

ETNOGRAFI I INFORMATIK: ETT FALL OM ELEKTRONISK HANDEL.

Magisteruppsats 20 p IA7400

Författare: Fredrik Rask

Handledare: Urban Nuldén

Institutionen för Informatik

Handelshögskolan vid

Göteborgs universitet

Våren 1998

Sammanfattning

Föreliggande uppsats behandlar den etnografiska metoden och dess användande inom informatik. Syftet med studien var att visa att den etnografiska metoden är ett bra verktyg i den oerfarne systemvetarens praktiska arbete. För att göra detta gjordes en fallstudie om elektronisk handel, där den etnografiska metoden användes. Fallet behandlar ett rederis taxfree-butik och frågan om elektronisk handel kan vara ett komplement i en sådan butik. I butiken användes framförallt tekniken deltagande observation för att skapa en bild över miljön och på så sätt se om elektronisk handel har en plats i en sådan butik. Det har visat sig att den etnografiska metoden är ett bra verktyg för att skapa en förförståelse för den miljö som är aktuell. Den etnografiska metoden har deltagande observation som sin traditionella teknik. Med hjälp av den tekniken har jag kunnat samla in information som skulle vara svår att samla in med någon annan teknik.

Förord

Detta arbete är en magisteruppsats på Handelshögskolan vid Göteborgs universitet. Uppsatsämnet har valts utifrån ett intresse för den etnografiska metoden. Uppsatsarbetet bygger till stor del på all den hjälp och allt det stöd jag har fått från följande personer;

Urban Nuldén: För lysande handledning under arbetets gång.

Magnus Bergquist: För den ökade förståelsen för den etnografiska metoden.

Fredrik Ljungberg: För hjälp med artiklar.

Magisteruppsats-gruppen: Alla studenter som ingick i Urbans grupp under våren. Våra möten och era synpunkter var otroligt givande.

Etno-gruppen: Alla studenter som ingick i Magnus och Ninas etno-grupp som skapade en intressant dialog om den etnografiska metoden.

Jenny Berglund: För stöttande och korrekturläsning.

Alla vänner: Som fick vänta med båt-byggandet och fisket.

Tack till er alla!

SAMMANFATTNING	3
FÖRORD	5
BAKGRUND	8
SYFTE	9
AVGRÄNSNING	9
MÅLGRUPP.....	10
DISPOSITION AV UPPSATSEN.....	10
METOD	11
INLEDNING	11
DATAINSAMLING	12
URVAL	12
VALIDITET OCH RELIABILITET	12
ALTERNATIVA ANGREPPSÄTT.....	13
TEORETISK REFERENSRAM	14
ETNOGRAFINS HISTORIA.....	14
FÖRBEREDELSE.....	17
DELTAGANDE OBSERVATION	18
<i>Grad av delaktighet</i>	19
<i>Observationsstudiernas tillförlitlighet</i>	21
<i>Observationens längd</i>	21
KVALITATIVA INTERVJUER.....	22
FÄLTANTECKNINGAR	22
ANALYS	22
RAPPORTERA OCH SKRIVA RAPPORTEN	23
ETNOGRAFI I INFORMATIK.....	24
KRITIKEN MOT ETNOGRAFIN.....	25
DEN ETNOGRAFISKA METODEN I AKTION	27
PROBLEMANALYS	27
ELEKTRONISK HANDEL	28
TAXFREE FENOMENET.....	31
<i>Taxfree kunden</i>	32
Observation 1 – Onsdag 9.30 Klassiskt fartyg.....	32
Observation 2 – Söndag 15.00 Katamaran.....	34
<i>Taxfree personalen</i>	35
Observation 1 – Fredag 18.00 Klassiskt fartyg.....	35
Observation 2 – Lördag 9.30 Klassiskt fartyg.....	36
PÅ ANDRA STÄLLEN.....	38
DISKUSSION FRÅN FALLET.....	40
<i>Kan elektronisk handel vara ett komplement i denna miljö?</i>	40
<i>Elektronisk handel som konkurrensmedel</i>	42
<i>Elektronisk handel som service</i>	42
<i>Elektronisk handel som komplement efter taxfree fenomenets upphörande</i>	42
DISKUSSION OCH ANALYS	43
KORT TILLBAKABLICK	43
SLUTSATSER.....	43
KRITISK GRANSKNING.....	46
FORTSATT ARBETE OCH FRAMTIDA FORSKNING	46
REFERENSER	47

Bakgrund

Under det sista året på systemvetarprogrammet kom jag i kontakt med den etnografiska metoden. Det är en kvalitativ metod som länge har använts inom antropologin och som nu börjar figurera inom informatik. Längre har informatik dominerats av ett hårt synsätt på systemutveckling, där människan (användarna) har kommit i andra hand. På senare tid har en mjukare syn på systemutveckling tagit form, användarnas åsikter har blivit mer värda. En period som kan sägas utgöra en brytningstid är åren 1970-1974, då flera datakunniga plötsligt insåg att införandet av data i en organisation ledde till en rad sociala konsekvenser och att människan inte bara passivt inordnar sig i utvecklingen (Bansler, 1990).

Den etnografiska metoden skall ses som ännu ett steg åt det mjukare synsättet. Den betonar starkt människorna i verksamheten. Man försöker genom att studera människorna förstå deras verklighet. På detta sätt tas stor hänsyn till hur människorna ser på sin verklighet. Etnografen försöker skapa en bild av den verklighet människorna uppfattar. Metoden kan bidra till att ge ett mjukare synsätt på systemutveckling.

Som systemvetare har man förhoppningsvis flera metoder i sin ”verktygslåda” när man är klar med sin utbildning. Begreppet verktygslåda kommer av den uppfattningen att det inte räcker med ett verktyg för att lösa alla situationer. SSM (Soft System Methodology) (Checkland, 1981) är en metodologi som behandlar den uppfattningen. Om den etnografiska metoden skall vara en av metoderna i verktygslådan var en av frågorna jag ställde mig i början på projektet. Intresset för metoden väcktes under samtal med Magnus Bergkvist och Urban Nuldén, båda forskare vid institutionen. Inför detta arbete konstaterades även att den etnografiska metoden redan hade börjat användas i forskningen inom informatik. Den används för att skapa en förförståelse av situationen innan själva utvecklingen av system. Att skapa en sådan förförståelse för situationen är också en av grundpelarna i SSM (Avison & Fitzgerald, 1995).

De metoder som används i forskningen används inte alltid i näringslivet. Att forskningens metoder däremot speglar av sig i näringslivet är ett faktum, trots att det inte sker med en gång. Det finns alltså en skillnad i metoder mellan forskningen och systemvetarens arbete i näringslivet. Med hjälp av den etnografiska metoden hoppas man kunna skapa ett bättre underlag för systemutvecklingen. De flesta som läser systemvetarprogrammet försvinner till näringslivet. Där hoppas man få användning för de metoder man har med sig. Det är då intressant att veta vilka metoder som kan vara värdefulla.

Den etnografiska metoden har under senare tid fått stor uppmärksamhet inom informatik och framförallt inom forskningsområdet CSCW (computer supported co-operative work). Därför tyckte jag det var intressant att se om metoden kunde vara användbar i andra sammanhang inom informatik och inte bara inom CSCW. Eftersom de flesta som läser inom informatik beger sig ut i näringslivet ville jag vända mig åt det hållet. Jag ville se den etnografiska metoden i systemvetarens praktiska arbete, det vill säga det han kan tänkas göra i näringslivet. Ett sådant perspektiv kan ge svar om huruvida metoden är värdefull att ha med sig i verktyglådan.

Genom att använda metoden själv hoppas jag vinna en djupare förståelse för den. Att jobba med metoden i ett specifikt fall har därför blivit aktuellt. På detta sätt kommer jag även att kunna se metoden ur en oerfaren systemvetares vinkel. Det kan vara intressant eftersom det mesta som har gjorts med hjälp av den etnografiska metoden har gjorts av erfarna. Att se metoden ur en oerfaren systemvetares perspektiv blir centralt i uppsatsen.

Detta är några av de faktorer som nedanstående syfte bygger på.

Syfte

Denna del beskriver kort vad uppsatsen behandlar. Det skall vara möjligt att efter man har läst uppsatsen gå tillbaka hit och se om syftet är uppfyllt.

Huvudsyftet med uppsatsen är att försöka styrka följande påstående:

Den etnografiska metoden är ett bra verktyg i en oerfaren systemvetares praktiska arbete.

Avgränsning

Den etnografiska metodens tekniker är flera. Denna uppsats behandlar enbart två kvalitativa, observation och djupintervju. Tyngdpunkten ligger på deltagande observation. Det beror på att det är den teknik som oftast refereras i den etnografiska metoden. Vidare är uppsatsen avgränsad till praktiskt arbete inom informatik, eftersom det är svårt att täcka både forskning och det praktiskt arbete.

Som en avgränsning för att titta på den etnografiska metoden har ett praktikfall valts. Praktikfallet har valts eftersom jag tror att det praktiska användandet av metoden och teknikerna kan ge en djupare förståelse.

Praktikfallet behandlar taxfree-butiken inom ett rederi som kommer att kallas Nord Linjen. Anledningen till att rederiet hålls anonymt beror på att det inte är rederiet i sig som är intressant. Enbart linjen mellan stad A och stad B är aktuell. –”Den linjen speglar det skandinaviska beteendet väl” enligt en person på Nord Linjen. Det skulle inte vara möjligt att täcka alla Nord Linjens linjer, eftersom dessa finns i flera olika länder. Valet beror även på att jag redan känner denna verksamhet och hoppas kunna korta fältstudietiden. Det finns givetvis en risk för att bli hemmablind och missa väsentliga delar, men jag är övertygad om att fördelarna med att vara aktiv i verksamheten uppväger nackdelarna. En ytterligare anledning till praktikfallet är att det behandlar elektronisk handel, ett område som växer fort.

Målgrupp

Denna uppsats riktar sig framförallt till de som är intresserade av den etnografiska metoden och dess tekniker. Den försöker besvara hur några av teknikerna kan användas i informatikens praktiska arbete. Målgruppen bör vara väl insatt i ämnet informatik.

Disposition av uppsatsen

För att underlätta läsningen redogörs här för resten av uppsatsens struktur och disposition.

- Kapitel 2 Metod: Beskriver proceduren för att styrka syftet. Här finns den metod som använts presenterad. Även diskussion om urval finns i detta kapitel.
- Kapitel 3 Teoretisk referensram: Beskriver den etnografiska metoden och dess tekniker, deltagande observation och kvalitativ intervju. I kapitlet finns även en kort historia om den etnografiska metoden.
- Kapitel 4 Resultat: Beskriver fallet. Här finns de observationer och intervjuer som har gjorts.
- Kapitel 5 Diskussion och analys: Här finns mina nyvunna kunskaper och erfarenheter från den etnografiska metoden.

Metod

Denna del beskriver proceduren i mitt arbete.

Inledning

För att visa hur den etnografiska metoden kan användas i den oerfarne systemvetarens praktiska arbete har jag valt att själv använda den i ett specifikt fall. Resultatet i uppsatsen har blivit ett exempel på hur den etnografiska metoden kan användas. Fallet innebär alltså en frågeställning som jag försöker besvara med hjälp av den etnografiska metoden. Frågeställningen presenteras i resultatet.

Metoden som har använts för att besvara syftet med uppsatsen är alltså i viss bemärkelse en fallstudie, men för att beskriva fallet har den etnografiska metoden och dess tekniker använts. En fallstudie är en undersökning av en specifik företeelse, till exempel en person. Den är i hög grad deskriptiv, vilket innebär att man strävar efter beskrivande och förklarande snarare än förutsägelser som baseras på orsak-verkan. Det är en bra metod om det inte går att manipulera relevanta variabler. Fallstudien är vidare lämplig när syftet är att skapa en bättre förståelse av den dynamik som ligger bakom ett program och den spelar en viktig roll när det gäller att utveckla kunskapsbasen inom ett visst område (Merriam, 1994).

Bland fallstudiens nackdelar ses bland annat att en kvalitativ fallstudie kan bli för lång eller för detaljerad för att beslutsfattare skall ha tid att läsa den. Vidare begränsas fallstudien av forskarens kunnande eftersom forskaren är det främsta instrumentet, men detta kan också innebära fördelar för arbetet genom att man kan upptäcka saker som skulle varit svårt med en kvantitativ metod (Merriam, 1994).

Det fall som har valts i denna uppsats är som redan nämnts Nord Linjens taxfree-butik. Detta fall valdes utefter ett antal kriterier;

- Det är en butiksmiljö som skiljer sig från en vanlig butik inland.
- Det fanns ett intresse av att se om elektronisk handel kan vara ett komplement i en sådan butik. Det anses vara en fråga som hamnar inom området informatik.
- Jag har under studietiden varit verksam i butiken, vilket har inneburit att jag har kunnat utföra deltagande observation fullt ut.

Den sista punkten kan kritiseras eftersom uppsatsen kan anses bli för subjektiv och att jag är hemmablind i mitt beskrivande och i min analys. Eftersom jag har varit aktiv i verksamheten har jag kunnat korta mina studier ute på fältet. En person som aldrig varit i kontakt med miljön skulle antagligen ha behövt mycket mer tid för att skapa en rättvis beskrivning av den. Jag har också haft möjligheten att kunna genomföra deltagande observation fullt ut, det vill säga att jag har varit med i det dagliga arbetet under vissa perioder av fältarbetet. Även detta skulle ha varit svårt för en person som inte har varit aktiv i verksamheten. Jag tror att fördelarna med att ha varit aktiv i verksamheten uppväger nackdelarna.

Datainsamling

Det mesta materialet samlades in med hjälp av deltagande observation. Jag varierade min roll genom att dels vara helt deltagande och dels enbart observera. I samband med observationerna fördes fältanteckningar där jag försökte skriva ned det jag såg och hörde. Fältanteckningarna blev mitt sekundärminne. Fältanteckningarna skrevs ner så fort som möjligt efter observationerna och under de tillfällen där jag tillämpade utomstående observation kunde jag skriva samtidigt.

Viss data samlades också in med hjälp av kvalitativa intervjuer. Även under dessa fördes fältanteckningar.

Deltagande observation och kvalitativ intervju valdes som datainsamlingstekniker eftersom de är centrala i den etnografiska metoden. Framförallt refereras deltagande observation ofta som den etnografiska metodens traditionella teknik.

Urval

Taxfree-butikerna på linjen mellan stad A och stad B speglar bäst den skandinaviska marknaden och utefter detta valde jag att göra observationer på den linjen. Två fartyg valdes, dels ett klassiskt och dels en katamaran. Jag ville på detta sätt fånga skillnaderna dessa två emellan. Några speciella turer har valts; fredag kvällstur, eftersom denna tur ses som en festtur där de flesta åker fram och tillbaka över kvällen för att ha trevligt; lördag dagstur, eftersom denna tur ofta består av passagerare som åker över dagen för att handla; söndag eftermiddag, eftersom denna tur fraktar hem de som har varit på lillsemester i Danmark över helgen samt onsdag dagstur, eftersom denna tur ofta har pensionärer med sig, då det spelas bingo ombord. Urvalet gjordes för att täcka så många kundgrupper som möjligt.

