



ELEKTRONISKT DISKUSSIONSFORUM SOM NY KOMMUNIKATIONSKANAL

LOKAL AGENDA 21 I ÖRESUNDSREGIONEN

Författare: Åsa Johansson
Handledare: Gunilla Jarlbro
Examinator: Fredrik Miegel

Lunds universitet
Sociologiska institutionen
Avdelning för medie- och
kommunikationsvetenskap
Kandidatuppsats
Våren 2005

SAMMANFATTNING

Jag studerade förväntningarna på elektroniska diskussionsforum som ny kommunikationskanal i organisationen Lokal Agenda 21 i Öresundsregionen, kallad Öresund 21.

Organisationen är ett treårigt EU-projekt med representanter från sex svenska och sju danska kommuner vars syfte är att främja en hållbar utveckling i kommunerna med fokus på plan- och beslutsprocesser, drift, i kontakten med kommunmedborgarna samt i utveckling av indikatorer för hållbar utveckling. Empiriskt material från undersökningsenheten har inhämtats genom diskussioner i fokusgrupper samt en enkät. Syftet med uppsatsen är att studera hur en organisation som startar upp ett elektroniskt diskussionsforum kan skapa förutsättningar för att deltagarna aktivt använder kommunikationskanalen. Utifrån detta analyserar jag vilka förväntningar deltagare från undersökningsenheter har i form av drivkrafter och hinder för att delta i elektroniska diskussionsforum. I analysen utgår jag ifrån undersökningar av praktikgemenskaper, kunskapsnätverk samt intranät och börjar därför genomgången med att definiera undersökningsenheten i relation till dessa begrepp.

I studien av Öresund 21 kom jag fram till att deltagarna i organisationen förväntar sig uppleva drivkrafter och hinder för att delta i elektroniska diskussionsforum som stämmer väl överens med vad tidigare studier har visat. Bland drivkrafterna i undersökningsenheten handlade det framförallt om en inställning till att deras bidrag i diskussionsforumet kunde medverka till allmän nytta. Däremot gick det att peka på flera hinder som deltagarna trodde kunde sätta stopp för att både ställa och besvara frågor i elektroniska diskussionsforum. Dessa hinder var: andra nätverk och kommunikationskanaler, irrelevant eller utebliven respons, inte ta sig tid, bristande vana, användargränssnitt och struktur, osäkerhet samt att deltagarna inom Öresund 21 talar olika språk.

ELEKTRONISKT DISKUSSIONFORUM SOM NY KOMMUNIKATIONSKANAL

1 INLEDNING.....	3
1.1 BEGREPPSDEFINITION.....	3
1.2 AVGRÄNSNINGAR.....	4
1.3 ALLMÄNGILTIGHET	4
2 BAKGRUND	5
2.1 LOKAL AGENDA 21 I ÖRESUNDSREGIONEN.....	5
2.2 FÖRSTUDIE	6
3 TEORI	7
3.1 PRAKTIKGEMENSKAPER OCH KUNSKAPSNÄTVERK	7
3.2 INTRANÄT.....	8
3.3 DRIVKRAFTER OCH HINDER	9
4 METOD.....	13
4.1 FOKUSGRUPPER	13
4.2 ENKÄT	15
4.3 ANALYS.....	17
4.4 METODREFLEKTIONER	17
5 RESULTAT OCH ANALYS	19
5.1 ORGANISATIONEN ÖRESUND 21	19
5.2 ÖRESUND 21:S HEMSIDA.....	20
5.3 DRIVKRAFTER OCH HINDER	21
5.4 BESTÅENDE HEMSIDA OCH DISKUSSIONSFORUM.....	26
6 SLUTDISKUSSION	28
7 AVSLUTNING	30
8 REFERENSMATERIAL.....	31

Bilaga 1: Interreg IIIA Öresundsregionen

Bilaga 2: Kortfattat projektbeskrivelse

Bilaga 3: Frågeguide till fokusgrupper

Bilaga 4: Deltagare i fokusgrupper

Bilaga 5: Enkät inkl. svar

1 INLEDNING

Idag samverkar vi allt mer över större geografiska områden, inklusive över nationella gränser. För organisationer i Öresundsregionen kan det vid samarbete över gränsen finnas pengar att söka från EU. Exempelvis fördelas under en femårsperiod, 2002-2007, via EU-programmet Interreg IIIA, 250 miljoner kronor till organisationer i Öresundsregionen för att stödja samarbete inom området (bilaga 1). Visionen är: "Öresundregionen ska utvecklas till en av Europas mest integrerade och funktionella gränsregioner" (*Programkomplement 2.1*). En av strategierna för detta är: "uppbyggande av nätverk och samarbetsforum – med tonvikt på mervärde och additionalitet för de deltagande" (*Programkomplement 2.3*).

Utifrån detta uppstår behovet av att kunna kommunicera med varandra trots den geografiska spridningen. Ett sätt att hålla kontakten inom nätverken är exempelvis att använda elektroniska diskussionsforum som kommunikationskanal. "En annan fördel med diskussionsgruppsmediet är att organisationsmedlemmar via olika elektroniska gemenskaper kan få tillgång till idéer och lösningar som inte finns lokalt" (Heide, 2002:186 - Wasko & Faraj 2000). Detta är alltså ett medium som ofta inger stora förhoppningar om hög aktivitet av frågor och svar från deltagarna. Men Else Nygren (2002) ger dialogfunktionen namnet "intranätets sorgebarn" och menar att det ofta inte blir någon större aktivitet i dessa forum. Denna iakttagelse stämmer väl överens med min egen upplevelse av elektroniska diskussionsforum. Uppsatsens syftet är därför att studera hur en organisation som startar upp ett elektroniskt diskussionsforum kan skapa förutsättningar för att deltagarna aktivt använder kommunikationskanalen. Jag vill ha svar på följande frågeställningar:

- Vilka förväntningar har deltagarna i undersökningsenheten på ett elektroniskt diskussionsforum som ny kommunikationskanal i organisationen?
 - Vilka är drivkrafterna för att delta i ett elektroniskt diskussionsforum?
 - Vilka är hinderna för att delta i ett elektroniskt diskussionsforum?

1.1 BEGREPPSDEFINITION

Enligt Svenska datatermgruppen (2005-04-05) definieras diskussionsforum samt diskussionsgrupp som: "forum för diskussion och informationsutbyte på Internet"
"Använd *diskussionsgrupp* eller *diskussionsforum* för eng. *discussion group* och *newsgroup*."

Kortformen forum kan också fungera, i synnerhet om man avser platsen man besöker snarare än människorna och innehållet”.

1.2 AVGRÄNSNINGAR

I undersökningen kommer jag inte att diskutera tillgänglighet av teknisk utrustning för att kunna delta i elektroniska diskussionsforum då samtliga respondenter från undersökningsenheten i enkäten angav att de hade tillgång till en dator med uppkoppling på Internet på sin personliga arbetsplats.

1.3 ALLMÄNGILTIGHET

Målet med min undersökning är inte att kunna dra några allmängiltiga slutsatser gällande samtliga varianter av elektroniska diskussionsforum. Däremot har jag en förhoppning om att resultatet kan appliceras även på andra nätverk med liknande förutsättningar som Öresund 21, det vill säga i grupper med cirka 30 deltagare och parallella kontinuerliga personliga möten.

