

## Samlet heuristisk evaluering af Ekademia 24.04.2008

### Definition af værdier:

- 0** Ingen problemer eller uvæsentlige problemer
- 1** Problemer der fremgår mere tydeligt under andre heuristikker
- 2** Mindre usability-, sociability- eller learnabilityproblemer
- 3** Større usability-, sociability- eller learnabilityproblemer der bør undersøges nærmere gennem brugerundersøgelse
- 4** Store problemer der har afgørende konsekvenser for sitets usability, sociability eller learnability og derfor bør undersøges nærmere gennem brugerundersøgelse

## Usability

### SYSTEMSTATUS OG STRUKTUR:

- Er sitet logisk struktureret? Er der en overskuelig sitemap? Er der brødkrummesti eller anden angivelse af hvor man er på sitet? Er der et tydeligt link til hovedsiden fra alle undersider?
- Gives der synlig (både temporal og endelig) feedback på handlinger, enten som tekst eller grafik?
- Er der en velfungerende søgefunktion?
- Er hovedsiden overskuelig og vejledende i forhold til sitets indhold?
- Vises status for om brugeren er logget på overalt på sitet?
- Vises antal brugere og hvor mange af disse der aktuelt er online?
- Er der konsistent og enkel navigation med så få museklik fra A til B som muligt?

### BRUGERFRIHED OG KONTROL:

- Er det enkelt at afbryde en påbegyndt handling og vende tilbage til normal status?
- Er det tydeligt markeret, hvordan man logger af?
- Er det mulighed for undo og redo både ved enkelte handlinger eller serier af handlinger?
- Hvor frie er rammerne for personalisering af profiler?

### KONSISTENS OG STANDARD:

- Er der naturligt, forståeligt og konsistent sprogbrug der er tilpasset målgruppen?
- Er der konsistent brug af terminologi på knapper og felter?
- Følger disse konventioner fra andre sites af samme type?
- Er der konsistent brug af farver, fonte og layout over hele sitet?
- Følger sitet konventioner og etablerede standarder fra andre sites af samme type ved f.eks. oprettelse af profil, upload af filer, billeder osv.

### FOREBYGGELSE AF FEJL:

- Er informationer og vejledninger logisk og tydeligt placerede?
- Er fejlmeddelelser og instruktion om fejlrettelser konstruktive, simple og specifikke?
- Forhindres brugeren så vidt muligt i at begå fejl, f.eks. ved gråskravering og deaktivering af ikke relevante knapper/felter?

### FLEKSIBILITET OG EFFEKTIVITET:

- Er sitet effektivt at anvende både for it-novicer og it-eksperter?
- Er sitet anvendeligt i forskellige browsere og på forskellige platforme?

### ÆSTETISK OG MINIMALISTISK DESIGN:

- Er sitet designet til målgruppen?
- Har alle elementer i brugerfladen en præmis?

#### **SELVFORKLARENDE OG VEJLEDENDE:**

- Er der tydelig henvisning til vejledninger?
- Er der mulighed for at få kontekstspecifik hjælp? (F1 eller automatiske felt/knap-hjælpetekster)
- Er sitets muligheder for interaktion selvforklarende?
- Er der FAQ?
- Er der support med mulighed for at stille specifikke spørgsmål?

## **Learnability**

#### **INDHOLD - MULIGHED FOR REFLEKSION**

- Inddrages tilstedeværelsesundervisningen på sitet?
- Henvises der til supplerende eller uddybende materiale?
- Er der mulighed for asynkron kommunikation? (Blogs, feedback, diskussionsfora)
- Kan man lægge materiale ud om sig selv? (profil, e-portfolio)

#### **INTERAKTION OG SAMSPIL**

- Er der tegn på gensidigt engagement og ansvarlighed? (Bliver der f.eks. kommenteret på public post)
- Hvor høj er aktiviteten på sitet? (Antal diskussioner, tråde, aktive brugere)
- Understøtter applikationen kollaborativ læring? (f.eks. mulighed for grupperum med fælles materialer og diskussioner, tags)
- Er der mulighed for at give/modtage feedback fra/til både undervisere og med-studerende?
- Tilskyndes medlemmer til at diskutere og poste indlæg?

