



BIID11 Lektion 6 Ethnografi

Lone Malmberg / malmberg@itu.dk

Læringsmål

2

- Forstå kontekstens betydning for interaktionsdesign
- Anvende metoder til at få adgang til og dokumentere disse kontekster
- Redegøre for (design-) etnografiske metoder og deres anvendelsesmuligheder



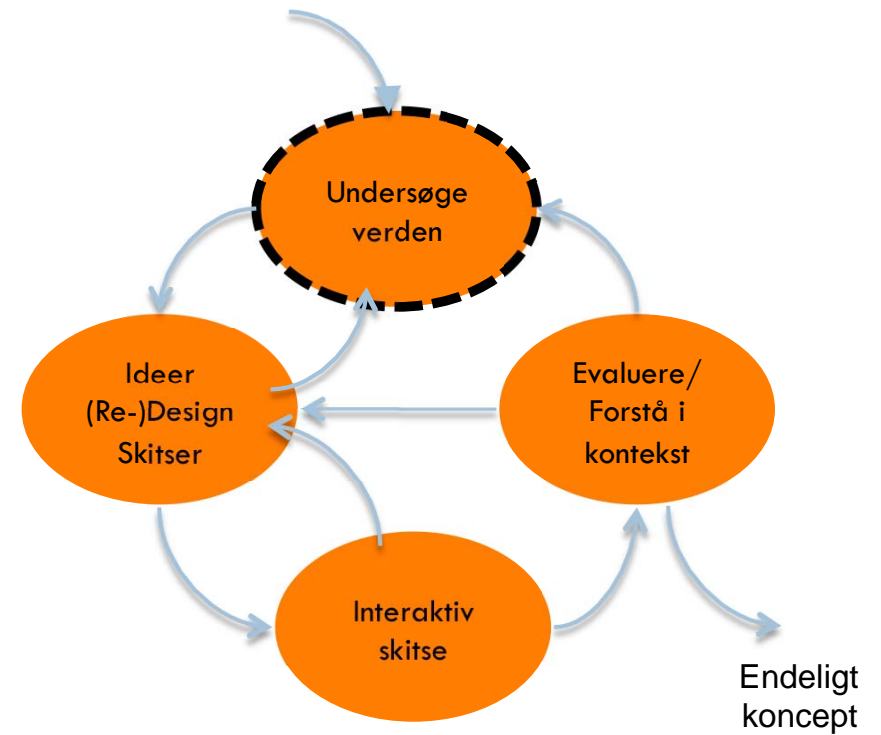
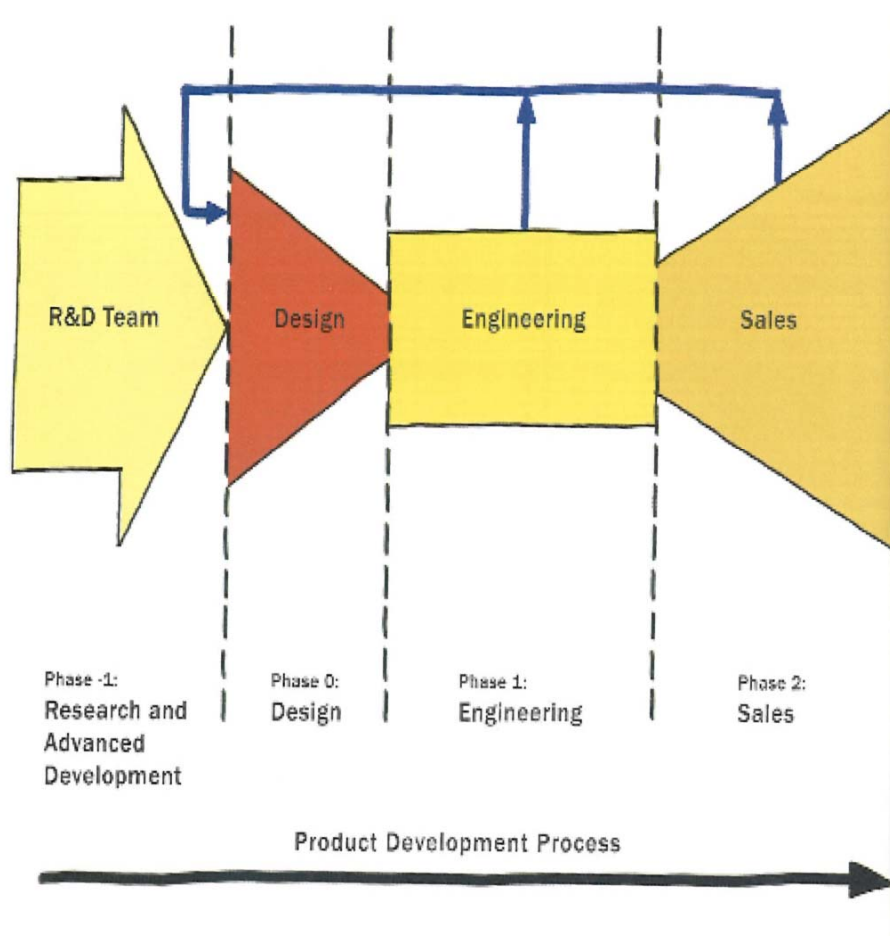
Indhold