1.4 UPPSATSENS DISPOSITION

Uppsatsen inleds med en bakgrund till undersökningsenheten Öresund 21 och genomförd förstudie. Därefter redogörs för de teorier som är aktuella i ämnet samt ett kapitel om de metoder som använts med fokus på urval, genomförande, resultat och analys. Efter detta redogörs för det empiriska resultatet som har inhämtats. I analysen som följer diskuteras de kopplingar som gjorts utifrån studiens empiriska material och valda teorier. I uppsatsens slutdiskussion sammanfattas slutsatserna av undersökningen.

2 BAKGRUND

2.1 LOKAL AGENDA 21 I ÖRESUNDSREGIONEN

Syftet med projektet Lokal agenda 21¹ i Öresundsregionen (Öresund 21) är: ”At fremme en bæredygtig² udvikling i Øresundsregionen gennem integration af bæredygtighed i kommunenens planlægnings-, drifts- og evalueringsopgaver, og herigennem opnå en styrkelse af kommunernes arbejde med lokal Agenda 21, nationella miljömål og strategisk miljövurdering” (*Kortfattet projektbeskrivelse*, bilaga 2)

Öresund 21 är ett treårigt projekt (start juli 2004), med representanter från sex svenska och sju danska kommuner, som får ekonomiskt bidrag från EU genom Interreg IIIA-programmet. Totalt består nätverket av 26 deltagare samt en koordinatörsgrupp som omfattar en svensk projektledare från Hållbar utveckling Skåne³, två danska konsulter från stiftelsen COGITA⁴ och en dansk kommunrepresentant som ansvarar för den ekonomiska redovisningen av projektet.

2.1.1 ÖRESUND 21:S HEMSIDA OCH KOMMUNIKATIONSKANALER

Öresund 21:s hemsida är under uppbyggnad och ska introduceras i organisationen under maj månad. Målgruppen är i första hand deltagarna i projektet och i andra hand andra professionella inom området, det vill säga hållbar utveckling och Agenda 21. Hemsidan kommer bland annat att innehålla fakta om projektet Öresund 21, dokumentation av seminarier och möten, aktuella formulär, aktivitetskalender, exempelsamling samt ett diskussionsforum (kallat dialogforum inom Öresund 21) där deltagarna och eventuellt andra kan utbyta erfarenheter (*Utkast för Öresund 21's webbplats*). Målet är att hemsidan ska etableras under projektperioden, för att sedan vid dess avslutning kunna utgöra en kommunikationskanal för kompetens- och kvalitetsutveckling för Öresund 21 (*Fullständig projektbeskrivning*).

Sedan projektets början har medlemmarna träffats personligen genom möten som har varit förlagda till de olika deltagande kommunerna. Kommunikationen däremellan har mestadels skötts via e-post samt i mer begränsad utsträckning via telefon. Ett hinder för det senare är bland annat att det inom vissa av kommunerna är spärrat för samtal utomlands. I och med introduceringen av hemsidan och det elektroniska diskussionsforumet får nätverket

¹ Agenda 21: FN:s handlingsprogram för miljö och hållbar utveckling, Riokonferensen 1992.

² = hållbar

³ www.hutskane.nu

⁴ www.cogita.dk

tillgång till ännu en kommunikationskanal, och det är främst denna som ska vara bestående efter projektets slut.

2.2 FÖRSTUDIE

För att hitta relevant empirisk data från undersökningsenheten har jag genomfört en förstudie för att lära mig om projektet Öresund 21 och deras kommande hemsida. Jag studerade projektbeskrivningen, utkast till uppbyggnaden av hemsidan och genomförde informantintervjuer med projektledare och ansvarig för hemsidan. Projektledaren har även varit min kontaktperson in i organisationen och med hennes hjälp och råd har jag lagt upp undersökningen. Litteraturstudier har genomförts parallellt för att få en bild av aktuella teorier i ämnet.

3.1 PRAKTIKGEMENSKAPER OCH KUNSKAPSNÄTVERK

I Öresund 21:s projektbeskrivning finns följande effektmål angivna: ”at bruge de potentialer, som kommunerne hver især besidder, til at sikre bæredygtighed lokalt og regionalt. Dette sker ved at sikre en systemiseret kvalitetssikring og –udvikling af Agenda 21 gennem erfaringsudveksling, vidensdeling⁵ og fælles⁶ udvikling af værktøjer og metoder, der implementeres gennem lokale projekter” (*Fullständig projektbeskrivelse* 15.06.2004:1). Detta anser jag går väl ihop med Brown och Duguids (2002 i Heide, 2002) syn på vilka två funktioner praktikgemenskaper⁷ har för det kollektiva lärandet, nämligen *kunskapspridning* och *produktion av ny kunskap*. Utifrån detta använder jag mig av teorier som är hämtade från undersökningar av praktikgemenskaper men börjar den teoretiska genomgången med att diskutera kunskap i förhållande till information. Mats Heide (a.a.) skiljer dem åt genom följande definition: ”Kunskap är en slutsats som vi kan dra av information. Det innebär att kunskap uppstår när en person har tolkat och reflekterat över information i förhållande till sin tidigare kunskapsmassa” (a.a.:35). Han pekar även på tre skillnader, där kunskap:

- är ”kopplad till en eller flera personer. [...] Information ses däremot som oberoende och själv tillräcklig”,
- är ”svårare att separera från en specifik situation än information” och
- ” [...] innefattar [...] en persons förståelse och en viss grad av engagemang” (a.a.:35).

Heide (a.a.) redogör även för de positiva aspekterna av lärande genom nätverk och tar förutom praktikgemenskaper även upp kunskapsnätverk⁸. Det första begreppet lanserades av Jean Lave och Etienne Wenger (1991, i a.a.) och definierades senare (Wenger, 1997, i a.a.) utifrån en grundläggande struktur bestående av:

- *Kunskapsdomän*: kan innefatta så väl tyst kunskap som mer formell expertis och skapar en känsla av gemensam identitet inom gruppen.
- *Gemenskapen*: ”består av en grupp av personer som interagerar, lär tillsammans, bygger relationer och i denna process utvecklar en känsla av tillhörighet och ömsesidigt engagemang” (Wenger m.fl., 2002 i a.a.: 54).

⁵ = att dela med sig av information/kunskap

⁶ = gemensam

⁷ Communities of practice

⁸ Networks of practice

- *Praktiken*: ”den specifika kunskap som utvecklas, delas och vidmakthålls inom en gemenskap. Exempelvis består praktiken av normer, idéer, verktyg, språk, berättelser och dokument” (a.a.:54)

Brown och Duguid (2000, i Wasko & Teigland, 2004) diskuterar mer precist relationen mellan ”communities of practice” och ”networks of practice” och med Molly McLure Wasko och Robin Teiglands ord: ”They describe communities of practice as a subsection of larger networks of practice, but that consist of a relatively tight-knit group of members who know each other and work together, who typically communicate face-to-face, and who continually negotiate, communicate and coordinate with each other directly” (a.a.:27).

Detta samband mellan praktikgemenskaper och kunskapsnätverk gör det även relevant att titta på studier av just kunskapsnätverk. Wasko och Teigland studerar just de kunskapsnätverk som existerar via elektronisk kommunikation och definierar dessa: ”[...] *electronic network of practice as a self-organizing, open activity system focused on a shared practice that exists through computer-mediated communication*” (a.a.:27). Men de diskuterar utifrån sin studie även alternativa former av kunskapsnätverk och konstaterar då att ”our definition recognizes that electronic networks of practice may be created to support communications within collectives that have a corresponding physical entity, such as professional associations” (a.a.:37).

Från elektroniska kunskapsnätverk går jag vidare och redogör för studier av intranät för att i min analys kunna ställa detta i relation till undersökningsenhetens kommande hemsida och elektroniska diskussionsforum.

