflg. giver en form for fællesskab altså en loyal situation.

Vi var 4 grupper som arb. hver sit sted, og efterflg. mødtes (i alt 16 personer)

Mediering

Mediet afgøres af hvilken type fg. man ønsker:

Det kan tilpasses fx målgruppen, emnet, formålet med fg.,

Platformen skal kunne tilpasses forskellige situationer

ville et asynkront medie kunne bruges fx konference. Det tror jeg er svært. Men igen skal fg. være eftertænksom, reflekterende så ville det asynkrone være godt

N: taler om de 4 niveauer:



Chat (er stort set synkron): chatten bliver for fattig, jeg mangler lyd, stemmen, krop, inspirationen fra andre,

Chat med lyd (fx Skype): lyd skaber en kommunikation, chatten kan fastholde nøgleord,

Skype m/streaming video, Whiteboard: så er vi ved at være der

Billede (video af de andre), chat, white board, etc.: måske, men igen det er afgørende om man har behovet for at kunne se smilet i øjnene, at man piller sig i næsen, Det afhænger af emnet; en familie-fg., det man ikke kan i en f2f er at vise noget fra sin eget hjem, fx ved en madsituation kan kameraet opsættes i køkkenet hvor familie fx inddrages og dermed illustrerer emnet eller emnesituationen i det 'rette' miljø.

Platformen skal kunne være flexibel, og kunne indrettes til emne og behov, fx bygges op af elementer (forskellige vinduer)

N viser M Breeze interfacen:

M kommentar: umiddelbart ser det ud som om der er nogle af de rigtige elementer. Det er simpelthen for kedeligt. Hvis der skal skabes samhørighed, så skal billedet placeres i en sofa-visualisering, hvor vi skaber et bord deltagerne sidder rundt om.

Det er meget element-orienteret, jeg mangler at se en helhed, og ikke kun dele, det jeg eftersøger er at layoutet på white boarden sidder på den og den væg osv., der skal skabes rummelighed / spatial, noget tilnærmet 3-dimensionelt,

4.1.2 Deltager Lisbeth, 11.4.06, 36 min.

Videooptaget, på hjemmeadressen i hyggelige omgivelser! Samtidig + efterflg. notetagning.

Miljø

Der er et stort mødebord hyggeligt, the, slik, kaffe, + nursing, (vin- men det synes jeg er upassende!), pæne lokaler (i direktionslokal med 'løftet' design, designer lækker, tv-skærm m/reklamefilm om produkt) minus farver, minus brand-påvirkning eller logo, kun billeder af produktet, plancher m/emnespørgsmål i forhold til produktet eller teste af ideer (fx kommende kampagner), m/åbne spørgsmål om hvordan et produkt fx ligner et dyr?

virtuelt: hyggelig cosy stemning (stoflige effekter), jeg skal føle mig godt tilpas og tryk, dvs. jeg skulle se ind i et rum, som lukker mig ind og lukker af for det der er bag ved mig, de andre og rummet formentlig med farver, men jeg vil også gerne og det er vigtigt også at se de andre i grp., det der fedt ved at sidde i den store gruppe er at jeg kan se de andres ansigter og deres umiddelbare reaktioner,

Gruppen

Generelt er folk generte, og er helt stille og siger nogle usikkerheds-lyde (fniser, hoster mv.), gruppesammensætning er meget afhængig af dynamikken i gruppen og at det swinger,

Man bliver mere stereotyp – (den lilla-farvede bliver mere lilla!). Deltagerne bliver lidt mere firkantede i sine holdninger, bliver mere markant mere skarp i sine holdning, man forsøger ikke at ligne hinanden, at fedte sig ind, jeg har aldrig oplevet føl-agtighed – at man svarer det samme som en af de andre.

Spørgsmål er typisk abstrakte (fx hvordan oplever du et eller andet....?) De er åbne spørgsmål, ellers kunne der blot svares ja eller nej.



Virtuelt: er det fint at bare se dem, behøver ikke nødvendigvis at have øjenkontakt, ikke et foto, da det er kunstigt, det er fedt med en form for kamera. F2F optages på video, som igen også kan bruges til at aflæse data i form af det ubevidste kropssprog, men det er ikke noget hverken deltagerne eller moderator kan eller skal styre.

Fællesskab: F2F: (uformelle fællesskaber før og efter typisk 15-25 min. bevidst) - man er enormt opmærksom fordi man er alene og kender ingen af de andre, hvis det er en god gruppe samtaler der i dette tidsrum ellers blot fnis og host.

Fælles referencer afkodes inden fg. går i gang, og i løbet af de første 5-10. min af gruppeinterviewet finder man sine roller, og placering. Ofte i tidsrummet inden interviewet, forsøger arrangørerne at deltagerne bare skal være sammen 'alene',

Virtuel repos: moderator skal spille en større rolle som en 'er-vi-nu-alle sammen-på', og præsentere deltagerne (opvarme deltagerne) og bede dem om at præsentere sig selv med de og de oplysninger. Eller en moderator har en forberedt indledning om produktet/emnet, for at skabe sammenhæng og en fælles stemning, som om vi sad omkring det samme bord, skabe sammenhold ('hælde kaffe op'), faktisk foreslår Lisbeth nogle af de opvarmningsting vi gjorde i vfg-en mil1-proj.

Emnefokus

Moderator skal styre på en ikke-styrende facon, jeg oplevede ikke vi blev styret, dvs. vi skal ikke opleve vi bliver begrænset

Specielle emner: overordnet set så synes deltagerne altid det er sjovt, fordi de er udvalgte (ren egoisme) der ytres personlige holdninger og man føler man gerne vil bidrage, det er fritid, det er jo ikke svært og det er 'gratis'.

Emne F2F:ikea, arla, zoo, fedt fattigt mad,

Emne CM: man skal have lov til at være anonym, ved personfølsomme oplysninger. Moderator skal have meget klar profil, virke troværdig og i stand til at skabe en 'virtuel stemning', minus billeder på ved kontroversielle emner, (ved personfølsomme emner, vil jeg kun deltage i individuelle interview, altså ikke i en gruppe)

Mediering

Ved computer mediering, fx online synkron fokusgruppe skal jeg kunne se, at de andre reagerer på mig ellers bliver det bare en undersøgelse, som jeg kan besvare når jeg har lyst. En fg. er meget mere intenst og kræver mere og det betyder noget at vi er samlet og det er meget vigtigt at der her i et synkront forløb kan stilles opklarende spørgsmål og evt. ekstra spørgsmål, jeg føler mig meget mere forpligtet over for denne moderator end ved et spørgeskema

4.1.3 Opdragsgivere – dobbeltinterview Ole og Hanne

– afholdt på Topdanmark, Borupvang 4, 20.4. kl. 16.00 -16.45

Miljø

Det skal være et imødekommende rum (forstået som at et kamera kan nå informanterne.

Rent motionelt: skal der stå noget kaffe, og the på bordet. Vores egen hverdag er i disse mødelokaler, akustik og lys er her OK. Vi er ikke bevidste om det – vi bruger bare de lokaler der er til rådighed Vi gennemfører 1 til 2 fg. om md.

Huset har dog andre – 'kedelige lokaler', som ikke er så velegnede. Der skal være noget forplejning og gode lydforhold. Det er mennesker vi har med at gøre, så der skal nurses. Det



vi ligger mest vægt på er lyd og billedkvalitet. Det er vigtigt at se kropssprog og få fat i måske 'lave stemmer' i lokalet. Vi lægger vægt på, at der kan observeres (af opdragsgiver m.fl.) fx via et vindues/spejl

Gruppen

Gruppens dynamik er meget betinget af alder, køn, geografi, og emnet (deltagere er egne kunder, hvor noget af demografien kendes). Det er tit et kompromis, set i forhold i den ideelle verden ville det være en snæver demografisk udvælgelse.

Deltagere screenes af et eksternt bureau, og de stiller krav om at deltagerne skal være kommunikative

Deltagerne bruger selv gruppens kropssprog i deres interaktion og kommunikation. Den interaktion (ansigtsudtryk, kropssprog, gestik) der er mellem deltagerne giver inspiration til nye vinkler i dialogen.

Det er de usagte ting (ofte gennem kropsudtryk mm.) der pæcer og spejler og holder gang i gruppens dynamik og det at nogle taler mere end de andre.

Man kan styre meget med sit kropssprog, fx kan moderator flytte gruppens opmærksomhed ved sin egen placering i lokalet og dermed 'styre' gruppen via sit kropssprog fx ved at undlade øjenkontakt. Ja, måske ligefrem stille sig op lige bag ved en 'irriterende' deltager, som er meget talende eller tavs.

I en F2F, er der brug for at sikre en fælles forståelse for af begreber og illustrationer, ind i mellem at samles om et white board

Som opdragsgiver – er det meget vigtigt at overvære seancen – hvornår grines der, hvilket stemmeleje bruges, hvor reageres der positivt eller mindre positivt.

I TopDK bruges fokusgrupper internt over for medarbejdere, der måske skal arbejde videre med resultatet af undersøgelse, som en event, som en dialogskabende oplevelse, som om nu er firmaet 'til eksamen'. Hvis vi skal udvikle noget nyt er det smart at involvere alle parter i firmaet.

Emnefokus

Vi undersøger holdninger, de bløde værdier, følelser. Hvis vi gerne vil vide hvorfor så er det kvalitativt

Top – undersøger primært holdninger til TopDK

- hvordan og hvor mange = kvantitativt

personfølsomme emner fx sygdom vil nok egne sig bedre til individuelle interview

Blufærdigheden er meget forskellig – nogle ville fortælle alt og omvendt.

Blufærdighedstærsklen flytter sig i løbet af fg., trygheden i gruppen bliver større selv indenfor den forholdsvis korte tid 1-2 timer. Der opstår en indbyrdes loyalitet et familieskab mellem gruppemedtagerne. Fællesskabet opstår 'kaffen på bordet' og moderators narsen og de udvælgelseskriterier der ligger til grund for fg. Undervejs opstår der fx en fællesskabsfølelse i form af (at fx alle er kunder i Top og tidligere været kunder i Tryg)



Følelsen af det store fællesskab går hurtigt
Det er interviewguiden der holder dem sammen ved at der spørges objektivt i starten og subjektivt hen i mod slutningen.

Deltagerne er gæster. og opfører sig ordentlig – og hvor sikre kan Top så være på, det de siger og gør i gruppen? Det er svært at få deltagerne frem og være ærlige i løbet af de 2 timers fg.

Der modereres med sandheden. Resultatet er biased pga. gruppens indvirkning på hinanden. Men også det, at deltagerne selv har sagt ja, tak til at deltage og er dermed positiv indstillet.