3

- Om at forstå kontekster – at undersøge verden
- Etnografi ... og interaktionsdesign
- Historisk / videnskabsteoretisk kobling
- 8:50 – 9:00 Pause
- Etnografisk praksis
- Særligt om video-etnografier
- 9:50 Slut

Designprocessen

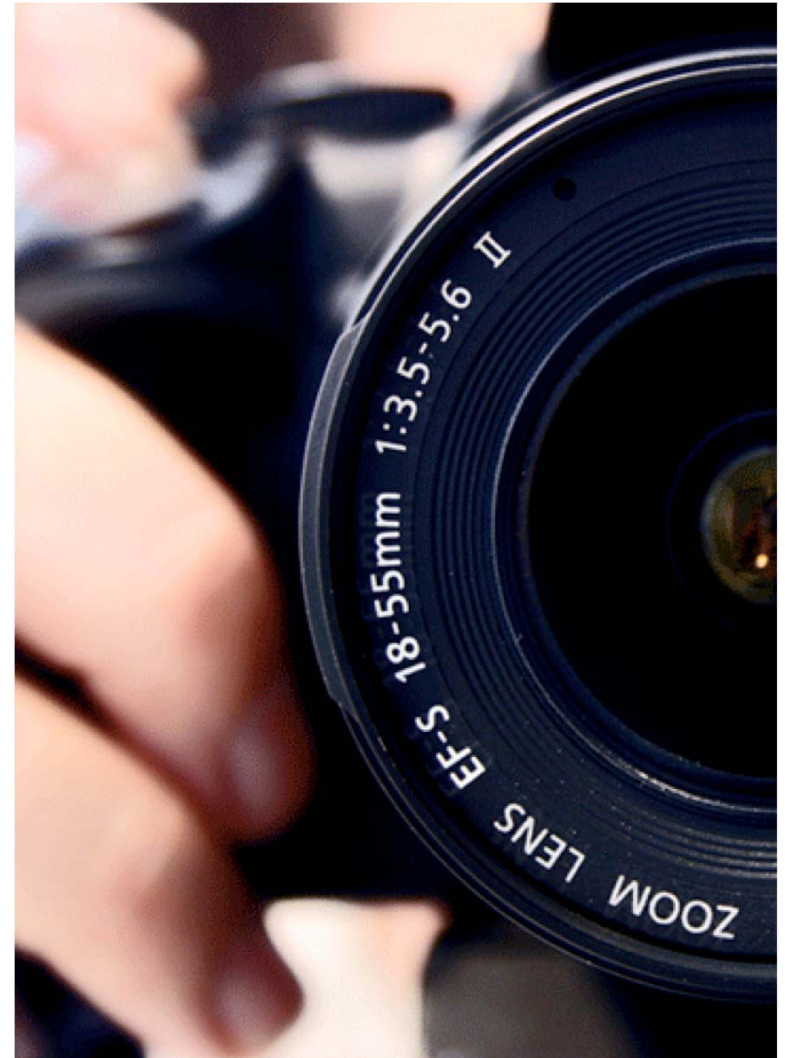
4



Fotoobservationer og videre herfra

5

- Hypoteser?
- Overraskelser?
- Inspiration til designopgave?
- Dokumentation?