#### **MOTIVERENDE FAKTORER DER FREMMER LÆRING**

- Er der obligatoriske opgaver som brugerne SKAL løse?
- Er der henvisninger og links til fagligt relevant materiale – også uden for sitet?
- Er der moderatører der igangsætter og motiverer til fagligt relevante diskussioner? (f.eks. om de nyeste trends, forskning, bøger, applikationer)
- Er aktiviteter stramt eller løst struktureret? (Faste krav, omfang, deadlines osv.)

## **Sociability**

#### **FORMÅL**

- Findes der en klar og præcis erklæring om sitets formål og medlemmer?
- Er denne formålsbeskrivelse synlig og let tilgængelig for brugerne?
- Har sitet et klart, selvforklarende og meningsfuldt navn?

#### **ROLLER OG FORVALTNING**

- Er det tydeligt for brugerne, hvem der kan se deres profiler og læse deres indlæg?
- Kan man se, hvad man kan forvente af disse roller?
- Er det tydeligt defineret og oplyst, hvem der er undervisere, moderatører, tekniske supportere osv.?
- Forvaltes sitet af en moderator eller af brugerne selv?
- Er det tydeligt for brugerne, hvem der forvalter sitet og hvilken indflydelse brugerne selv har?
- Hvis brugerne har stor indflydelse – er der så regler for, hvordan dette foregår?

#### **EFFEKTIV KOMMUNIKATION:**

- Er der regler for netikette? Er de tydelige for brugerne? Håndhæves de?
- Er der retningslinjer der tilskynder brugerne til at agere tillidsfuldt, empatisk og samarbejdende?

## 6.6 Fastlæggelse af usability-heuristikker

Usabilityheuristikkerne til evaluering af Ekademia opstilles med udgangspunkt i Nielsens 10 heuristikker fra 1994. Heuristikkerne formuleres som overskrifter, og for at sikre konsistens mellem de to evalueringer vi udfører, fortolkes og operationaliseres heuristikkerne i teksten under hver heuristik. Disse fortolkninger dannes på baggrund af kapitel 4. *Social software og e-læring* samt usabilityhåndbøger. Fortolkningerne munder ud i en række konkrete spørgsmål, der anvendes som tjekliste ved den heuristiske evaluering.

### Systemstatus, navigation og struktur:

Nielsens første heuristik *Visibility of system status* stiller krav om, at systemet altid bør holde brugeren orienteret om status. (Nielsen, 2002:30) Pearrow uddyber heuristikken ved at påpege, at systemet bør give brugeren feedback på alle handlinger, både temporal feedback, mens systemet behandler inputtet, og som bekræftelse når handlingen er afsluttet. (Pearrow, 2007:195) Udover den generelle feedback på alle interaktioner, må man være opmærksom på, at da Ekademia er et netfællesskab, hvor en del læseadgang og interaktion er forbeholdt netfællesskabets brugere, der er logget på, er det nødvendigt, at brugeren altid tydeligt kan se, om han er logget på eller af.

Gode muligheder for at kunne orientere sig på et website er et af de væsentligste usabilitykrav og samtidig forudsætningen for, at en del af de andre usabilitykrav kan opfyldes. Brugeren bør, når han åbner hovedsiden, kunne danne sig en mental model over, hvad han kan forvente at finde på siden, og hvordan han kan bevæge sig rundt. Derfor bør websitets forside og undersider være overskuelige og indeholde en række elementer, der vejleder brugeren i sitets indhold og infrastruktur. Nielsen fremhæver, at det ikke er nok at brugergrænsefladen forsyner brugeren med *gå-til-muligheder*. Brugergrænsefladen bør altid besvare de tre spørgsmål: *Hvor er jeg?, Hvor har jeg været?, og Hvor kan jeg gå hen?*. (Nielsen, 2001:192) På hovedsiden vil en tydelig angivelse af sitets navn/logo, formål, og angivelse af at dette er hovedsiden orientere brugeren om, hvor han er. Tydelige navigationsmuligheder for eksempel med undersiderne inddelt i kategorier viser brugeren, hvor han kan gå hen, og hvad han kan forvente at finde. Samtidig vil det være en god hjælp for brugeren, hvis sitet følger konventionen om, at der på alle sider i øverste, venstre hjørne placeres et logo med link tilbage til hovedsiden. (Nielsen, 2001:194)