3.2 INTRANÄT

Undersökningsenhetens elektroniska diskussionsforum kommer att finnas som en funktion på dess hemsida och för att kunna dra paralleller mellan denna och forskning om intranät vill jag först redogöra för vilka användningsområden som kopplas ihop med intranät.

Mats Bark definierar intranät: ”Ett TCP/IP⁹-baserat företagsnätverk med ett enhetligt användargränssnitt, oberoende av datorplattform och servermiljö, anpassat för att stärka och utveckla den interna informationen/kommunikationen, underlätta tillgången till och utbytet

⁹ ”protokoll i TCP/IP-nät; möjliggör för två värddatorer att etablera förbindelse med varandra och utbyta dataströmmar och säkerställer att alla datapaket kommer fram och att de levereras i samma ordning som de sändes” (Svenska datatermgruppen).

av kunskap/data inom organisationen, samt fungera som ett interaktivt arbetsredskap för att understödja processer och arbetssituationer” (1997:9).

Högström m.fl (1999, i Heide 2002) pekar på intranätets tre utvecklingsfaser vilka innebär att mediet har olika användningsområden. Under första fasen kännetecknas intranätet av att det är ett *informationsverktyg* som ger medlemmarna möjlighet att hålla sig uppdaterade om vad som är på gång i organisationen. I andra fasen används intranätet som ett *arbetsverktyg*, det vill säga medlemmarna kan nu inte bara ta del av vad som är aktuellt utan alla kan genomföra allt mer av sina dagliga arbetsuppgifter genom att besöka intranätet. Det kan till exempel handla om att hitta manualer, prislistor eller projektplaner. I den sista och tredje fasen går intranätet över till att bli ett *processstöd* och underlättar därmed den tvärfunktionella kommunikationen i organisationen. Detta kan exempelvis ske genom att diskussionsforum inrättas där medlemmarna kan diskutera och dela med sig av sina erfarenheter.

Ovanstående diskussion om praktikgemenskaper och kunskapsnätverk samt intranät leder teorierna vidare till undersökningar om drivkrafter och hinder för aktivt deltagande i elektroniska gemenskaper, exempelvis via diskussionsforum.

3.3 DRIVKRAFTER OCH HINDER

För att i min analys kunna göra jämförelser mellan de drivkrafter och hinder som deltagarna i undersökningsenheten upplever samt vad som framkommit i detta ämne i tidigare forskning tar jag upp det senare nämnda nedan. Mats Heide (2002) redogör för bland annat följande hinder i användandet av elektroniska diskussionsforum:

- Upplever att de inte har tid att delta i diskussionsgrupper.
- Det uppfattas som problematiskt att utväxla komplexa resonemang och kunskaper via ett så pass fattigt medium som diskussionsgrupper.
- De har inte något behov av att ingå i diskussionsgrupper. De har redan byggt upp nätverk med personer som de utbyter sina kunskaper med.
- Inte någon vana inom förestaget att använda diskussionsgrupper.

(a.a.:208f)

I *Intranätboken* (2002) ger Else Nygren också sitt bidrag till vad som är viktigt att tänka på för att skapa en fungerande elektronisk dialogfunktion. Som hinder anger hon bland annat brister i användargränssnittet vilket till exempel kan göra det svårt att snabbt få en överblick

över redan lästa respektive nya inlägg. Ett annat hinder är om det är för dålig återkoppling, den som frågar anser helt enkelt att den inte får tillräckligt bra svar och upphör då med att använda sig av forumet. Nygren ger även exempel på krav för fungerande dialogfunktion och det är bland annat att skapa “[...] rutiner och resurser för att ge snabb och bra feedback på användarnas frågor och synpunkter” (a.a.:151).

I sin studie *Motivation and barriers to participate in virtual knowledge-sharing communities of practice* (2003) tar Alexander Ardichivili, Vaughn Page och Tim Wentling upp faktorer som leder till framgång eller misslyckande av virtuella praktikgemenskaper. De redogör för så väl motiv som hinder för att både bidra med kunskap och efterfråga kunskap i virtuella gemenskaper. Dessa har jag sammanställt i figur 1 nedan.

Motiv och hinder för att bidra respektive använda sig av kunskap i virtuella praktikgemenskaper

	... bidra med kunskap.	... använda sig av kunskap.
Motiv till att...	<ul style="list-style-type: none"> • Allmän nytta: deltagarna ser det som en moralisk plikt och ett gemensamt intresse, en organisationskultur som uppmuntrar ömsesidiga stöttande relationer mellan deltagarna. • Behov av att etablera sig och skapa sig en ställning som expert. • Har nått ett stadium där det är dags att börja ge tillbaka, dela med sig av sin expertis till mindre erfarna. 	<ul style="list-style-type: none"> • Utgör en sorts encyklopedi. • Ett verktyg för problemlösning: ber om allmän hjälp. • Ett verktyg för problemlösning: ber om hjälp av specifika experter. • Hålla sig informerad om allmän utveckling inom yrket. • Ett verktyg för att hantera arbetet med olika studie- och yrkesgrupper. • Verktyg för att ersätta eller komplettera vissa möten. • Hjälper nya personer att snabbare integreras i verksamheten och bli produktiva. • Ger möjlighet för geografiskt spridda enheter att samarbeta och kommunicera bättre
Hinder för...	<ul style="list-style-type: none"> • Hamstring av information och kunskap eftersom detta ses som en individs privata tillgång. • Rädd att deras inlägg inte är viktiga, eller inte fullständigt korrekta eller relevanta i den pågående diskussionen. Rädds möjlig kritik och förlöjligande. • Oroliga att deras inlägg eller fråga berör saker som de redan skulle ha kännedom om. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elektroniska praktikgemenskaper upplevs överflödiga, vänder sig istället till andra praktikgemenskaper. • Svårt att kopiera processorienterade problem, vilket gör det svårt att hitta en lösning. • Vissa problem behöver snabba och precisa lösningar och i ett diskussionsforum kan frågeställaren behöva lägga tid på att ta sig igenom både många och irrelevanta förslag. • En organisationskultur som inte stöttar kunskapsutbyte.

Figur 1: Egen konstruktion utifrån Ardichivili, Page och Wentling (2003).

För att överkomma många av hinderna, menar Ardichivili, Page och Wentling (a.a.) att det är viktigt att skapa en förståelse i fråga om tillit mellan organisationsmedlemmarna. Det vill säga att de litar på att andra medlemmar inte missbrukar insänd information och att praktikgemenskapen är en källa med tillgång till tillförlitlig och objektiv information. Tillit kan delas upp i *kunskapsbaserad* och *institutionsbaserad* där den förra definieras: ” [...] emerges on the basis of recurring social interaction between trustor and trustee, and takes root when actors get to know one another and are able to predict what to expect and how the other party will behave in a certain situation” (Tschannen-Moran and Hoy, 2001 i a.a.:72). Människor utbyter mer troligt kunskap om de blir tillfrågade av deltagare i tidigare etablerade sociala nätverk och därmed är förutsättningarna att lyckas med en virtuell gemenskap bättre om deltagarna har träffats personligen tidigare. Medan institutionsbaserad tillit definieras: ”[...] based on the belief that necessary structures are in place which will ensure trustworthy behavior of individual members, and protect the members from negative consequences of administrative and procedural mistakes” (McKnight et al., 1998 i a.a.:73). Ardichivili, Page och Wentling anser även att det är viktigt att inom organisationen vara tydlig och ha en kommunikation om dessa förväntningar och regler. Då ger detta en klar vägledning om vad som anses vara värdefull och användbar kunskap inom nätverket. Emellertid kan även tidigare deltagande i personliga möten ha en negativ inverkan. Det elektroniska forumet kan kännas överflödigt och det är därför viktigt att uppmuntra till att se virtuella gemenskaper som ett sätt att effektivisera arbete istället för endast som en ersättning av personliga möten.