Ethnography?

6



What is **ethnography**? Basically, it's about understanding your market's everyday life where they live it and from an insider's point of view. Meaning, you understand the market because you view them in their natural settings. Take for example, **Graco's** marketing and social media team. A lot of them are **moms** and as such they can relate and market to moms because they understand the needs/wants moms have. Social media, again, is one way to understand the common values, lifestyles, hobbies, values, needs, etc. that drive people to join communities and forums of like interests. Typically these types of online groups have their own culture, speak in

terms that are unique to the group, and they often help or influence each other to make purchasing decisions. Relating to your market in this manner allows you to seamlessly **blend in with it**.

<http://www.endlessplain.com/tag/social-media/>

Antropologisk videnskab

7

- Antropologi / etnografi
- Antropologi er videnskab om mennesker og deres sociale og kulturelle forskelle og fællesskaber.
- Mennesket som socialt individ.
- En videnskabelig praksis hvor antropologen placerer sig som en blandt de andre i det fællesskab der studeres.



Antropologisk feltarbejde

8

- Studieobjektet flytter sig (samfundet forandrer sig), grænserne er flydende.
- Feltarbejde finder sted. En rumlig praksis. Socialt rum.
- Det empiriske objekt er mere end mennesker og deres sociale relationer. Det er også den fysiske og materielle verden omkring dem.
- Tidens brug og tidens fylde er en del af det etnografiske billede.
- Samfund i samfund. Deltidsfællesskaber. Praksisfællesskaber.

Målestok i antropologien

9

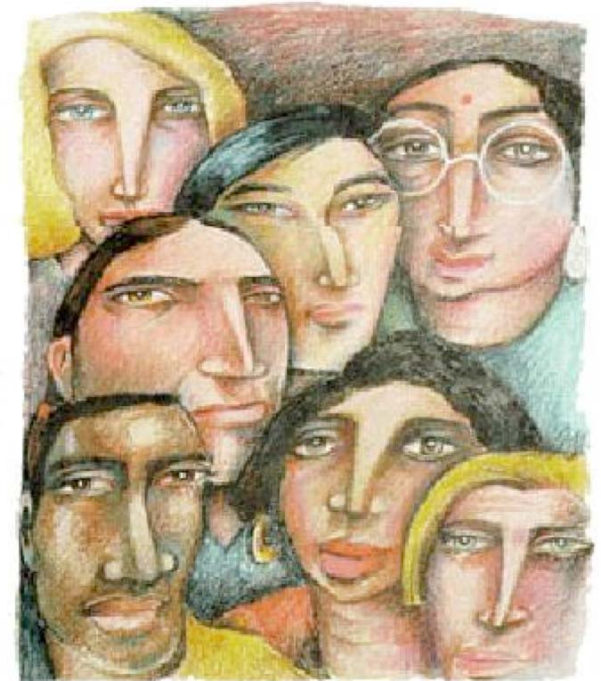
- Overskuelighed / afgrænsning
- Skelnen mellem small-scale (antropologer) og large-scale (sociologer)
- Kan man anlægge en målestok?
- Målestokken er ikke kun et kvantitativt men også – især – et kvalitativt forhold ved det antropologiske objekt (at anerkende hinanden som medvirkende i fællesskabets form og retning)

Kompleksitet

10

- Samfundet som system kan ikke gøre det ud for antropologiens objekt ... hva' så?
- Menneskelige relationer
- Hvordan enkeltpersoner skaber forbindelser og drager slutninger om netop deres verden
- Uerkendte relationer, der opstår mellem mennesker i det sociale fællesskab
- Antropologen indgår selv i tilsvarende relationer

- Samfundet opstår nedefra og ændrer sig hele tiden
- Kompleksiteten er principielt udokumenterbar



Lidt om forbindelsen til fænomenologien...