Validitet och reliabilitet

Inom den kvantitativa forskningen är det väldigt klart vad som menas med validitet och reliabilitet. Det gäller inte för den kvalitativa forskningen. Merriam (1994) pekar på skillnaden mellan vad som gör de båda forskningsmetoderna vetenskapliga. Det som gör den experimentella (kvantitativa) undersökningen vetenskaplig är experimentet, mätförfarandet och hypotesprövningen. Fallundersökning är vetenskaplig genom observatörens kritiska medvetenhet och närvaro i situationen, observationsteknikerna och tolkningar. I fallstudien jobbar forskaren med att fånga och skildra verkligheten som den upplevs av de människor som finns i den. Det som tycks vara sant är i en bemärkelse viktigare än det som faktiskt är sant. Betraktar man verkligheten som tolkningar av olika människor blir validiteten hög i en kvalitativ undersökning. Jag har inte för avsikt att skapa några generella lagar om den etnografiska metoden, utan vill genom ett exempel visa hur den kan användas.

Att titta på reliabilitet innebär att titta på i vilken mån mina resultat kan upprepas. Att upprepa mina resultat ytterligare en gång torde vara möjligt. Detta kräver dock antingen att personen är aktiv i verksamheten eller tillbringar lång tid i den. På det sättet kan man skapa sig ungefär likadana förutsättningar. Det kräver vidare samma urval i observationerna. Givetvis kan en annan undersökning inte innehålla samma tolkningar som jag har gjort. Däremot kan beskrivningarna av miljön bli ganska lika. Vidare är det människor och deras miljö som beskrivs i fallstudien med den etnografiska metoden. Deras beteende är inte statistiskt utan förändras och alltså är klassisk reliabilitet inte möjlig.

Även generaliserbarhet diskuteras ofta i detta sammanhang. Det vill säga om resultaten i undersökningen är tillämpliga även i andra situationer. I fallstudien väljs ett fall utifrån vissa kriterier och inte slumpmässigt. Det finns egentligen ingen anledning att generalisera utifrån ett sådant fall. Enligt Merriam (1994) går åsikterna isär när det gäller generalisering av en fallstudie. Kort innebär det två läger, där vissa hävdar att det är möjligt och vissa att det är omöjligt. Förhoppningsvis kan mina slutsatser vara värdefulla för fortsatt arbete med den etnografiska metoden.

Alternativa angreppssätt

Ett annat sätt att få svar på syftet kunde varit att genom enkäter eller intervjuer ta reda på andras erfarenheter av metoden. Det vill säga erfarenheter från de som är oerfarna och som har använt metoden. Det skulle innebära en större bredd, men inte samma djup. Jag tror också det finns en skillnad i en oerfarens arbete och de som har arbetat ett tag med systemutveckling. De som är erfarna kanske är fast i ett sätt att tänka till skillnad från de som är oerfarna. Men de erfarna däremot en massa kunskap.

En annan möjlighet kunde ha varit att intervjua de studenter som för närvarande använder metoden i sina uppsatser. Perspektivet kommer i ett sådant läge att ligga ur en oerfarens synvinkel. Problemet här ligger i att dessa studenter inte är klara med sina projekt, vilket kan leda till att de inte kan utvärdera metoden i dagsläget. Detta kan däremot vara intressant att göra vid ett senare tillfälle.

Teoretisk referensram

Denna del av uppsatsen försöker ge en bred referensram till den etnografiska metoden. I kapitlet används begreppet forskare enbart för att symbolisera den som använder metoden.

Termen etnografi kommer från Grekland. Etno betyder folk eller nation. Grafi kommer från graph`ia, vilket betyder beskrivning och har bildats av verbet grafein, skriva. Etnografi betyder således folk(be)skrivning (Kullberg, 1996). Etnografen använder sig av verklighetens egna metoder och tekniker, men förfinar dessa för att kunna använda dem i ett systematiskt kunskapssökande (Hammersley & Atkinson, 1983). Det sker alltså en form av fördjupning i tänkandet.

Etnografi härstammar ifrån socialantropologin där forskare spenderade långa perioder hos andra folkslag och studerade deras kulturer. Inom socialantropologin har etnografen alltid varit en av de främsta metoderna. Termen antropologi är sammansatt av den grekiska termen antrôpos, som betyder människa, och logia (läran). Antropologin betyder således läran om människan. Även termen etnologi är från grekiskan. Och betyder utifrån ovanstående resonemang läran om folk och nationer. Tittar vi rent kronologiskt i historien kommer etnografen efter antropologin och etnologin. Etnografen kom till för att det inte fanns någon metodologi inom dessa ansatser. Den etnografiska metoden kom att bli deras arbetsredskap. Etnografernas traditionella teknik är deltagande observation (Patton, 1980). En sak som utmärker etnografen är möjligheten till triangulering (Alvesson & Sköldberg, 1994). Triangulering innebär i korthet att man kan blanda olika metoder. Det går alltså att använda sig av både kvalitativa och kvantitativa metoder i samma forskning. Det kan göras om man vill kontrollera resultaten från olika perspektiv.

Etnografins historia

Allt som görs idag görs ofta med hänsyn till vad som redan har gjorts (historien). Jag har valt att ta med en bit historia för att skapa ytterligare djup. Materialet är i första hand taget ifrån Kullberg (1996).

Som representant för den tid – 500- och 400-talen f Kr – då sannolikt de första rapporterna om främmande kulturer skrevs, har Herodotos valts. Herodotos föddes i Halikarnassos i Mindre Asien och man tror att han levde under tiden 480-ca 420 f Kr. Herodotos kallas allmänt för antropologins fader. Detta är en efterkonstruktion, eftersom man inte under Herodotos livstid använde vare sig termen antropolog eller antropologi. Herodotos har också kallats historiens fader och denna benämning förefaller mer relevant. Herodotos livsverk har samlats i nio böcker med titeln "Forskningar" (sid 20).

Precis som etnografen beskriver det man studerar skapade Herodotos beskrivande berättelser. Han återgav detaljerat situationer och samtal, och han uppgav att utsagorna var exakt återgivna.

Under medeltiden rapporterade kristna missionärer (ca 400-1400 e Kr) om hur människor i olika delar av världen levde. Beskrivningarna från deras verksamhetsfält kom att få ett avgörande inflytande på européernas uppfattning om andra kulturer. Deras beskrivningar var inte fullt så dramatiska som Herodotos skildringar (sid 22).

Självklart var dessa beskrivningar influerade av den kristna tron. Det man försökte göra var ju att omvända så många som möjligt till kristendomen.

Under medeltiden började även upptäcktsresande att röra på sig. De skrev rapporter som har kommit att påverka antropologins utveckling. Ibland skrevs rapporterna under resans gång och ibland skrev de när resan var fullbordad. Skildringarna var ofta berättande. Själva datainsamlingen har framförallt bestått av observationer, vilka ibland har kompletterats med samtal. Här syns alltså likheter med etnografen.

Det fanns ett ökat intresse för att skildra främmande kulturer på ett mer systematiskt sätt. De människor som åtog sig detta kallades i allmänhet för lärda män, men började under medeltiden även att kallas antropologer. Det fanns under denna tid inga krav på att de lärda männen skulle ha rest själva och observerat utan kunde plocka material direkt ur resehandböcker. Detta sätt att skildra främmande kulturer har senare något nedvärderande kommit att kallas ”skrivbordsantropologi”.

Under 1600- och 1700-talet kom antropologin att påverkas av Isaac Newton och Rousseau. Newton påverkade som naturvetare antropologin genom att den blev mer systematisk. Den innehöll fakta och förklaringar. Författaren Rousseau var motsatsen till Newton. Den världsbild som växte fram under hans tid och som inom antropologin framstod som en opposition till den rådande världsbilden, upplysningstidens, påverkade antropologins utveckling till att omfatta beskrivningar om människors och kulturens ursprung. Under senare delen av 1700-talet fanns hos forskarna två världsbilder. Forskarens resultat berodde på vilken världsbild han hade.

Under 1800-talets första decennier förekom vare sig termen etnologi eller etnografi. Antropologin präglades av att antropologerna beskrev både människans psykiska och fysiska utveckling och kulturens ursprung och utveckling. Det fanns ett behov att sammanföra dessa två forskningsansatser och begreppet etnologi kom till.

Vad som huvudsakligen upptog etnologens intresse under mitten av 1800-talet var olikheten mellan folkslagen. Etnologerna for ut till det samhälle de önskade studera och levde där som deltagare i kulturen. De observerade, samtalade och intervjuade personer i det främmande samhället. De samlade artefakter och dokument, analyserade och skrev dagbok. Etnologerna förde hem sina beskrivningar och skilda etnologers beskrivningar jämfördes. Man försökte dra slutsatser som skulle kunna vara generella för världens människor (Kullberg, 1996, sid 26).

Etnologin blev aldrig den övergripande termen. Etnologin ansågs av flera vara för begränsad. Detta kom att leda till att antropologin riktade in sig på studiet av människans ursprung och utveckling. Etnologin kom att omfatta studiet av kulturens uppkomst och utveckling.

Det var först under 1800-talets sista decennier som antropologin kom att befästas som akademisk disciplin. Nu började antropologerna gradvis att arbeta med sina egna insamlade data. Det fanns också ett ökat intresse för metodologiska frågor och etnografen blev redskapet för antropologer. Verkyget fanns men det fanns ingen kunskap om hur det skulle användas vilket ledde till att de etnografiska undersökningarna kom att variera mycket.

Intresset för främmande kulturer minskade lite i början på 1900-talet. Antropologerna sökte sig inte längre dit i lika stor utsträckning. Det var minst lika intressant att titta på det egna landet, den egna miljön och deras eget ursprung. Det uppkom även ett intresse för olika samhällsgrupper inom det egna samhället. Exempelvis sökte sig antropologer till det pedagogiska fältet. Det var fortfarande den sociala kulturen som studerades (Kullberg, 1996).

I början var etnografin knuten till de etnografiska museerna i Sverige. Detta gällde i stort i Skandinavien. Ämnet allmän och jämförande etnografi introducerades på Göteborgs högskola 1923 av Erland Nordenskiöld. Under 1960-talet ändrades inriktningen av ämnet från rent beskrivande och jämförande till ett intresse för analysen av sociala och kulturella strukturer. Till följd av detta bytte ämnet namn till socialantropologi på vissa skolor (Ovesen, 1991).

Idag används etnografi inom flera ämnen, inte minst informatik. I de flesta fall ses den som ett redskap för forskning och där den deltagande observationen är den huvudsakliga tekniken. Ibland används etnografi och observation synonymt. Hammersley och Atkinson (1983) ser till exempel etnografi som en forskningsmetod. Metoden går enligt dem ut på att etnografen deltar i folks liv och handlande över en viss tidsperiod. Etnografen observerar vad som händer, vad som sägs och ställer frågor. Han samlar in så mycket information som möjligt. Enligt Patton (1980) syftar den etnografiska forskningen till att ge svar på frågan; ”Vilken är gruppens kultur”. För Patton är kulturen ett centralt begrepp inom den etnografiska metoden.

Fetterman (1989) definierar etnografin som ”konsten och vetenskapen om att beskriva en grupp eller en kultur. Men även kortare nedslag i empiri betraktas numera ibland som etnografi. Längst går Silverman (1985) som benämner etnografi all forskning som innebär observationer av händelser och handlingar i naturliga situationer. Alvesson och Sköldberg (1994) reserverar begreppet för en antropologisk orienterad metod, vilken bygger på närkontakt med det studerande samhället eller gruppens vardagsliv över en längre tidsperiod. Ju mer bekant och känd miljön är, ju mer skulle tiden kunna kortas ned. Hur långa fältstudier man kan göra beror också på i vilket sammanhang de görs. Som Patton (1980) markerar, ”beslutsfattare kan inte sitta och vänta i flera år medan fältarbetare går igenom berg av fältanteckningar”. Ett sådant argument kan med lätthet kopplas till informatik.

Jämfört med Grounded Theory (Glaser & Strauss) och fenomenologi/etnometodologi är etnografin mindre fokuserad på systematisk procedur. De etnografiska studierna är ofta bredare (tätare) än Grounded Theory och etnometodologi. Ibland uppmärksammas beteendemönster i högre grad (Alvesson & Sköldberg, 1994).

Alvesson och Sköldberg (1994) pekar också på olika typer av etnografi,

- Induktiv etnografi - betonar starkt data-mängd
- Tolkande etnografi, kritisk etnografi och postmodern etnografi- lägger tyngdpunkten på djärva tolkningar och kritisk reflektion.

Den induktiva får anses vara den som de flesta hänvisar till när de talar om den etnografiska metoden.

Etnografin delar med Grounded Theory antagandet att den studerande empirin utgör nyckeln till resultat och att teori och tolkning är sekundära i förhållande till data. I etnografisk forskning är data nästan alltid mångtydig och öppna för olika tolkningar. Det kan jämföras med Langefors (1993) syn på data, när han på liknande sätt säger att data kan tolkas på olika sätt.

Etnografin tar ibland lång tid. Detta har i historien lett till att den inte har varit speciellt mycket använd inom olika forskningsområden. Man använder hellre mer reglerade

observationer och intervjuer. Intresset för etnografi verkar emellertid ha ökat under senare år (Alvesson & Sköldberg, 1994). Det kan bero på att kravet på lång vistelse i den miljö som studeras inte längre är omöjligt att ge avkall på.

Vissa metoder används för att styrka redan etablerade teorier medan andra försöker skapa teorier. Den etnografiska metoden används ofta för att skapa teorier, men kan även användas för att testa teorier (Hammersley & Atkinson, 1983).

Förberedelse

All forskning kräver mycket arbete innan själva datainsamlingen. Det kan till exempel röra sig om att arbeta fram en frågeställning. Förarbetet har poängterats extra inom etnografi. När man arbetar med etnografen kommer nya saker upp under tiden man utför sina studier. Det går inte att förutsäga exakt vad det är man bör studera. Men detta betyder inte att man kan utföra sina studier helt slumpmässigt. Man måste ha en plan med sitt arbete även om man inte har exakta frågeställningar klara. Det finns heller inga fasta regler för att bestämma hur frågeställningen bör se ut innan man börjar att samla in sina egna data. Etnografer har inte alltid sin frågeställning klar, snarare motsatsen. Istället är det vanligt att etnografen arbetar utefter flera intressanta frågor som är kopplade till varandra. Dessa frågor ändras ofta under arbetets gång (Hammersley & Atkinson, 1983; Alvesson & Sköldberg, 1994; Kullberg, 1996). Det kan bero på att man har förutfattade meningar innan man antror fältet (Hammersley & Atkinson). Alltså blir forskningsfrågan kopplad till det område man väljer att studera. ”Vi vet inte vilka frågor vi skall ställa och hur vi skall ställa dem innan vi kommer ut på fältet” (Taylor & Bogdan, 1984, sid 16).