4 METOD

Det empiriska materialet för undersökningen samlades in både genom fokusgrupper och enkäter. Enligt Viktoria Wibeck används denna metodkombination då forskaren i fokusgrupper först vill ” [...] upptäcka hur deltagarna talar om ett ämne. Denna kunskap kan sedan ligga till grund för utformandet av enkätfrågor ”(2000:59). Jag ville via fokusgrupperna skapa ett öppet samtal mellan deltagarna och få deras uppfattning om projektet Öresund 21 samt deras förväntningar på den kommande hemsidan, och mer specifikt diskussionsforumet, som ny kommunikationskanal. Detta innebar en explorativ ansats och att jag sökte kvalitativa svar på frågorna. Genom en enkät ville jag få tillgång till ett större antal deltagares mer specifika åsikter och förväntningar för att göra en sammanställning av dessa. I enkäten riktades även fokus än mer direkt på användningen av det kommande diskussionsforumet. Ansatsen var nu istället deskriptiv och det medförde en kvantitativ studie.

4.1 FOKUSGRUPPER

I boken *The Focus Group Guidebook* anger David L. Morgon en rad situationer då fokusgrupper är en lämplig metod och exempelvis tar han upp ”När handlande och motivation ska undersökas” (1998a i Wibeck, 2000:40), vilket stämmer väl överens med min undersökning.

Informationen från förstudien användes för att sätta ihop en frågeguide till fokusgruppdiskussionerna (bilaga 3). Frågeordningen följde Richard A. Kreugers indelning i de olika kategorierna: *opening*, *introductory*, *transition*, *key* och *ending*. Frågorna översattes också till danska, för även om de sedan ställdes på svenska kunde jag därigenom komplettera med de danska översättningarna då jag bedömde att detta kunde underlätta förståelsen av frågan.

4.1.1 URVAL

Mitt utgångsläge var att använda mig av två fokusgrupper, med tyngdvikt på deras homogena sammansättning i fråga om nationalitet, det vill säga svenskar respektive danskar. Enligt Wibeck är en homogen sammansättning av grupp att föredra då ” [...] målet är att jämföra åsikter hos människor med olika bakgrund eller inställning till ämnet” (2000:51). Jag ville alltså med denna sammansättning undersöka om det var skillnad i förväntningar och attityder mellan de danska respektive svenska deltagarna.

Utifrån det material jag fick in efter två fokusgruppdiskussioner var jag sedan öppen för att komplettera med ytterligare fokusgrupper. Det var inte praktiskt möjligt att samla deltagare i det enskilda syftet att genomföra fokusgrupper för min studie, deltagarna är nämligen geografiskt spridda både i Skåne och på Själland. I samråd med koordinatörsgruppen beslutades även att deltagandet skulle ske på frivillig basis, vilket egentligen inte var den ideala lösningen för mig eftersom jag hade dålig kontroll över vilka som kom att ingå i respektive fokusgrupp samt även hur många. Fokusgrupperna planerades in i samband Öresund 21-projektets så kallade temagruppsmöten. Enligt Wibeck (a.a.) är fyra till sex deltagare att rekommendera vid fokusgruppintervjuer. Det visade sig bli sju deltagare i den första fokusgruppen men bara tre i den andra. Jag beslöt mig ändå att genomföra även den senare och gjorde, efter dess genomförande, bedömningen att det material jag inhämtade där var ett bra komplement till den första fokusgruppen och att det inte fanns behov av ytterligare fokusgrupper.

4.1.2 GENOMFÖRANDE

Båda fokusgrupperna skedde i den lokal där temagruppsmötet hållits, vilket visserligen var en ny lokal för de flesta deltagarna eftersom mötena alternerar mellan de olika kommunerna, men jag upplevde det som ett neutralt sammanhang för oss alla. Anonymitet utlovades till deltagarna i den omfattning att endast genom det språk citat är återgivna i rapporten kan det utläsas om det har sagts av en dansk eller svensk, samt att deltagarna anges med nationalitet, kön, ålder samt anställning i fråga om sammansättning av grupp (bilaga 4).

Då jag genomförde undersökning på egen hand och därmed inte kunde agera både moderator och observatör valde jag att ta hjälp av Öresund 21:s projektledare och en av konsulterna för att föra anteckningar. Eftersom de representerar vars ett av länderna fick jag på så sätt även med både det svenska och danska uppfattningen av det sagda. Dessutom använde jag Mp3-spelare för att spela in diskussionen.

Morgan (i Wibeck, 2000) diskuterar för- och nackdelar med strukturerade respektive ostrukturerade fokusgruppintervjuer och konstaterar även att det finns ett mellanläge. Detta mittenalternativ var mitt utgångsläge i genomförandet och det visade sig också nödvändigt då rollen som moderator blev mycket olika beroende på antalet deltagare. Det var tydligt att det var svårare att få igång en självgående diskussion då gruppen endast bestod av tre deltagare. Detta innebar att jag vid det tillfället fick använda i stort sätt samtliga frågor från

frågeguiden, medan deltagarna i den större gruppen av sig själv kom in på de teman som fanns med i frågeguiden.

4.1.3 RESULTAT

I materialet från fokusgrupperna lyfte jag fram åsikter som visade på hur deltagarna upplevde organisationen Öresund 21 samt förväntningar på dess kommande hemsida. Dessutom letade jag faktorer som de ansåg var viktiga alternativt ett hinder för användning av elektroniskt diskussionsforum som kommunikationskanal inom nätverket. En jämförelse gjordes även mellan de två fokusgrupperna för att se om de hade fokuserat på olika saker.

4.2 ENKÄT

Fokusgruppsdiskussionerna följdes upp av en enkätundersökning för att på så sätt tydligare kartlägga deltagarnas förväntningar på ett elektronisk diskussionsforum som ny kommunikationskanal inom Öresund 21. Utifrån den information som jag hade fått in från fokusgruppsdiskussionerna samt litteraturstudier sammanställdes frågor till en enkät (bilaga 5). Frågorna innefattade både kvalitativt skilda svar som till exempel rangordning samt frekvenssvar (Andersson, 1995) och svaren utgjordes framförallt av fasta färdiga alternativ (Kylén, 2004). Enkäten skrevs på svenska men enstaka ord som skiljer sig mellan svenskan och danskan kompletterades med den danska motsvarigheten. Det fanns inget ”vet ej” bland svarsalternativen då det jag ville få deltagarna att aktivt tänka igenom sina förväntningar och ta ställning

4.2.1 URVAL

Mitt önskemål var att enkäten skulle delges samtliga 26 kommunrepresentanter i Öresund 21 eftersom undersökningsenhetens population var begränsad och därmed möjlig att undersöka som helhet. Men efter samråd med representanter för koordinatörsgruppen beslutades att enkäten skulle skickas till dem som hade deltagit i fokusgrupperna samt resterande svenska deltagare i projekt. Dessa utgjorde totalt arton deltagare, varav tretton svenskar och fem danskar. Det gjordes bedömningen att resterande danskar inte skulle vara positivt inställda till att besvara en enkät utifrån en undersökning som de inte tidigare var informerade om. Den sneda fördelningen i antal mellan nationaliteterna gjorde att jag inte ansåg att det var möjligt att göra jämförelser mellan de två grupperna.