11

- Er teori at abstrahere sig ud af verden?
- Antropologien: Ved at udsætte sig selv fordomsfrit for andres selvfølgeligheder har man en mulighed for at forstå hvad der er på spil.
- Erfaring knytter sig i lige høj grad til kroppen og tanken – indlejres som tavs kropslig viden. Det er i høj grad på baggrund af den tavse kropslige viden, at vi er i stand til at handle meningsfuldt i ukendte sociale sammenhænge.
- Den rationelle videnskab har overdrevet forskellen mellem praktisk og teoretisk fornuft – set bort fra kropslig visdom og praktisk logik.

Etnografisk metode

12

- Det empiriske materiale: 'selvhentet' stof – deltagerobservation
- Der er situationer, man som forsker ikke kan FORESTILLE sig (Maria: ældre rejsende) men kun kan opleve.
- Heri ligger etnografiens konkrete udfordring til dens udøvere: for at kunne få virkeligheden på begreb må vi først have erfaret den, og for at erfare den må vi først have udvisket vores begreber.
- Vi må overskride vores grænser i mere end en forstand, og acceptere den empiriske uvirkelighed



og mindre frivilligt, så ældre kan holde sig mentalt, fysisk og socialt fit for fight og derved blive bedre til at modstå midlertidige funktionsnedsættelser. Undersøgelser viser, at fire ud af ti ældre føler sig ensomme. **Forebyggende selvmonitorering** skal give ældre egnede redskaber, så de selv kan holde øje med deres helbred og konstatere markante ændringer af f.eks. blodtryk, så den ældre selv og fagpersoner kan reagere i tide. **Elektroniske medicinkort** skal give den ældre overblik over sin egen medicin og en bedre forståelse af betydningen af de enkelte præparater. I dag tager fire ud af ti ikke den ordinerede medicin.

72-årige Maria får hjælp til at finde rundt i Københavns Lufthavn af den digitale hold-i-hånd-service. Den lille chip i reversen gør det muligt at spore hendes bevægelser, og via mobilen får hun at vide, om hun er på vej til den rigtige gate i rette tid. Foto: Søren Bidstrup.

En digital hånd med på rejsen

72-årige Maria rejser kun til lufthavn, hun kender i forvejen, fordi hun er bange for ellers at fare vild. Digital hold-i-hånd-service skal øge ældres mobilitet.

Af Trine Munk-Petersen

Maria er 72 år og bor alene i en lejlighed i København. Hendes datter har i mere end 25 år boet i USA, og resten af

USA, vælger jeg altid at mellemlande på Island, selv om det typisk koster 1.000-2.000 kroner mere. Deroppe kender jeg lufthavnen,» siger hun.

»Det ville være billigere for

genkende mit eget navn, og flyet måtte vente på mig. Det var meget ubehageligt.»

Derfor var Maria straks positiv, da lektor Lone Malmberg fra IT Universitet spurgte, om hun ville være med til at afprøve en ny digital hold-i-hånd-service, som universitetet er ved at udvikle i samarbejde med Københavns Lufthavn. Hold-i-hånd systemet er led i det større SPO-

på samme måde, som mange kender fra GPS i bilen, blot med den forskel, at hvor GPS er satellitbaseret, er SPOPOS baseret på et antal indendørs elektroniske antenner, der ved hjælp af anten mobiltelefonens Bluetooth-funktion eller en særlig chip kan følge en person rundt i lufthavnsområdet,» forklarer Lone Malmberg.

Med det nye hold-i-hånd-

gøre det muligt for pårørende via deres computer at følge f.eks. ældre familiemedlemmers vej gennem lufthavnen og derved give dem en øget tryghed,» siger Lone Malmberg: »Den pårørende hjemme ved skærmen kan så ringe op på mobiltelefonen og lede den ældre på vej, hvis vedkommende er ved at fare vild. Og bare det, at man ved, at nogen holder øje med,

»Undersøgelser viser, at jo mere mobile vi er, jo mere social interaktion og jo bedre ældre bliver, og jo bedre ældre bliver, jo mere mobile bliver vi også. Fordi man har passeret 70, behøver man ikke blive hjemme i sofaen,» siger hun.