Fx har Top haft fg.-deltagere som i forsikringsforholdet har været stærkt utilfredse og givet udtryk for det i forbindelse med sagsbehandlingen, men som under fg ikke udtrykte samme grad af utilfredshed.

Ole siger: ved virtuelt ville man nok vide at man sidder anonymt, men alligevel vide at man sidder i en gruppe

Det er interaktionen i gruppen der giver inspiration indenfor gruppen og generer ideer til nye produkter fra Top

Hvad er formålet med denne kvalitative metode? Hvad er det der afgør, at denne metode er god i forhold til kvantitative?

Hvordan vælger I hvad I vil, det afhænger af emnet.

Deltagernes nuanceringer i deres udsagn, forstås bedst, når man efter at have overværet fg., ser videoer læser transkriptioner og sammenholder disse

Mediering

Hanne er ikke tændt – det er vigtigt at bibeholde eventen indenfor virksomheden og det at folk kommer ud og oplever selve virksomheden. Det oplever vi mange, at deltagere og folk er glade for. Typisk vil deltagere nok være biased, fordi det kræver it-kendskab for at kunne arbejde virtuelt

Virtuelt, det er aldrig noget vi har tænkt over!

Top har brugt videokonference på ledelsesniveau.

Ole synes: det kræver disciplin (netetikette) og hvordan med talerække, det var svært at fastholde motivation og diskussionen i det videokonferencerum vi havde, rummet er for øvrigt nedlagt.

Vi har et bureau der rekrutterer som vi skal bruge lige meget, hvilket medie. Deltagerne skal have gaver alligevel, vi vil gerne være synlige, og det hænger sammen med virksomhedens kultur og ånd.

Det kunne måske være mere interessant over for erhvervskunder (som ofte er spredte) og de ville synes, vi så var smarte. De vil kunne måske se, vi er med på teknologien.

Erhvervskunderne vil faktisk også gerne mødes med andre erhvervsvirksomheden.

Bruger i faste paneler? Nej, men vi har da tænkt på det. For hvor meget kan vi egentlig tro, på det de har sagt i en 2-timers-fg., det kunne denne opfølgning eller gensyns-tanke måske bløde op for.

Mindsetting (shared mental model) = at man har en fælles ramme for hvad det handler om!



Top ville nok ikke bruge det, for det er vigtigt for Top at vise virksomheden frem og brande (dvs. virtuelt egner sig ikke umiddelbart til en abstraktvare som forsikringsprodukter)

Fx en IT-virksomhed ville det nok være mere relevant for at brug vfg.

Hvis det er internationale ledere så ja, eller geografisk spredt i DK. Vi søger typisk deltagere som bor indenfor et begrænset postnr. område fx 1000-4000 = radius begrænsning = 30 km ved Top i Ballerup, ellers rejser Top alternativt til Jylland

Det interessante er holdninger kontra handlinger

Kulturbetinget – kundegruppens (fx landmand, unge, gamle,) forståelse for mediet vil begrænse brugen af online-metoder

4.1.4 Interview af Ask

ansat på bureauet Ulveman, 3. maj kl. 10-11

Videoooptaget i bureauets mødelokale

Miljø

Indretninger er ikke et stort fokus, men umiddelbart er vores grupperum ret neutralt, der er ikke noget forstyrrende på vægge osv., det vil være en fordel at have neutrale lokaler. Det afhænger måske også af emner, målgruppen. Ved produkttestning kan det være en fordel måske at være i et mere produktorienteret miljø – fx ved morgenmadsprodukt, er det en fordel at gøre det i en families hjem og morgensituation.

Vfg.-rum-indretning: Jeg har været interesseret i online-research; jeg har beskæftiget mig med Zapera; og brugerfladen skal være nem, æstetikken skal fremstå som en poleret brugerflade,

En 'hyggebruger', eller ny bruger ville have brug for en basis-brugerflade. Og hvis emnet er produktorienteret (hvis der skal undersøges en holdning til et produkt) og miljøet skal være stemningsskabende. F.eks. vil respondenter fra IT-miljø være meget vant til miljøet og stiller måske ikke så høje krav til layoutet

Gruppen

- hvordan opleves dynamik (erfaring) (er det fx kønsbestemt M/K)
- deltagernes udsagn – påvirker de din mening om emnet
- gestik og mimik (hvor vigtigt er det I ser hinanden, oplever hinandens kropssprog, specielt mht. virtuelle forventninger)
- hvad har I tilfælles og hvordan finder I ud af det (Morgan)

Uddannelsesniveau kan skabe stor forskel, alder – yngre respondenter virker lidt mere fleksible, ældre – har været mere konsekvente og urokkelige i selve gruppen.

Mænd taler mere end kvinder – hvor moderator skulle få kvinder – vi har kørt emner om politik og EU – men uafhængig af emnet har mænd domineret.

Meningsdannere i gruppe: hvis en deltager kommer på banen med en bastant mening kører folk med. Men moderationen sørger for at alle kommer på banen, ved at stille spørgsmål til dem.



Kropsholdning er central (tæt på bord, læner sig ind over, eller læne sig væk rent fysisk, hvad laver hænder, hvor er benene), blikretning. Typisk kan man se, når folk melder sig ud af diskussionen.

Hvad har folk tilfælles: respondenter vælges ud fra kriterier, i fg-situationen stilles der spørgsmål som skal samle, fx kan deltagerne blive enige om 3 udtalelser om fx et produkt, det er et forsøg på at opdage fællesskab! (rekruttøren)

Hvordan kunne dette gengives virtuelt: den non-verbale er svær at gengive, og den vil gå tabt.

Fg.-i-bulletin board: her har man længere tid til at skrive og aflevere sit indlæg, dvs. her er der tid til refleksion: her er det vigtigt at man kan skrive hurtigt, beskeden, meddelelsen er den vigtige, der er potentielt nogle problemer – det handler om at nogle er mere skrive-velformulerede (herunder stavning og tegnsætning det virker, som et mere overbevisende indlæg, som giver legitimitet.

Hvis man er vant til sms og chat – så er det mere uformelt – det har meget at gøre med målgruppen. De respondenter man går efter – så kan det vendes til en fordel og man vil lægge mærke til noget man ikke ser ikke f2f-

Ved chat – her er skrivehastigheden afgørende

Med video og kamera: Jeg tror ikke det kan lade sig gøre at omsætte det 100 %, det at man mangler kropsproget. Men til gengæld kan man noget med det skriftlige som vil kunne opveje dette.

Man vil kunne se alle ansigter, men ikke som et samlet gruppebillede hvor noget kropssprog vil gå tabt

Men som teknologien er i dag kan en vfg. ikke erstatte en f2f.

N spørger: hvordan udvælger I respondenter: Vi har en rekruttør, som udvælger ud fra kundens ønsker: demografi (betyder ret meget) for f2f, alder, erhverv, udd., køn,

N : hvordan kan man rekruttere til et online-research. Det vil være lettere, fordi respondenter er i rekruttørens register, for det meste er online i forvejen. De fleste vi har haft, vil være til at få fat i, man slipper for transportproblemer, folk er nemmere at få fat i

Computer Literacy: fra Zapera, så er det generelt ikke et problem i forhold til Bulletin Boards som kører i 3 dage og et antal spørgsmål. Screening for, hvor computer literated folk er, det ville nemt kunne gøres fra rekruttørens side af. Fx hvor ofte bruger du nettet osv., er du vant til at chatte, osv.

Akademikere lyder det som om Ulvemann bruger meget som deltager (uddannelsens retning er mindre vigtig), måske bruges oven i købet studerende ...

Rekrutterer i fra en kendt gruppe fx 100 som man har liggende i d-base? Vi har ikke en fast panel – men det kunne være en fordel, hvis emner er ens eller relaterede.

Emnefokus

Emner i en f2f kan være politiske holdninger, moralske spg. – alt hvad der handler om hvad man burde.



I fg. sker der en masse gruppe-effekt specielt ved politiske og etiske spørgsmål. Men også specielle. produkter: fx online-tøj-køb-på-nettet, hvor det er vigtigt i en f2f – at der forhandles en mening.

N. spørger – vedr. forhandling – sker der en udvikling i fællesskabet? Ja, typisk nogle personer som sidder tæt sammen og er enige om noget (sidder noget hovednikkende til hinanden, det er nemmere, når man nu ved man er enig om fg.-emnet), det kan have en afsmittende effekt.

Der kan godt konstrueres en VI-følelse, ved politiske-emner sker der hurtigt en polarisering, vi og de andre. De giver en fælles identitet, som baseres på noget konsensus. Det ligger selvfølgelig i spørgerammen, at få skabt noget enighed.

Religion er mere en slags holdning-spg.

Når vi taler tabu-emner: sex, forbrug af alkohol, holdninger til følsomme-emner, så ville det være en fordel at være i et virtuelt miljø. I sær hvis deltagerne ikke kan se hinanden, så er det her vfg.'en har sin force. Fx det folk kan opfatte som en svaghed/mangler hos sig selv vil være et følsomt emne.

Mediering

N gennemgår vores trin:

1. asynkron: bulletin boards, konferencer, email (her er Zaperas)
2. synkron: chat, MSN (billedmulighed envejs), (her er Zaperas)
3. Skype og chat (lyd, stemmeleje (som kan afsløre kropssprog) og skrift)
4. Billeder (envejs) via websted, streaming video, webcam. Her stilles der store tekniske krav,

Ask siger der er nye muligheder og problemstillinger på hvert af de 4 niveauer. Niveauerne indikerer fordele og ulemper, som gør at man kan ramme et større spektrum af emner, målgruppe. En kæmpe fordel med det virtuelle vil være flg. forhold: demografi, tid og profession (fx er det svært at få virksomhedsledere til at deltage i f2f-grupper)

N viser Ask – Breeze: (som for øvrigt ikke kræver client software)

Deltagerne vises i et 'billedbånd' på skærmen;

Ask kommentar: Det ser rigtig godt – og indeholder mange muligheder, for afholdelse af noget virtuelt

Det kræver måske en del IT-kendskab fra respondenternes side,

Moderator/host rollen ser fin ud

Super cool – fordelene er Breezes mange kombinationsmuligheder, at man ikke er bundet af stemmebaseret, billedbaseret, men kan sætte det op alt afhængig af emne,

Kunden kan kigge med hjemmefra – Ask tror, at den viden om at et produkt som Breeze eller lign. findes, vil skræmme færre kunder / opdragsgivere væk.



Kunder er meget interesseret i fuld transkribering.



4.2 Empiri fra gennemført VFG

4.2.1 Uddrag af chat

Uddraget er taget efter den indledende del af forløbet, som især blev brugt til at lære mediet og formen at kende. Det navn, som indleder hvert indlæg, er login-navnet som bruger på Breeze, og teksten er direkte kopieret. Tidspunkt er i forhold til videooptagelsens registrering, som også findes i rapportens Content Log. Chatnote nr bruges til reference i rapporten.