Man måste ändå ha ganska klart för sig vad man skall studera innan man går ut på fältet, till exempel vad man vill observera och vilka man vill prata med. Dock ändras detta säkert under arbetets gång. Det finns tre dimensioner som man kan ha i åtanke innan man går ut; tid, människor och sammanhang. Det går inte att se, höra och fråga allt (Hammersley & Atkinson, 1983).

Att få komma in på själva fältet är ett av de stora praktiska problemen inom etnografi. Av förklarliga skäl gäller det främst platser som är bevakade, till exempel militära anläggningar. Men problemet finns också på allmänna platser. Det beror på att folk beter sig som de bör och skall. Folk kanske inte är sig själva (Hammersley & Atkinson, 1983).

En person som ofta lyfts fram i etnografens förberedelser är den så kallade ”gatekeepern”. Den personen är ofta etnografens första kontakt med verksamheten han vill studera. Inom vissa verksamheter är det klart vem som har denna roll (Hammersley & Atkinson, 1983). Forskaren är beroende av ”gatekeeperns goodwill” (Buchanan et al., 1988).

Buchanan et al. ger även fem råd som kan vara till hjälp i sammanhang där det gäller att komma in på fältet: gör klart att det kan ta tid, använd vänner och släktingar där det är möjligt, använd inte ”hotande” språk när du redogör för syftet med din studie, behandla personer i verksamheten med respekt och erbjud en rapport över dina resultat.

När man sedan väl kommer ut i verksamheten kommer folket som finns där att försöka placera forskaren i ett fack. Det är lätt att bli misstänksam mot forskare som kommer och studerar vad man gör. Därför är det viktigt att ge ett bra intryck. Exempel på ett gott intryck kan vara hur forskaren är klädd, fel kläder kan äventyra hela studien. Det är heller inte bra att

enbart tala med folk om saker som rör studien, småprat kan vara nog så värdefullt. I anknytning till detta är det viktigt att komma ihåg att inte välja sina studieobjekt på samma sätt som man väljer sina vänner. Valet får heller inte enbart styras utav ålder, till exempel om de unga människorna pratar mer än de äldre får man inte enbart prata med de unga (Hammersley & Atkinson, 1983).

Deltagande Observation

Tekniken deltagande observation är kärnan i etnografin (Hammersley, 1992; Patton, 1980). Medan mer positivistiska metoder försöker reducera forskningsprocessen försöker etnografin beskriva verkligheten med hjälp av täta och komplexa beskrivningar. För vissa forskare blir den deltagande observationen ett sätt att leva. Det är alltså inte bara en teknik för datainsamling utan hjälper även forskaren i det fortsatta arbetet. Den deltagande observationen är svår att förklara. Forskaren är instrumentet och det är hans kreativitet och tålmodighet som skapar ett resultat (bra eller dåligt). Ett av målen med den deltagande observationen är att inifrån, det vill säga genom olika aktiviteter, delta i gruppens inre liv, upptäcka och avtäckta dess normer, värderingar, tolknings- och kommunikationsmönster, som är typiska, genomsyrar eller styr tillvaron för medlemmarna. Syftet är att försöka se verkligheten som de sociala aktörerna själva ser den, vilket kräver att forskaren så långt som möjligt låter sig införas i den värld han studerar (Henriksson & Månsson, 1996).

Deltagande observation definieras på olika sätt av olika personer. Agar (1980) påstår att deltagande observation ibland används som "the cover term for all ethnographic activities" (sid 14). Denzin (1978) definierar begreppet "a field strategy which simultaneously combines document analysis, interviewing of respondents and informants, direct participation and observation, and introspection" (sid 183). Deltagande observation kan användas som en paraplyterm eftersom flera aktiviteter ingår i den, exempelvis lyssna, titta och fråga. Det finns enligt Pilhammar – Andersson (1996) två begrepp som är centrala i den deltagande observationen:

- Att *vara där* och göra kontinuerliga iakttagelser av händelser som inträffar.
- Att *dela* individernas syn på tillvaron.

Det är just den omsorgsfulla avbildningen som är det grundläggande målet med forskning som bygger på deltagande observation, den täta beskrivningen av det studerande fenomenet. Den kan bli nästan levande. Under den deltagande observationen använder forskaren alla sina sinnen. Det handlar inte bara om det som ögat förmår uppfatta utan även det som öronen uppfattar. Ibland kan den deltagande observationen kompletteras med mer kvantitativa metoder, sk triangulering som nämnts tidigare.

De kunskaper som forskaren förmår tillägna sig beror på vilken position han har till det studerande fenomenet. Det handlar både om fysiskt och socialt avstånd. Med det sociala avståndet menas att vissa saker betyder mycket för vissa och vissa saker mindre. Människor ligger helt enkelt inte på samma plan. Men detta behöver inte betyda att en stor skillnad i det sociala avståndet ger sämre forskningsresultat. En annan fråga är hur väl förtrogen forskaren skall vara med det fenomen han studerar. Det är inte alltid en fördel att vara väl förtrogen och kanske ha direkta erfarenheter av det fenomen man skall studera. Risken finns att man blir "blind" och ser vissa saker som helt naturligt. Saker som för en utomstående är konstigt. Detta kan avhjälpas genom arbete i grupp. Några forskare har erfarenhet och några har det inte. Det kan givetvis också vara en fördel att ha erfarenhet om fenomenet då man snabbare kan

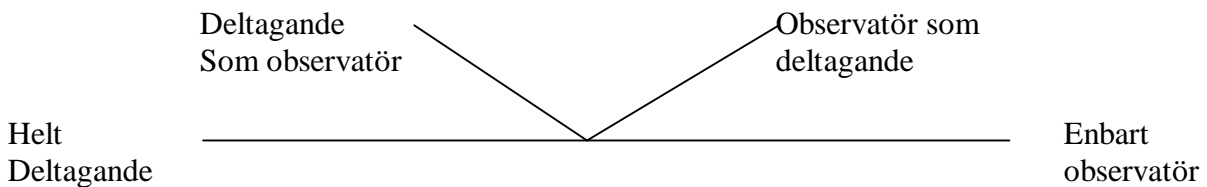
komma åt det som är intressant. Slutligen beror det på forskarens egen förmåga att distansera sig till forskningsobjektet (Henriksson & Månsson, 1996).

Det är viktigt att forskaren hela tiden frågar sig vad som är viktigt i den miljö som han studerar. I början måste man dock komma ihåg att allt är viktigt. Grundtanken är att forskningsfrågorna skall växa under processen. Arbetet går ut på att fördjupa sig i miljön i syfte att producera täta, detaljrika beskrivningar av det som sker. Det gäller att se, höra och skriva ned så mycket som möjligt.

Ett av problemen med deltagande observation kan vara att forskaren till slut inte orkar lära sig något nytt, utan kör på i gamla spår. Det är då viktigt att försöka skifta sin roll i observationen. Om inte det fungerar får man antagligen dra sig tillbaka (Hammersley & Atkinson, 1983).

Grad av delaktighet

Tekniken observation kan utföras på olika sätt. Man kan observera som anställd, som utomstående och sporadiskt. Easterby-smith (1991) hävdar att man måste bestämma vilken av dessa roller man skall anta. Patton (1980) tar dock inte upp den tredje av dessa utan pratar bara om inom- och utomstående observation. Dock säger han att det finns saker emellan dessa två ytterligheter. Hammersley och Atkinson (1983) går på en annan linje och redovisar följande resonemang.



Figur 1: Förhållandet deltagande – observatör. Källa: Hammersley & Atkinson (1983) (modifierad).

De olika observationsformerna kan kräva en kort förklaring,

- Helt deltagande: Avsikten är att helt gå in i gruppen och göra som gruppen gör. Man blir ett med gruppen. Det är inte säkert att gruppen som studeras känner till syftet med att man är där.
- Deltagande observatör: I detta läge är de som studeras medvetna om ditt syfte.
- Observatör som deltagande: Kontakten med gruppen är ytligare. Nackdelen kan vara att man inte förstår gruppen fullt ut.
- Enbart observatör: Här utesluts all interaktion med gruppen, den behöver inte ta hänsyn till forskaren.

Forskaren kan agera på olika sätt i sina kontakter med gruppen. Man kan pendla mellan att vara helt utomstående och enbart observera eller se till att man blir ett med gruppen. Och som visats går det att variera däremellan.

Patton (1980) pekar på några fördelar med observation:

- Forskaren kan vinna en bättre förståelse.
- Forskaren är mer öppen för nya intryck i nya situationer.
- Forskaren kan fånga saker som inte kommer fram i till exempel intervjuer, eftersom de inom verksamheten ser dessa som självklara och ointressanta.
- Forskaren kan hitta saker som ingen annan har lagt märke till.
- Forskaren kan hitta sådant som inte folk vill berätta.

Hur mycket deltagaren skall delta har diskuterats. Etnografer hävdar att det inte kan bli för mycket delaktighet. Andra hävdar att man förlorar objektivitet om man är för delaktig. Detta kanske dock är en eftergift för positivismen. Under senare år har det talats om så högt deltagande som möjligt, då detta snarare är en resurs än ett problem. Hur mycket deltagaren kan delta beror förstås på situationen. En annan möjlighet kan också vara att forskaren använder sig av personer som är medlemmar i den grupp som skall studeras (Henriksson & Mårtensson, 1996).

Det finns exempel där forskare har försökt bli fullständiga medlemmar i det fenomen de studerat.

Henriksson & Månsson (1996) visar på ett antal exempel,

- Douglas och hans medarbetare blev nudister för att studera de sociala och kulturella mönster som gäller vid nudiststränder.
- Buford blev fotbollshuligan för genomförande av sin studie, *Bland huliganerna*. Han deltog till och med i slagsmålen med polisen.

Det finns även exempel på forskare som redan var medlemmar i den grupp de skulle studera.

- Hayano var redan innan han började studera pokerspelet, medlem i en pokerklubb.
- Rambos studie av nattklubbdansöser, var starkt påverkad av att hon själv arbetat som sådan för att tjäna ihop pengar till sina universitetsstudier.
- Jorgensen var redan starkt engagerad i ockultism, när han bestämde sig för att studera Tarot-spåmän. Jorgensen blev dessutom en tarot-spåman för att genomföra studien.

För ytterligare information om dessa exempel hänvisas till Henriksson och Månsson, 1996.

En annan fråga som har diskuterats är huruvida man skall syssla med dold observation eller om man skall berätta vem man är för gruppen som skall studeras. Om forskaren berättar allt för gruppen kanske de agerar på ett helt annat sätt än om de hade varit ovetande. Man kan på så vis förlora värdefull information. Kanske får man mest kunskap om gruppen man studerar är helt ovetande. Här kommer det dock in en fråga som rör etik. Är det etiskt riktigt att inte tala om vad man gör, för att få in så mycket kunskap som möjligt? Här finns det olika inriktningar beroende på vad man studerar. Vissa drar en skillnad mellan det privata och det offentliga. Det offentliga är således accepterat att studera utan att berätta sitt syfte. Antagligen är det slutligen forskaren själv som måste ta beslutet om vad som är etiskt riktigt. Men det finns även något som Denzin och Lincoln kallar den "bedrägliga modellen" som kort går ut på att allt är tillåtet (Henriksson & Mårtensson, 1996).

Observationsstudiernas tillförlitlighet

Inom den kvalitativa forskningen talas det egentligen inte om subjektivitet och objektivitet. Detta är ett uttryck som främst hör hemma inom den kvantitativa forskningen. Det är istället otroligt värdefullt att komma in i den subjektiva vardagen. Man strävar efter att komma nära verkligheten och sanningsenligt beskriva den. Den direkta vägen för att göra detta och uppnå en sådan sanning är att själv uppleva den, eller att redan vara en insider. Det etnografer beskriver är inga objektiva fakta, utan andrahandstolkningar. En ganska vanlig metod för att se om studien är tillförlitlig är att upprepa studierna med samma metoder och samma population. Men detta torde nästan vara omöjligt när det handlar om fältarbete (Henriksson & Mårtensson, 1996). Silverman (1985) argumenterar dock för att en observatör bör observera samma sak flera gånger och under en lång tidsperiod. Det finns även andra metoder för att göra sina studier mer tillförlitliga och som verkar mer rimliga. Det gäller att skapa täta beskrivningar av det man har observerat. Samt beskriva det arbetssätt som man har använt sig utav. Ett alternativ som Patton (1980) argumenterat för är att lyfta in citat från sina fältanteckningar i rapporten så att läsaren själv kan skapa sin tolkning. Han föredrar alltså beskrivningar framför tolkningar. Ett annat alternativ kan vara att triangulera olika metoder. Att till exempel komplettera observationerna med intervjuer. På detta sätt får man ett bredare datamaterial att tolka utifrån.

Observationens längd

Hur länge man skall observera beror på flera faktorer. Några av dem är tid, pengar och ”mättnad”. Det blir upp till forskaren att avgöra när studierna skall upphöra (Hammersley & Atkinson, 1983). I en sådan metod blir det alltså svårt att klart säga –”nu är jag klar, jag har alla data jag behöver”. Man drar sig helt enkelt tillbaka när man tycker att man har tillräckligt material. En annan anledning till tillbakadragande kan vara helt finansiella, det finns inga pengar kvar. Det kan även vara läge att lämna fältet när man märker att det inte går att verka som observatör längre. Man är helt enkelt en i gruppen och kan inte lösa sin uppgift som forskare längre. Det är här det är spännande, det gäller att vara så nära som möjligt men ändå kunna hålla distansen. Detta är metodens styrka och likväl dess svaghet (Henriksson & Månsson, 1996). En checklista kan vara till hjälp för att se om man har observerat allt. En som ofta refereras är Spradleys (1980). Han lämnar en lista över punkter som forskaren bör ha med i sina observationer.

- Rum: den fysiska platsen eller platserna
- Aktör: de inbegripna personerna
- Aktivitet: en uppsättning relaterade handlingar personerna utför
- Objekt: de fysiska ting som föreligger
- Handling: enstaka handlingar som personer utför
- Händelse: en uppsättning relaterade aktiviteter som personer utför
- Tid: de följder som inträffar över tiden
- Mål: de som personer försöker uppnå
- Känsla: de känslor som upplevs och uttrycks
- (sid 78)

Checklista används även för att se att man har fått med allt i sina fältanteckningar.

Kvalitativa intervjuer

En annan teknik som ofta används i den etnografiska metoden är kvalitativa intervjuer, kallas ibland för djupintervjuer eller etnografiska intervjuer men principen får anses vara densamma. Respondenten får prata fritt till en större del än vad han får i en strukturerad intervju.