4.2.2 GENOMFÖRANDE

Enkäterna distribuerades till respondenterna via deras jobbmejl. Respondenterna kunde välja att sända tillbaka den besvarade enkäten via samma mejladress och på så sätt blev inte avsändaren anonym för mig, men jag hade garanterat deras anonymitet i redovisningen av undersökningen. Alternativt kunde respondenten välja att skicka tillbaka enkäten från en för mig okänd mejladress eller via vanlig post och på så sätt förbli anonym även inför mig. Det senare utnyttjades aldrig.

Efter utsatt slutdatum hade tio svar inkommit. Därför skickades en påminnelse ut som gav upphov till ytterligare fyra besvarade enkäter, vilket gav ett bortfall på fyra respondenter eller 22 procent av urvalsgruppen. Av de besvarade enkäterna var tio från svenska och fyra från danska deltagare. Enligt Kylén (2004) brukar det sägas att med upp till 20 procents bortfall, räknas de som besvarat enkäten motsvara populationen. Men han pekar samtidigt på att det är viktigt att se om de som inte deltagit kanske motsvarar en specifik åsikt. I min undersökning var det viktigt att reflektera över vilken åsikt bortfallet i så fall kunde representera. Mitt antagande var att bortfallet framförallt berodde på att dessa personer inte ansåg att frågan om hemsidan och diskussionsforumet var tillräckligt relevant för att de skulle besvara enkäten. Alternativt ansåg de att de inte hade tänkt över ämnet tidigare och därför hade svårt att direkt ta ställning till enkätfrågorna. Men inom bortfallet fanns både personer som deltagit och inte deltagit i tidigare genomförda fokusgrupper och därmed kan inte hela bortfallet förklaras utifrån det sist nämnda antagandet.

4.2.3 RESULTAT

De besvarade enkäterna sammanställdes i en matris i Excel och svarsfrekvensen togs fram inom de olika frågorna och omräknades i procent. De frågor som innefattade rangordning omkodades så att högsta prioritet gav tre poäng, därefter två poäng och lägsta gav ett poäng i sammanställningen. I de fall där inte alternativen hade rangordnats av respondenten utan endast kryssmarkerats bedömde jag att endast ett kryss innebar högsta prioritet och därmed tre poäng. Var det däremot två eller tre alternativ kryssmarkerade i en enskild fråga räknades varje markering som två poäng, eftersom detta utgjorde medelpoängen för den totala summan inom frågan om tre alternativ angavs. Detta innebär att både antalet respondenter som har markerat svaret och den prioritet de gett det spelade in. Detta innebär alltså att en hög poäng inte endast visar på att många av respondenterna har valt detta alternativt utan det kan även förekomma då färre har markerat alternativet men gett det en hög prioritet, det

vill säga många trepoängare. På detta sätt avgör, enligt Obert och Forsell (2000), inte endast antalet deltagare som har markerat ett alternativ utan istället hur viktigt respektive alternativ är för gruppdeltagarna.

4.3 ANALYS

Wibeck anser att "[c]entralt i analysprocessen är att *finna mönster, göra jämförelser och konstruera* olika data mot varandra. Jämförelser görs inom en grupp eller mellan grupper. Man kan också jämföra och konstruera resultaten mot etablerade samhällsvetenskapliga teorier" (2000:97). Utifrån detta valde jag att på det empiriska materialet från fokusgrupperna utföra en innehållsanalys med fokus på att hitta en bred uppsättning svar inom respektive ämnesområde. De två fokusgrupperna jämfördes sinsemellan för att uppmärksamma om det fanns någon skillnad i åsikter och förväntningar utifrån sammansättningen baserad på nationalitet. Enkäten gav ett kvantitativt resultat och med utgång från de mest frekventa svaren genomförde jag en analys där dessa ställdes i relation till aktuella teorier inom ämnet.

4.4 METODREFLEKTIONER

För att få in relevant empiriskt material fanns inget förutbestämt upplägg av metod-användning utan via genomgång av redan insamlat material, kontinuerliga litteraturstudier och en diskussion med projektledaren i Öresund 21 valdes metoder och det beslutades om upplägget av dessa.

Enligt Helena Sandberg (2000) är det viktigt att reflektera över relationen mellan intervjuare och respondent utifrån vem som har makt och forskarens egen påverkan på resultatet. Organisationen Öresund 21 består av kommunanställda med arbete inriktat framför allt på miljörelaterade frågor. Fokusgrupperna bestod av både danskar och svenskar, och flertalet av deltagarna var i 30- och 40-årsålderna. Jag har själv varit anställd i kommun, vilket gjorde att jag hade en generell kunskap om den svenska kommunala organisationsuppbyggnaden och dess kultur, men däremot dålig insikt om denna stämmer väl överens med de danska kommunerna. Jag bedömde att det framförallt var min identitet som svensk som kunde påverka genomförandet då undersökningsenheten består av både svenskar och danskar. Detta gäller både rent språklig förståelse och tolkning som kan påverkas av olika kulturella aspekter. För att minska denna påverkan använde jag mig både av översättningar

till danska av fokusgrupps- och enkätfrågor, samt fick anteckningar av både en dansk och en svensk representant vid fokusgruppdiskussionerna.

Min bedömning är att jag inte upplevdes ha något maktövertag i förhållande till deltagarna i fokusgrupperna då de flesta av dem befann sig i ett välbekant sammanhang och hade träffat övriga deltagare innan. Däremot var själva tillvägagångssättet med fokusgruppdiskussion nytt för de flesta och även ämnet som diskuterades. Då de visste att jag studerar kommunikationsvetenskap kunde risken vara att de trodde att de måste komma fram med ”rätt” svar och lösningar och därmed höll inne med vad de verkligen tyckte och tänkte. För att undvika denna situation startade jag fokusgrupperna med att tydligt markera syftet och att det inte fanns några rätt eller fel i diskussionen. Andersson menar även att ”[m]ånga intervju-personer upplever obehag över att få sina ord inspelade. Risken är stor att man blir mer hämmad” (1994:181). I fokusgruppdiskussionerna i min studie antecknade dessutom två personer vad som sades. Denna risk för hämmande i att uttrycka sig ville jag komma förbi genom att även använda enkäter och därmed säkerställa att alla deltagares åsikter och förväntningar kom fram i undersökningen.

Resultaten från både fokusgrupper och enkät analyseras utifrån de teorier som tagits upp i tidigare kapitel. Materialet från de båda fokusgrupperna redovisas kvalitativt och gemensamt, det senare eftersom det inte råkade någon markant skillnad i svaren utifrån om de framkommit i den danska eller svenska fokusgruppen. Ett undantag görs gällande frågan om betydelsen av att ha träffats innan introducering av hemsidan, då grupperna kom in på helt olika spår. Enkätsvaren har bedömts kvantitativt och framförallt de mest frekventa svarsalternativen tas upp i detta kapitel, en sammanställning av samtliga enkätfrågor i bilaga 5.

5.1 ORGANISATIONEN ÖRESUND 21

I fokusgrupperna ville jag först skapa en diskussion om syftet med Öresund 21 för att på så sätt få klarhet i vilken bild deltagarna har av organisationen. Det som deltagarna beskrev ställs nedan i relation till Wengers definition av en grundläggande struktur av en praktikgemenskap bestående av kunskapsdomänen, gemenskapen och praktiken.