Den typiske adfærd når en bruger entrerer et website er enten at browse eller at søge. (Krug, 2006:59) Når brugeren browser gennem sitet ved hjælp af hyperlinks, er det vigtigt at sitets hierarki er synliggjort. Shneiderman argumenterer for, at man ikke bør overbelaste brugerens hukommelse. Brugeren bør ikke bruge energi på at huske ad hvilken vej han er kommet til den aktuelle side (Shneiderman, 2005:63). En brødkrummesti er en mulig måde at hjælpe brugeren med at se, hvor han er og hvor i hierarkiet siden befinder sig. En brødkrummesti viser de overordnede kategorier for den side brugeren befinder sig på, og hjælper ham dermed med at konstruere en mental model af sitets struktur. Til at synliggøre hele sitets struktur er et sitemap anvendeligt. Et sitemap har yderligere den fordel, at det viser brugeren, hvilken terminologi sitet benytter. (Molich, 2003:85)

Brugeren bør have mulighed for at søge målrettet i stedet for at browse. Nielsen anbefaler, at en søgemaskine er tilgængelig fra alle sider og undersider, men advarer mod at tilbyde områdesøgning, der kun søger på en del af sitet, da brugerne ikke altid forstår at anvende områdesøgninger korrekt. Men i de tilfælde hvor områdesøgning er relevant, stiller han følgende krav til søgemaskinen: Det skal tydeligt fremgå i hvilket område brugeren søger og ved fremvisning af resultatet bør brugeren oplyses om muligheden for at søge på hele sitet. (Nielsen, 2001:229)

Denne uddybning af heuristikken *Systemstatus, navigation og struktur* leder frem til følgende konkrete spørgsmål:

- Vises status for om brugeren er logget på overalt på sitet?
- Vises antal brugere og hvor mange af disse der aktuelt er online?
- Er hovedsiden overskuelig og vejledende i forhold til sitets indhold?
- Er sitet logisk struktureret? Er der en overskuelig sitemap? Er der brødkrummesti eller anden angivelse af hvor man er på sitet? Er der et tydeligt link til hovedsiden fra alle undersider?
- Er der konsistent og enkel navigation med så få museklik fra A til B som muligt?
- Gives der synlig (både temporal og endelig) feedback på handlinger, enten som tekst eller grafik?
- Er der en velfungerende søgefunktion?

### **Brugerfrihed og -kontrol:**

For at undgå frustration og usikkerhed bør brugeren have kontrol over sine interaktioner med sitet. Han bør derfor være klar over, hvilke muligheder han har, og hvilke konsekvenser der følger af forskellige valg. Det er afgørende for brugerens tillid til sitet, at han altid har mulighed for at fortryde og afbryde handlinger. (Pearrow, 2007:200-201)

Da Ekademies målgruppe må antages at være teknologivante, vil de ikke nødvendigvis være tilbageholdende i deres brug af sitet af frygt for at begå fejl. Men konteksten bør tages i betragtning. Brugere uploader egenproduceret materiale, og dermed risikerer de, at mange medstuderende får adgang til oplysninger, der måske kun var beregnet for gruppen eller enkelte andre. Af den grund bør brugerens muligheder for at have kontrol og overblik over interaktionernes konsekvenser være tydelige og forståelige.

Derfor stiller vi følgende spørgsmål:

- Er det tydeligt markeret hvordan man logger af?
- Er det enkelt at afbryde en påbegyndt handling og vende tilbage til normal status?
- Er der mulighed for undo og redo både ved enten enkelte handlinger eller serier af handlinger?
- Hvor frie er rammerne for personalisering af profiler?

### **Konsistens og standard:**

Denne heuristik er helt central, hvis sitet skal leve op til Krugs usability-ideal: *Don't Make me Think*. Hver enkelt design- eller sprogdetalje er ikke afgørende for brugerens tilfredshed med sitet, men høj grad af inkonsistens fører til forvirring og usikkerhed, hvilket kan afholde brugeren fra nogle handlinger, eller føre til at brugeren benytter sitet på en uhensigtsmæssig måde.