Den kvalitativa intervjuens mål kan sägas vara att ta reda på sådant man inte redan vet, man försöker upptäcka saker. Den kvantitativa intervjun har som mål att vara ett medel för att bestämma omfattningen på redan bestämda saker. Den kvalitativa intervjun är inte standardiserad. Det betyder att man inte har alla frågor klara innan själva intervjun, utan arbetar mer utefter frågeområden. Intervjuguiden innehåller således vissa punkter som skall avhandlas under intervjun. Respondenten styr utvecklingen av intervjun. Det gäller för intervjuaren att kunna följa upp intressanta områden och på samma gång se till att man håller sig till ämnet och inte svävar ut (Starrin & Renck, 1996).

Innan själva intervjun är det viktigt att skaffa sig förkunskaper. Ett exempel kan vara att om man skall intervjua någon politiker om deras budget kräver det att man är insatt i vad en budget innebär. Men eftersom den kvalitativa intervjun syftar till att upptäcka nya saker får man inte hänga upp sig på historien. Det är viktigt att man kan ta till sig ny kunskap (Kullberg, 1996).

Fältanteckningar

Forskaren måste skriva ned det han ser när han är på fältet, eftersom det inte går att komma ihåg allt. För att göra det finns flera tekniker, den traditionella är fältanteckningar. Forskaren för anteckningar över det han ser och hör när han är ute på fältet. Han tar även anteckningar över sådant som han inte förstår eftersom detta kan klarna efterhand. Men även minnet är en värdefull källa när man skall sammanställa sitt material (Hammersley & Atkinson, 1983). Även Patton (1980) lyfter också fram fältanteckningar som den traditionella tekniken för att samla in data. De blir forskarens minne och de är beskrivande. Fältanteckningar skall innehålla självklar information som var observationen ägde rum, när den ägde rum och i vissa fall vilka som var närvarande. Vidare skall de innehålla forskarens egna känslor och reaktioner, och på det sättet skapa en närhet till objektet.

Andra tekniker som ofta används inom den etnografiska metoden är video- och ljudupptagningar och dagböcker. Genom videoupptagning kan forskaren gå tillbaka och titta på samma saker flera gånger och det finns även möjlighet att visa banden för de som har blivit filmade och ställa frågor (Hammersley & Atkinson, 1983).

Det diskuteras även om när man skall skriva fältanteckningar. Det måste relateras till den situation forskaren befinner sig i. Det kanske inte alltid är möjligt att anteckna under observationens gång. Det kan bero dels på att folk tar illa upp och blir nervösa och dels att det kan vara praktisk omöjligt. I ett sådant läge måste anteckningarna ner så fort som möjligt i efterhand medan man fortfarande kommer ihåg. Att anteckna så fort som möjligt är den grundläggande regeln (Patton, 1980).

Analys

Alla etnografiska forskare är olika, vilket också innebär att de tolkar på olika sätt. Inom den etnografiska metoden är forskaren det huvudsakliga instrumentet. Forskarna ha olika insikter, vilket leder till att det inte går att forma några exakta regler för analysarbetet. De redskap som finns måste användas med hänsyn till den studie man har gjort. I den etnografiska metoden

förekommer fortlöpande analys, det vill säga forskaren analyserar medan forskningen pågår. Den börjar runt arbetet med problemformulering och slutar med färdigställandet av rapporten. Informellt börjar analysen i forskarens tankar. Det blir dock en mer intensiv analys i slutet efter det empiriska arbetet är klart. Den enda skillnaden man kan dra mellan den fortlöpande och den slutliga analysen är tidsmässig skillnad, i övrigt hör de till stor del samman. Det första steget i analysen och som kan gälla vilken typ av studie man än har gjort med den etnografiska metoden är att bekanta sig med sin data. Man använder sina inledande fältanteckningar för att se hur man skall gå vidare. Vilka mönster som är intressanta, om det är något som är speciellt förvånande och hur det kan kopplas till det sunda förnuftet (Hammersley & Atkinson, 1983).

Det är i analysen som trianguleringen är central. Att testa sina resultat med andra metoder kan vara nyttigt, det vill säga om det är möjligt. Det är bättre att styra efter två landmärken istället för ett (Kullberg, 1996).

Rapportera och skriva rapporten

Denna rubrik kan vid första anblicken verka anpassad enbart för forskningsrapporter, men skrivandet kan vara minst lika viktigt i rapporter som riktar sig till näringslivet. Denna rubrik hör till viss del till analysen eftersom analysen också pågår under själva skrivandet.

Det som skall rapporteras är det som har upptäckts. Här gäller det för forskaren att inte bli för subjektiv. Forskaren måste kunna förflytta sig från upptäckt till presentation. Målgruppen måste vara klar för forskaren, det vill säga han måste veta vilken läsekrets som rapporten vänder sig till (Kullberg, 1996). Ett tips kan vara följande.

Att lära sig skriva kräver att man börjar skriva. Vill man lära sig att skriva teoretiskt bör man läsa teorigenererande arbeten. Det kan vara till hjälp att under skrivprocessen snegla på väl skrivna arbeten. Sannolikt kommer du att märka att ditt eget skrivande förbättras (Starrin et al., 1991, s 71).

På något sätt måste också forskaren strukturera sin textmassa. I vetenskapliga arbeten utgår skrivandet från forskningsfrågan. Det är svårt att dela in allt i olika sekvenser i den etnografiska metoden, och det bör man heller inte göra. De vanligaste sätten att producera den slutliga etnografiska rapporten har varit de berättande och beskrivande texterna. Till stor del består arbetet i att göra omplaceringar i sina data och presentera dem på ett vettigt sätt (Kullberg, 1996).

Hammersley och Atkinson (1983) tar fram några olika sätt att författa och organisera sin text.

- "The natural history":" might be to parallel the unfolding of the text to the process of discovery and explanation that characterized the natural history of the fieldwork itself. In this way the linear organization of the text would correspond to the passage of time in the field, and to the process whereby the research itself developed" (s 215).
- "The chronology":"an appropriate strategy for the presentation of the ethnographic material where the passage of time is of considerable analytic importance, usually where some process of social change is central to the topic or thematic organization" (s 217).
- "separating narration and analysis":....."the ethnography (the data, the cultural description) is separated from the analysis" (s 221).

Enligt Kullberg (1996) kan etnografi också rapporteras i form av fallbeskrivningar.

Etnografi i informatik

Den etnografiska metoden har fått en framskjutande roll inom informatik och framförallt inom området CSCW (Hughes, King, Rodden & Andersen, 1994; Ljungberg, 1997). Det är framförallt två trender som har gjort den etnografiska metoden så populär inom CSCW. Dels har många system misslyckats för att man inte har tagit hänsyn till hur arbetet utförs på varje arbetsplats och dels kräver nya tekniker nya metoder som kan analysera samordningen och aktiviteterna i arbetet. Den etnografiska ansatsen kan ge en bild av hur arbetet utförs (Hughes et al., 1994).

Den etnografiska metoden har även haft framgång inom området människa-dator interaktion (Simonsen & Kensing, 1997).

Blomberg et al. (1993) har karakteriserat etnografi utifrån fyra principer och tre tekniker. Den etnografiska studien tar plats i en naturlig miljö, olika fenomen måste förstås i sitt sammanhang, den skapar en djup förståelse och den grundar sig på användarnas syn. De tre teknikerna är observation, intervju och videoanalys.

Hughes et al. (1994) har utifrån egna erfarenheter skapat fyra inriktningar under den etnografiska metoden som här kort behandlas. Inriktningarna kan ses som olika sätt att arbeta med den etnografiska metoden i systemutveckling eller systemdesign.

- "Concurrent ethnography": präglas av att den etnografiska undersökningen påverkar designen under tiden som systemutvecklingen pågår. Det betyder att systemutveckling och etnografisk studie görs samtidigt sida vid sida. Denna anses vara den mest populära inom området.
- "Quik and dirty ethnography": här görs en tidsmässigt kort etnografisk studie för att skapa ett underlag för de som skall utveckla.
- "Evalutive ethnography": här används den etnografiska studien för att verifiera redan tagna beslut.
- "Re-examination of previous studies": Genomgång av gamla misstag innan man startar upp nya projekt.

Man behöver dock inte se de fyra inriktningarna som helt fristående. De kan användas tillsammans och glider också lätt in i varandra. En annan sak som spelar in i metodens popularitet är mode. Det finns ett visst mode kring den etnografiska metoden inom systemutveckling. För att överleva i det långa loppet krävs att metoden skapar sig en "stark röst" (Hughes et al., 1994). Det vill säga att den blir auktoritär.

Den största skillnaden mellan systemutveckling och etnografi ligger i perspektiv. Etnografen är intresserad av att förstå mänskligt beteende. Systemutvecklaren är intresserad av att utveckla artefakter som stödjer detta beteende. Systemutvecklaren måste lägga mer tid på att testa sina IT-stöd. Vidare måste systemutvecklaren tänka på vem han arbetar för, om det är för användarna eller för beställaren. Den stora utmaningen ligger i att koppla samman etnografi och systemutveckling (Blomberg et al., 1993).

Blomberg et al. pekar på ett antal punkter om varför den etnografiska metoden är relevant för systemutveckling.

- Systemutvecklare försöker ofta utveckla system för situationer de inte vet så mycket om. Det behövs någon form av förståelse för situationen för att tekniken skall kunna passa in.
- Eftersom teknikstöd förändrar sättet att arbeta är det viktigt att systemutvecklaren har en riktig bild av situationen.
- Ibland utvecklas teknik som inte har någon självklar användare. Genom etnografien kan man se vilka användningsområden som är möjliga.
- Alla situationer är olika och förstås genom sitt sammanhang. Det är viktigt att tekniken utvecklas med hänsyn till situationens sammanhang.

Vidare pekar Blomberg et al. (1993) på ett antal punkter om hur kopplingen mellan systemutveckling och etnografisk metod kan gå till.

- En etnograf kan ombes studera en viss situation för att sedan rapportera till de som skall göra systemet. Sedan blir det upp till systemutvecklarna att omvandla den informationen till något som går att använda i framtagandet av systemet.
- Systemutvecklare och etnografer kan studera en situation tillsammans. På detta sätt får systemutvecklarna se själva vad som händer, men har fortfarande etnografen som stöd.
- Etnografer, systemutvecklare och användare kan arbeta tillsammans.

Att koppla systemutvecklingen till etnografi kan hjälpa systemutvecklaren att få en djupare förståelse för användarnas dagliga arbete och skapa ett bättre samarbete mellan systemutvecklare och användare. Att kunna översätta etnografiska data till relevant material för systemutveckling är det svåra (Blomberg et al.).

Kritiken mot etnografien

Precis som alla andra metoder har den etnografiska kritik mot sig. Metoden handlar till stor del att göra det man egentligen gör varje dag, men man har ett helt annat mål när man lyfter upp det till etnografi. Vissa kan av detta skäl hävda att metoden inte är seriös. Metoden har även fått kritik för sin subjektivitet. Man hävdar att data och upptäckter är för subjektiva och att det inte går att analysera materialet. Andra hävdar att etnografien är den enda metoden för att förstå hur människor handlar. Metoder som enkäter och experiment kan aldrig fånga människors vardag. Kritiken mot etnografien har ofta varit att det inte går att fånga den objektiva verkligheten med extrem fokusering på data (Hammersley & Atkinson, 1983).

Den etnografiska metoden i aktion.

Denna resultatdel i uppsatsen redovisar det fall som har använts.

Problemanalys

För att se hur den etnografiska metoden kan användas i en oerfaren systemvetares praktiska arbete har ett verkligt fall valts. Detta fall utarbetades tillsammans med Nords IT avdelning och innebar att se om elektronisk handel kan vara ett komplement i en taxfree-butik. Det blir alltså ett underliggande syfte med uppsatsen att se om en sådan butik kan stödjas med någon form av elektronisk handel. Begreppet elektronisk handel kommer här att användas för att beskriva ett sätt att beställa varor i förväg över internet, till exempel en elektronisk butik på www där kunden plockar ner det han vill ha i sin kundvagn.

Precis som en vanlig butik iland har en taxfree-butik på Nord Linjens fartyg utgångskassor. Detta koncept har sett likadant ut i många år trots att tekniken för att stödja olika betalnings- och beställningsformer har utvecklats mycket starkt. Det kan ifrågasättas om det måste se ut på detta sätt. Flera butiker iland har skapat elektroniska butiker som komplement till sina traditionella butiker (till exempel Billhalls och NK). Det finns också butiker som enbart agerar på den elektroniska marknaden och inte har någon traditionell butik (till exempel bokus.com). Internet innebär förändringar för många av världens företag, framförallt i deras kundrelationer. En taxfree-butik på linjen mellan stad A och stad B har en helt annan kund-genomströmning än vad en butik iland har. På tre timmar skall ibland 2300 passagerare handla. Miljön är väldigt stressframkallande, både för personal och för kunder. Det finns alltså en skillnad mellan butiker iland och fartygens taxfree-butiker. Det leder även till att kundernas beteende i en sådan butik kan skilja sig från det beteende de har i en butik iland.

Det är här den etnografiska metoden har kommit in i bilden. Den skall hjälpa mig att studera kundernas beteende när de handlar, deras förhållande till personalen i butiken och teknikens nuvarande roll de båda emellan. Utifrån detta skall följande syfte besvaras;

Kan elektronisk handel vara ett komplement i en taxfree-butik?

Vad gäller elektronisk handel har jag valt att inte ta med saker som betalningsätt och tekniska lösningar utan enbart se om konceptet fungerar i en taxfree-butik. Om tekniska lösningar och betalningssätt finns bland annat att läsa om i Kalakota & Whinstons bok (1996) "Frontiers of electronic commerce". Det intressanta här är att utifrån människornas beteende se om ett sådant koncept kan vara aktuellt. Kundperspektivet är centralt i resultatet.

Elektronisk handel

Att bedriva handel över internet blir allt populärare. I en undersökning från TEMO förutspås det finnas 600 000 webshoppare 1998 i Sverige (Helin & Skoog, 1998). Enligt en rapport från Ernst & Young (1997) är det inte frågan om shopping över internet kommer att slå, utan en fråga om när.

Kalakota och Whinston (1996) definierar grovt elektronisk handel (electronic commerce) som en modern affärs-metod som svarar mot organisationer och kunders behov att skära kostnader, samtidigt som kvalitén förbättras och svarstiderna förkortas. Termen förknippas även med användandet av nätverk för att söka och hämta information som stöd för beslutsfattande. Vidare säger de att elektronisk handel vanligtvis associeras med försäljning och köpande av information, produkter och service via nätverk.