Hold-i-hånd servicen findes foreløbig kun som en prototype i Københavns Lufthavn, men tanken er, at det færdige system skal kunne bruges i lufthavne over hele

Sortering og formidling af etnografisk materiale

14

- Erfaring + fortolkning: at øjne betydningen i den konkrete erfaring.
- At komme bag om det tilsyneladende og finde det egentlige.
- Etnografisk skriverrolle: Lade anderledesheden komme til orde – selv!
- Virkeligheden skal have en plads i teksten – ikke blot gennem den.
- Summeøvelse 2-og-2 (3 minutter):
- Find et eksempel på tavs kropslig viden, som vi typisk ikke ville ‘rapportere’ i en formel beskrivelse af en proces, men som kunne opdages i en etnografisk undersøgelse

Etnografi & video i (interaktions)design

15

- Blomberg, Burell, and Guest (2002)
- *An Ethnographic approach to design*
- Hvad er etnografi i (interaktions)design?
- Ylirisku & Buur (2007)
- *Designing with video*
- Video som metode i designprocessen



An ethnographic approach to design

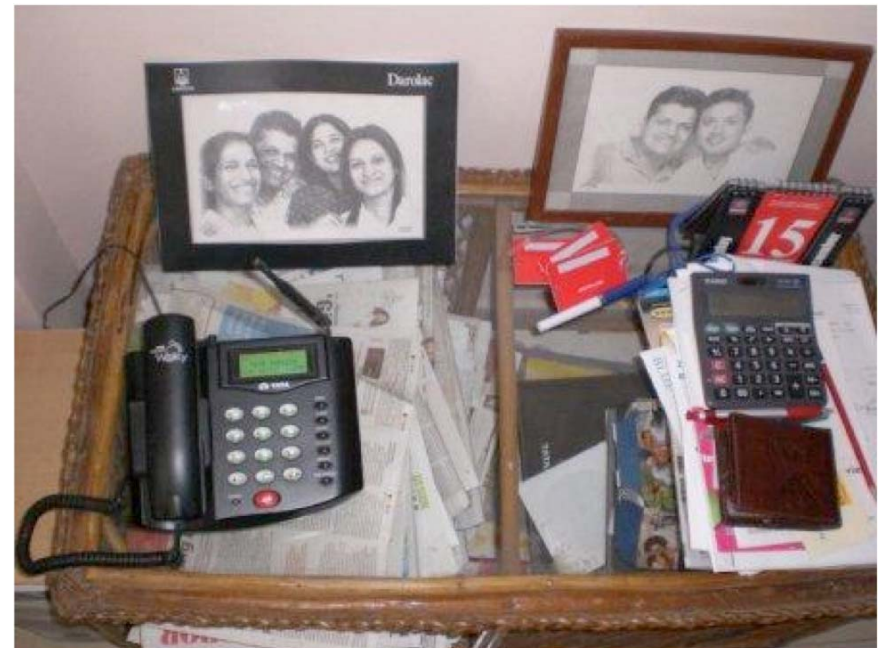
16

- Om Blomberg-artiklen
- We will attempt to position the ethnographic approach within historical and contemporary contexts, outline its guiding principles, detail the primary methods and techniques used in ethnographically informed design practice, and provide case examples of ethnography in action. (965)
- Our primary aims are to provide academics and professionals in the field of HCI with a working understanding of ethnography, an appreciation for its value in designing new technologies and practices, and a discerning eye when it comes to reviewing and evaluating ethnographically informed design studies (965)

Etnografi i interaktionsdesign/HCI

18

- Sene 80'ere
 - CSCW (Schmidt & Bannon, Lancaster University, Xerox UK)
- Tidlig 90'ere
 - Hughes, Rodden, Randall & Shapiro ...
 - Interaktionsdesign: IDEO
- 2000->
 - Ikke-arbejdsrelaterede sammenhænge
 - Hjemmet
 - (re-)kreative områder
- Teknologiens hverdagskontekster og hverdagsbrugere