Om sitet er designet konsistent og vedkender sig anerkendte standarder, har stor indflydelse på ISO-standardens parameter: *efficiency*. Hvis brugeren skal stoppe op og undre sig alt for tit, så falder effektiviteten, og brugeren mentale energi bruges i højere grad på anvendelsen af systemet og i mindre grad på den egentlige opgave.

Derfor stiller vi følgende spørgsmål:

- Er der naturligt, forståeligt og konsistent sprogbrug der er tilpasset målgruppen?
- Er der konsistent brug af farver, fonte og layout over hele sitet?
- Er der konsistent brug af terminologi på knapper og felter? Følger disse konventioner fra andre sites af samme type?
- Følger sitet konventioner og etablerede standarder fra andre sites af samme type ved f.eks. handlinger som oprettelse af profil, upload af filer, billeder osv.

### **Fejl – forebyggelse og retning:**

Normans centrale principper om muligheder og begrænsninger (*affordances* og *constraints*) er de mest effektive værktøjer til forebyggelse af fejl. At forhindre brugeren i at gøre noget forkert eller at gøre interaktionsmulighederne så entydige, at brugeren ikke bliver i tvivl om den rette handling, minimerer risikoen for fejl betydeligt. Shneiderman anbefaler, at der så vidt mulig anvendes dialogbokse og selektionsmenuer, enten menuer hvor brugerens valg udelukker andre valg eller multiselektion, hvor de mulige valg kan foretages i tjekbokse. (Shneiderman, 2005:270-274)

Pearrow skriver, at placeringen af interaktionsmuligheder på siden kan indikere, hvordan og hvornår de bruges. For eksempel vil en tydelig placering af en knap til bekræftelse af et input hjælpe brugeren til at afslutte en interaktion korrekt. Pearrow fastslår endvidere, at selv på et meget veldesignet website vil der opstå fejl. Systemet bør derfor understøtte brugerens præmisser. Det vil sige, at brugeren altid bør have tydelig feedback på handlinger, ikke mindst hvis handlingerne er fejlagtige eller mangelfulde. Fejlmeddelelser skal være forståelige for brugeren og ikke forvirre med komplicerede tekniske forklaringer eller fejlnumre. De skal vejlede brugeren til, at kunne gennemføre den handling, han var i gang med. (Pearrow, 2007:206)

Disse uddybninger leder frem til følgende spørgsmål:

- Er informationer, vejledninger og interaktionsmuligheder logisk og tydeligt placerede?
- Forhindres brugeren så vidt muligt i at begå fejl, f.eks. ved gråskravering, deaktivering eller usynliggørelse af ikke relevante knapper/felter?
- Er fejlmeddelelser og instruktion om fejlrettelser konstruktive, simple og specifikke?

### **Fleksibilitet og effektivitet:**

Som ISO-definitionen indikerer, må brugergruppens it-kendskab og -udstyr tages med i betragtning, når et systems fleksibilitet og effektivitet vurderes. Selvom Microsoft Explorer er den dominerende browser bør websitet også kunne anvendes optimalt i andre browsere, både på PC og Mac og på forskellige skærmstørrelser. Websitet bør understøtte og vejlede den ukyndige bruger, men som Shneiderman pointerer, kan ekspertbrugeren finde sitet mindre effektivt,

hvis han præsenteres for samme type feedback som den uerfarne bruger. Hvor den uerfarne bruger har behov for bekræftelse, er de erfarne brugeres behov i højere grad at komme hurtigt og effektivt gennem en proces. Shneiderman anbefaler derfor at designe *plastisk*, så brugeren får mulighed for at indstille med, hvilken intensitet han ønsker vejledning og hjælp, og at interaktionsmulighederne

differentieres. (Shneiderman, 2005:69 og 74) Et eksempel på differentierede muligheder er søgefunktioner, hvor en enkel søgemulighed kan udvides til avanceret søgning og mulighed for at anvende genveje i stedet for browsing gennem menuer. Ligeledes bør brugeren have mulighed for at lave egne indstillinger, der passer til hans kompetencer, præferencer og typiske brug af sitet. (Pearrow, 2007:209)

- Er sitet effektivt at anvende både for it-novicer og it-eksperter?
- Er sitet anvendeligt i forskellige browsere og på forskellige platforme?