Tidspunkt	Chatnote nr	Udsagn
	1	Lisbeth: Skal vi ikke bare etablere vores egen lille fokusgruppe:-)
	2	Ina: jo, hvad skal vi fokusere på?
	3	Lisbeth: Vi kan jo godt trænge igennem. Emne: Tjaaa
	4	Lotte: I er bare rigtig gode, at I tester og tester :o)
	5	Niels Troels-Smith: Det er en god ide, at man venter ca. 3 sekunder, før selve udsagnet kommer - og tilsvarende venter til næst taler
	6	Lotte: vi starter mødet med moderator på chatten
	7	Lotte: dvs. I prøver at styre jeres egne indlæg og diskutere flg. emne:
	8	Lotte: hvilke erfaringer har I med e-læring?
	9	Ina: det var en fin ide med spørgsmålene over chatten
	10	Lisbeth: Må jeg bryde ind?
33:30	11	Lotte: Hvor er I bare gode til at lytte og diskutere
35:08	12	Lotte: Lisbeth der er bare forsinkelse på systemet
	13	Lisbeth (privately): Jeg har ekkofraMikael
39:00	14	Lotte: OK - hvilke erfaringer har I med at e-læringsplatformen er blevet inddraget i et samarbejde?
40:00	15	Lotte: Ok - men det er kun lidt i forlængelse at det I allerede berører
	16	Lotte: nej ikke nødvendigvis Breeze
	17	Lotte: Men - ok selvfølgelig kan vi tage forskud på evalueringen
41:24	18	Lotte: Så fint I tager Breeze
	19	Lotte: Hvordan oplever I kropssprog, gestik og mimik?
44:00	20	Lotte: Du er meget god til at vinke Ina
	21	Lotte: Ok - har I flere punkter til evalueringen ?
	22	Lotte: Mangler I ikke en mødeleder?



45:30	23	Lotte: Som fx ikke kan få mikronfonen til at virke :o)
	24	Lotte: Hvad mener I om de forskellige billedplaceringer I hver især har?
	25	Lotte: Fx man kan se mere af Mikael end Lisbeht fx
	26	Lotte: Jeg kan høre je
	27	Lotte: altså jeg kan høre jer
47:12	28	Lotte: det er korrekt
	29	Lotte: med hvordan virker det , hvilket indtryk får I
	30	Lotte: Flot - det er næsten halvkrop
	31	Lotte: jf. det Mikael nævten ,0)
	32	Lotte: Ok tak for gode kommentarer
	33	Lotte: Har I kommentarer til Breezes layout
	34	Lotte: Farver osv.?
	35	Lotte: Ja, jeg mener hele interfacen
49:20	36	Lotte: Dvs. skærmen som I oplever det?
	37	Lotte: Er det fx et rart og hyggeligt rum ?
	38	Lotte: lotte kan ikke sige noget
50:30	39	Lotte: Nyd det !
	40	Lotte: Hvad er pænt og nydeligt?
	41	Lotte: det gør vi
	42	Mikael: Ikke mig !
51:30	43	Lotte: så skal man være presenter
52:14	44	Lotte: det er I alle
	45	Lotte: så prøv at skrive
53:30	46	Lotte: I skal blot trække i et værktøj
54:00	47	Lotte: Hvor er I dygtige
	48	Lotte: næ næ næ :0)
	4	Lotte: Man skal have lov hos host
	50	Lotte: Ok kan vi opsummere
	51	Lisbeth (privately): Jegfaldtaf!!
57:00	52	Lotte: Det er godt at pille 0)
	53	Lotte: Mikael hvad har du gang i?
59:02	54	Lotte: Mikael nu er du kun deltager, hæhæ
	55	Lotte: har I flere kommentarer til layout
	56	Lotte: ellers afslutter vi stille og roligt
	57	Lotte: med en silent moderator



	58	Mikael: Jeg er i straffeboksen
1.00:00	59	Lotte: ja Mikel du har været i karantæne
	60	Lotte: ;o)
	61	Lotte: Ina du kan trække i den øverste bjælke
	62	Lotte: prøv
	63	Lotte: bare generelt
	64	Lotte: fru undermoderator
1:01:18	65	Lotte: Javol
	66	Lotte: Mikael hvor er du?
1.03:00	67	Mikael: Hi hi det er hævn for at holde mig udenfor
	68	Lotte: jeg tror vi stopper
	69	Lisbeth (privately): Hvorforerjegikkepå??
	70	Lotte: jeg vil sige tak for meget god diskussionslyst og I har været godt til at lytte
	71	Lotte: og bringe nye og spændende emner op
	72	Lisbeth (privately): Jegerude.Piv.piv
	73	Lotte: Jeg er helt sikker på I har bidraget til vores projekt med jeres iderigdom
1.04:22	74	Lotte: Hæ HÆ
	75	Ina: jamen det er mig der takker, det har været meget spændende at prøve
	76	Lotte: Tak og vi ses til den fysiske evaluering
	77	Lisbeth (privately): Sjoovtsjoovt.Visamlervelopmensnielslavermad?
	78	Lotte: Tak
1.04:47	79	Mikael: Rigtigt spændende koncept - Det kan helt sikkert bruges i praksis
	80	Ina: tre smukke og begavede personer kan kun bidrage med godt
1.05:13	81	Ina: ja, jeg synes også det ser lovende ud
	82	Lotte: hæ hæ
	83	Ina: programmet altså
	84	Lotte: Men hvor er det træls min lyd ikke er her
	85	Ina: når Lotte skriver lyder det som om hun voldtager tastaturet,
1.06:37	86	Ina: Niels jeg ville være nervøs ved at lade Lotte blive siddende for længe
1.07:14	87	Lotte: tak for det men der sker som regel noget når jeg



		er i nærheden af en mikrofon
	88	Lotte: for slet ikke at nævne et tastatur
	89	Ina: ja det skal jeg da lige love for
	90	Lotte: nej, nu må I komme ud, jeg vil høre hvad I griner af ;o))))
	91	Ina: vi griner såmænd bare sammen med dig Lotte og tak for moderationen
1.08:20	92	Lotte: dette må være distribueret kommunikation = CMC
	93	Lotte: Jamen, så stop dog?)
	94	Lisbeth: Ervifærdige
	95	Ina: ja, det mener jeg også Cole og Engeström ville sige. Er det ikke også et praksisfælleskab
1.08:50	96	Lotte: ja desværre
	97	Lisbeth: Jegernemligsulten.
	98	Niels Troels-Smith: Et praktisk indlæg fra køkkenet - om 5 minutter begynder maden at komme frem
1.09:21	99	Mikael: Elvis has left the building ...



4.2.2 Efterfølgende evaluering

Synkroniteten er vægten i dette system, som Breeze er.

White board er godt, også i forhold til en undv.-situation, man får en lidt mere kreativ-proces, hvor noter og chat er faktuel,

Man skal definere på forhånd vi en guideline for, hvad vi bruger hvilke (felter) pods til! Især over for deltagerne, så der er en fælles referenceramme. Dette kunne også stå som en overskrift i selve pod-bjælken, som en markør.

Talerækken blandt deltagerne skal aftales via moderator eller via en liste på forhånd, hvor det aftales.

Moderator skal præsentere interfacen via pegepile, men der skal stadig være den fysiske præsentation af interfacen inden deltagerne sætter sig ud til deres respektive + den lille infosedel, men det er spørgsmålet om den skal udleveres samtidig som at deltagerne skal sættes ind i interfacen.

Deltagere skal være open minded (pga. hvis der skal ventes på teknikken) og teknikken skal være i orden.

Mikrofon-knappen er god, når den sættes på 'hands free'. Og så er det kun et spørgsmål om båndbredde, for at ekko heller ikke opstår i forbindelse med talen.

Antallet af deltagerne kan virke begrænsende, på ro og orden, og igen så er det afhængig af en skarp moderator (talerækkeflg.) og båndbredden.

Billedets betydning – at interfacet har billedbåndet – lige foran næsen, det er vigtigt hele tiden at kunne se hinanden og dermed vide vi er der!

En anden vinkel kunne være, at overveje hvor vigtigt er det at man som deltager kan se sig selv. Vil det være nok bare at se de andre. Kan det begrænse ens udtryk og diskussionslyst, at man mere sidder og kigger på sig selv, og dobbelthagerne – nok fordi det heller ikke er dagligdags i vores IT-kultur endnu.

Men der sættes måske et lille uklart frimærke-billede, for at vide hvilken profil de andre kan se af en.

Quiz-element

'Pol'-boxen kunne bruges til at lave spontane afstemninger i, for også at lige samle op på diskussionen



Minus anvendelig

mange mennesker = envejskomm., + det at deltagere ikke er it-aktive eller it-interesseret



5. IT- og AV-tilbehør hos deltager

Type - model	Fordele	Ulemper
Lyd og billede		
 Headset (Stereo) med bøjle og mikrofon. Findes både med USB²⁷ og analog tilslutning. Prisklasse²⁸: 300 - 500 kr.	Let at tilpasse. Kan give god lyd kvalitet. Også egnet til at lytte til musik.	Kan forekomme tung og varm at bære.
 Ørehænger (mono) med mikrofon. Typisk med analog tilslutning. Prisklasse: 50 – 200 kr. (billige udgaver leveres ofte i sæt med webcamera)	Let og diskret. Tilstrækkelig lyd kvalitet til samtale.	Kan kræve individuel tilpasning. Mindre god lyd kvalitet – ikke egnet til musik
 Trådløs (Bluetooth) med kombination af højttaler og mikrofon. Kræver at Bluetooth er installeret på PC. Prisklasse: 400 – 800 kr. – evt. Bluetooth adapter til PC ca. 300 kr.	Meget let og diskret. God akustisk afskærmning (undgåelse af ekko). Ubesværet, da der ikke er ledning. Kan også bruges i forbindelse med mange mobiltelefoner.	Kan være svært at installere på PC. Relativt dyr. Strømforbrugende (skal oplades efter 2 – 4 timers samtale)
 Ørehænger uden mikrofon. Typisk model, som ofte leveres sammen med MP3 afspillere osv. (Skal anvendes sammen med særskilt mikrofon, - i mange laptops er der indbygget mikrofon) Prisklasse: 50 – 100 kr.	Let og diskret. Billige – lettilgængelige.	Kan være svært at tilpasse til den enkeltes ører. Relativ ringe lyd kvalitet i forhold til et headset.

²⁷ USB: – Universal Serial Bus – tilslutning med høj datakvalitetsmulighed ved digitalt data (lyd eller billed) signal.