De fire etnografiske grundprincipper

- praktiseret i interaktionsdesign

19

□ Naturlige omgivelser

- Førstehåndsoplevelser
- Dataindsamling i hverdagsomgivelser

□ Helhedsorientering

- Helheden er mere end summen af dens dele
- Her: en aktivitet skal forstås i sin kontekst

□ Deskriptiv

- Beskrivende snarere end evaluerende ('ethnografic snapshots')
- Udvikle forståelse af det eksisterende

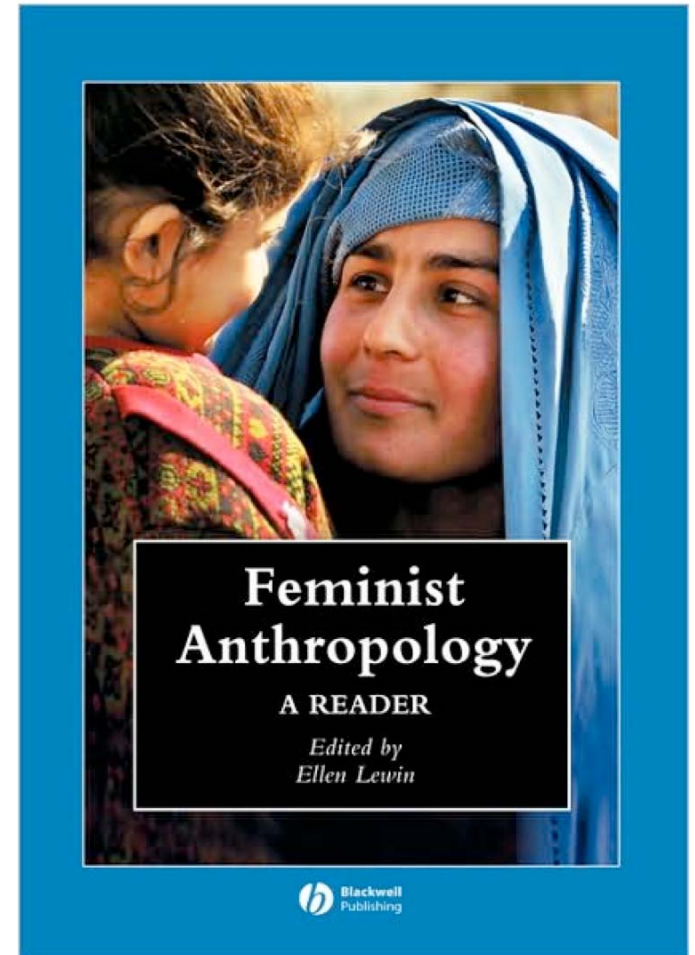
□ Deltagerperspektiv

- Hvordan mennesker ordner og sætter sprog på deres omverden

Etnografi og det postmoderne

20

- Kritisk diskurs (ny forståelse af den større sociale kontekst hvori erkendelsesproduktion finder sted – Latour og andre):
 - Oprindeligt videnskabeligt paradigme gik efter den absolutte sandhed
- Feministisk teori (Harding, Wolf og andre)
 - Etnografiske udredninger baseret på mandsdominerede, vestlige værdisæt
- Ingen etnografiske undersøgelser kan hævde, at de er værdifri
- Vi kommer altid med forudsætninger



Pause

21



Etiske problemstillinger

22

- Kræver tillid og deltagelse fra de mennesker som studeres
- Omvendt forventes beskyttelse af disse interesser

- Eksempler?
- Ældre og design ...
- Etisk regelsæt



Etiske grundregler (særligt ved video)

23

- Informer deltagerne om den planlagte undersøgelse
- Få (skriftlig) tilladelse til at bruge video/kamera/lydoptagelse, og aftale om hvordan materiale må bruges
- Være åben og oprigtig
- Forklar proceduren – hvad skal der ske?
- Påmind om ikke at gå på kompromis med sikkerhed etc.
- Informer andre som påvirkes
- Gør aldrig folk til grin (fair redigering)