I detta fall använder jag begreppet elektronisk handel för att beskriva ett beställningssystem över www. Det vill säga jag utelämnar själva transaktionen av pengar i detta fall. Tanken är att kunden skall kunna beställa sina varor över internet för att sedan hämta dem när han reser. Hur betalningen skall gå till lyfts inte in fallet. Jag anser ändå att begreppet elektronisk handel kan användas. För att beskriva den plats där förbeställning sker har jag använt mig av begreppet virtuell butik. Även begreppen market-space och marketplace används ofta för att skilja de olika "marknaderna" åt (Rayport & Sviokla, 1994; Robson, 1997). Begreppet marketplace symboliserar den traditionella marknadsplatsen och market-space den virtuella. Men dessa begrepp används vanligtvis när man talar om hela marknader och olika strategier för värdeskapande för kunden.

Det finns några klassiska fördelar med internet som ofta lyfts fram. Dessa pekar bland annat Hamberg & Szentivanyi (1997) på; internet är tidsmässigt och geografiskt obundet, elektronisk kommunikation har stora kostnadsfördelar gentemot andra former av kommunikation och internet som marknadsplats har potential att vara kostnadseffektivare än traditionella marknader. Ett exempel är NK-livs i Stockholm som startade sin livsmedelsförsäljning via internet. Det visade sig att 90% av de som handlade över internet aldrig hade handlat på NK-livs innan. Alltså var detta ren mer-försäljning och en helt ny marknad öppnades.

"...this is what doing business on the Web is mostly about - an electronic alternative to the real marketplace, which is not only viable, but is far more efficient, cuts across geographical boundaries and time zones, is growing at an unprecedented rate, has low entry barriers, is innovating fast, and to confound matters more relies on different business paradigms." (Hsu & Pant, 1996).

De klassiska fördelarna kan innebära förändringar för företag som väljer att vara aktiva på den elektroniska marknaden. Harrington & Reed (1996) har identifierat fyra huvudsakliga områden där elektronisk handel kommer att ha stor inverkan.

- Reshaping customer relationships
- Electronic intermediation

- Improving core business processes
- Reaching new segments and markets

När författarna skriver om reshaping customer relationships menar de att kundkontakten kan komma att bli förbättrad genom att man kan avgränsa kundgrupper på ett enklare sätt än man har kunnat göra tidigare. IT kan skapa företaget ett organisatoriskt minne på ett sätt som tidigare har varit omöjligt. Detta kan leda till att man kan ge kunder exakt den service som de fick sist. Kunderna kommer att känna igen sig.

Spridningen av information, electronic intermediation, kommer att bli enklare. Företagen kan sprida information på ett sätt som tidigare har varit omöjligt. Det kan till exempel ha varit för dyrt att göra reklam. Med elektronisk handel kan denna information spridas på ett billigare sätt. Kunder kan titta på företagets hemsidor och få information som de tidigare fick arbeta hårdare för att få tag på. Framförallt finns det möjlighet för små företag att jämna ut språnget till de stora.

Den tredje punkten, improving core business processes, innebär att företagen kan förbättra sina affärsprocesser och sin kommunikation. Avstånden minskar (internets geografiska obundenhet).

Men det är inte bara existerande relationer som kan förbättras. Företag kan också skapa helt nya marknader och kundgrupper. Det är inom detta område som man kan göra stora vinster inom elektronisk handel, reaching new markets and segments.

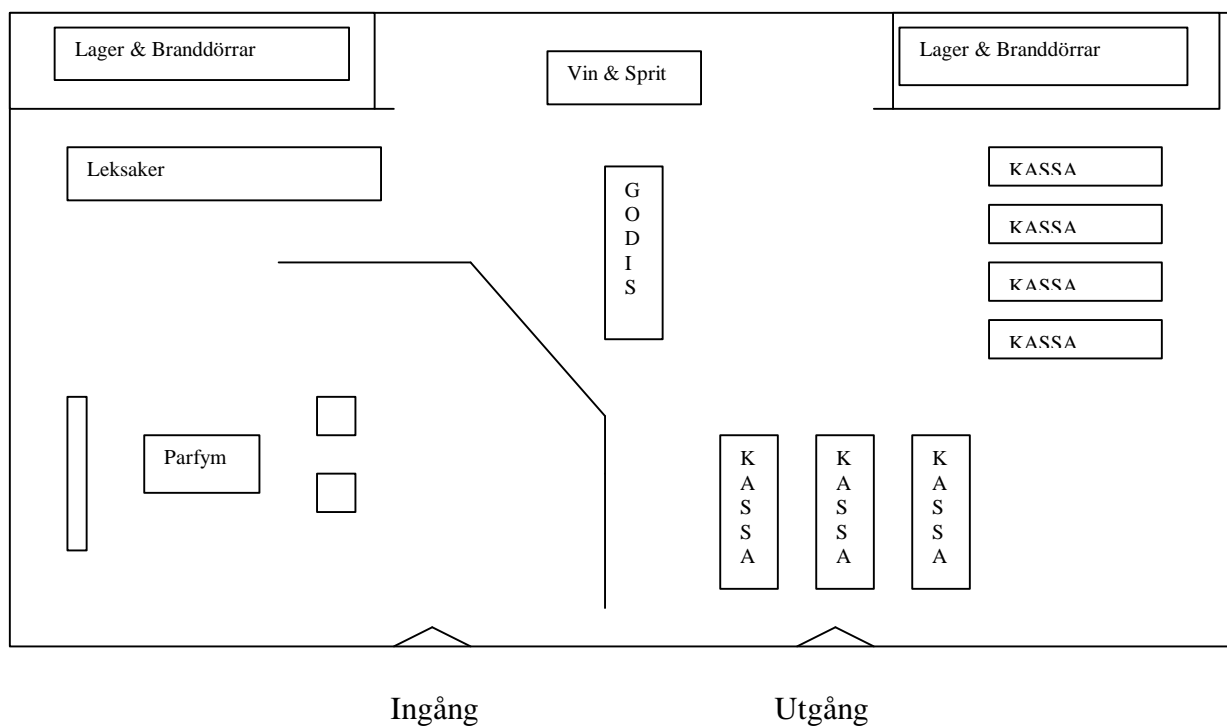
En av nackdelarna som ofta lyfts fram i samband med elektronisk handel är den sociala kontakten mellan köpare och säljare. Denna nackdel diskuteras ofta utifrån vilken produkt som är aktuell. Om det är en så kallad sällanköpsvara eller en dagligvara. Enligt en enkätundersökning som gjordes i samband med rapporten "Online-shopping som försäljningskanal för svenska postorderföretag" (Sevo & Will, 1997) visade det sig att drygt 60% kunde tänka sig att köpa böcker/tidskrifter över internet medan bara 1% kunde tänka sig att köpa sin bil över det. Denna enkät skickades till 450 studenter vid Göteborgs universitet, dock var bortfallet stort (63,5%).

Hamberg & Szentivanyi (1997) ser däremot att den sociala interaktionen är minst lika viktig när det gäller dagligvaruhandeln och hänvisar till en amerikansk forskning gjord av Forman & Siriams (1991) som slår fast att det finns ett samband mellan den sociala kontakten en konsument får när han gör sina dagligvaruinköp och den totala tillfredsställelse som kunden känner. Detta behöver dock inte stämma. Enligt Helin & Skoog (1998) växer det fram en ny kommunikation mellan kunderna och de anställda i den virtuella butiken. Det kan bli en närmare kontakt dem emellan, vilket kanske kan ses som en paradox. Den nya kommunikationen kan till exempel uppstå genom att det är personalen som packar ihop kundernas varor, istället för att kunden gör det själv. De visar exempel på kunder som blir uppringda från affären om till exempel en vara är slut. Kunderna känner att de får en närmare kontakt med de anställda.

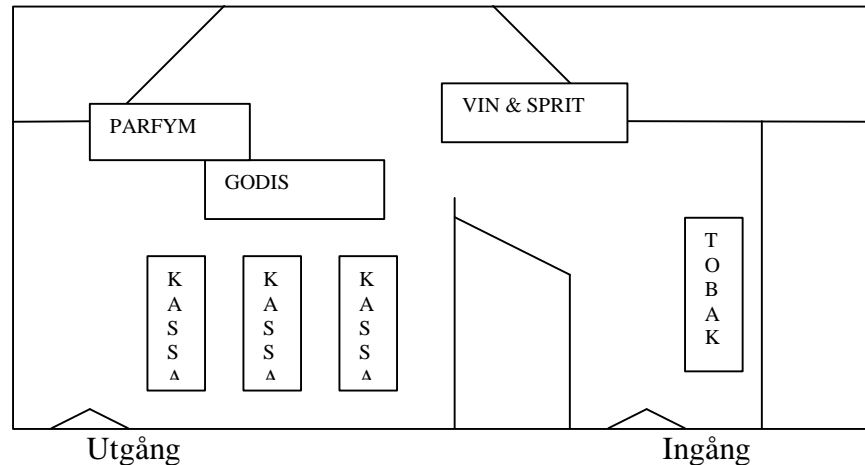
En annan nackdel som lyfts fram är internets begränsade spridning (Hamberg & Szentivanyi, 1997). Det kan vara både spridning av hårdvara och spridning av kunskap. Det är en nackdel som jag tror kommer att försvinna med tiden. Men den bör dock tas hänsyn till under en övergångsperiod.

Taxfree fenomenet

För att kunna ge en bild över kundbeteendet i butiken krävs en beskrivning av dess miljö och inte bara dess kunder. I en sådan miljö ingår även de anställda och relationerna emellan de anställda och kunderna, men även teknikens roll är väsentlig i miljöbeskrivningen. Reflektion över tekniken är invävd i observationerna. Nedan följer två skisser över de butiker som jag har observerat i. Den första figuren är över det klassiska fartyget och den andra är över katamaranen. Skisserna har som funktion att orientera läsaren i de olika butiksdelarna. Butiken i det klassiska fartyget är av naturliga skäl störst.



Figur 2: Skiss över butik i det klassiska fartyget. Källa: egen.



Figur 3: Skiss över butik i katamaranen. Källa: egen.

Taxfree kunden

Bilden av kunden härstammar från dold observation (skuggning). Jag har befunnit mig i butiken och följt efter vissa kunder och även stått still på ställen i butiken och tittat på kundernas agerande.

Observation 1 – Onsdag 9.30 Klassiskt fartyg.

Detta är en klassisk pensionärsdag på Nord Linjens klassiska fartyg. Dagen innan har pensionen betalats ut och det är bingospel ombord på fartyget. Denna dag kan därför ge en bild av medelpensionären ombord. När butiken öppnar kommer det genast in människor och efter 20 minuter är det ganska gott om folk i butiken. Det är mest pensionärer som rör sig i butiken. I jämförelse med de andra "avdelningarna" inne i butiken är det flest i spritavdelningen. Flera diskussioner angående priser hörs. Det verkar som om flera vet vad de är ute efter, dock inte den exakta produkten, utan vilken sort sprit de skall ha. Vissa diskuterar priset medan andra bara går fram och plockar åt sig en flaska. Ett exempel kan vara gin, som pensionärer traditionellt ofta köper. Valet utifrån de tre gin-sorterna som finns verkar ske antingen utifrån pris eller gammal vana ("den gamla trotjänaren"). Inne i spritavdelningen finns också en stamgästhylja. På denna finns produkter som är nedsatta för alla stamgäster. För att bli stamgäst måste man ha rest mint sex gånger under det senaste året och så måste man ansöka om ett stamgästkort. Flertalet som har detta kort är pensionärer. Ute i godisavdelningen kan man se att där är mindre människor. Och det verkar som det är lättare att bestämma sig i valet bland dessa produkter. Klockan 10.15 är det ganska långa köer i de fem kassor som är öppna.

Vad gäller cigaretter verkar detta val ske på tradition. Under den tid jag står och observerar cigarethyllan ser jag ingen som tvekar i sitt val. Fortfarande nästan enbart pensionärer i butiken. Jag försöker hela tiden lyssna på de kunder som pratar omkring mig och ett återkommande ämne är tullgränserna.

"Kommer du igenom med allt det tror du?"

När det gäller billigare varor, exempelvis lösa ölburkar spelar priset mindre roll och det verkar som man plockar de ölen man tycker bäst om. Många kunder har prislistorna med sig i korgen eller vagnen. I parfymavdelningen spelar personalen en stor roll. Det finns flera kunder som skall köpa parfym till sina flick- eller pojkvänner. Många kunder frågar parfympersonalen som inte har hand om något annat än just parfymen. Även här verkar det finnas kunder som vet vad de skall ha. Personalens vägledning väger tyngre här än någon annanstans i butiken. Även i vinavdelningen väger personalens synpunkter tungt. Det krävs att personalen vet vad de pratar om eller så måste de snabbt kunna ta fram information om produkterna. Till viss del använder de systembolagets kataloger. Köerna är fortfarande långa framåt 10.30, samma antal kassor öppna som innan. Nu har det även börjat komma in lite yngre folk i butiken. De verkar ha bättre koll på vad de skall ha. Kunderna kan gå igenom butiken utan någon kontakt med personalen. I parfymavdelning är det lättare att få tag på personal än i den övriga butiken. I sprit- och vin-avdelningen finns det ingen att fråga. En vinansvarig plockar upp vin och får under tiden ett flertal frågor. Det är en fin vårdag idag, men för kallt för att sitta ute på soldäck. Under sommaren kan det ibland bildas proppar i butiken på grund av att alla vill vara ute i solen så länge som möjligt och gå ner och handla i slutet av resan. Butikens produkter säljer sig själva och butiken är uppbyggd som ett snabbköp. Det behövs ingen större sälj-insats av personalen. Efter tax-frees försvinnande kanske man måste bli mer av en säljare. Jag hör också diskussioner gällande om man skall handla nu eller vänta till hemresan. Det är jobbigt att släpa på för mycket. Under ett samtal i fika-rummet kommer det fram att det kanske skulle vara bra med en närmare relation mellan de anställda och kunderna. Idag är de flesta upptagna med att sköta kassorna och allt arbete runt dessa.

Under denna resa har det varit störst proppar i spritavdelningen och i kassorna. I resten av butiken har det varit ganska lugnt. En kvart innan butiken stänger är det i stort sett tomt. Jag går runt och tittar lite i butiken på vilka varor som har sålt, inte helt oväntat är stamgästhyllan sopren. Framförallt är det sprit som har sålt. Precis innan fartyget lägger till sitter jag uppe i konferensavdelningen där det idag är flera konferenser. Ut kommer några som ser väldigt stressade ut och inser att butiken är stängd.

”Ha, vi har missat allt...”

Hemresan är klockan 14.30. Jag går ut i butiken klockan 15.00, men butiken är fortfarande ganska tom. Tullregler och ransoner väger tungt när folk handlar. Alla måste visa sin biljett i kassan. Leksaksavdelningen har varit tom hela dagen. Även nu är det mest folk i spritavdelningen. Fortfarande syns det att vissa äldre kunder vet vad de skall ha och många cirkulerar runt stamgästhyllan.