Deltagarna i fokusgrupperna tog upp att en kunskap som krävs för att delta i Öresund 21 är ett stort miljöintresse och de flesta inom organisationen är också naturvetare, utifrån detta skapas deras gemensamma *kunskapsdomän*. Men deltagarna har även olika bakgrunder och ramar och eftersom inte alla har precis samma kunskap är det viktigt att dela med sig. En deltagare pekar på vikten av att vilja lära sig när man är deltagare i ett nätverk:

Så synes jeg en anden grund til at være med i det her, er jo også en åbenhed til selv at ville deltage og til at ville lære. Hvis man bare kommer og kun ville den ene del eller ville sidde og tage imod så ville netværket jo ikke fungere. Det handler om en give og tage situation.

Det kommer även upp att deltagarna ofta är ensamma i yrkesrollen i kommunerna och därför känns det viktigt att träffas inom nätverket. Tillsammans kan deltagarna hitta gemensamma nämnare i arbetet för fortsatt integration i regionen och även känna en gemenskap. Genom att lyfta frågorna till en högre nivå kan de även öka betydelsen av dem. Genom Öresund 21 vill deltagarna få möjligheten att utväxla erfarenheter och lära sig av varandra. Det viktigaste är att få hjälp och ”sparring” med sina egna projekt. Genom denna samverkan utvecklas *gemenskapen* i organisationen. En deltagare förklarar:

Jag vill gärna se att det ska finnas någon slags gemensam nämnare i det här arbetet och att vi i det fortsatta integrationsarbetet mellan länderna kan samverka kring något gemensamt mål för miljön och den hållbara utvecklingen. Det ska finnas någon slags gemenskap i det här arbetet.

Samverkan inom nätverket ger tips och metoder och på så sätt kan deltagarna skörda gemensam kunskap och därmed kan de även få inspiration och verktyg till projekt som de själva är igång med. Alla deltagarna bidrar till nätverket genom sina erfarenheter, idéer och kunskap. En deltagare förklarar sin upplevelse av utbytet i nätverket:

Intressant att man får en massa tips, metoder och så vidare som man kanske inte själv hade kunnat räkna ut, man får liksom skörda den samlade kunskapen, alla idéer.

Genom nätverket uppstår den gemensamma *praktiken* och en deltagare beskriver nedan hur hon ser på lärandet inom Öresund 21:

Det gör man jo per automatik när man sitter och diskuterer et eller andet om hvad for end det bliver. Så har jeg problemer med det ene eller det andet - så kan man lige prøve det sådan og sådan. Altså det kommer helt naturlig når man har den uformelle snak.

Utifrån ovanstående resonemang anser jag att deltagarna i fokusgrupperna ger många beskrivningar av Öresund 21 som gör att organisationen likställs med en praktikgemenskap.

I fokusgrupperna framkom det att även när hemsidan har kommit igång är de personliga mötena viktiga. Åsikten fanns att det är klart bättre att träffas men att hemsidan kan vara ett bra komplement som kan ge mervärde genom att till exempel få deltagarna att tänka i förväg inför ett möte eller att de kan hitta all senaste information på den. Detta stämmer väl in på de elektroniska kunskapsnätverk som Wasko och Teigland (2004) beskriver som stöd för kommunikation inom en motsvarande fysisk enhet.

5.2 ÖRESUND 21:S HEMSIDA

Utifrån svaren både i fokusgrupperna och enkäten fick jag uppfattningen av hur deltagarna i Öresund 21 såg på hemsidan som helhet och kunde göra en jämförelse mellan detta och de tre utvecklingsfaserna som Högström m.fl. tagit upp. Jag kunde då konstatera att deltagarna tog upp användningsområden för hemsidan som kan kopplas till samtliga utvecklingsfaser. I fokusgrupperna kom åsikten fram att hemsidan ska vara en möjlighet att hålla sig uppdaterad

med vad som händer inom Agenda 21 och hållbar utveckling, det vill säga deltagaren såg hemsidan som ett *informationsverktyg*. I enkäten utkristalliserades två tydliga syften med Öresund 21:s hemsida, där det första – med 38 procent - var att deltagarna i Öresund 21 kunde finna dokumentation och information i anknytning till projektet. Även i fokusgrupperna kom det upp att det var viktigt att samla allt arbetsmaterial, verktyg och praktiska erfarenheter eller länkar som är relevanta för deltagarna på hemsidan. Detta innebar att deltagarna även såg hemsidan som ett *arbetsverktyg*, vilket var den andra utvecklingsfasen. Det andra syftet med hemsidan som var tydligt i enkäten var att hemsidan skulle bli en aktiv kommunikationskanal för medlemmarna i Öresund 21 och genom det försäkra sig om att den blir bestående efter projektiden. Här visade respondenternas prioritering på att de även ville ha hemsidan och dess diskussionsforum som ett *processstöd*, vilket var det samma som den tredje utvecklingsfasen.

Genomgången ovan anser jag visar att Öresund 21:s hemsida även kan likställas med Barks definition av intranät (se 3.2). Utifrån detta menar jag att undersökningar gjorda på intranät kan användas för att dra paralleller till Öresund 21:s hemsida.

5.3 DRIVKRAFTER OCH HINDER

Många av de hinder och drivkrafter som kom fram i undersökningen av Öresund 21:s hemsida och diskussionsforum stämmer väl överens med tidigare forskning i ämnet. I redovisningen nedan ställer jag deltagarnas svar i relation till teorin som jag har gått igenom i kapitel 3.

5.3.1 DRIVKRAFT: ALLMÄN NYTTA

Ardichivili, Page och Wentling (2003) tar upp den allmänna nyttan som ett motiv till att bidra med kunskap i praktikgemenskaper och detta motiv anser jag även gäller för respondenterna av enkäten. Deltagarnas åsikter var jämt fördelade mellan de olika svarsalternativen i frågan om vilket som var den största anledningen till att besvara frågor i diskussionsforumet på hemsidan. En orsak till detta kan vara att många av alternativen gick att ställa i relation till just allmän nytta. Exempelvis prioriterade respondenterna att besvara frågor i diskussionsforumet eftersom de trodde att det kunde vara så att både frågeställaren och andra deltagare kunde vara intresserade av svaret. Det sågs även som ett sätt att ge uppmuntran och stöd till frågeställaren och andra deltagare med samma fråga om man besvarade frågor. Av stor vikt var även att deltagarna genom att besvara frågan hjälpte till att snabba på frågeställarens

arbetsgång. Men detta alternativ menar jag måste ställas i relation till hur ofta deltagarna besöker hemsidan och diskussionsforumet, se vidare om detta under rubriken 5.3.7.

Även då det gällde att använda sig av kunskap, det vill säga ställa frågor, visade resultatet från enkäten på att den mest förekommande anledningen till att ställa frågor i diskussionsforumet var för att deltagaren trodde att fler personer kunde undra över samma sak och då var det bra att även de fick svar, det vill säga även här ett tecken för allmän nytta. I andra hand bland enkätsvaren kom att deltagarna trodde att han eller hon kunde få nya idéer och energi till projektet de arbetar med genom att få stöd och uppmuntran från övriga deltagare. Detta, menar jag, visar på att deltagarna upplever en kunskapsbaserad tillit till övriga deltagare inom organisationen.

5.3.2 DRIVKRAFT: EGEN NYTTA SENARE

En ytterligare aspekt som framkom i enkäten var att den som besvarade frågan därmed hjälpte till att hålla diskussionsforumet levande och på så sätt själv kunde få svar när han eller hon hade en fråga. Dessutom fanns motivet att den som besvarade frågor bidrog med svar för att denna ansåg att ett samarbete inom Öresundsregionen gav ett bättre resultat vad det gällde hållbar utveckling.

