

Træning til etnografisk observation, dataindsamling og -analyse

En vejledning

*Udarbejdet af Rosalyn M. Langedijk i rammerne af et
Velfærdsinnovationsprojekt på Syddansk Universitet*

November 2017

Forord

Mit navn er Rosalyn Langedijk, og jeg har i dette speciale udarbejdet denne vejledning. Vejledningen er blevet skrevet i samarbejde med et forskningsprojekt på Syddansk Universitet, og jeg takker for dette samarbejde.

Jeg håber, at vejledningen vil hjælpe dig med at komme nærmere på dit mål. Du ønskes god fornøjelse og held og lykke med din egen undersøgelse.

Ved spørgsmål eller yderligere information er du hjertelig velkommen til at kontakte mig på følgende mailadresse: rosalynlangedijk@hotmail.com.

Indholdsfortegnelse

Forord	1
1. Indledning	1
2. Baggrundsviden	2
3. Trin 1: Træningen	3
Øvelserne	4
4. Trin 2: Dataindsamlingen og rapporten	7
Rapporten	8
5. Trin 3: Dataanalysen	9

1. Indledning

I denne vejledning bliver der skridt for skridt forklaret; hvordan man gennemfører etnografiske observationer for use-case-analyser i teknisk innovation, herunder:

- hvordan man træner mennesker deri,
- hvordan man indsamler data ved hjælp af observationer,
- og hvordan man analyserer data efterfølgende.

Vejledningen hjælper dig med at nå følgende mål:

- 1) At få en indsigt i hvordan dine produkter bliver brugt, og hvordan de kunne optimeres.
- 2) At få en indsigt i hvordan arbejdsprocesserne i din virksomhed forløber, og hvordan disse kunne optimeres.

Vejledningen vil for det første gøre dig i stand til at indsamle data. For det andet at kategorisere data og for det tredje at analysere data. Du kan tilpasse vejledningen således, at den passer præcis til dit formål.

2. Baggrundsviden

Inden du starter med forberedelsen af træningen, bør du læse dette afsnit om baggrundsviden igennem. Så du er optimalt forberedt til at gå i gang med arbejdet.

Du vil i din undersøgelse gå etnografisk til værks. Etnografi betyder ordret beskrivelsen af folket. Det er dog en selvstændig disciplin indenfor socialvidenskaberne, der som den eneste metode tillader at beskrive kulturelle praksisser. Man går ud i et såkaldt ”felt”, fx i en kultur, i sociale miljøer eller også ind i virksomheder og fordyber sig i det. Man lærer alt om det område og deres kulturelle praksisser - såsom sprog og artefakter - at kende.

Ved dataindsamlingen handler det om at iagttage og optage så meget som muligt og så dokumentere det på en eller anden måde. Dataindsamlingen kan foregå på forskellige måder fx gennem observationer (hvilket i øvrigt ofte bliver gjort og som vil være i fokus her), interviews og spørgeskemaer. Ved dataanalysen skelner man mellem kvalitative og kvantitative data. Kvantitative data er ”hårde” data, nemlig tal, som bliver analyseret statistik. Kvalitative data er ”bløde” data, som består af tekster eller billeder. Ved denne form for data starter man med at sortere, for at skabe et overblik over sin dataindsamling. Derefter kategoriserer man al sin data i en, for sig, passende form.

Det er svært at bedømme, hvornår man skal stoppe med at indsamle data. Jeg ville anbefale at stoppe, når resultaterne begynder at gentage sig. Ved dataindsamlingen bør man holde nøje øje med de ressourcer som man har til rådighed.

3. Trin 1: Træningen

Til træningen kan du både hyre eksterne medarbejdere, eller også træne dine egne medarbejdere til denne opgave. Hvis du ønsker et eksternt billede af brugen af dine produkter eller arbejdsprocesserne, så bør du hyre eksterne medarbejdere. Hvis du derimod ønsker et internt billede af dette, træn så dine egne medarbejdere. Begge partier har en forskellig synsvinkel. Fordelen ved interne medarbejdere er, at de allerede har en større indsigt i virksomheden og at de er billigere arbejdskraft. Ulempen er, at der er den risiko at få et farvet billede. Fordelen ved eksterne medarbejdere er derfor, at de er upartiske. Optimering af eventuelle arbejdsprocesser er et ømt emne ved mange ansatte.