Analog: – stikforbindelse med minijackprop, som udnytter det analoge lydformat fra PC'ens lydkort



Type - model	Fordele	Ulemper
 Højttalere tilsluttet (kan være indbygget i laptops) PC'en. Prisklasse: 150 – 500 kr. (Skal anvendes sammen med særskilt mikrofon, - i mange laptops er der indbygget mikrofon)	Kan anvendes generelt i forbindelse med Pc-brug. Findes i de fleste Pc-installationer. Fritager deltageren for gener med headset eller ørepropper/-hænger	Stiller krav om ro / adskillelse fra omgivelser hos deltager. Giver ofte problemer med akustisk tilbagekobling.
 Webcam. Typisk med USB tilslutning. (Kan være indbygget i laptop PC) Prisklasse: 250 – 900 kr. Nogle udgaver med indbygget mikrofon	Let at anvende og installere. Tilstrækkelig opløsning til formålet	Begrænsede billedmæssige muligheder i øvrigt. Kræver omhu med placering og fokusering.
 Digitalkamera. (evt også digital videooptager) Mange modeller har mulighed for at fungere som webcamera. Prisklasse 2.000 – 4.000 kr.	Kan anvendes til mange andre formål. Mange indstillingsmuligheder	Kræver ekstern strømforsyning ved længere tids brug. Forudsætter i nogle tilfælde kompliceret opstilling og indstilling.

Anbefalinger:

Lyd:

Med de erfaringer, vi har gjort, dels i forbindelse med chat, dels ved videokonferencer og virtuelle møder, vil vi anbefale, at man anvender headset, evt. ørehænger, og i en ikke for billig kvalitet. Der er mange udbydere på markedet, og udviklingen går stærkt, men i foråret 2006 vil vi pege på producenter som Logitech eller Creative, der begge har et sortiment i mellemprisklassen, som kan udfylde det aktuelle behov.

Man skal sørge for at få testet udstyret i den situation, som VFG skal afvikles i, der kan være stor forskel på virkemåden ved forskellige platforme, og forskellige tilkoblings- og afspilningsmuligheder. Specielt skal man være opmærksom på støj og akustisk tilbagekobling, som ofte vil medføre, at man bør anvende 'walkie-talkie' – altså at mikrofonen kun aktiveres, når man skal sige noget. Headsets giver generelt færre problemer med støj end kombination af højttaler og løs mikrofon. Højttalere og mikrofoner, der er indbyggede i PC'en – almindeligt på laptops – kan generelt ikke anbefales.

Billede:

²⁸ Prisklasse: her eksemplificeret fra aktuelle priser på udstyr i mellemkvalitet



Et webcam er i denne sammenhæng det bedste middel til optagelse af video. Man skal være opmærksom på at bruge lav opløsning, f.eks. 160 x 120 pixels, - og evt. indstille billedhastigheden (frames/sec.) tilpas lavt, fordi man hermed sænker behovet for båndbredde. Ligesom ved lyd, vil der være velegnede produkter fra Logitech og Creative.

En meget normal placering af webcam er på overkanten af skærmen. Med den typiske billedvinkel for et webcam, og den typiske afstand fra person til skærm (ca. 40 cm), vil dette ofte medføre, at billedet kun viser selve ansigtet. Vi vil anbefale, at man søger en opstilling, hvor det ikke kun er 'pasbillede', men 'brystbillede' (afstand 80 til 100 cm), fordi virkningen af fælles tilstedeværelse i rummet hermed forstærkes. Den virtuelle situation kommer på denne måde i højere grad til at ligne situationen, hvor man sidder rundt om mødebordet.

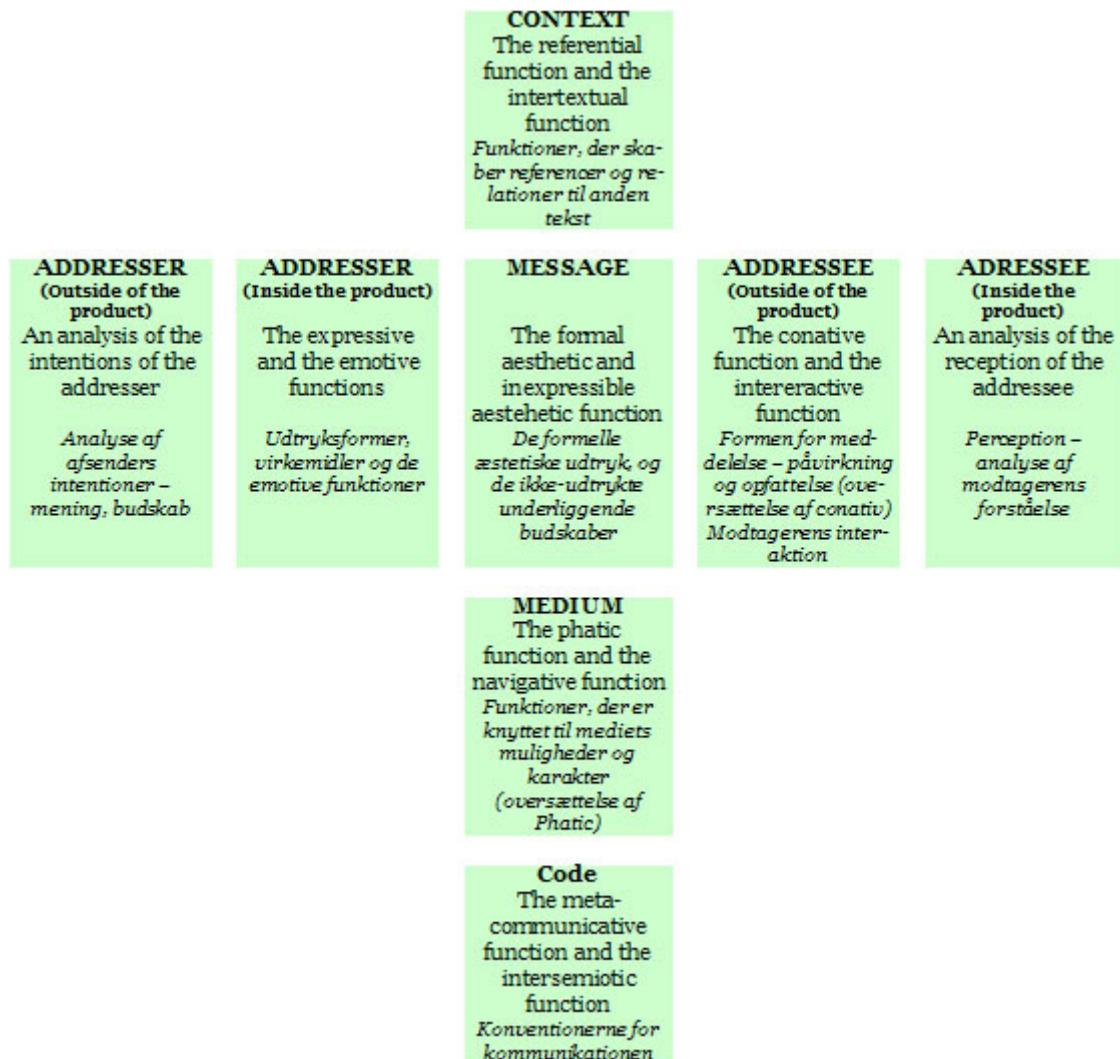
Man skal også undgå, at billedet bliver 'nedefra' – med en laptop PC er overkanten af skærmen typisk på højde med personens hals ved en normal arbejdsstilling. Kameraet bør være i øjenhøjde for at tydeliggøre jævnbyrdigheden i gruppen, og fordi billedet nedefra sjældent er særlig kønt.

Mange mennesker er lidt fremmede overfor det at "sidde bag skærmen", og det kan give anledning til lidt tvungen og kejtet ageren, især hvis man sidder lige for kameraet; placerer man i stedet kameraet lidt skråt for, så billedet nærmer sig 'halvprofil', kan det fungere lidt mere naturligt, og ligner endda også den fysiske situation, hvor man jo heller ikke ved mødebordet alle kan sidde lige overfor hinanden.

Endelig skal man være opmærksom på, at baggrunden ikke forstyrrer billedet – stor kontrast mellem personen og baggrunden i form af detaljer, farver, lys – og bevægelser ikke mindst, kan dels forstyrre modtagerens udbytte, og kan tilmed stille lidt for store krav til kamera, software og båndbredde.



6. Thorlacius model



Modellen bearbejdet ud fra figuren hos Lisbet Thorlacius, , A model of visual, æsthetic communication – focusing on web, Digital Creativity, Vol. 13, no. 2, Roskilde Universitetsforlag 2002, , side 87



7. GNU principper

Uddrag af licensregler og principper: downloadet fra:
<http://www.gnu.org/copyleft/gpl.html#SEC1> – maj 2006
”[GNU GENERAL PUBLIC LICENSE](#)”

Version 2, June 1991

Copyright (C) 1989, 1991 Free Software Foundation, Inc.
51 Franklin Street, Fifth Floor, Boston, MA 02110-1301, USA

Everyone is permitted to copy and distribute verbatim copies of this license document, but changing it is not allowed.

Preamble

The licenses for most software are designed to take away your freedom to share and change it. By contrast, the GNU General Public License is intended to guarantee your freedom to share and change free software--to make sure the software is free for all its users. This General Public License applies to most of the Free Software Foundation's software and to any other program whose authors commit to using it. (Some other Free Software Foundation software is covered by the GNU Lesser General Public License instead.) You can apply it to your programs, too.

When we speak of free software, we are referring to freedom, not price. Our General Public Licenses are designed to make sure that you have the freedom to distribute copies of free software (and charge for this service if you wish), that you receive source code or can get it if you want it, that you can change the software or use pieces of it in new free programs; and that you know you can do these things.

To protect your rights, we need to make restrictions that forbid anyone to deny you these rights or to ask you to surrender the rights. These restrictions translate to certain responsibilities for you if you distribute copies of the software, or if you modify it.

For example, if you distribute copies of such a program, whether gratis or for a fee, you must give the recipients all the rights that you have. You must make sure that they, too, receive or can get the source code. And you must show them these terms so they know their rights.

We protect your rights with two steps: (1) copyright the software, and (2) offer you this license which gives you legal permission to copy, distribute and/or modify the software.

Also, for each author's protection and ours, we want to make certain that everyone understands that there is no warranty for this free software. If the software is modified by someone else and passed on, we want its recipients to know that what they have is not the original, so that any problems introduced by others will not reflect on the original authors' reputations.

Finally, any free program is threatened constantly by software patents. We wish to avoid the danger that redistributors of a free program will individually obtain patent licenses, in effect making the program proprietary. To prevent this, we have made it clear that any patent must be licensed for everyone's free use or not licensed at all. “



8. Artikler, downloadet fra Internettet

8.1 Jakob Nielsen: *The Use and Misuse of Focus Groups*

Downloadet 14. maj 2006

The Use and Misuse of Focus Groups

by [Jakob Nielsen](#), 1997

Focus groups are a somewhat informal technique that can help you assess user needs and feelings both before interface design and long after implementation. In a focus group, you bring together from six to nine users to discuss issues and concerns about the features of a user interface. The group typically lasts about two hours and is run by a moderator who maintains the group's focus.