16.10 är butiken fortfarande relativt tom. Detta beror säkerligen också på tullreglerna, kunderna får chans att handla sprit på resan över till Danmark, men på hemresan är det stopp. Den sista svängen kunderna tar verkar vara i spritavdelningen, därifrån styr de flesta mot kassorna. Köerna är inte lika påtagliga under denna resa. Vissa spritsorter finns på platsflaska, vilket är populärt bland de äldre. Sådana flaskor är lätta att bära. Diskussioner som kan hörs i godisavdelningen handlar mer om vilka sorter som är goda än hur mycket de kostar. Godispriserna skiljer sig inte så mycket från en affär iland. När

det är en halvtimme kvar slutar jag. Tröttheten börjar ta över koncentrationen. Det har varit väldigt dåligt med folk på hemresan.

Observation 2 – Söndag 15.00 Katamaran.

Efter en kort lillsemester i Danmark är det för många dags att åka hem på söndagen. Katamaranen är fullbokad får jag reda på av en anställd och det syns. Överallt sitter det folk som precis har kommit ombord. Fartyget ser ut som en innekrog i Göteborg. Häftiga lampor och barer blandat med lekrum. Fartyget är väldigt öppen och jag får en snabb överblick av folket. En rolig detalj är innertaket som egentligen inte finns. För att spara vikt har man slängt ut de skivor som brukar sitta i tak och man kan se massor av sladdar som går fram och tillbaka. Till min stora förvåning startar motorerna tio minuter för tidigt och fartyget börjar röra på sig. Det är trots allt första gången jag är ombord på detta fartyg och det är inte vanligt att de andra går för tidigt. Det verkar vara ett lugnare tempo här än vad det är på det klassiska fartyget. Folk sitter ner och tar det lugnt, men det finns inte så mycket annat att göra. Några minuter efter avgång plingar det till i högtalarna. ”Detta är kapten som talar.....”, det blir helt knäpptyst ombord. Detta är ytterligare en sak jag aldrig har lagt märke till på de andra fartygen. Antagligen beror det på att det inte går att höra lika enkelt på de andra fartygen, där det är en massa andra ljud som stör. Efter 30 minuter går jag bort mot taxfree-butiken.

Redan när jag närmar mig ingången upptäcker jag att det är kö för att komma in i butiken. Folket står och trängs och knuffas framför dörren. På dörren hänger det en lapp som upplyser om att det är trångt inne i butiken och att de öppnar strax. Efter ett samtal med personalen får jag veta att de är tvungna att stänga ett flertal gånger under hemresan. Efter ett tag öppnas dörren till butiken och femtio personer försöker gå in i butiken samtidigt, vilket leder till att det är ganska trångt. Det blir inte mer plats inne i butiken utan man får tränga ihop sig ordentligt, vilket leder till att det är väldigt svårt att få en överblick över butiken. Att gå och titta på alla produkter verkar inte vara aktuellt utan det känns som man måste bestämma sig ganska omgående för vad man skall ha och fortsätta mot kassorna. Till skillnad mot det klassiska fartyget verkar folk ha mer bråttom att komma ut ifrån butiken, men det kanske inte finns så mycket att välja på. Även sortimentet skiljer sig i den mening att det finns färre produkter. Den enda personal som syns förutom de som sitter i de sex kassorna är en ung kille som springer och fyller på olika varor. Hyllorna rymmer inte speciellt mycket. Han säger att hans stora chans att fylla på är under de minuter som butiken stängs. Butiken stängs när personalen anser att det inte längre är möjligt för kunderna att flytta sig obehindrat. Kunden måste kunna röra sig för att se sortimentet säger han. Det ser ut som att folk har ganska klart för sig vad de skall köpa, de står inte och väljer speciellt länge. Det kan som sagt bero på trängseln. Det finns extrema fall där kunder går snabbt genom butiken, tar de produkter som de skall ha och går och ställer sig i kön till kassan. Köerna är inte speciellt långa beroende på att butiken stängs med jämna mellanrum. Systemet är det samma som på andra fartyg, med rullband och scanner. Kassorna är färre till antal och mycket mindre. Köerna som bildas sträcker sig upp bland godis hyllorna, vilket gör att det inte går att gå förbi dessa hyllor och titta utan man får tränga sig förbi en massa folk. Den allmänna känslan är att det är trångt och varmt. Tullreglerna verkar uppfattas bättre i denna butiken. Jag tror det beror

på att butiken är mycket mindre, vilket gör att skyltarna är lättare att uppfatta. Men jag ser trots detta kunder som blir av med flaskor i kassan.

Taxfree personalen

För att ge en bild över hur de anställdas roll spelar in i miljön användes deltagande observation. Jag hoppas läsaren skall få en inblick i hur det dagliga arbetet går till för de anställda och därmed komplettera bilden över miljön. Nedan finns två observationer där jag själv har deltagit i arbetet. Fokus ligger fortfarande på kunderna.

Observation 1 – Fredag 18.00 Klassiskt fartyg.

På kvällen börjar man arbeta en halvtimme innan fartygets avgång. Under denna tid är det främst kassan som skall räknas igenom. Detta tog ca 15 min. För vissa tar det längre tid och för vissa kortare. Under tiden som jag gör detta går Mats runt i kassorna med växelpengar till de som behöver. Alla anställda har inte kassaansvar utan sköter andra saker i butiken, som att hjälpa kunderna och avslösa kassapersonalen för rast. Klockan 18.30 kan man höra fartygets motorer starta och i detta läge öppnas dörrarna till butiken (stora tunga branddörrar). För att öppna sin kassa krävs att man drar sitt användarkort, som ser ut som ett vanligt kontokort. Maskinen piper till och på displayen lyser orden ”Kassan Öppen”. Man måste även slå på scannern för att kunna läsa in varor. Om scannern inte används på 15 minuter slår den automatiskt ifrån. Under de första 20 minuterna händer det inte mycket i butiken. Det kommer in några kunder direkt när butiken öppnar, men ingen av dessa passerar min kassa. Under den första halvtimmen sitter jag bara och pratar med personen i kassan mittemot. Den första kunden kommer strax efter sju. Hälsar på kunden som hälsar tillbaka. Han tycker att det är skandal att han inte får handla någon alkohol eftersom han inte kommer att vara borta från Sverige mer än 20 timmar. Jag förklarar att jag inte kan göra någonting åt detta. Samtidigt som vi för denna lilla diskussion drar jag hans varor förbi scannern. Varorna har kunden lagt upp på ett rullband som man kör med hjälp av en pedal på golvet. Trots detta band måste man använda händerna när varan passerar scannern. Detta beror framförallt på två orsaker, dels att det finns ett avbrott mellan främre och bakre band samt att varornas streckkoder måste vändas framför scannern. Kassaapparaten visar de senaste varorna som har blivit inslagna, hur många av varje och vad de kostar. Efter att ha dragit förbi alla varor trycker jag på knappen ”Total” och berättar för kunden vad det kostar. Kunden betalar och får sin växel tillbaka. När han går ned för att hämta sina varor märker han att påsar att packa i finns i början på kassan, varefter han ber mig om en påse. Jag når inte påsarna från min plats och kunden får gå tillbaka för att hämta en själv.

Ju längre tiden går desto mer märker man att det är fredag kväll, nykterheten hos kunderna är inte längre lika självklar. Det är inte alla butiker där flertalet av kunderna är alkoholpåverkade. Däremot tycker jag inte att detta försvårar arbetet i kassan. Vissa kunder roar sig med att läsa på den namnskylt man har för att sedan använda ens namn i varje mening. Det blir heller inga större köer under resan till Danmark. De kunder som märks mest är som sagt de som inte får handla sin alkohol. Det finns tillfällen då en sådan situation kan kännas hotfull för personalen, dock inträffar ingen sådan incident denna

kväll. När klockan är 21.30 stängs butiken och de sista kunderna försvinner ut. Mellan 21.30 och 22.15 (när fartyget ligger i stad B äter personalen kvällsmat).

När fartyget åter går tillbaka till stad A öppnas butiken igen. Under uppehållet har kassorna enbart varit stängda och behöver alltså inte räknas igen. Under denna tur är det ännu mindre folk i butiken. De flesta sitter antagligen inne i baren. Några kunder finns ändå i butiken; några köper cigaretter medan några köper parfym till sina vänner därhemma. Scannern läser av produkterna med hjälp av EAN-nummer. Detta kräver att scannern känner igen alla nummer. Alla nummer måste finnas inlagda i systemet. I några enstaka fall fungerar inte detta. Det finns då några alternativ för personalen att ta till. I varje kassa finns en pärm med alla produkter och deras produktnummer. Varje produkt har förutom ett EAN-nummer ett så kallat Nord-nummer som består av fem siffror. Genom att leta igenom denna pärm kan man hitta produkten för att sedan slå in den manuellt. Tyvärr finns inte alla produkter med i pärmen. Då kan man antingen fråga någon i en annan kassa och om detta inte heller lyckas får man helt enkelt stänga kassan och gå in i butiken för att leta upp den hylla där produkten ligger. På varje hylla finns en hyllkants etikett där priset och Nord-numret står. Att behöva stänga sin kassa och gå in i butiken tar ganska lång tid och köer bildas snabbare. Det är dock inget problem denna kväll eftersom det är så lite passagerare med.

Butiken stänger en timma innan vi kommer till kajen i stad A. Efter att ha stängt sin kassa är det dags att redovisa den. Denna procedur innebär helt enkelt att räkna kassan och stämma av den mot systemet. Varje kassa slår in sina pengar på sin terminal. Om ”Avvikelse” lyser på displayen stämmer inte kassan, det kan vara såväl för mycket som för lite pengar. Redovisningen skrivs ut från kvittomaskinen. På redovisningen står alla summor från de olika valutorna. Denna tar man med sig in på kioskchefens kontor där butikens PC finns. Varje anställd uppger sitt användarnummer som man har på sitt inloggningskort. Varje nummer representerar en anställd. Genom att slå in detta nummer får kioskchefen fram en bild över de pengar som man har redovisat. Där kan han se var felet ligger, i vilken valuta etc. Där framgår även den summan som borde finnas i kassan och den man har redovisat. Om kassan stämmer lägger man sina pengar i en kassett och går och lämnar in den hos fartygskassörskan. Om kassan inte stämmer får man räkna om den, eventuellt får någon annan hjälpa till. Om felet inte hittas skrivs en rapport (det krävs ett fel på +/- 50kr). Den innehåller vem man är, hur mycket som saknas eller överstiger och anledningen till felet. Rapporten behålls ombord och en kopia skickas iland till kontoret. Alla i personalen väntar tills alla är klara och försvinner sedan för dagen. Klockan närmar sig 1.00 på natten.

Observation 2 – Lördag 9.30 Klassiskt fartyg.

Redan när man går ombord på fartyget kan man se att folkmängden överstiger kvällsturen. När man kommer ombord kan det därför vara intressant att titta på den bokningslista som finns. Den informerar personalen hur många som passagerare som skall resa med. Även för denna resa gäller att väldigt lite människor kommer in i butiken när den öppnas 9.30. Efter tio minuter ropas det ut i högtalarna att fartygets restaurang för frukost är fullsatt och nästa sittning börjar klockan 10.30. Detta förklarar tomheten i taxfree-butiken. Strax efter tio börjar folket strömma till även i butiken. Denna dag är det

trevligare kunder, trevligare på flera sätt. De handlar mera och de betar sig som vanligt folk i en affär (nyktra). Det underlättar för alla parter. Det handlas inte speciellt mycket på överresan, det gör det aldrig. Man hör ofta kommentarer som -"det kan vi lika väl köpa när vi åker hem" och -"det blir så jobbigt att bära". Det som köps är mest godis och lite sprit, dock inga stora kvantiteter. Enligt de danska tullreglerna får man bara föra in två liter taxfree öl i landet. Det är för många ofattbart eftersom Danmark ofta kopplas ihop med öl. Över alla ölpallar sitter det skyltar som upplyser om detta, men de verkar inte fylla sin funktion. Flera kunder plockar åt sig hela lådor med 24 st burkar och bär ner till kassorna. Det resulterar i små högar av öllådor vid varje kassa, eftersom ingen känner för att bära tillbaka det de inte får handla. När butiken stänger bär personalen tillbaka det som har "fastnat" i kassan. En uppgift som inte är populär på grund av de tunga lyften. Flera försök görs för att informera kunderna om vilka regler som gäller för införsel. Skillnader mellan tullregler för varje land och EU-regler gör det inte lättare. Ibland ändras direktiven för personalen angående vad de får sälja och inte, vilket ytterligare försvårar. Direktiven kan ibland ändras varannan vecka och extrapersonal får svårt att sätta sig in i förändringarna när de jobbar.

Under den första timman är det lugnt i butiken. Efter 10.30 börjar köerna till kassorna växa. Idag används alla kassor på grund av bokningsläget som är det som styr bemanningen. Det finns gott om extra personal och vikarier som går in och jobbar på helger och idag är det många. De flesta vikarier är insatta i sin arbetsuppgift och vad som förväntas av dem. De flesta har jobbat under flera år. Jag sitter i en ganska lugn kassa som kunderna inte går till i första hand. De går istället till några kassor längre ned som syns när man kommer ner mot kassorna. Dock flyter det ändå hyfsat med folk genom min kassa. Man känner sig trevligare när kön inte är tio meter lång, det är enklare att prata med de kunder som vill ha en liten konversation. Ofta är det pensionärer som pratar. Att småprata med längre köer känns jobbigt eftersom man i första hand arbetar för att korta kön. Det är antagligen helt omedvetet. Det skulle antagligen vara trevligare för alla om man även då orkade konversera lite. De flesta handlar "färdkost", både starka och syrliga varor. Vid 11-tiden är köerna långa, det handlar om ett köslut som inte är möjligt att uppfatta. Denna situation kräver snabbt arbete under stor stress. Den vana och erfarenhet personalen har minskar stressen, man lär sig hantera den. Det innebär krasst att kunden inte längre kommer i första hand, det gäller enbart att slussa ut folket. Att ta deras pengar så fort som möjligt. Hänsyn till kunderna minskar tyvärr hela tiden. Ett exempel kan vara kunder som inte hittar plånboken, det kan få vem som helst att bli mindre lycklig. För personer som inte har arbetat under en sådan här stress tidigare känns det jobbigt. Framförallt när man vet att det egentligen är ett serviceyrke man utövar.

Butiken stänger 12.30 men det finns fortfarande folk i butiken som skall ut. Det tar inte mer än fem minuter men känns ändå jobbigt, detta får också anses vara en arbetsskada. Under den sista halvtimmen har de anställda som går på golvet börjat bära tillbaka de varor som kassapersonalen inte har släppt igenom på grund av tullreglerna. De börjar också städa, varje dag skuras golvet i butiken och det görs oftast vid detta hamnuppehåll eftersom det är ganska långt. Under hamnuppehållet fyller personalen även upp hyllorna, som vid vissa turer kan gapa helt tomma. Det sköts vanligtvis av speciell personal som enbart har detta som ansvar och som alltså inte sitter i kassan.