Etnografiske metoder og teknikker

24

- Planlægning
- Udvalgelse af deltagere
- Adgang til feltet
- Observationer
- Interviews
- Selv-rapportering
- 'Fjern-observationer'
- Analyse af artefakter
- Dokumentation

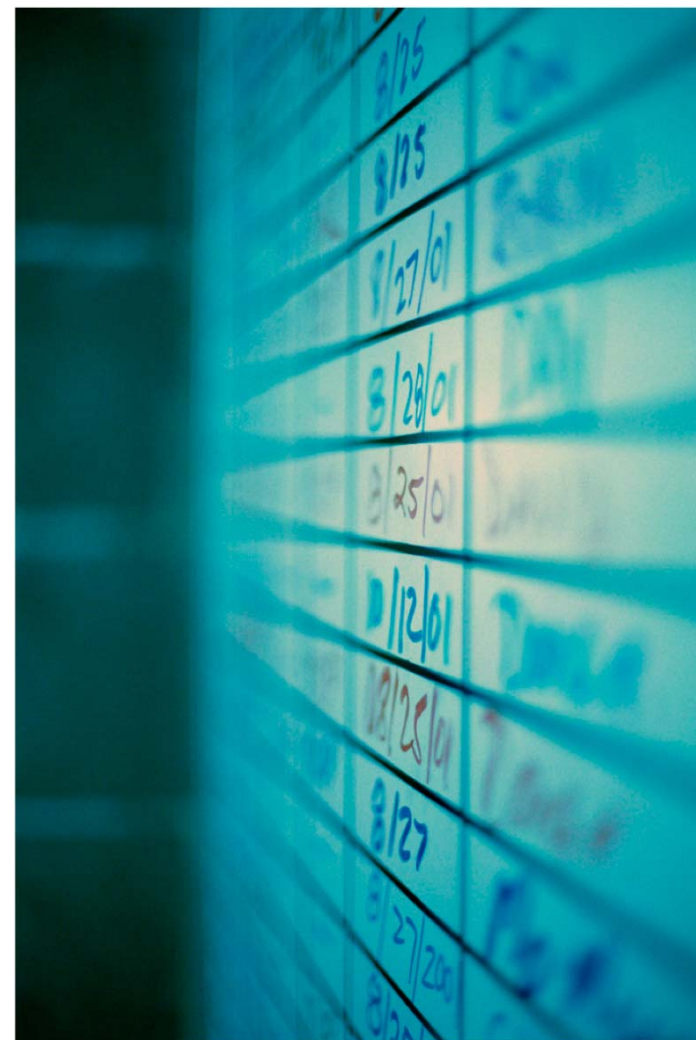
Etnografiske metoder er ikke bare en 'værktøjskasse' men en 'theoretically informed practice' som tager udgangspunkt i de fire etnografiske grundprincipper. En praksis som stadig udvikles.

Planlægning

25

- Formulere forskningens / undersøgelsens mål
- Udforme en strategi for udvælgelse af deltagere
- Vælge passende metodikker / teknikker

- Hvordan tilbringer de ældre en typisk dag; den gode dag?



Udvælge deltagere

26

- Hvilke typer af deltagere?
- Hvor mange deltagere?
- To grundtyper af udvælgelse:
- Probability sampling – tilfældigt udvalg af stort antal med henblik på at kunne generalisere
- Non-probability sampling
 - Quota: dække mulig variation (hvilke grupper er interessante, hvor mange behøver vi af hver). Bruges hvor det er enkelt at identificere og rekruttere
 - Purposive: samme som ovenfor men uspecificeret antal
 - Convenience: Udvælg efterhånden som du går fremad. Når man ikke ved hvem man kan rekruttere.
 - Snowball: deltagere afføder nye deltagere

Adgang til feltet

27

- Tilladelse
- Ofte kontraktmæssigt betinget adgang
- Økonomisk compensation / incitament for deltagelse
- Særlige forhold ved skoler, sikkerhedskritiske områder, politiske organisationer, produktionshemmeligheder etc
- Underestimer ikke tiden til dette!