Focus groups often bring out users' spontaneous reactions and ideas and let you observe some group dynamics and organizational issues. You can also ask people to discuss how they perform [activities that span many days](#) or weeks: something that is expensive to observe directly. However, they can only assess what customers *say* they do and not the way customers actually operate the product. Since there are often major differences between what people say and what they do, direct observation of one user at a time always needs to be done to supplement focus groups.

Narrow View

Although focus groups can be a powerful tool in system development, you shouldn't use them as your only source of usability data. People with an advertising or marketing background often rely solely on focus groups to expose products to users. Thus, because advertising and marketing people frequently contribute to web site development, focus groups are often used to evaluate Web projects. Unfortunately, focus groups are a rather poor method for evaluating interface usability. It is thus dangerous to rely on them as your only method in a Web design project. Traditional market research targets products for which usability is a minor concern. When judging, for example, what proposals a politician should support, how sweet a chocolate bar should be, or whether to show a new Mercedes braking in snow or in rain, you need only expose a group of consumers to different versions of the proposal, candy, or commercial, ask them which they prefer, and listen to their reasons as to why they prefer one or the other.

Software products, websites, and other interactive systems also need to be liked by customers, but no amount of subjective preference will make a product viable if users can't use it. To assess whether users can operate an interactive system, the only proper methodology is to sit users down, one at a time, and have them use the system. Because focus groups are groups, individuals rarely get the chance to explore the system on their own; instead, the moderator usually provides a product demo as the basis for discussion. Watching a demo is fundamentally different from actually using the product: There is never a question as to what to do next and you don't have to ponder the meaning of numerous screen options.



Consider, for example, the problem of windowing versus scrolling as methods for changing the information visible on the screen. The windowing principle says that to see the information in the beginning of a file, the user moves the window to the top of the file. Scrolling, on the contrary, says that to see the beginning of the file, you scroll down the screen until the desired content becomes visible. In other words, the command to get to the top of the file should be called UP (or shown as an upward-pointing arrow) if windowing is preferred, whereas the same command should be called DOWN if scrolling is preferred.

When they actually carry out the task, most users perform better in the windowing model (which is therefore used in most current GUI standards). But if you give a demo of moving text files to people new to computers, many of them will say that the scrolling model characterizes what they are seeing (since they see the text move down to get to the beginning). If GUIs had been designed by focus groups, we would have ended up with a suboptimal command.

Benefits

In interactive systems development, the proper role of focus groups is not to assess interaction styles or design usability, but to discover what users want from the system. For example, in developing Sun's new online documentation system, we ran a focus group with system administrators to discover

- their thoughts and preferences on issues like distributing and replicating huge documentation files across multiple servers, and
- whether or not they needed faster access to local copies of the documentation on specific client machines.

These questions would never emerge in a [usability test](#) (although we did run usability studies to see if administrators could operate the system). We could have investigated the needs of system administrators in other ways -- including field trips to customer locations -- but it was more efficient to have a focus group discuss the problems in a single session.

Getting Focused

For participants, the focus-group session should feel free-flowing and relatively unstructured, but in reality, the moderator must follow a preplanned script of specific issues and set goals for the type of information to be gathered. During the group session, the moderator has the difficult job of keeping the discussion on track without inhibiting the flow of ideas and comments. The moderator also must ensure that all group members contribute to the discussion and must avoid letting one participant's opinions dominate. After the session, data analysis can be as simple as having the moderator write a short report summing up the prevailing mood in the group, illustrated with a few colorful quotes. You can also do more detailed analyses, but the unstructured nature of the groups make this difficult and time-consuming.

Focus groups require several representative users. Because you need a flowing discussion and various perspectives, the initial focus group should have at least six users. Typically, you should run more than one focus group, because the outcome of any single session may not be representative and discussions can get sidetracked.



Other Issues

As with any method based on *asking* users what they want -- instead of measuring or observing how they *actually* use things -- focus groups can produce inaccurate data because users may think they want one thing when they need another. You can minimize this problem by exposing users to the most concrete examples of the technology being discussed as possible.

For example, Irene Greif ran focus groups to assess a version management facility for Lotus 1-2-3. The new features were presented to the focus group as a way to let multiple users compare alternative views of a spreadsheet across computer networks. Initially, group members were skeptical about these ideas and expressed distrust in networks and nervousness about what other people would do to their spreadsheets. After seeing a prototype and scenarios of version management in use, participants moved from skepticism to enthusiasm.

A cheap way to approximate a focus group is to rely on email, Web sites, or Usenet newsgroups. For example, Yia Yang started a project on undo facilities by posting on the British academic network, asking users what undo facilities they used and how they liked them. Posting questions to a newsgroup with an interest in the issues can generate considerable discussion. A disadvantage is that online discussions are difficult (or impossible) to keep confidential unless they take place on an intranet, behind a firewall.

Another disadvantage to this approach is bias. Internet users tend to be people with above-average interest in computers, and participants in online discussion groups tend to have above-average involvement in the group's topic.

Although online forum discussions are unlikely to reflect the average user's concerns, they can be a good way of getting in touch with "power users." These users have needs that will sometimes surface later for the average user. Thus, addressing the power users' needs may be a way of getting a head start on future usability work.

Book With More Info

Focus Groups: A Practical Guide for Applied Research (third edition), by Richard A. Krueger and Mary Anne Casey.

USA, Canada, and most countries outside Europe:

[Buy from Amazon.com](#)

Europe:

[Buy from Amazon.co.uk](#)

See Also: [Cost of running a focus group](#)



8.2 Hallstein Hegerholm,

Aktivitetsteori og mesterlære som teoretisk konsept

<http://it-mo.hinesna.no/~pag/ped/oktober01.html>

der er kun medtaget uddrag, der er relevante for vores behandling

Aktivitetsteori og mesterlære som teoretisk konsept

Av Hallstein Hegerholm

Sammendrag

Denne presentasjonen av aktivitetsteori og mesterlære bygger på en studie (Hegerholm, 2000) av læringsressurser knytta til arbeidsplass og Internett. Praksis og bruk av verktøy står sentralt. Som grunnlag for en slik studie ligger et teoretisk konsept som består av aktivitetsteori og mesterlære. Caset som blir undersøkt er Høgskolen i Nesna sin desentraliserte allmennlærerutdanning (Dalu-studiet). Det særegen ved denne utdanningen er at studentene er i arbeid som lærere samtidig som de er studenter ved lærerutdanning. Undersøkelsesenheten blir beskrevet og analysert i samsvar med det teoretiske konseptet. Studiet konkluderer med at knytting av læringsprosesser på arbeidsplass til undervisning distribuert over Internett kan være en mulig modell for allmennlærerutdanning. Siden det teoretiske konseptet for studiet kan ha interesse utover undersøkelsen, gir jeg her en gjennomgang av aktivitetsteori og mesterlære.

1. Innledning

Innen forskning knytta til informasjonssystemer og menneskers bruk av datamaskinen, er læringsteorier som vektlegger menneskers samspill med omgivelser og kontekst aktualisert. John Seely Brown er "the Chief Scientist of Xerox Corporation" (<http://www.parc.xerox.com/ops/members/brown/jsb.html>) og har hatt innflytelse på denne typen forskning. På slutten av åttitallet var han direktør for Rank Xeroxs sitt forskningslaboratorium i Pasadena. Her blei det utvikla forskning som fokuserte på arbeidsplass og bruken av verktøy i et sosialt fellesskap. Dette miljøet hadde betydning for læringsteorier som Situated learning (Lave & Wenger, 1991) Cognitive Apprenticeship (Collins, Brown & Holum, 1991) og seinere mesterlære (Nielsen & Kvale, 1999).

Bonni Nardi var en av forskningslederne innen Apple på nittitallet. (Technical Program Co-Chair Advanced Technology Group Apple Computer). I 1996 er hun redaktør for boka Context and Cognition (Nardi, 1996) som anvender aktivitetsteori som analyseverktøy for menneskers bruk av informasjonsteknologi.

Det er verdt å merke seg at sider ved mesterlære kan sees som en marxistisk inspirert læringsteori. Aktivitetsteori er en sosiokulturell teori som er fundamentert på marxismen. At dataindustrien har aktualisert marxismen, bør ikke skremme andre fra å gjøre seg kjent med disse teoriene. Jeg har brukt aktivitetsteori og mesterlære som konsept for å undersøke desentralisert lærerutdanning hvor arbeidsplass og bruk av Internett er sentral. Aktivitetsteori gir et naturlig grunnlag for casestudium (Yin, 1994) hvor verktøy og fellesskap blir vektlagt. Mesterlære styrker fokuset og forståelsen av arbeidsplass som læringsressurs.

Høgskolen i Nesna (HiNesna) har i flere år tilbudt lærere uten godkjent utdanning desentralisert allmennlærerutdanning (Dalu). Disse studentene får sin utdanning gjennom Internett og konsentrerte samlinger på Nesna. Samtidig er de i arbeid som lærere. Disse lærerstudentene har mange fellestrekk med lærlinger i bedrift. De er under opplæring, samtidig deltar de i produksjon og er en del av et yrkesfellesskap. For Dalu-studenter under utdanning forventes det at de også gjør en fullverdig



lærerjobb. Høgskolen i Nesna hvor jeg underviser, har uttrykt ønske om å se nærmere på erfaringene fra Dalu-studiet. På denne bakgrunnen undersøker jeg hvordan arbeidsplass og Internett er læringsressurser for studenter i desentralisert allmennlærerutdanning. Jeg stiller forskningsspørsmålet: *Hvordan er arbeidsplass og nettbasert læring læringsressurser for Dalu-studenter?* I denne undersøkelsen blir nettbasert-læring knytta til den yrkesmessige virkeligheten som omgir Dalu-studenten. Jeg har en antagelse om at det er mulig å ivareta grunnleggende deler av formålet med lærerutdanning gjennom yrkesutøvelse på arbeidsplass. Trygging og styrking av akademiske og faglige mål kan gjøres ved hjelp av Internett.