Klockan 14.30 går fartyget från stad B och butiken öppnar. Nu handlar det inte längre om att vänta en halvtimme på att folk skall komma in, nu strömmar det in folk från start. Hemresorna på helgerna är ofta fullbokade och det märks direkt i butiken. Eftersom butiken är stor klarar den en hel del belastning men det händer att butiken får stängas även på detta fartyg på grund av för hög belastning, framförallt sker det ofta på sommaren.

Under den första halvtimmen är det trots mycket folk i butiken ganska lugnt i kassan där jag sitter, det tar en stund för kunderna att plocka ihop det de skall ha. Under denna tid förbereder jag mig lite genom att fylla på plastpåsar och byta kvittorulle. På så sätt slipper jag det när trycket av folk blir som störst. Runt 15.10 är kön till min kassa lång och det gäller för de övriga kassorna också. Alla kassor är öppna under hemresan. De flesta kunder på turen handlar mycket, de fyller upp hela sin ranson. De flesta betalar med kontokort. Ytterst få använder sig av checkar. Flera vill även betala med resten av sin danska växel, det är skönt att bli av med alla småpengar innan man kommer hem. Att räkna alla små danska mynt tar sin tid och med anledning av detta ökar stressen att bli av med kön. Det är under sådana här förhållanden som man lär sig hantera stress. Efter ett antal turer reflekterar man inte över kön, trots att man hela tiden arbetar för att bli av med den. Jag sitter i kassan till 16.00 då jag blir avlöst. Under femton minuter har jag rast och då finns det tid att få i sig lite kaffe. Efter rasten är det bara att gå ut och sätta sig i kassan igen tills butiken stänger 17.15. Under den sista timman är det kö hela tiden och butiken får stänga en gång så vi har en chans att arbeta upp lite utrymme för kunderna att röra sig på. Även efter stängning finns det några kunder kvar som skall ut. De flesta kassor stänger och personalen börjar att redovisa pengarna. Butikens hyllor blir hårt angripna under en sådan här hemresa, det tar tid att flytta tillbaka varor till de platser där de skall ligga. Det ligger varor på de mest konstiga ställen, det är nackdelen med att kunder får plocka ihop sina varor själva.

På andra ställen

Det finns inte, som jag vet, något annat rederi vars taxfree-butiker har någon form av elektronisk handel. Det finns däremot prislistor och erbjudande utlagda på www hos vissa rederier. Även Nord Linjen har vissa stamgästerbjudande utlagda. Följande text kan ses som ett referat med en ansvarig vid en taxfree-butik.

Däremot finns det en taxfree-butik på en flygplats som tillämpar elektronisk handel i form av förbeställning. Det kan göras via den virtuella butiken som finns på www. Det går praktiskt till så att man kan "gå omkring" i den virtuella butiken och plocka de produkter som man vill ha och lägga dem i sin kundvagn. När man är klar skickar man sin beställning till butiken där personalen plockar ihop varorna. Väl på flygplatsen går man till en speciell avhämtningskassa där man hämtar och betalar sina varor. Det var intressant för mig att se vilka erfarenheter den butiken har av detta system. Det visade sig genom en intervju med den ansvarige. Idéen att kunderna skulle kunna förbeställa varor kom redan för sju år sedan och blev verklighet för tre år sedan. De kanaler som används för förbeställningar är telefon, fax och internet. De kunder som har varit i fokus är de som

reser ofta. De kommer ofta senare till flygplatsen och har således mindre tid att handla. Syftet man jobbar efter är att få en större genomströmning av kunder i butiken, propparna skall bort. ”Tyvärr använder inte så många internet som kanal för att beställa sina produkter” säger respondenten.

Det har också visat sig att folk handlar för större summor när de förbeställer. Vad det beror är svårt att säga, ingen undersökning har gjorts. För att ytterligare knyta upp de kunder som reser ofta har man infört ett bonussystem där man samlar poäng i takt med att man handlar. Vad gäller internet som kanal för förbeställning kunde han inte svara på hur många som använde det, men konstaterade att det var för få. Varför kunde han inte förstå. Erfarenheterna från förbeställning har enbart varit positiva och antalet ökar konstant. Det är dock inte aktuellt att betala innan man kommer till butiken i dagsläget. Det finns inget större intresse bland kunderna för att göra detta. Den främsta anledningen till förbeställning är butikens begränsade utrymme, det finns helt enkelt inte plats för alla i butiken.

Diskussion från fallet.

Det fall som har studerats syftade till att se om elektronisk handel kan fungera som ett komplement till den traditionella butiken, vilket jag anser det kan. Många butiker iland har virtuella butiker som komplement och jag anser att det även kan fungera i en taxfree-butik i aktuell form. Att den virtuella butiken enbart skall vara ett komplement är centralt. Jag har lyft fram några faktorer som jag vill peka på och som kan svara på frågan om elektronisk handel kan vara ett komplement till butiken.

I första hand kommer jag att föra en diskussion rörande taxfree för att sedan gå vidare lite om framtiden, efter ett eventuellt upphörande av taxfree-butiken.

Kan elektronisk handel vara ett komplement i denna miljö?

Det finns flera tecken i observationerna som kan rättfärdiga en virtuell butik som ett komplement till den traditionella. Några centrala delar i observationerna kommer här att lyftas ut och kopplas till teorin om elektronisk handel.

Det mest uppenbara och som får anses som viktigt är möjligheten till att minska köerna i den traditionella butiken med hjälp av en virtuell butik. Som visats i observationerna är det under vissa perioder långa köer, vilket inte leder till en bättre relation mellan kunderna och de anställda. På katamaranen är det till och med ibland långa köer för att få komma in i butiken. Under vissa turer och under sommaren är belastningen hög i butiken. Alla tycker inte det är roligt att köa för att handla och här kan en virtuell butik finna sin plats. På den flygplats som nämndes har den virtuella butiken hjälpt till att minska köerna och öka genomströmningen i butiken. Det borde också vara möjligt att göra i denna butik, till exempel genom att använda en avhämtningskassa, där kunder som har förbeställt får hämta sina varor. Att höja genomströmningen i katamaranens butik anser jag vara viktigt. Det kan också innebära en ökad möjlighet till konversation mellan kunderna och de anställda om köerna kan minskas. Som visats i observationerna är det svårt för personalen att föra en dialog med kunderna samtidigt som de arbetar för att bli av med kön.

Företaget har dålig kontroll över vad deras kunder handlar när de väl är i butiken. De kan givetvis se vilka produkter som säljer mer och vilka som säljer mindre, men de vet inte vem som köper vad. Kunderna försvinner när de går ombord och är sedan utom räckhåll. De personer som kan tänka sig att beställa elektroniskt kan man kontrollera på ett helt annat sätt. Genom att avgränsa kundgrupper (reshaping customer relationships) kan företaget få en ökad kontroll och en bättre bild över sina kunder. Det kan göras genom en virtuell butik, och kan leda till bättre framförhållning vad gäller inköp av produkter. Kunden visar genom sina beställningar vad han vill ha och kan på det sättet få en bättre service. Ökad (god) kontakt mellan personalen och kunderna är centralt för att skapa en bra butik. I observationerna har det syns att kunder kan gå genom butiken utan att stöta på någon personal och det är inte bra, det måste till en ökad dialog mellan kunder och anställda. Det finns möjligheter att den virtuella butiken kan skapa en ökad dialog. Ett exempel kan vara en kund som efter sin resa tycker vissa saker om butiken och då

fortfarande har en möjlighet att uttrycka dessa. Även klagomål kan vara enklare att uttala om man slipper stå öga mot öga mot någon.

Möjligheten att sprida information till kunderna ökar också (electronic intermediation). Tullreglerna är ett av de användningsområden där detta kan tillämpas. Under de flesta observationerna har jag hört kunder diskutera tullregler. Till skillnad mot den flygplats som togs upp har företaget ganska stor kontroll över sina kunder innan resan, vilket gör att de kan skicka kunderna information om tullreglerna innan de skall resa. Det behöver nödvändigtvis inte ske elektroniskt. Men med hjälp av att skicka sådan information elektroniskt kan kostnader skäras ned och man kan nå alla kunder direkt oberoende var de bor. Många kunder har svårt att se och tolka de tullregler som finns uppsatta i butiken, varför en fördel som den här även kan hjälpa kunder som inte vill handla elektroniskt utan hellre besöker butiken när de reser. Att kunderna inte vill handla elektroniskt hindrar inte att man skickar information på det sättet, allt för att hjälpa kunden och öka servicegraden. Det finns kunder som skäms för att de inte kan tolka tullreglerna på rätt sätt, vilket leder till att de ofta frågar personalen om hjälp innan de går fram till kassan för att betala.

Annan information som kan förmedlas elektroniskt kan vara stamgäst-erbjudanden som ändras varannan månad. För närvarande sprids denna information med brev. Även vanlig prisinformation bör kunna ske elektroniskt, vilket flera rederier har börjat med. Flera kunder som har observerats har tagit en prislista utanför butiken. Att lägga ut prislistan på nätet kan gynna även de som inte vill göra själva handlandet elektroniskt. På det sättet kan de kontrollera priser innan de skall resa, det kan till exempel underlätta om man skall handla något till en god vän. Även information där kunder behöver extra vägledning kan förmedlas elektroniskt, till exempel information om olika parfymer, vad de innehåller och för vem den kan passa. Likaså information om viner kan vara värdefullt för kunderna. Vilka viner passar till vilka maträtter? Och vilka viner anses bra respektive mindre bra? Parfym och vin är de produktgrupper där kunderna känner sig mest osäkra. Det har i observationerna visat sig att det är just inom vin och parfym som kunderna ber om hjälp. Samma problem finns till exempel inte inom cigarettområdet, där det istället har visat sig att valet sker på vana.

Att förmedla information elektroniskt kan förbättra butikens kommunikation med sina kunder. Kommunikationens hastighet kan öka och avståndet till kunderna minskar (improving core business processes). Det kan till exempel vara information om erbjudanden på varor i butiken.

Att införa en virtuell butik kan innebära att man får helt nya kunder (reaching new markets and segments), det kan vara kunder som innan har rest med andra rederier men på grund av detta kan tänka sig att byta. Det skall sägas att detta enbart är spekulation. Det skulle kunna vara kunder som reser i arbetet och för vilka tiden är en bristvara.

Elektronisk handel som konkurrensmedel

Allt fler företag skaffar sig virtuella butiker som komplement till den traditionella. Att inte göra det kan innebära problem på sikt. Att elektronisk handel kommer att bli stort är många överens om, men det är svårt att säga när detta sker. Vissa hävdar att det redan har skett. Jag tror dock att det tar ytterligare några år innan den elektroniska handeln är lika självklar som den traditionella. Men trots det vinner butiken antagligen mer på att agera än att vänta eller avstå.

Elektronisk handel som service

Butiken ingår i ett företag som lever på service. Jag anser att service är att påverka människor positivt. Att kunna erbjuda en virtuell butik bör kunna höja möjligheten till att ge kunder högre service. I början kommer kanske den virtuella butiken användas av hög- och medelinkomsttagare eftersom den får ses som en extraservice. En virtuell butik kommer i ett initialskede kosta pengar, vilket kan leda till att alla inte kommer ha råd att utnyttja tjänsten (Iverstam & Lundell, 1996).

Elektronisk handel som komplement efter taxfree fenomenets upphörande.

Vid ett taxfree-upphörande måste företaget ta ställning till hur den framtida butiken skall se ut ombord. Att det bör finnas någon form av butik anses som självklart eftersom det alltid kommer finnas några produkter som går att sälja. Det har antagligen inte undgått många att taxfree står inför ett slut. Detta skall ske under 1999 (1 juli). In i det längsta pågår aktiviteter för att skjuta upp beslutet, det handlar om mycket pengar för de som drabbas, det gäller inte minst detta rederi. Att helt bortse från taxfree-upphörande i denna uppsats är inte möjligt, trots att det inte påverkar syftet till någon större del.

Det gäller att efter upphörandet ta hand om de kunder som idag handlar i Danmark. Att köpa framförallt öl och vin i Danmark och sälja vidare ombord kommer att bli en av möjligheterna.

Att införa en virtuell butik bör inte utgöra några nackdelar efter ett upphörande av taxfree fenomenet. En sådan butik skapar istället ett mervärde, både för kunden och för butiken.

Ovanstående diskussion kan tolkas som att elektronisk handel kan vara ett komplement till en traditionell taxfree-butik.

Diskussion och analys

Kort tillbakablick

Uppsatsens syfte har varit att styrka påståendet, ”*Den etnografiska metoden är ett bra verktyg i en oerfaren systemvetares praktiska arbete*”. Att ordet verktyg används skall ses som en metafor, en metafor som står för en verktygslåda med ett antal verktyg. Uppsatsen har gjorts för att den etnografiska metoden hela tiden vinner större mark inom ämnet informatik. I uppsatsen har jag försökt att lägga fokus på det praktiska arbete som systemvetare kan tänkas arbeta med i näringslivet.

För att styrka påståendet har jag använt mig av ett specifikt fall, en fallstudie. Det gjordes för att få en oerfaren systemvetares perspektiv men också för att få en djupare förståelse för metoden.

Fallstudien behandlade elektronisk handel, vilket är ett aktuellt ämne inom informatik. Genom att använda den etnografiska metoden och studera kundernas beteende hoppades jag kunna se om elektronisk handel kunde vara ett komplement till en taxfree-butik. På det sättet har jag kunnat styrka det ovan nämnda påståendet, det vill säga att den etnografiska metoden är ett bra verktyg i en oerfaren systemvetares praktiska arbete.

Slutsatser

Diskussionen kommer att föras utifrån den teoretiska referensramen där jag lyfter in intressanta faktorer från fallstudien.

Den första relevanta punkten behandlar förberedelse inför fältarbetet. Att jag ville undersöka möjligheterna för elektronisk handel blev klart ganska tidigt. Vad jag i början definierade som elektronisk handel var inte klart utan det avgränsades under arbetets gång. Det fanns inte möjlighet att studera alla tekniska lösningar utan det intressanta var att utifrån taxfree-miljön studera om det fanns möjlighet till att införa elektronisk handel som ett komplement. Exakt vad jag skulle observera i butikerna var jag inte helt klar över i början, men intressanta faktorer dök upp under resans gång. Det gick att se vad som var intressant för att kunna besvara frågan om elektronisk handel. De tre punkterna (tid, människor och sammanhang) som Hammersley & Atkinson (1983) tycker att man bör ha i åtanke innan man antror fältet utgick jag ifrån. Jag visste att det var i första hand kunder som skulle studeras och jag visste ungefär vilka turer jag skulle välja för att fånga så många kundgrupper som möjligt. Förespråkare för den etnografiska metoden pekar också på vikten av att inte låsa sig vid en frågeställning. Det har varit värdefullt för mig att inte göra detta. Frågan som används i fallet har istället avgränsats under arbetets gång.