Adgang til ældre ...

Observationer I

28

- Etnografer bruger ofte et år eller mere i en kultur
 - KLIV: 3 år på intensivafdelingen
 - CERTEC: 10 år på Tryckolera
- I dag oftest kortere perioder / få dage
 - Quick & Dirty
- Stadig stort udbytte
- Hvorfor observere?
 - Mennesker gør ikke altid hvad de siger de gør (politisk korrekthed, imagepleje ...)
 - Vaner vi ikke tænker over
 - Ting vi ikke husker
 - Komplex virkelighed som gør at vi overser eller frasorterer detaljer

Say – do – make

29

- Liz Sanders (1999)
- Tre måder at undersøge erfaring på
- Eks: motionsvaner
- Summøvelse (5 min., 3-og-3)
- Giv et eksempel på en hverdagsaktivitet, hvor SAY-DO-MAKE framework giver meget forskellig indsigt i en hverdagserfaring



Observationer II

30

- Forskerens rolle som observatør
 - Observer-participant: så ikke-forstyrrende som muligt, diskret, 'fluen-på-væggen'
 - Participant-observer: deltager aktivt i de aktiviteter som observeres
- Svært at tage noter som deltager -> huske
- Ofte en mellemting mellem de to roller
- Strukturering af observationer
 - Hvad, hvor, hvornår
 - 'skygge' en person
 - Hændelsesorienteret
 - Stedfokuseret
 - Objektfokuseret
- Videoptagelser
 - Godt supplement til noter
 - Et 'ekstra øje' til forskeren
 - Hvor forskerens tilstedeværelse er vanskelig
 - Tidskrævende
 - ALTID tilladelse

Interviews

31

- Kan forberede / uddybe observationer
- Open-ended
- Strukturerede

- Tommelfingerregler:
 - Foretag interviews i velkendte / hverdags-omgivelser
 - Sørg for at deltageren hele tiden er med / på bølgelængde
 - Undervurder aldrig den uformelle snak – fjerner sociale barrierer

- Gå ud fra at respondenterne er eksperter og forskeren er 'lærling'
- Ingen unødvendige afbrydelser
- Undgå ja/nej spørgsmål ved open-ended interviews
- Vær fleksibel nok til at ændre kurs undervejs

- Forbindelse mellem observation og interviews
 - Triangulering
 - Forberede / følge op

Selv-rapportering

32

- Når det ikke er muligt at være tilstede
- Eller tanker hos deltageren
- To hovedtyper
 - Dagbøger
 - Visuelle fortællinger (fx børn eller skriftsvage, som ikke kan skrive dagbøger)
 - ... kan man forestille sig nye muligheder med video, med mobiltelefonen?



Andre observationer

33

- 'fjern-observationer':
- Cultural Probes
- Webkameraer eller lyd
- Tracking teknologi
 - Lufthavnsprojektet
- Logfiler
- Artefakt-analyse
 - Hvad omgiver mennesker sig med: skrivebordet, opslagstavlen, dametasken, opbevaringsrummene i bilen ...



Dokumentation etc

34

- Dokumentation
 - Utrolig vigtigt at noter tages undervejs eller STRAKS efter
 - Brug evt template med dato, tid, sted, hvem ...
 - Gør dem læsbare / forståelige for andre
 - Indekser videomateriale / lyd
- Kvantitative undersøgelser kan evt supplere etnografiske undersøgelser (triangulering)

Anvendelse af etnografisk analyse i design

35

- Kan forbedre designerens arbejdsmodeller af de mennesker som skal anvende teknologien og de domæner teknologien indgår i
- Giver værktøjer til at støtte innovation og kreativitet
- Et kritisk filter for at evaluere og prioritere designideer
- Referencepunkt for designteams

- “Depending on the purposes of design, much can be learned from relatively short periods of fieldwork.”
- “...even though design may be concerned with developing a completely new system, understanding the context, the people, the skills they possess, what kind of work redesign may be involved, and more, are all important matters for designers to reflect upon.”

□ (Hughes et al 1995, p. 64)

Slut.

37