Ved træningen er det vigtigt at gøre dit mål så klart og tydeligt for dine medarbejdere som over hovedet mulig. På den måde ved de, hvad der bliver forventet af dem. Du bør derfor have gjort dig nogle tanker omkring dette, og hvad du vil fortælle medarbejderne om dit mål. En god idé vil derfor være at fremstille en lille flyer, hvori du beskriver dit mål, som man så altid kan vende tilbage til, hvis man skulle komme i tvivl undervejs.

Det er at anbefale, at du fra starten gør dine medarbejdere opmærksom på, at der bliver forventet en rapport. Den skal de aflevere efter observationerne. *Læs mere omkring rapporten under punktet Dataindsamling.*

Man skal gå ud fra, at medarbejderne ikke ved noget omkring dataindsamling ved hjælp af observationer. De følgende informationer om observationer, og hvordan de skal udføres, er nyttige:

1. Der findes forskellige observationsmetoder. Den første er den deltagende observation, hvor man aktivt agerer i feltet, og den anden er den ikke-deltagende observation, hvor man agerer som ”fluen på væggen”. Som observatør ved den deltagende observation deltager man i alle aktiviteter og bliver en insider i feltet. Det kan være vanskeligt at opretholde positionen som observatør. Som observatør ved den ikke-deltagende observation observerer man udefra og er derfor en outsider. En risiko her er, at man ikke får nok indblik i feltet til at forstå det fuldt ud.

Det skal gøres tydeligt for medarbejderne, hvilken metode der skal anvendes.

2. Der findes altid et bestemt fokusområde. Dette fokusområde skal gøres tydeligt for medarbejderne.



- **Et godt råd:** Det er at anbefale at udfærdige et skema med de punkter, som skal observeres. Dette skema kan du præsentere ved træningen. *Læs mere om at udfærdige et skema under punktet Dataindsamling.*

3. Alt, hvad der står i forbindelse med fokusområdet skal noteres. Intet er en selvfølge og man skal forestille sig, at læseren af rapporten intet ved om det, der er blevet observeret. Der findes dog en forskel mellem sine egne noter under observationerne og den afsluttende rapport. I denne rapport skal alt stå tydeligt og forståeligt, hvorimod de egne noter er til eget brug.
4. Hvis der under observationerne er noget, der er uklart, så skal man spørge. Her kan du gøre dine medarbejdere opmærksom på, hvordan man på en høflig måde spørger ind til det, der er uklart.



- **Et godt råd:** Disse korte spørgsmål undervejs, kan godt opfordre til samtale, som kan give nyttige informationer. Man skal som observatør også kunne ”spidse ørerne”.

5. Observation er en beskrivende metode, hvor der ikke skal tolkes. Hvis man under observationerne formoder noget, skal man enten spørge ind til det eller beskrive i sin rapport, hvorfor man opfatter noget på den måde.

Øvelserne

Der findes forskellige anbefalelsesværdige øvelser, som du kan lave med dine medarbejdere.

Øvelserne bidrager hovedsageligt til at øve sig i at beskrive, men der er også mindre interview-øvelser. De kunne være relevante, hvis du ønsker, at der ved undersøgelsen også bliver foretaget mindre interviews. Følgende øvelser er anbefalelsesværdige:

1. En par-øvelse til interviews: Person A beskriver sin særlige hobby (eller noget andet) og person B spørger ind til det, hvis 1) noget er uklart, eller hvis 2) noget kun bliver berørt kort, men man gerne vil vide mere. Derefter præsenterer person B person A. Man kan også skiftes, så person A spørger, imens person B fortæller.
Målet med denne øvelse er at lytte og tage vigtige noter, så man kan gengive det, der lige er blevet fortalt. Øvelsen hænger sammen med punkt 4 under informationer omkring observationer i forrige afsnit.
2. En øvelse til at beskrive ved hjælp af videoer: Man viser en video og lader sine medarbejdere tage noter til de observationer som de gør sig undervejs.



- **Et godt råd:** Vælg en video, som passer nogenlunde til det område, som medarbejderne skal observere i. Som eksempel: en video, hvor man samler en reol. Vælg under ingen omstændigheder en klippet video, som fx er blevet vist i fjernsynet. Her er der for mange klip, der gør det sværere at beskrive.
- **Et godt råd:** Giv medarbejderne et aspekt, som de under observationen kan fokusere på. Det gør det nemmere at beskrive. Her kunne man med fordel anvende det skema. Dette råd hører til punkt 2 under informationerne.