5.3.3 DRIVKRAFT: GEOGRAFISK SPRIDNING

Ännu ett motiv, enligt Ardichivili, Page och Wentling (2003), att använda sig av virtuella praktikgemenskaper är att dessa ger möjlighet för geografiskt spridda enheter att samarbeta och kommunicera bättre. Detta har stor betydelse för Öresund 21 och detta kan även utläsas i enkätsvaren som berör hemsidans syfte. Det nästhögsta poängresultatet i frågan är alternativet: Att hemsidan blir en aktiv kommunikationskanal för medlemmarna i Öresund 21 och genom det försäkras sig om att den blir bestående efter projektiden. Jag tar upp mer om detta ämne under rubrik 5.4.

5.3.4 HINDER: ANDRA NÄTVERK

Bland enkätsvaren gällande hinder för att ställa frågor angav fyra personer, varav tre med högsta prioritet, att de hellre ställer frågan till kollegor på sin arbetsplats. Detta är ett hinder som både Heide (2002) och Ardichivili, Page och Wentling (2003) pekar på. Heide säger att det inte finns något behov av att ingå i diskussionsgrupper eftersom de redan ingår i andra

nätverk med vilka de utbyter kunskap medan Ardichivili, Page och Wentling skriver att deltagarna vänder sig till andra praktikgemenskaper.

5.3.5 HINDER: ANDRA KOMMUNIKATIONSKANALER

Vid frågan om hur kommunikationen i diskussionsforumet skulle påverkas av att deltagarna i Öresund 21 redan har träffats kom två helt olika aspekter upp i de båda fokusgrupperna. I den ena gruppen såg deltagarna positivt på att det hade förekommit personliga möten eftersom de då hade ansikten på varandra, det vill säga visste vem de andra var. Deltagarna menade att det upplevdes bra att ha träffas lite oftare i början för att lära känna varandra och själva hålla kontakten senare. Annars var risken att deltagarna bara kontaktade dem de kände sedan tidigare och det bildades undergrupper. Det ansågs vara extra viktigt när det var både svenskar och danskar med.

I den andra fokusgruppen kom istället diskussionen in på att hemsidan kanske skulle ha funnits med från början för att få in användandet av den i rutinerna. Nu har det istället skapats andra rutiner för kommunikation emellan deltagarna.

Denna skillnad, som de båda fokusgrupperna visade på, poängteras även i artikeln av Ardichivili, Page och Wentling (2003), det vill säga hur tidigare etablerade sociala nätverk både kan vara en förutsättning för att lyckas med virtuella gemenskaper men att detta också kan innebära att de känns överflödiga. Författarna pekar på det väsentliga i att se den virtuella gemenskapen som ett sätt att effektivisera arbetet, inte endast som en ersättning av personliga möten.

Även bland enkätsvaren gällande hinder för att delta i diskussionsforumet rangordnades alternativ som kunde sammanföras under att deltagarna använder sig av andra kommunikationskanaler högt. Exempelvis trodde fyra personer att de hellre ställde frågan till en kollega på sin arbetsplats medan fem personer, med olika prioritet bland svaren, att de hellre ringde en deltagare i Öresund 21 som de trodde kunde svara. En deltagare i fokusgrupperna menade även att det kollegor emellan, när de hade frågor till varandra, var bättre med sändlista via e-post än diskussionsforum. Också nästan hälften av dem som besvarat enkäten trodde att de, om de hade en fråga som någon i Öresund 21 kunde besvara, helst använder e-post för att direkt kontakta den som de trodde kunde svara. Detta kan ställas i relation till inställningen att den största anledningen till att använda elektroniska diskussionsforum var att bidra till allmän nytta, men genom att istället välja telefon eller e-post som kommunikationskanal missas ofta att fler deltagare kan ha nytta av svaren på frågan.

Däremot så trodde sju respondenter av enkäten att en av tre möjliga kommunikationskanaler som de skulle använda då de hade en fråga som någon i Öresund 21 kunde besvara, skulle vara att de skrev in frågan på hemsidans diskussionsforum. Ardichivili, Page och Wentling (a.a.) tar upp att praktikgemenskaper används som ett verktyg för problemlösning. Det kan antingen handla om att be om hjälp av specifika experter eller att be om allmän hjälp.

5.3.6 HINDER: IRRELEVANT ELLER UTEBLIVEN RESPONS

Det första som dök upp i fokusgruppsdiskussionen om hinder för att vara aktiv på hemsidan är att innehållet inte skulle kännas relevant och informationen där skulle upplevas som för dålig. De ansåg att det var viktigt att hemsidan kändes aktuell för att de skulle återkomma dit, det som läses där måste verkligen gälla. Som viktiga funktioner för att besöka hemsidan var enligt enkätavaren: Att hemsidan uppdateras så ofta att den upplevs aktuell.

Det uppkom även en diskussion i en fokusgrupp om vikten av en viss kvalitet på infört material och hur detta i så fall ska granskas. För det var väsentligt att deltagare inte la ut vad som helst, då upplevde läsaren det bara som slöseri med tid. Dock menade en deltagare också att det som var kvalitet för en inte var kvalitet för en annan, det var subjektivt och när det var utbyte kunde det inte finnas någon som bedömde kvalitet. Förslag kom på att de som la in något på hemsidan borde meddela vad det var som gjort succé i deras projekt. Det borde finnas riktlinjer för inlägg och att man skulle ange sökord som angav vad som var viktigt med bidraget. Denna åsikt stämmer väl överens med Ardichivili, Page och Wentling (2003) som menar att ett hinder är att vissa problem behöver snabba och precisa lösningar och i ett diskussionsforum kan frågeställaren behöva lägga tid på att ta sig igenom både många och irrelevanta förslag.

En deltagare ansåg även att gruppen inom Öresund 21 upplevdes som för liten för att det ska hända något i diskussionen på hemsidan, det skulle inte komma att skapas någon dialog. Utebliven respons från andra gjorde att man valde att inte vara aktiv. Även Nygren (2002) tar upp att dålig återkoppling är ett hinder och hon menar att det behövs skapa rutiner och resurser för att ge snabb och bra feedback på frågorna. I fokusgruppsdiskussionerna var deltagarna också inne på att de måste få in rutiner för att gå in på hemsidan, det vill säga disciplineras till att använda den. Detta såg de som en lösning på utebliven respons och ytterligare ett förslag var att låta diskussionsforumet vara öppet för allmänheten, inte bara för deltagarna i Öresund 21. Men när det handlade om att hemsidan skulle vända sig mot

allmänheten fanns det också en oro för att miljöintresset var dalande och att man kunde behöva ”popa upp” miljöfrågan för att göra den mer populär.

5.3.7 HINDER: INTE TA SIG TID

En av deltagarna i fokusgrupperna var tveksam till om gruppen kommer att titta så mycket på hemsidan.

Jag vet inte om vi kommer gå in på den sidan och titta speciellt mycket, vi har väl den informationen kanske ändå.

Utifrån enkätsvaren hade deltagaren fog för sina farhågor. En majoritet av respondenterna angav att de trodde att de skulle komma att besöka hemsidan en gång i veckan, men det är även viktigt att notera att fyra av de fjorton respondenterna trodde att de skulle komma att besöka hemsidan mer sällan än en gång varannan vecka. Detta var under förutsättning att de inte fick information om uppdateringar och nya inlägg. Skedde däremot detta förväntade sig åtta av respondenterna att de besökte hemsidan en eller flera gånger per vecka.