Jeg har valgt å gi denne undersøkelsen et teoretisk grunnlag hvor kontekst blir vektlagt og yrkesutøvelse er fokusert. Det teoretiske konseptet som jeg presenterer bygger på aktivitetsteori og mesterlære. Aktivitetsteori har historiske røtter tilbake til Marx og sovjetiske forskere som Vygotsky og Leontév. Aktivitetsteori må sees i sammenheng med og plasseres innen rammene til sosiokulturelle teorier (Säljö, 2000). Denne teoriene er aktualisert de siste årene gjennom forskning innen Human - Computer Interaction (HCI) . Ved å fokusere på verktøy og fellesskap har den blitt et alternativ til tradisjonell kognitiv forskning. På et slikt grunnlag er den også med og legger ramme for forskning og utvikling innen Computer Supported Collaborative Learning (CSCL) (Koschmann, 1996). Fokuset på arbeidsplass og yrkesutøvelse har også gjort det naturlig å vektlegge den læringsmodellen som kan finnes i lærlingeutdanning. Slik den er utformet i mesterlære knyttes den til situert læring (Nielsen & Kvale, 1999).

2 Aktivitetsteori

Generelle betraktninger

Aktivitetsteori har blitt utviklet i Sovjet/Russland over en periode på 70 år. Grunnlaget for aktivitetsteori beskrives som klassisk tysk filosofi, arbeidene til Marx og Engels samt sovjetisk kultur-historisk psykologi grunnlagt av Vygotsky, Leontév og Luria . Engestøm og Miettinen (1999) understreker det samme grunnlaget, men åpner sin introduksjon av aktivitetsteori med: "Activity theory: A well kept secret". Utsagnet påpeker det begrensede tilfanget av nyere litteratur som behandler det teoretiske rammeverket for aktivitetsteori. Engestøm og Miettinen sier om denne boka at det er det første forsøket på å utgi et balansert utvalg av teoretiske synspunkt og praktiske applikasjoner fra forskere fra forskjellige deler av verden. Samtidig bekrefter utgivelsen at interessen er økende. Denne økende interessen kan knyttes til en voksende kritikk av tidligere kognitiv forskning innen HCI . Koschmann ser "Soviet sociocultural theories" og aktivitetsteori som en del av "an emerging paradigm in instructional technology" der fokus er "on the use of technology as a mediational tool within collaborative methods of instruction" (Ibid. p. 2). Aktivitetsteori gjør det mulig å forstå enheten mellom bevissthet og aktivitet. Bevissthet finnes i hverdagsaktiviteter: *Du er hva du gjør* . Kuutti (1996, p. 25) understreker at aktivitetsteori er "a philosophical and cross-disciplinary framework for studying different forms of human practices as developmental processes, with both individual and social levels interlinked at the same time". Aktivitetsteoriens tverrfaglige rammeverk gjør den godt egnet som teoretisk grunnlag hvor flere teorier utgjør et konsept (Kaptelinin & Nardi, 1997). Kaptelinin (1996) beskriver seks basisprinsipper for aktivitetsteori:

- den dialektiske enheten mellom bevissthet og aktivitet,
- objektorientering,
- den hierarkiske strukturen i en aktivitet,
- intrnalisering-eksternalisering,
- mediering,
- utvikling (p. 107).

I det følgende beskriver jeg disse prinsippene, men jeg har valgt et utviklingsperspektiv på presentasjonen. Utviklingsperspektivet setter disse bærende prinsippene inn i en historisk sammenheng hvor grunnlag og helhet er del av framstillingen.



Ei historisk utvikling

Marx - Vygotsky - Leontév - Engestrøm

"First and foremost among the philosophical roots of activity theory is the work of Karl Marx" . Spesielt er framstillingen av den dialektiske og historiske materialismen med røtter tilbake til klassisk tysk filosofi, grunnleggende for synet på aktivitet. Vygotsky var sammen med Luria og Leontév en del av Sovjet Russlands kultur-historiske skole. Sammen er de også en del av grunnlaget for aktivitetsteori (Ibid. p. 20). Vygotsky har ikke bidratt direkte til konseptet for aktivitet, men hadde grunnleggende innflytelse på utviklingen av aktivitetsteori . Leontév - student under og senere kollega av Vygotsky, utviklet teoretisk elementene i aktiviteten og gav de en hierarkisk struktur Engestrøm tilførte denne strukturen et sosialt perspektiv gjennom begrepene "community", "rules" og "division of labour" .

Marx - dialektisk utvikling

Marx syn på den historiske og dialektiske materialismen er grunnleggende innen aktivitetsteori.

Sammensmeltningen av disse to motstridende tanker danner en ny tanke, deres syntese. Denne nye tanke spalter seg igjen i to motstridende tanker, som på sin side igjen danner en ny syntese. Av denne avlingsprosessen vokser det frem en gruppe av tanker. Denne tankegruppe følger samme dialektiske bevegelse som en enkelt kategori og har en motsatt gruppe som antitese. Ut fra disse to tankegrupper oppstår en ny tanke gruppe, syntesen av begge .

Slik framstiller Marx den dialektiske bevegelsen. Dette grunnleggende synet på utvikling har interesse av flere grunner. Det er en beskrivelse av dialektikken gjennom bevegelsen *tese - antitese - syntese* som så danner sin *antitese*. Marx peker her også på hvordan en kvantitativ utvikling fører til nye kvaliteter. Innsikt i dialektisk utvikling gir også et grunnlag for forståelse av Vygotsky beskrivelse av mediering med eksterne og interne prosesser, og Leontévs beskrivelse av aktivitetssystemet. According to activity theory, to understand a phenomenon means to know how it developed into its existing form. The principle of development gives an opportunity to conduct thorough, scientific analysis of complex phenomena while avoiding mechanistic oversimplification. (Kaptelinin, 1996, p. 109)

Dialektikken er også innfallsvinkelen til forståelse av menneskets og samfunnets historie og utvikling. Marx (1970) sier videre:

Når mennesket erverver nye produktivkrefter, forandrer de sin produksjonsmåte, og med forandringen av produksjonsmåten, av måten å skaffe seg livets opphold på, forandrer de alle samfunnsmessige forhold. (p. 128)

Dette er en viktig dialektisk forklaringsmodell når den teknologiske utviklingen (produktivkreftene) hurtig endrer samfunnet og gjennom det, vår tenking og samfunnets overbygning. Dette kan være et gunstig utgangspunkt for å forstå hvordan utviklingen av IKT endrer samfunnsforhold og dermed også vår tenkemåte. Et slikt dialektisk utviklingsforståelse bygger også på en materialistisk historieoppfatning. Den materielle virkeligheten mennesket er en del av, er grunnlaget for tenking og forståelse. Innsikt i den dialektiske utvikling i en aktivitet og dens materielle basis er grunnlaget for å kunne undersøke og påvirke den.

Vygotskys medierende triangel

Vygotskys ideer er et fundament innen et sosiokulturelt syn på læring og utvikling (Säljö, 2000, p. 48). Dette er et omfattende perspektiv hvor de sidene som vektlegges her bare er en del av Vygotskys synspunkter. Det medierende triangellet er bærende både som innfallsvinkel til andre deler av Vygotskys teorier og for å forstå grunnleggende prinsipper i aktivitetsteorien. Vygotsky så på mennesket som en del av den historiske og kulturelle utviklingen som igjen kan knyttes direkte til menneskets utvikling og læring. I en slik sammenheng er bruken av verktøy grunnleggende. Verktøybegrepet hos Vygotsky brukes for å beskrive menneskets mulighet til å kontrollere seg selv og miljøet . I denne oppgaven skiller det ikke mellom begrepene verktøy og redskap. Säljö (2000)

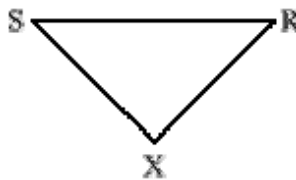


sier det slik:

Med redskap eller verktøy menas de resurser, såväl språklige (eller intellektuelle) som fysiske, som vi har tillgång till och som vi använder när vi förstår vår omvärld och agerar i den. (p. 20)

Vygotsky skiller mellom materielle og psykologiske redskaper. Det finnes likhetstrekk og forskjeller mellom fysiske og psykologiske verktøy. Fysiske verktøy er redskaper for å kontrollere de ytre omgivelsene. Han viser til at tegn ("sign") er et psykologisk redskap. "The sign act as an instrument of psychological activity in a manner analogous to the role of a tool in labor".

Vygotsky tar utgangspunkt i stimuli respons modellen når han skal forklare verkøyet betydning for tenking og utvikling. "which can be expressed by simple S R formula" (Ibid p. 39). Men han forkaster denne modellen og viser til betydningen av "sign". "But the structure of sign operation requires an intermediate link between the stimulus and response" (Ibid.). Vygotsky viser med en modell hvordan tegn og verktøy forholder seg til stimuli og respons. Vygotsky sier det slik (Ibid. p. 40): "Consequently, the simple stimulus-response process is replaced by a complex, mediated act which we picture as:"



Figur 2.1: Medierende triangel (Vygotsky, 1978)

Denne modellen er grunnlaget for å forklare en rekke psykologiske og sosiale prosesser hos mennesket. Triangelet viser hvordan en tanke medieres og symboliserer en medierende prosess. Den gir innsikt i hvordan menneskets handlinger legger grunnlaget for forståelse og det dialektiske motstykket, hvordan tenking påvirker handling. Dette medierende triangelet gir forståelse for prinsippene bak begrepene mediering og internalisering - eksternalisering.

Mediering

Mediering er uttrykk for det komplekse samspillet mellom menneskelig aktivitet og verktøy i en sosial historisk virkelighet. Verktøy er bærere av vår kulturelle kunnskap og historiske erfaring. Aktivitetsteorien er opptatt av sosiale faktorer og interaksjon menneske - miljø. Som det framgår av Vygotskys medierende triangel (Fig. 2.1) så står ikke mennesket i en direkte utolka forbindelse med omverdenen, men det er gjennom ulike fysiske og intellektuelle redskap en slik kontakt etableres og utvikles. "I et sociokulturelt perspektiv är det således grundläggande att fysiske, liksom intellektuelle/språklige redskap *medierar* verkligheten för människor i konkreta verksamheter". Medieringen er grunnlaget for den komplekse interaksjonen og transformasjonen mellom interne og eksterne aktiviteter. Bruk av verktøy er derfor et middel for akkumulering og overføring av sosial kunnskap. Mediering skjer gjennom artifakter ("artifacts"). "Artifacts themselves have been created and transformed during the development of the activity itself and carry with them a particular culture - a historical residue of that development" (Kuutti, 1996, p. 26). Her knytter Kuutti begrepet artifakter til medieringsprosessen. Ofte blir artifakt forstått som et produkt av menneskelig virksomhet - kulturgjenstand, og verktøyet er midlet for å skape artifaktet. I aktivitetsteori og i et sosiokulturelt perspektiv vil disse begrepene i en slik prosess stå i et dialektisk forhold til hverandre - og påvirke hverandre. Et verktøy er i de fleste sammenhenger også et artifakt og et artifakt vil også i de fleste situasjoner kunne være et verktøy. Säljö sier det slik:

I kulturen ingår också alla de fysiske redskap - *artefakter* - som hela vår vardag är fylld av - olika verktyg, instrument för mätning, vägning och liknande, olika former av informations- och kommunikationsteknologi, fortskaffningsmedel och annat. .