### **Æstetisk og minimalistisk design:**

Både Nielsen (2001:48-49) og Molich (2003:113-114) advarer mod at designe grafiktunge sider, da det kan medføre svartider af en længde, som brugerne ikke har tålmodighed til at vente på. Nielsen fremhæver, at hastigheden bør være det vigtigste designkriterium, da han gennem empiriske undersøgelser har påvist, at lange svartider er det usabilityproblem, der generer brugerne mest. (Nielsen, 2001:52-53). I 2008 er det dog de færreste der har langsomme internetforbindelser, og det er derfor de færreste, der oplever ventetid på almindelige websites. Alligevel er der grund til at overveje det grafiske design af brugergrænsefladen. Alle elementer og informationer på et website konkurrer med hinanden, derfor bør de prioriteres, så de informationer der er vigtige for, at brugeren hensigtsmæssigt kan anvende af sitet, bliver de mest fremtrædende. Minimalistisk design behøver ikke at betyde at grafiske elementer og virkemidler ikke må indgå i sitets design, Pearrow fremhæver tværtimod, at det vil være en fordel at bruge grafiske virkemidler som en effektiv måde at synliggøre prioriteringer, indhold og interaktionsmuligheder. (Pearrow, 2007:210)

Vi stiller derfor følgende spørgsmål til det grafiske design:

- Er sitet designet til målgruppen og konteksten?
- Har alle elementer i brugerfladen en præmis?

### **Selvforklarende og vejledende**

Nielsen påpeger, at objekter, informationer og interaktionsmuligheder bør være designet, så deres præmis og anvendelsesmåde fremgår tydeligt. Brugeren bør ikke skulle huske information fra en interaktion til en anden, eller fra et besøg på sitet til det næste. Sitet bør være umiddelbart forståeligt, og hvis dette ikke er muligt, bør instruktioner og vejledninger være umiddelbart tilgængelige. (Nielsen, 1994:30)

Instruktioner og vejledninger kan være opgaveorienterede eller systemorienterede. Den opgaveorienterede hjælp er vejledning i brugerens interaktion med systemet. Den systemorienterede hjælp er formålsbeskrivelser, og beskrivelser af de muligheder for opgaveløsning systemet tilbyder. (Molich, 2003:127) Brugere vil kun i sjældne tilfælde benytte sig af manualer,

men er mere tilbøjelige til at prøve sig frem, og først søge hjælp, når de møder et specifikt problem. Ved intranet eller tilsvarende lukkede sites er der dog større motivation til at læse systemorienterede manualer. (Nielsen, 2001:135) En *kom-godt-i-gang-vejledning* med formålsbeskrivelse og præsentation af systemets muligheder, vil give brugeren grundlag for at forstå netfællesskabets grundlæggende præmis samt de muligheder, der ikke er umiddelbart synlige eller indlysende. (Molich, 2003:132)

Den opgaveorienterede hjælp og dokumentation bør indrettes, så den møder brugerens behov for specifik hjælp. Hjælpen bør tilbydes så tæt som muligt, på de steder hvor problemer kan opstå. Det vil sige forklaringer ved felter eller knapper, som brugeren skal udfylde eller trykke på. (Molich, 2003:130) Derudover kan hjælp og vejledning samles i FAQ, som en samling af trin-for-trin-vejledninger eller på en supportside med mulighed for at stille spørgsmål.

Nielsen opstiller en række grundlæggende regler for onlinedokumentation, herunder at dokumentationen bør indeholde mange eksempler, og at der bør laves hyperlinks til en ordliste med forklaring af vanskelige begreber eller domænespecifikke termer som brugeren kan være i tvivl om betydningen af. (Nielsen, 2001:137)

På alle sider bør der placeres en tydelig hjælp-knap, der leder brugeren hen til de forskellige muligheder for support og dokumentation. (Molich, 2003:130)

- Er sitets muligheder for interaktion selvforklarende?
- Er der mulighed for at få kontekstspecifik hjælp? (F1 eller automatiske felt/knap-hjælpetekster)
- Er der tydelig henvisning til vejledninger?
- Er der FAQ?
- Er der support med mulighed for at stille specifikke spørgsmål?