Att få komma in på fältet var inga större problem för mig eftersom jag redan var verksam inom butiken. Att kalla min kontaktperson på företagets IT-avdelning för ”gatekeeper” tror jag således inte blir rättvist. Däremot hade vi en dialog om hur arbetet skulle gå till.

Den andra punkten är deltagande observation. Jag har under fältarbetet varierat min roll i observationen, dels har jag varit helt deltagande i det dagliga arbetet och dels har jag varit helt anonym. Genom att variera min roll tror jag att jag har fått en djup bild av kunderna i butiken jag studerade. En bild som skulle vara svår att få med hjälp av andra tekniker. Jag har som tidigare nämnts varit aktiv i verksamheten sedan tidigare. Det har hjälpt mig att ganska fort få en bild över det som kan vara intressant. Likväl kan det ha gjort mig hemmablind och jag kanske inte har fått ut det som en helt utomstående skulle få. Att vara helt delaktig i arbetet och samtidigt använda den etnografiska metoden har varit svårt. I flera situationer har jag varit tvungen att i första hand koncentrera mig på arbetet. Det har därför varit värdefullt att ibland stå helt utanför och istället koncentrera sig på det verkliga syftet. Ibland ses så högt deltagande som möjligt som bäst, men jag kan inte instämma i det. Det kan också bero på att jag inte har vanan.

Inga av de kunder jag har observerat har varit medvetna om detta. Jag tror att jag på detta sätt har fått tillförlitlig information. De skulle kanske blivit nervösa om jag hade trätt fram. För att observera kunderna har den deltagande observationen varit mycket bra, framförallt tror jag att jag har fått en förståelse för miljön.

Den tredje punkten handlar om kvalitativa intervjuer. Det genomfördes inga intervjuer med kunderna, vilket framförallt berodde på att jag såg den deltagande observationen som central, men även den stressiga miljön spelade in. Den intervju som gjordes angående förbeställning var däremot givande. Eftersom jag inte hade mina frågor klara när jag kom dit blev det mer av ett samtal än vad som är vanligt vid en strukturerad intervju. Under intervjun dök det hela tiden upp frågor som var intressanta och som gav mig en bra utgångspunkt för det fortsatta arbetet. Det problem som fanns med intervjun var att den intervjuade hade svårt att hålla sig till ämnet, det vill säga det jag ville diskutera. Det ledde till att intervjun tog ganska lång tid, antagligen längre än vad en strukturerad hade gjort.

Under observationerna och under intervjun förde jag fältanteckningar, vilket för oss in på den fjärde punkten. Anteckningarna har hjälpt mig att komma ihåg intressanta iakttagelser som hade varit omöjliga att komma ihåg annars. Det var inte möjligt att föra anteckningar under de perioder när jag deltog i arbetet. Det fick jag istället sköta på raster och dylikt. Det innebar dock inget större problem. När jag däremot var utomstående förde jag anteckningar medan jag observerade. Det visade sig senare att de fältanteckningar som hade gjorts på det sättet ofta var längre och mer detaljerade. Videokamera var aldrig något alternativ eftersom en sådan hade väckt kundernas uppmärksamhet direkt.

Den femte punkten jag har valt att koppla till är analys. Under observationerna har jag hela tiden haft möjlighet att fundera över sådant som kan vara intressant att titta extra på i efterföljande observationer. Det har också varit värdefullt att jag under det empiriska arbetet hela tiden haft möjlighet att analysera det material som jag har fått in. Trots allt har det mesta analysarbetet skett i slutet av "projektet". Först när alla datainsamlingar har blivit klara har det känts som om jag har fått helhetsbilden av miljön.

Att presentera resultat utifrån den etnografiska metoden bygger till stor del på att läsaren själv skall kunna tolka dem. Detta för oss in på den sjätte punkten, rapportera och skriva rapporten. Det är ingen objektiv sanning som presenteras, det är hur jag uppfattar miljön. Jag har försökt att presentera mina resultat i form av berättelser, där tiden har varit central. Det kan jämföras med vad Hammersley & Atkinson (1983) kallar för ”The chronology”. På det sättet hoppas jag att läsaren skall få en förståelse för miljön. Tiden är på många sätt ganska central inom fallet. Vidare har jag valt att presentera observationer från olika dagar och olika fartyg, allt för att öka förståelsen. Att presentera resultat på det här sättet tror jag är en stor fördel med den etnografiska metoden just för att läsaren får bilda sig en egen uppfattning.

Den sjunde och sista punkten behandlar övergripande den etnografiska metoden och hur den kan stödja ämnet informatik. I detta fall har det gällt vilka fördelar metoden kan ge för att skapa en förförståelse för aktuell situationen. Som tidigare nämnts i den teoretiska referensramen har den etnografiska metoden vunnit framgång inom informatik. Det beror antagligen till stor del på att människan blir allt viktigare i sammanhanget. Det är utifrån dem som system måste skapas. Människan har sannolikt alltid varit viktig i sammanhanget, men det är först under senare tid som det börjar att märkas. Att skapa en bild av miljön på det sätt jag har gjort har gett en bra bild över miljön och över hur kunder betar sig. Det är värdefullt om man skall införa till exempel elektronisk handel inom en butik. Ett enkelt sätt skulle vara att ta en redan färdig virtuell butik och sätta in den i taxfree-butiken, men jag tror att det är viktigt att förstå att varje situation och verksamhet skiljer sig ifrån varandra. Och även här kan den etnografiska metoden bidra. Att tro att alla situationer är lika och generalisera kommer antagligen inte att föra systemutvecklingen framåt.

Genom ovanstående punkter har jag försökt visa hur jag har uppfattat den etnografiska metoden i ett fall som kan kopplas till informatik. Slutligen har jag valt att sammanfatta tre punkter som visar att den etnografiska metoden är en bra metod i en oerfaren systemvetares praktiska arbete.

- Den etnografiska metoden trycker på vikten av att gå in med öppna ögon i en situation och inte direkt låsa sig vid en frågeställning. Det syns kanske inte alltid i den slutliga rapporten, men kan för en själv vara värdefullt.
- Den etnografiska metoden har den deltagande observationen som sin traditionella teknik. Genom observation kan man få in data som skulle vara omöjligt att få in på något annat sätt. Vad folk gör och vad folk säger är inte alltid samma sak.
- Den etnografiska metoden kan skapa en förförståelse för den situation som är aktuell. vad som är viktigt är att förstå att varje situation är unik och att det inte går att skapa system som fungerar i alla situationer. Användarna och deras beteende är viktigt. Detta är en av de främsta anledningarna till att jag tycker att den etnografiska metoden är ett bra verktyg i en oerfaren systemvetares praktiska arbete.

Kritisk granskning

Den etnografiska metoden är svår att använda när man är oerfaren. Jag har upplevt svårigheter när det gäller vad som egentligen är intressant under observationerna. Det gäller att inte försöka se allt hela tiden, utan försöka fånga det som kan ligga som underlag för systemutveckling.

Som tidigare sagts går det även att kritisera min position till det studerade fallet. Förhoppningsvis har det inte inneburit för stora nackdelar att jag har varit aktiv i verksamheten innan. Jag tror istället att det har hjälpt mig att förmedla läsaren en bra bild över miljön. Det har som visats i den teoretiska referensramen blivit allt populärare med så högt deltagande som möjligt, så länge man kan distansera sig till forskningsobjektet.

Triangulering är central i den etnografiska metoden. Det hade varit önskvärt att testa mina resultat med en annan teknik, till exempel en enkät där kunderna får säga sitt om elektronisk handel. Den främsta anledningen till att det inte har gjorts är att jag hade ett intresse för den deltagande observationen. En annan anledning är att tiden har varit begränsad.

I fallet studeras kunder och deras beteende. För att få fram eventuella skillnader mellan butiker iland och taxfree-butiken ombord skulle jag kunna ha utgått ifrån etablerade teorier om kundbeteende och applicera dessa inom fallet.

Fortsatt arbete och framtida forskning

Systemvetare har ofta deadlines i sitt praktiska arbete. Därför kan det vara intressant att se hur man snabbast skapar en bild av den miljö som är aktuell, hur man snabbast vinner en godtagbar förförståelse. Kanske ska man använda sig av folk som redan är aktiva i verksamheten. Eller skall man samarbeta med renodlade etnografer? Det kan också vara intressant att titta på hur bilden över miljön skall redovisas, vem är det som skall läsa den eventuella rapporten.

Det finns flera svårigheter med att koppla etnografiska studier till systemutveckling. Det kan därför vara intressant att se modeller på hur detta skulle kunna göras. Det är antagligen inte möjligt att ha en modell för alla situationer.

Det finns flera tekniker och delar i den etnografiska metoden och alla kanske inte passar lika bra att använda inom informatik. Därför kan det vara intressant att titta på vilka delar och vilka tekniker från metoden som kan hjälpa informatik.

Ämnet informatik består av flera delar. Inom vilka delar kan den etnografiska metoden hjälpa till. Finns det delar i informatik som inte kan lösas med en sådan metod och vilka är de i så fall? Och på samma sätt, finns det delar i informatik där den etnografiska metoden är den bästa metoden?

Referenser

- Agar, M. H. (1980). *The professional stranger: An informal introduction to ethnography*. New York: Academic press.
- Alvesson, M., & Sköldbberg, K. (1994). *Tolkning och reflektion. Vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Lund: Studentlitteratur.
- Avison, D.E., & Fitzgerald, G. (1995). *Information Systems Development: Methodologies, Techniques and Tools*. (Second edition). UK: McGraw-Hill International.
- Bansler, J. (1990). *Systemutveckling: teori och historia i skandinaviskt perspektiv*. Lund: Studentlitteratur.
- Blomberg, J., Giacomi, A., Mosher, A., & Swenton-Wall, P. (1993). Ethnographic field methods and their relation to design. I D., Schuler, & A. Namioka, (Eds.). *Participatory Design: Perspectives on system design*. sid 123-154, Hillsdale, NJ, Lawrence Erlbaum,
- Buchanan, D., Boddy, D., & McCalman, J. (1988). Getting in, getting on, getting out and getting back. *Doing research in organizations, edited by Alan Bryman*. London: Routledge.
- Checkland, P. (1981). *Systems thinking, Systems practice*. Chichester: Wiley.
- Denzin, N. K. (1978). *The research act: a theoretical introduction to sociological methods*. New York: McGraw-hill.
- Easterby-Smith, M., Thorpe, R., & Lowe, A. (1991). *Management Research, an introduction*. London: Sage publications.
- Ernst & Young. (1997). *Internet shopping*. 1998-01-22, <http://www.eyi.com/>.
- Fetterman, D. M. (1989). *Ethnography: step by step*. Newbury Park, Calif: Sage.
- Hamberg, P., & Szentivanyi, Z. (1997). *Internet - en möjlighet till konkurrensstrategisk utveckling*. [Magisteruppsats], Linköpings universitet: Ekonomiska institutionen, Linköping.
- Hammersley, M., & Atkinson, P. (1983). *Ethnography – principles in practice*. Cambridge: University press.
- Hammersley, M. (1992). *What's wrong with ethnography?*. London: Routledge.

- Harrington, L., & Reed, G. (1996). Electronic commerce (finally) comes of age. *The McKinsey Quarterly*, 2, 68-77.
- Helin, J., & Skoog, C. (1998). *Internet, nytt medium, nytt beteende*. [Magisteruppsats], Stockholms universitet: Företagsekonomiska institutionen, Stockholm.
- Henriksson, B., & Månsson, S. A. (1996) Deltagande observation. I B. Starrin, & P. G. Svensson. *Kvalitativa studier i teori och praktik (sid. 11-51)*. Lund: Studentlitteratur.
- Hsu, C., & Pant, S. (1996). Business on the Web: strategies and economics. *Computer Networks and ISDN Systems*, s.1481-1492.
- Hughes, J., King, V., Rodden, T., & Andersen, H. (1994). Moving out from the control room: ethnography in system design. *Proceedings of the ACM CSCW'94 conference on Computer supported cooperative work. s. 429-439*.
- Iverstam, S., & Lundell, M., (1996). *Elektronisk butikslös dagligvaruhandel i Sverige*. [D-uppsats], Göteborgs universitet: Företagsekonomiska institutionen, Göteborg.
- Kalakota, R., & Whinston, A. (1996). *Frontiers of the electronic commerce*. Addison-Wesley publishing company, Inc.
- Kullberg, B. (1996). *Etnografi i klassrummet*. Lund: Studentlitteratur.
- Langefors, B. (1993). *Essays on infology*. [Rapport 5], Göteborgs universitet: institutionen för Informatik, Göteborg.
- Ljungberg, F. (1997). *Networking*. [Rapport 11, Doktorsavhandling], Göteborgs universitet: institutionen för Informatik, Göteborg.
- Merriam Sharan, B. (1994). *Fallstudien som forskningsmetod*. Lund: Studentlitteratur.
- Ovesen, J. (1991). *Nationalencyklopedin. Band 5*. Höganäs: Bokförlaget Bra Böcker AB.
- Patton, M. Q. (1980). *Qualitative Evaluation Methods*. London: Sage publications.
- Pilhammar- Andersson, E. (1996). *Etnografi i det vårdpedagogiska fältet: en jakt efter ledtrådar*. Lund: Studentlitteratur.
- Rayport, J., & Sviokla, J. Nov-Dec (1994). Managing in the Market Space. *Harvard Business Review*, V72n6, 141-150.

- Robson, W. (1997). *Strategic Managment & Information Systems*. London: Pitman Publishing.
- Sevo, A., & Will, T. (1997). *Online-shopping som försäljningskanal för svenska postorderföretag*. [Examensarbete] Göteborgs universitet: institutionen för Informatik, Göteborg.
- Silverman, D. (1985). *Qualitative methodology and sociology*. Aldershot: Gower publishing company limited.
- Simonsen, J., & Kensig, F. (1997). Using Ethnography In Contextual Design. *Communication of the ACM*, 40, 82-88.
- Spradley, J. P. (1980). *Participant observation*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Starrin, B., & Svensson, P. G. (1996). *Kvalitativa studier i teori och praktik*. Lund: Studentlitteratur.
- Starrin, B., & Larsson, G., Dahlgren, L., & Styrborn, S. (1991). *Från upptäckt till presentation. Om kvalitativ metod och teorigenerering på empirisk grund*. Lund: Studentlitteratur.
- Taylor, S., & Bogdan, R. (1984). *Introduction to qualitative research methods. The search for meanings*. New York: John Wiley & Sons.