Målet med øvelsen er at øve sig i at beskrive, så det bliver gjort tydeligt for medarbejderne, hvor hurtigt man skal notere, hvis man vil have alle sine observationer med.

3. En øvelse til at beskrive: "Blinde-øvelsen". Person A får et bind for øjnene og derefter bliver der stillet objekter foran personen på et bord. Objekterne kan bruges til at udføre en bestemt opgave. Fokusområdet kunne her være: Hvilke vanskeligheder har en blind person ved at udføre denne opgave, og hvordan kunne de blive løst?

Som eksempel: Lave te. Så vil følgende objekter være nødvendige: vand, vandkoger, teposer og et krus. Person A må først finde ud af, hvilke objekter der er, og hvad man kan bruge dem til. Derefter skal person A udføre opgaven. Under udførelsen skal person A sige alt, hvad denne tænker. De andre medarbejdere observerer og tager noter omkring udførelsen af opgaven og hvad person A fortæller om det. Medarbejderne har lov til at spørge person A undervejs, hvis noget er uklart.

Målet med øvelsen er at beskrive og øve sig i at spørge ind til det som er uklart. At observere er en beskrivende metode og tolkning kan, ved hjælp af at spørge ind til det, reduceres – se herom i punkt 5 under informationer. Man øver sig i den ikke-deltagende observation (punkt 1), men med lov til at spørge ind til det, der er uklart. Desuden bliver der givet et fokusområde, som er vigtigt for at kunne udføre observationen fyldestgørende. Dette er blevet beskrevet i punkt 2 under informationerne.

Afhængigt af de ressourcer der er til rådighed, kan øvelsen udformes forskelligt.

- **Forslag 1:** man kan også lave øvelsen med en kørestol. Man sætter person A i en kørestol og så skal vedkommende udføre en bestemt opgave. De andre medarbejdere observerer og tager noter. Igen er spørgsmålet, hvilke vanskeligheder en kørestolsbruger vil have, og hvordan kan disse blive løst.
- **Forslag 2:** man kan give øvelsen et lille twist, hvis man har en person mere (person B), som man tager med ud foran døren. Person B må altså ikke se opgaven blive

udført. Først når opgaven er udført, må person B betræde rummet igen. Nu skal de øvrige medarbejdere forklare person B, hvordan person A har udført opgaven.

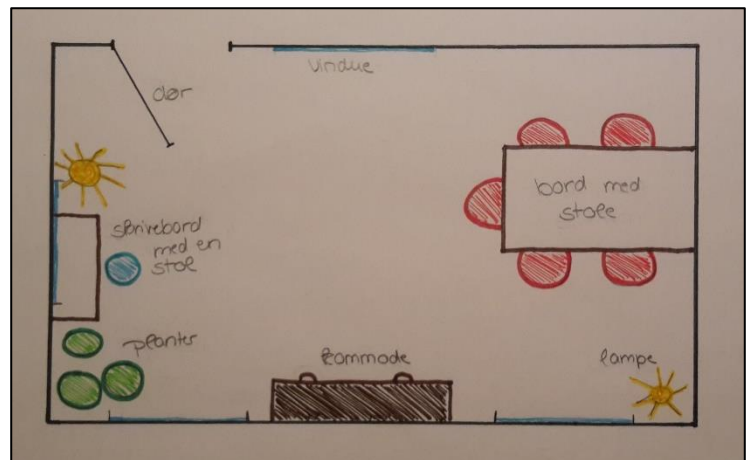
Denne variant har til formål at vise, hvor nøjagtig medarbejderne har beskrevet. Ofte er det meget overraskende at se, hvor udførligt noget skal beskrives, så en udenforstående kan forstå den udførte opgave.

Hvis omgivelserne er relevante, men det ikke er tilladt at fotografere eller filme en ønsket aktivitet, kan følgende øvelse være nyttig:

4. En øvelse til at beskrive omgivelser:

Man lader medarbejderne tegne rummet, som man befinder sig i (i form af en skitse), så alle de vigtige elementer er med.

Målet med denne opgave er at få en forståelse for, at alt hvad der står i relation til fokusområdet kan være relevant. Dette hører ind under punkt 3 i de givne informationer.



Efter hver øvelse skal man spørge sine medarbejdere, hvad de har noteret. Er der forskelle ved medarbejdernes noter, hvilke? Eller har én slet ikke noteret noget bestemt, hvorfor ikke?