## 7.7 Fastlæggelse af learnability-heuristikker

Vi har som tidligere nævnt ikke mulighed for hverken at bedømme eller at måle graden af læring på Ekademia, derfor har vi valgt at fokusere på de muligheder, teknologien stiller til rådighed for de studerende. Muligheder der har potentiale til at kunne bidrage til opnåelsen af læring, hvis de bliver udnyttet. Som i kapitel 6. *Usability* afslutter vi learnability-afsnittet med at udfolde de opstillede heuristikker. Dette sker på baggrund af viden om social software, Illeris' tre dimensioner, Salmons femtrins-model og Wengers sociale læringsteori. Hver heuristik ender med en række konkrete spørgsmål, der skal hjælpe os i udførelsen af den heuristiske evaluering.

### Indhold - Mulighed for refleksion

Refleksion er en væsentlig og betydningsfuld proces for tilegnelsen af læring. Refleksion er ensbetydende med eftertanke. Der igangsættes ofte en refleksionsproces efter, at man har haft en oplevelse, indgået i en dialog, læst litteratur eller andet skriftligt. Dette er bare nogle af de begivenheder, der kan forudsætte eftertanke. I ordet eftertanke ligger der en naturlig tidsforskydning. Eftertanken indtrænger ikke med det samme, men ved en kommende rolig stund, bliver begivenheden eller oplysningerne eftertænkt. Refleksionsprocessen er eftertragtet i undervisningssammenhæng, da det er i denne efterbearbejdelse, at der kan ske en kobling mellem det lærte til relevante praksissituationer. (Illeris, 2006:78 -79) Processen er dybt integreret i indholdet, da det er indholdet, der er katalysator for reflektivitet. Ifølge forståelser indenfor netværklæring indgår læringsressourcer som aktører, der er med til at skabe netværket. (Jones, 2004:9) Social software som blogs, portfolio og diskussionsfora indeholder en skriftlighed, der bliver besvaret. Til forskel fra chat og instant messaging, så er bidragsyderne adskilt af tid og rum, og der skabes derved asynkron kommunikation, og potentiale for refleksion. Skarpt formuleret, jo mere indhold, des flere muligheder for refleksion. Dette skal dog ikke forveksles med tendenser til informationsoverload, men både tilgængelige faglige ressourcer og bruger generet indhold igangsætter refleksionen. Igennem udarbejdelse af en e-portfolio skal de studerende formidle hvem de er, præsentere kompetencer og hvilke læreprocesser, de har været igennem for at nå så langt. Der igangsættes igennem sådan et arbejde en refleksionsproces, både i forhold til kompetencer og identitet. (Helms, 2005:8)

På baggrund heraf har vi opstillet følgende spørgsmål:

- Er der mulighed for asynkron kommunikation? (Blogs, feedback, portfolio, diskussionsfora)
- Kan man lægge materialer ud om sig selv? (profil, e-portfolio)
- Inddrages tilstedeværelsesundervisningen på sitet?
- Henvises der til supplerende eller uddybende materiale?

### Interaktion og samspil

I et online socialt netværk som Ekademia, er deltagelse en væsentlig faktor for opnåelse af et udbytterigt læringsværktøj. Ekademia er bygget på Elgg, og ifølge Ben Werdmüller, som er en af ophavsmændene bag Elgg, så handler det virtuelle fællesskab om videndeling og udvikling