Internalisering - eksternalisering



Internalisering og eksternalisering forklarer hvordan menneskelig læring er en prosess fra ekstern handling til intern mental aktivitet, og hvordan vår tenking igjen legger grunnlaget for handling. Disse prosessene handler om hvordan det foregår kontinuerlige transformasjoner mellom interne mentale og eksterne aktiviteter som grunnlaget for aktivitet og bevissthet. Aktivitetsteori hevder at hele aktiviteten blir transformert og internalisert. Kaptelenin (1996) forklarer også hvordan disse begrepene gir innsikt i teorien om den nærmeste utviklingssona. Dette er omfanget av handlinger som et menneske kan utføre i samarbeid med andre. Vygotsky har ved å understreke tegnets betydning også gitt en forklaringsmodell for samspillet mellom den sosiale handling og den individuelle forståelse.

Teorien om den nærmeste utviklingssona ("zone of proximal development") er for lærere kanskje den mest kjente delen av Vygotskys arbeid. Den er nå også beskrevet i 3. utgaven av den mest brukte læreboka i pedagogikk innen lærerutdanningen. Her er teorien beskrevet i enkleste form som differansen mellom hva en elev kan make alene og sammen med lærer/voksen. Læring skjer først som handling i et sosialt fellesskap og internaliseres - eksternaliseres ved bruk av verktøy. Lærerens funksjon er innen denne sona. Denne framstillingen er satt under debatt. Både Engestrøm (1987), Lave og Wenger og Tollman ser denne teorien mer som et uttrykk for differensen mellom enkeltpersoners hverdagshandlinger og det potensialet som finnes historisk og sosialt i samfunnet. Uavhengig av en slik tolkningsuenighet har innholdet av begrepene mediering og internalisering - eksternalisering pedagogiske konsekvenser for syne på læring og utdanning.

Leontévs aktivitet

In activity theory the unit of analysis is an activity. Leontév, one of the chief architects of activity theory, describes an activity as being composed of subject, object, actions, and operations. Vi ser at Leontév beskriver aktiviteten ved hjelp av konkrete elementer. I sitt arbeid framhever Leontév handlingene på bekostning av de interne prosessene som Vygotsky knytta til "sign". Leontév trekker videre denne linja for å synliggjøre aktivitetens plass i forhold subjekt og objekt:

subject -----> activity -----> object

Figur.2.2: Aktivitet i forhold til subjekt og objekt (Leontév, 1978)

Leontév sier at denne strukturen danner en sirkelbevegelse hvor alle elementene påvirker hverandre og gjentar seg. Säljö (2000, p. 137) setter Leontévs aktivitetsteori ("verksamhetsteori") inn i et sosiokulturelt perspektiv. Säljö sier den "representerar ett försök att systematisera förståelsen av mänskliga handlingars situerade natur och beskriva dem som delar av kontinuerliga sociala praktiker i samhället". I samsvar med det dialektiske grunnlaget for aktivitetsteorien fokuserer Säljö på den dynamiske utviklingen og de iboende motsigelsene en slik aktivitet forutsetter. Verksamhetssystemen är relativt stabila, men genomgår trots det förändringar och de innehåller spänningar och konflikter av olika slag. I skolan finns olika pedagogiska traditioner som förespråkar helt olika ideal och som resulterar i skilda sätt att undervisa. (Ibid. p. 138) Dette er også et viktig perspektiv på min undersøkelse.

Objektorientering

Nardi (1996a) beskriver en aktivitet ved å henvise til Leontév:

A subject is a person or a group engaged in an activity. An object (in the sense of "objective") is held by the subject and motivates activity, giving it a specific direction. "Behind the object" he writes, "there always stands a need or a desire to which the (the activity) always answers". (p. 73) Av elementene i en aktivitet er det objektet som gir aktiviteten sin egenart. Knytta til objektet finnes



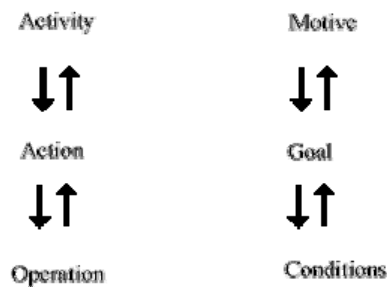
det et resultat ("outcome") som gir subjektet en motivasjon og ei drivkraft for å påvirke objektet. Kuutti (1996) sier det slik:

An activity is a form of doing directed to an object, and activities are distinguished from each other according to their objects. Transforming the object into an outcome motivates the existence of an activity. (p. 27)

Objektorientering kan knyttes til den marxistiske materialismen som ser mennesket som plassert i en objektiv verden. Stetsenko (1990, p. 56) henviser til Leontév og sier: "The very concept of activity implicitly contains a concept of its object, and the expression "objectless activity" has no meaning". I undersøkelsen vil de beviste og ubeviste målene til Dalu-studentene være objektet for aktiviteten og gir forståelse for handlingene. Resultatet av aktiviteten for Dalu-studentene vil være å bli en fullverdig lærer.

Hierarkisk struktur

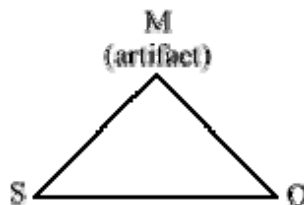
Aktivitet knytter altså Leontév til et objekt med et resultat ("outcome"). Leontév sier at aktiviteten har et motiv. Dette motivet kan være bevist eller ubevist. Leontévs beskrivelse av en aktivitet har tilført det grunnleggende elementet handling ("action") (Nardi, 1996a, p. 73). Actions er enkeltstående handlinger. Leontév knytter action til et bevist mål ("goal"). Leontév peker også på at mennesket gjennomfører en rekke automatiserte og ubeviste handlinger knytta til spesielle betingelser ("condition"). Dette kaller han operasjoner ("operation"). I en aktivitet vil det hele tiden være bevegelse mellom disse nivåene (Kaptilinkin, 1996). Leontévs (1978) beskrivelse av den hierarkiske strukturen til en aktivitet kan framstilles som en modell:



Figur 2.3: Hierarkiske nivå i en aktivitet (fra Kuutti, 1996)

Basisstruktur

En vanlig omformulering av Vygotskys medierende triangel er en tilpassing til Leontévs beskrivelse av en aktivitet. "The basic structure of human cognition that results from tool mediation has traditionally been pictured as a triangle . Modellen vil da kunne se slik ut:



Figur 2.4: The basic mediational triangle with subject (S), objekt (O) and medium (M) at vertices indicating the basic constraints on mind. (Cole & Engestrøm, 1993)

Kuutti (1996) lar M i modellen bli erstattet av begrepet Tool og knytter modellen til et Outcome. Linja mellom Subject og Object vil representere en action. Men Kuutti sier samtidig at modellen ikke er tilstrekkelig (Ibid. p. 27).



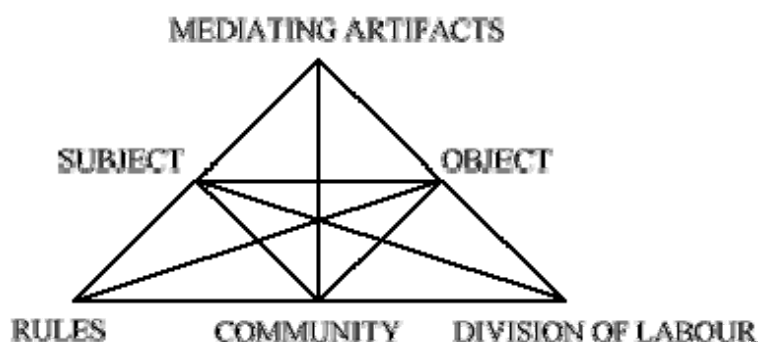
Engestrøms tillegg

Although useful as schematic "minimal structures" of human cognitive function, the mediating triangle fail to account for the collective nature of human activities, or activity systems as Leontév (1978, 1981) called them. (Cole & Engestrøm, 1993, p. 7)

Slik beskriver Cole og Engestrøm begrensningene til aktivitetsmodellen slik den er fremstilt i Figur 2.4. De argumenterer videre for nødvendigheten av å se den medierende aktiviteten i forhold til et fellesskap ("community"). De fortsetter beskrivelsen slik:

the relation between subject and community are mediated, on the one hand, by the groups full collection of "mediating artifacts" and, on the other hand, by "rules" (the norms and sanctions that specify and regulate the expected correct procedures and acceptable interaction among the participants). Community, in turn, imply a "division of labor," the continuously negotiated distribution of tasks, powers, and responsibilities among the participants of the activity system (Ibid.).

Utfra denne beskrivelsen vil modellen for en aktivitet se slik ut:



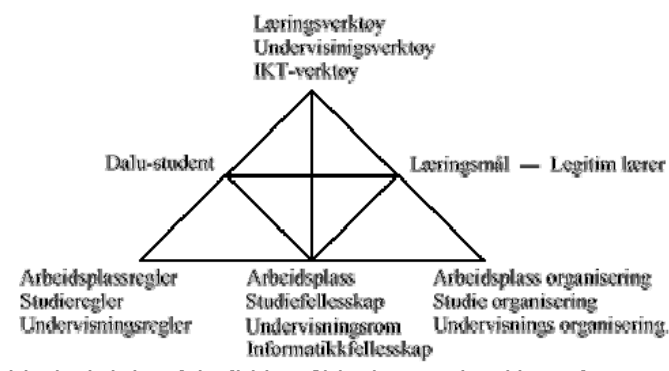
Figur 2.5: The basic mediational triangle expanded to include other people (community), social rules (rules), and the division of labor between the subject and others (Engestrøm, 1987)

Kuutti (1996) modifiserer modellen litt for å styrke klarheten (p. 27) og bruker begrepet Tool der Engestrøm bruker Mediating Artifacts. Han knytter objektet til et Outcome gjennom en transformasjonsprosess (p. 28). Han sier videre:

A *tool* can be anything used in the transformation process, including both material tools and tools for thinking. *Rules* cover both explicit and implicit norms, conventions, and social relations within a community. *Division of labour* refers to the explicit and implicit organization of a community as related to the transformation process of the object into outcome. Each of the mediating terms is historically formed and open to further development. An activity is the minimal meaningful context for understanding individual action (Ibid.).

Jeg vil senere i undersøkelsen bruke Kuuti sin framstilling av Engestrøms modell av en aktivitet som enhet for datainnsamling og analyse.