Medarbejderne skal begrunde deres noter. Du burde også selv have taget noter, så du kan bidrage til diskussionen. Diskussionen er vigtig for at klargøre, hvad der skal observeres og for at få en bedre forståelse af det at observere.



Et godt råd: I slutningen af træningen kunne en mindre test være hjælpsom, så man kan være sikker på, at alle medarbejdere har forstået hvordan man skal tage noter.

Denne test kunne se sådan her ud: Man viser en video til medarbejderne (som beskrevet i øvelse 2), og lader dem tage noter i det skema, som medarbejderne i sidste

ende også skal bruge til deres observationer. Hermed har medarbejderne anvendt skemaet, og du kan give medarbejderne individuel feedback på deres noter. På den måde kan du sikre, at dine forventninger stemmer overens med medarbejdernes forestillinger.

Disse øvelserne er en ledetråd til, hvordan man kan træne sine medarbejdere til observationsarbejde. Hver øvelse kan tilpasses efter eget ønske.

4. Trin 2: Dataindsamlingen og rapporten

Ved dataindsamlingen skal der fokuseres på det ønskede område, da man ikke kan observere alt. Som allerede anbefalet, bør man udfærdige et skema. På den måde ved observatørerne, hvad de ved dataindsamlingen skal fokusere på. Et sådant skema kan være en enkelt liste, som skal udfyldes. Hvad der bliver spurgt om i skemaet, afhænger af, hvad man vil finde frem til gennem sine observationer. Eksempler på punkter i et skema kunne være:

- Den person, som man observerer
- Stedet, hvor personen befinder sig
- Den aktivitet, som man observerer

Og for at gøre det mere detaljeret, kunne desuden man tilføje følgende punkter:

- En nærmere beskrivelse af rummet
- En fasebeskrivelse af aktiviteten
- Varighed og tidspunkt for aktiviteten
- Målet med aktiviteten
- Mulige følelser, som optræder i løbet af aktiviteten

Her er et eksempel på et sådant skema:

Hvor observerer man?	
Hvem observerer man?	
Hvilken aktivitet observerer man? Titel:	
Hvilke andre personer indgår i aktiviteten:	
Varighed (angivet i minutter):	
Beskrivelse af faserne, som aktiviteten består af:	
Yderligere noter:	

Skemaet kan blive printet i form af en tabel i en lille bog (anbefaling: B5-format). Derigennem kan observatørerne nemt håndtere bogen og have den med. Gør det klart for observatørerne, at hvis de observerer noget, som ikke passer ind i skemaet, skal det naturligvis også noteres, da dette også kan være relevant.



Gode råd til udformning af skemaet: Sørg for, at der ikke er for mange informationer i

skemaet, men kun det nødvendige, det der virkelig tæller og som er nemt og hurtigt at notere. Punkterne i skemaet skal formuleres klart og entydigt. De kan være en blanding af observation og interview (hvilket kan opfordre til samtale). Sørg desuden for, at der er tilstrækkelig plads til flere noter, så observatørerne nemt kan tilføje deres egne og flere noter, hvis det bliver nødvendigt.

Rapporten

Efter dataindsamlingen skal dataene afleveres i form af en rapport. Det anbefales, at der bliver udformet en skabelon til udfærdigelse af rapporten. Derved får du ensartet rapporter, som er nemmere at sammenligne, og observatørerne kan hurtigere skrive og dermed aflevere deres rapporter, fordi de ved hvordan den skal se ud.

Sørg for, at der står en tabel i starten, som observatøren kan skrive følgende oplysninger ind i:

- Navn
- Dato for observation
- Navnet på den person, som man har observeret
- Hvor man har observeret, hvis det er relevant

Derudover kunne der i starten af rapporten også laves en oversigt, hvori alle øvrige tabeller kan tilføjes. Dette er nyttigt for at kunne bevare overblikket over de observerede aktiviteter. Et eksempel på en sådan oversigt (rapport 4):

Tidspunkt	Hvem observerer man?	Aktivitet	Tabel
8:00-8:45	Vagtholdene	Morgenkonference ved vagtskifte	1
8:50-9:00	Daniel, sygeplejerskeassistent	Klargøring af stue	2
9:10-9:25	Daniel, sygeplejerskeassistent	Modtagelse af patient	3

I løbet af rapporten kan tabelnumrene findes og alle aktiviteter bliver beskrevet ved hjælp af skemaerne.