gennem *connectedness*. (Helms, 2005:10) Læringen sker i det sociale rum, igennem interaktion og udveksling af materialer og meninger, hvilket kræver medlemmerne er villige til at deltage og bidrage med deres viden. For at både videndeling og *connectedness* skal fungere, kræves det, at en stor del af de studerende er aktive brugere af sitet. At teknologien og dermed netværket understøtter kollaborative læreprocesser er bfordrende for kollaboration og forhandling af mening. Sociale teknologier danner grundlaget for fællesskabets læring, og i forlængelse deraf også den individuelle læring. (Stahl, Koschmann & Suthers, 2006:12) Feedback overlapper næste heuristik en smule, da det ifølge Salmon er en motiverende faktor for at deltage. Når man nedfælder en kommentar eller indlæg i et offentligt rum, er der et efterfølgende ønske om, at man gerne vil have et svar eller kommentar derpå. Salmon skriver, at de studerende i særdeleshed ser feedback fra undervisere som vigtigt i deres indbyrdes forhold. (Salmon, 2000:93) I forhold til praksisfællesskaber ville det være relevant at undersøge om Ekademia som helhed findes meningsfyldt og om der er etableret et praksisfællesskab – gensidig engagement, fælles virksomhed og fælles repertoire, men dette kan ikke besvares ved en heuristisk evaluering eller af de studerende, da det ikke er noget de er bevidste om. Dog kan vi se på en af de faktorer der vedrører et praksisfællesskab - gensidig engagement internt i gruppen. At man er engageret i fællesskabet er ensbetydende med at være en del af fællesskabet. Når man bidrager til fællesskabet med input, synlighed, engagement er man medvirkende til at opretholde fællesskabet. (Wenger, 2004:91-92)

## 8.7 Fastlæggelse af sociability-heuristikker

### Formål

Netfællesskabets formål er med til at konstituere de roller, der kan indtages og fastlægge normer og værdier i fællesskabet. På Facebook (Facebook) er det således anerkendelsesværdigt at have mange venner, være medlem af mange grupper og fremstille sig selv fantasifuldt og kreativt, hvor det på Sociologisk Forum (Sociologiskforum) er anerkendelsesværdigt at være vidende og hjælpsom. Også rammerne for hvordan dialoger kan forløbe, influeres af sitets formål. Et politisk diskussionsforum vil have plads til mere ophedede diskussioner end for eksempel et patientgruppe-netværk.

Netfællesskaber med et klart defineret og ekspliciteret mål er ofte stabile, (Preece, 2000:80-81) da fællesskabets medlemmer deler samme forventninger til indhold, og måden der interageres på. I bredere definerede netfællesskaber, eller netfællesskaber hvor formålet ikke er ekspliciteret for brugerne, er der risiko for konfrontationer eller passivitet blandt brugerne. Netværksmedlemmer der ikke bidrager eller deltager i diskussioner, men som observerer andre brugeres interaktioner kaldes *lurkers* (Preece, 2000:87). Interviews med *lurkers* viser dog, at det ikke nødvendigvis er ond vilje, dovenskab eller ligegyldighed, der ligger bag passiviteten. Således beskrives det, at grundende til den observerende adfærd blandt andet er mangel på forståelse for netfællesskabets formål og rammerne for de emner, der kan diskuteres, usikkerhed om hvem der har mulighed for at læse indlæg og frygt for at fornærme nogen, eller på anden måde agere forkert. (Preece, 2000:89)

Forståelsen af netfællesskabets formål skabes ved at etablere en *common ground* – en fælles forforståelse af, hvad og hvordan der kommunikeres i netfællesskabet. Ved kommunikation ansigt-til-ansigt etableres denne forforståelse gennem det der tales om, og den måde der gives udtryk for forståelse eller misforståelse. Etableringen af den fælles forforståelse sker ofte ganske ubevidst. (Preece, 2000:156-158) Når det ikke er muligt direkte at aflæse modtagernes forståelse eller mangel på forståelse af et budskab, øges behovet for at eksplicitere de rammer, der er for kommunikation i netfællesskabet.

- Har sitet et klart, selvforklarende og meningsfuldt navn?
- Findes der en klar og præcis erklæring om sitets formål og medlemmer?
- Er denne formålsbeskrivelse synlig og let tilgængelig for brugerne?

### Roller og forvaltning

Et site som Ekademia består af et stort netværk, hvor brugerne har stærke eller svage bånd til hinanden og et antal grupper med stærke bånd til hinanden. Som beskrevet i afsnit 8.6 *Netværk* er aktører med mange svage forbindelser et stort aktiv for et netværk, da de med deres deltagelse i mange andre netværk har mulighed for at udveksle informationer mellem netværk. (Anderson, 2008)