Når denne modellen brukes for å beskrive og analysere Dalu-studiet framstår den slik:



Figur 2.6: Dalu-studiet som aktivitet (etter Engestrøm, 1987)

Denne modellen definerer caset i casestudiet. Den blir utvikla videre slik at fokus på aktivitetens forskjellige fellesskap framtrer klarere knytta til Bødker bruk av begrepet "focus-shift" (Bødker, 1996).

Bevissthet og aktivitet

Aktivitetens systemet slik det framstår her, gir mulighet for å forstå det grunnleggende forholdet mellom bevissthet og aktivitet. Hovedinnholdet i aktivitetsteorien er at bevissthet blir utvikla, eksisterer og kan bare forstås innen en kontekst som omfatter den menneskelige interaksjonen med verden, med mennesker og artifakter .

The most fundamental principle of activity theory is that of the unity of consciousness and activity. "Consciousness" in this expression means the human mind as a whole, and "activity" means human interaction with the objective reality. (Kaptelinin, 1996, p. 107)

Menneskets bevissthet vil i et aktivitetsteoretisk perspektiv knyttes til det dialektiske forholdet mellom menneskets aktiviteter og handlinger og den internaliserings - eksternaliserings prosessen som er grunnlaget for indre mentale stukturer.

Dette fundamentale dialektiske samspillet mellom aktivitet og bevissthet vil også være en grunnleggende del av mitt arbeid med å beskrive desentralisert allmennutdanning som en aktivitet

Aktivitetsteori som analysegrunnlag for nettbasert-læring

Aktivitetsteori med fokus på verktøy og fellesskap, samt kontekst og bevissthet, har tilført forskning innen HCI og utvikling innen IKT et nytt og allsidig verktøy (Nardi, 1996b). Aktivitetsteori retter en sterk kritikk mot tidligere kognitiv forskning på dette feltet. (Kuutti, 1996, p. 19) Aktivitetsteori understreker IKT som redskap for mennesket. Den distanserer seg fra ideer som likestiller menneske og maskin, eller bruker metaforer fra maskinen for å forklare mennesket (Ibid., p. 21) I sin beskrivelse av mesterlære blir dette standpunktet også delt av Dreyfus , i den forstand at ingen datamaskin kan gå inn å bli mester hverken i et klasserom eller på en arbeidsplass. Kaptelinin (1996) viser hvordan datamaskinen i sin kontekst dialektisk påvirker mennesket. Bødker (1996) og Engestrøm (1996) viser hvordan applikasjoner kan utvikles og analyseres innen ramma for aktivitetsteori. Bellamy (1996) analyserer på et aktivitetsteoretisk grunnlag undervisnings- og læringsmiljø hvor IKT taes i bruk.

I denne undersøkelsen er bruk av Internett sentralt. Det blir fokusert på hvordan studentene bruker nettet for å lære og nå sine læringsmål. Ei viktig side ved nettbasert læring er muligheten for og kvaliteten på samarbeid. Computer Supported Collaboratory Learning (CSCL) er ei ramme for å utvikle og undersøke samarbeid på nett. Innen CSCL ser Koschmann (1996) aktivitetsteori som en av flere teorier som gir grunnlag for CSCL som nytt paradigme innen læring og fellesskap på nett. Kombinasjonene av kommunikasjon og teknologi gir støtte for samarbeid. Koschmann (1996)



beskriver denne formen for nettsamarbeid slik:

... commitment to learning through doing, the engagement of learners in the cooperative (as opposed to competitive) pursuit of knowledge, the transitioning of the instructor's role from authority and chief source of information to facilitator and resource guide. (p. 13)

Aktivitetsteori som grunnlag for metode

Innen flere fag, f.eks. etnografi, er det lange tradisjoner for bruk av det som kan gis fellesbetegnelsen kvalitativ forskning. Innen aktivitetsteori er det teoretiske tilfanget mindre. Siden aktivitetsteori som grunnlag for vestlig forskning er relativt nytt, gjengir jeg noen viktige synspunkt og prinsipp for dette. Nardi (1996a, p. 95) knytter følgende punkt til forskning utfra aktivitetsteori, her oppsummert i min oversettelse:

1. En forskningstidsramme lang nok til å forstå brukerens objekter
2. Oppmerksomhet til brede mønster av aktivitet, istedenfor smale oppstykkede fragmenter som ikke lykkes å gjengi den overordnede retningen og betydningen av aktiviteten.
3. Bruken av en et variert utvalg av datainnsamlingsteknikker inkludert intervju, observasjoner, video og historisk materiale.
4. En forpliktelse til å forstå ting utfra brukerens synspunkt

Kaptilinin og Nardi (1997) understreker at Aktivitetsteori er åpen for flere metoder og at ei analyse kan ha en Top Down struktur. Det betyr at det vil vær naturlig å ta utgangspunkt i en helhetlig teori for gi et design til delene og at andre designverktøy kan tilpasses denne helheten..

David Jonassen har skissert en stegvis aktivitetsanalyse. Den inneholder følgende hovedpunkter - oppsummert i min punktvisse oversettelse:

1 Definer aktiviteten og selve aktivitetsstrukturen

2. Avklar mål og mening med aktiviteten
3. Analyser komponentene handlingene består av; subjekt, objekt og samfunn
4. Beskriv rollen til hjelpemidlene (mediators and artifacts)
5. Kontekstanalyse
6. Aktivitetens systemdynamikk

Koschmann (1996, p. 15) vurderer noen særtrekk ved Computer Supported Collaborativ Learning(CSCL) som også har betydning for vurdering av nettbaserte læring: "CSCL research focuses, therefore, on participants' talk, the artifacts that support and are produced by a team of learners, and the participants' own account of their work".

***** resten af artiklen er udeladt, da materialet herfra ikke er anvendt.



8.3 Abstract from Zapera Study on Re-use of respondents ...

Hentet fra <http://www.zapera.com> April 2006

Study: Re-use of respondents for tracking surveys in the modern world

Monday, 8 August 2005

By Jens N. Laugesen, Research Manager, Zapera.com A/S

Findings show that there is no correlation between your answers today and your previous answers in the same tracking survey.

Concern regarding re-use of respondents in tracking surveys in modern on-line market research has been raised.

In the old days, samples were drawn on the entire population why there was only little concern that the same respondent would participate in two consecutive tracking surveys on the same product. The simple reason is that the population is normally considered large why the probability of reaching the same person twice in the same tracking is considered very small.

In modern online market research access panels replace the population as sample basis. An access panel is a previously recruited pool of people who have agreed to take part in surveys by filling in a background questionnaire. The background information allows the researcher to sample respondents for various surveys. As access panels are smaller than the entire population the probability of reaching the same respondent in two consecutive tracking surveys is larger.

Thus one concern related to data quality in modern research is the re-use of respondents in tracking surveys – i.e. how long should an exclusion period be before a respondent qualifies to participate in the same tracking again.

No correlation found

A recent study on the subject has been carried out on an established tracking survey that Zapera operates.

The set-up is a weekly tracking in Denmark. Three different samples were tested;

1. a normal sample of 200 new respondents
2. a control sample of 100 respondents that participated between two and five months ago
3. a control sample of 100 respondents that participated less than two months ago

No demographical differences between the groups were present.

Two areas were investigated;



- A. Helped awareness (i.e. “Do you know or have you heard about X?”)
- B. Evaluation (i.e. “How would you evaluate X?”).

The result is very clear.

There is no evidence that a respondent’s answers are correlated between two tracking surveys.

The results of the normal sample of new respondents was statistically tested against the results of the two control samples; both as two separate groups and as one common group. No difference was detected on either measure. This means that even though you answered the same questions a couple of months ago your answers today are not correlated to your previous ones.

Other studies give similar evidence

In the Nordic area Zapera made a similar study three years ago with similar conclusions.

Another recent study was carried out in [Great Britain](#). The brand, advertising and media awareness for travel companies were questioned. Four different samples were interviewed; a sample of new respondents that was compared with samples of respondents participating in the tracking respectively one, three and five months ago. The survey gave no evidence that prior exposure to the survey has made the respondents more aware of the subject three months after.



[If you are interested in learning more about the results please contact Jens N. Laugesen](#)

Carried out by Chris Stevens, Tara Jethwani and Delphine Renuad and presented in a paper at the ESOMAR conference on online market research held in April 2005.



8.4 Zaperas website om Online Fokusgrupper

Market research using the Internet

<http://www.zapera.dk/Qualitative/Qualsub2.asp>, downloadet 12. april 2006

Her gengivet i uddrag, hvor en del af grafikken fra selve websiden er udeladt



Læs mere om metoden

Online Fokusgrupper:

- ☐ [IKA forside](#)
- ☐ [Hvorfor benytte IKA](#)
- ☐ [Styrker og begrænsninger](#)
- ☐ [Erfaringer med metoden](#)
- ☐ [Hvad siger deltagerne](#)
- ☐ [Mere information](#)
- ☐ [Kontakt](#)



I USA har man benyttet internettet til kvalitative analyser siden midten af 90'erne, mens Europa har været væsentligt langsommere om at tage metoden til sig. I den amerikanske analyseindustri er der ikke længere nogen diskussion om, hvorvidt man kan anvende metoden, men blot om hvordan man sikrer den højeste kvalitet.

Det er endnu svært at finde tal på, hvor stor en del af det kvalitative marked, der gennemføres via internettet, men kilder vurderer, at det er helt oppe omkring 5-8% - og i stadig vækst.

I en sammenligning med markedspenetrationen inden for internetbaserede kvantitative metoder, så vurderer Zapera, at udviklingen på det kvalitative marked vil forløbe fuldstændig analogt. Europa vil være 3-5 år efter USA, hvor online-andelen af det samlede analysemarked nu er nået op på ca. 35%.

Hos Zapera har vi i første omgang valgt at fokusere på internetbaserede fokusgrupper, hvor der findes to typer, og internetbaserede personlige interview.

En velafprøvet metode.

Internationalt har metoden stået sin prøve gennem de seneste år, og i USA er metoden i dag bredt anerkendt og accepteret.

Ligeledes har Zapera selv gennemført en række testcases med internetbaserede fokusgrupper; herunder en direkte komparativ test mellem traditionelle og internetbaserede fokusgrupper.

Sammenligner man resultaterne, viser det sig, at man grundliggende opnår de samme svar. Vi har ikke oplevet afgørende forskelle mellem de temaer og begrundelser, der kommer fra respondenterne.

Gruppedynamikken i begge former for undersøgelser fungerer nogenlunde på samme måde, men under forskellige præmisser i forskellige rammer.

I direkte sammenligning er respondenterne i en internetbaseret fokusgruppe lidt mere nuancerede i deres svar, og de tør i højere grad stå ved deres egne holdninger, selv om de skiller sig ud fra gruppen. Svarene i en internetbaseret fokusgruppe er ikke så polariserede, som det kan være tilfældet i en traditionel gruppe.