I slutningen af rapporten skal der gives mulighed for at kunne tilføje sine egne tanker og kommentere på observationerne. Der skal i rapporten også gives plads til at beskrive observationer, som ikke passer ind i skemaet. Sørg for, at denne skabelon passer til det udleverede skema ved observationerne, så de indsamlede data også virkelig bliver brugt.



Et godt råd til udformning af skabelonen: Hvis observatørerne begiver sig ud i områder, hvor du ikke selv har meget baggrundsviden, så lad dem definere vigtige begreber, således at du nemt og hurtigt kan læse rapporten og ikke først skal lede efter definitioner og forklaringer.

5. Trin 3: Dataanalysen

Efter at dataene er indsamlet og rapporterne er blevet skrevet, skal rapporterne analyseres. Dataene kan både være kvalitativt og kvantitativt. Den nemmeste måde at analysere på, er ved at inddele dataene i forskellige kategorier. Det er anbefalelsesværdigt at udfærdige et indeks ved hjælp af skemaet og rapporterne.

Det følgende er et eksempel på, hvordan ovennævnte skema kan omsættes til et indeks. Jeg har anskueliggjort indekset, idet jeg har udfyldt det ved hjælp af ”Modtagelse af patient” fra den tidligere oversigt.

1) Identifikationslabel:	B4_3
2) Titel af observeret aktivitet	Modtagelse af patient
3) Varighed (i minutter)	15 minutter
4) Sted for aktivitet	Sygehusafdeling C
5) Hvilke kompetencer er nødvendige, for at fuldføre aktiviteten (vælg mellem: læge, sygeplejerske, sygeplejerskeassistent, patient eller pårørende) + antal af personer: 5a) Observerede person 5b) Øvrige personer	Observerede person: 1- sygeplejerskeassistent Øvrige personer: 2 - patient og pårørende

6) Aktivitetens type: 6a) Logistik • Med affald • Med varer • Med personer 6b) Udstyr • Stort udstyr (på hjul) • Lille udstyr 6c) Kommunikation • Ansigt til ansigt • Telefon/mobil • Computer	Logistik: med personer Udstyr: / Kommunikation: Ansigt til ansigt + telefon
7) Ud af hvor mange forskellige faser består aktiviteten:	2
8) Kommentarer	/

Ved hjælp af et indeks kan man organisere sin data, så man kan forstå, forklare og kontrollere dem. Man kan kategorisere sin data gennem eksakte og flertydige skemaer. Det afhænger af den indsamlede data, men man kan sagtens anvende begge former for skemaer. Et spørgsmål man kunne stille sig selv ville være; om det giver mening at sortere sin data alfabetisk (eksakt) eller om det skal sorteres efter emne (flertydigt). Man kan også sortere sin data efter opgave eller målgruppe alt afhængigt af forskningsinteressen.

Gennem kategoriseringen kan man nemt analysere sin data statistisk. Indsæt dataene i form af tal i et Excel-dokument, så du nemt og overskueligt kan lave statistiske beregninger. Det skal være tydeligt hvilke tal, der bliver brugt til hvad i indekset.

Eksempel: Du har en kategori ”Øvrige personer”, og i rapporten er der blevet skrevet, at flere personer har deltaget i aktiviteten. Hvad skriver man så i indekset, hvis man ikke kender det præcise antal? Et løsningsforslag kunne være at angive et så højt tal, hvor man er sikker på, at det ikke vil findes, fx 99.



Et godt råd: Hvis flere personer skal indsætte data i kategorierne, så skal der gøres opmærksom på, at disse personer ved, hvad der forstås under hvilken kategori. Hvad skal der fx forstås under ”forskellige faser”? Dette skal afstemmes indbyrdes.

Et godt råd: Det gør det nemmere at kategorisere, hvis der er angivet svarmuligheder i forvejen. Det gør det efterfølgende også nemmere at sammenligne dataene. Ved punkt 5 i indekset er kompetencerne listet op, så man blot skal udfylde hvor mange personer, der hører til under hvilken kompetence. Som eksempel gives der følgende muligheder: læge, sygeplejerske, sygeplejerskeassistent, patient og pårørende. Hvis man gør det på den her måde, skal man være opmærksom på, at alle muligheder er blevet dækket af.

Et godt råd: Sørg for, at der i indekset kun bliver udfyldt tal, som Excel også kan aflæse. Excel kan fx ikke læse 10-15 minutter. Det skal være "rene" tal, så her kunne man eksempelvis angive 13 minutter.