Et netfællesskab eksisterer kun i og gennem deltagernes networking – det er altså den aktive brug der skaber, reviderer og vedligeholder netværk. Antallet af netværksmedlemmer har betydning for, hvordan diskussioner og videndeling kan udfolde sig (Preece, 2001:91). I et netfællesskab med få medlemmer vil det være svært at skabe så meget aktivitet, at det genererer

mere aktivitet. Ligeledes vil en meget homogen gruppe have svært ved at bringe nyt ind i netværket. Med en mere heterogen sammensætning vil der være større mulighed for diversitet i emner og holdninger, hvilket ofte motiverer og inspirerer til yderligere læring. (Anderson, 2008) Det vil altså være en fordel, at både studerende, undervisere og tekniske supportere bidrager til netfællesskabet. Preece anbefaler, at netværket understøttes af undervisere eller moderatorer, der forpligter sig til at forsyne sitet og de studerende med ressourcer, vejledning, feedback og fornøjelse. Ikke forstået på den måde, at undervisere og moderatorer skal generere indholdet, men Preece anbefaler, at undervisere og moderatorer bør sikre, at medlemmerne har den samme for forståelse for netfællesskabets formål, at u hensigtsmæssig adfærd stoppes, at initiere aktivitet og medvirke til at brugerne udvikler en stærk netværksidentitet. (Preece, 2000:156, 169, 270, 271)

- Er det tydeligt defineret og oplyst, hvem der er undervisere, moderatorer, tekniske supportere osv.?
- Kan man se, hvad man kan forvente af disse roller?
- Forvaltes sitet af en moderator eller af brugerne selv?
- Er det tydeligt for brugerne, hvem der forvalter sitet og hvilken indflydelse brugerne selv har?
- Hvis brugerne har stor indflydelse – er der så regler for, hvordan dette foregår?
- Er det tydeligt for brugerne, hvem der kan se deres profiler og læse deres indlæg?

### **Effektiv kommunikation:**

For at kompensere for remedieringens afkobling af kroppen må den sociale software give brugeren værktøjer til *impression management*. I alle sociale sammenhænge, og derfor også i sociale medier, er der konventioner, som brugeren bør kende til. De almene konventioner i digitale miljøer er opstået gennem en relativ kort årrække. De er i høj grad influeret af konventioner i traditionel social praksis, men adskiller sig dog ved, at der er ekstra fokus på at undgå de misforståelser, der er latente i skriftlig kommunikation, hvor kropslige og non-verbale udtryk ikke er mulige. De fire forhold Boyd fremhæver som problematiske for den sociale interaktion i netfællesskaber - *persistence, searchability, replicability og invisible audiences*, kan imødegås ved at tydeliggøre de sociale normer for et givent netfællesskab. Udover de almene konventioner for online-kommunikation er netfællesskabets formål bestemmende for de lokale normative rammer, der kan kommunikeres indenfor. I en patientgruppe vil behovet for tillidsskabende omgangsformer være mere påkrævet end i hobby-betonede diskussionsgrupper, hvor tonen kan være mere fri. For at opnå konsensus om hvordan kommunikationsprocessen kan forløbe, må der etableres en fælles forståelse af, hvad der kan kommunikeres i netfællesskabet, og hvordan man kompenserer for det tab af indtryk som remedieringen skaber. Preece skriver, at når et menneske udviser empati, vil 80% af udtrykket være non-verbalt, og den medierede kommunikation må derfor tilføres andre former for empatiske udtryk. (Preece, 2001:164) En hyppigt anvendt netfællesskabs-konvention er brugen af emoticons, der udtrykker følelser eller angiver den konnotative betydning af et udsagn. Ironiske bemærkninger eller korte udsagn vil ofte kunne efterfølges af et emoticon, for at sikre at udsagnets betydning forstås. (Blok,

2005:205) Andre generelle konventioner sigter mod at undgå, at netfællesskabets brugere belastes af andres private diskussioner eller belemres med materiale, der er irrelevant for netfællesskabets formål.

Hvorvidt netfællesskabets rammer for god kommunikativ opførsel bør ekspliciteres i nedskrevne regler afhænger af brugernes erfaringer med andre netfællesskaber, og om der hersker en fælles forforståelse af netfællesskabets formål, og de normative rammer for til hvem, og hvordan man udtrykker sig.

- Er der regler for netikette? Er de tydelige for brugerne? Håndhæves de?
- Er der retningslinjer der tilskynder brugerne til at agere tillidsfuldt, empatisk og samarbejdende?