Då frågorna om hinder för att både ställa och besvara frågor i diskussionsforumet diskuterades i fokusgrupperna var också den tydligt största anledningen att deltagarna inte tar sig tid att besöka forumet tillräckligt ofta eller att besvara frågorna i skrift. Att inte ha tid att delta är även det första hinder som Mats Heide (2002) nämner utifrån sin undersökning av användning av diskussionsgrupper.

5.3.8 HINDER: BRISTANDE VANA

På enkätfrågan om tidigare erfarenheter av att delta i diskussionsforum svarade hälften av respondenterna att de enstaka gånger hade besökt olika diskussionsforum för att läsa frågor och svar. Denna vetskap är viktigt att ha med då Öresund 21 startar sitt diskussionsforum eftersom ovana deltagare kan innebära att de upplever ett större hinder för att delta mer aktivt. Heide (2002) pekade även på bristen av vana att använda diskussionsgrupper som ett hinder.

5.3.9 HINDER: ANVÄNDARGRÄNSSNITT OCH STRUKTUR

På enkätfrågan om viktiga funktioner för att besöka hemsidan fick: Att det finns en struktur på hemsidan som gör det lätt att hitta, näst högst poäng. Tio respondenter hade valt detta

som ett av sina tre alternativ. Betydelsen av detta pekar även Nygren (2002) på genom att se brister i användargränssnittet som hinder för en fungerande elektronisk dialogfunktion.

5.3.10 HINDER: OSÄKERHET

Ardichivili, Page och Wentling (2003) tar upp att deltagare kan känna rädsla i relation till att deras inlägg inte är viktigt eller inte fullständigt korrekt eller relevanta i den pågående diskussionen. Även bland respondenterna i Öresund 21 finns ett hinder i förhållande till att besvara frågor gällande en osäkerhet hos deltagarna på om deras svar är tillräckligt intressanta, sex personer anger detta som ett alternativ. När det kom till att ställa frågor är det visserligen endast två personer som markerat alternativet: Jag vill inte visa mig okunnig genom att fråga, men jag tycker att det är viktigt att lyfta fram att denna rädsla faktiskt finns hos ett par av respondenterna.

5.3.11 HINDER: OLIKA SPRÅK

Till slut ett hinder som förekommer i undersökningsenheten just för att Öresund 21 är ett interregionalt samarbete över nationella gränser, nämligen det faktum att deltagarna använder sig av två språk – danska och svenska – i kommunikationen med varandra inom nätverket. Åsikten bland några deltagarna är att besvärliga ord som förekommer på hemsidan måste översättas eller kopplas till ordbok.

5.4 BESTÅENDE HEMSIDA OCH DISKUSSIONSFORUM

Det rådde en osäkerhet bland deltagarna i fokusgrupperna om hemsidan var något som endast skulle finnas under projektiden, eller om tanken var att den skulle leva vidare där-efter. Det fanns önskemål om att hemsidan skulle leva kvar men att den då måste vara tillgänglig för allmänheten. Det fanns även åsikterna att om hemsidan skulle konstrueras måste den ha ett bestående värde annars var det ingen mening att satsa på den. Det viktigaste för att hemsidan skulle bli bestående efter projektets slut var att det fanns någon som underhöll den och att det fanns bestämt hur den då skulle betalas. Att hemsidan uppdateras så ofta att den känns aktuell, är även den viktigaste funktionen enligt respondenterna av enkäten. En deltagare i fokusgrupperna uttryckte sig på följande sätt:

Då menar jag att det ska vara ett bestående värde i det på något sätt. Det måste vara en hållbar hemsida.

Att etablera en hemsida är ett projektresultat som har satts upp för samarbetet inom Öresund 21, samt att ” [e]fter projektperioden veligeholder HUT Skåne den etablerede hjemmeside, der fortsat vil fungere som omdrejningspunkt for kompetence- og kvalitetsudvikling for ØRESUND 21” (*Fullständig projektbeskrivning:13*).

Som EU-projekt får Öresund 21 ekonomiskt bidrag som bland annat gör det möjligt att anställa projektledare och konsulter som jobbar mycket av den gemensamma administrationen. En av deltagarna i fokusgrupperna uttrycker detta som en klar fördel med projektet:

At få det her netværk op og stå som forhåbentlig måske også kan blive levedygtigt - og det er netop det, at der er konsulenter på som laver mødeindkaldelse, referater osv. Fordi det er jo svært at nå i hverdagen. Det er jo det der er det gode ved de penge - kan man sige - der følger med. Jeg kan jo se som et mål at hvis det her kommer til at køre så kan det gå hen og blive et netværk der også kan fungere – altså det kan være som et delmål at netværket kan fungere efter projektet..

Jag menar att deltagarna genom projektledarens och konsulternas närvaro hyser en institutionsbaserad tillit till organisationen Öresund 21.

6 SLUTDISKUSSION

I fokusgrupperna uttryckt deltagarna mycket olika förväntningar på den kommande hemsidan och dess diskussionsforum, från att den var viktig för Öresund 21:s fortlevnad efter projekttiden till att de inte trodde på konceptet med hemsida utan menade att denna endast skulle lanseras för att det helt enkelt stod så i ansökan av bidragspengar. De senare menade att en hemsida skulle kräva mycket underhåll och kanske varken gör från eller till i projektet. Det fanns även olika åsikter om vem som hemsidan skulle rikta sig till, både att den fanns till för projektet och att den nog var viktigare externt för att kunna hänvisas till om någon ville veta mer om Öresund 21.

Det framkom även i resultat och analys att deltagarna i Öresund 21 inser att vissa hinder kan komma att finnas i relation till ett aktivt deltagande i ett elektroniskt diskussionsforum. För att lägga resurser på att motverka dessa hinder är det viktigt att först fråga sig varför organisationen ska introducera ett elektroniskt diskussionsforum. Vilket syfte fyller den nya kommunikationskanalen? I analysen visar jag på att deltagarna ser hemsidan även som ett processtöd, det vill säga det var hög prioritet bland enkätsvaren för att den skulle bli en aktiv kommunikationskanal för deltagarna i Öresund 21 och genom det försäkra sig om att den blir bestående efter projekttiden.

Min tolkning av Öresund 21:s behov av ett elektroniskt diskussionsforum är att det största behovet inte finns idag, det vill säga under projektperioden utan den dag då det ekonomiska EU-bidraget upphör och bland annat projektledare och konsulter inte längre finns i organisationen. Eftersom både ett mål enligt projektbeskrivningen och åsikten bland många deltagare är att hemsidan och dess diskussionsforum ska finnas kvar efter projektets slut så ser jag syftet med att göra diskussionsforumet till en effektiv kommunikationskanal som en försäkring om en fortsatt samverkan inom nätverket Öresund 21. Även drivkraften allmän nytta, det vill säga att dela med sig till andra av sin kunskap, som deltagarna tar upp för att delta i diskussionsforumet är ett syfte med projektet Öresund 21.

Det är därför viktigt att inom organisationen diskutera de olika kommunikationskanaler som används för att på så sätt hitta vilket syfte var och en av dem fyller och hur de bäst kan komplettera varandra. Detta gäller både idag och inför projekttidens slut. Utifrån denna diskussion kan deltagarna sedan skapa rutiner för hur respektive kommunikationskanal ska användas. För det elektroniska diskussionsforumet handlar det bland annat om att titta på några av de hinder som var särskilt framträdande i enkätsvaren. För att undvika irrelevant

repons behövs en diskussion om syftet med diskussionsforumet, vilket också ger riktlinjer om vad som är relevant gällande frågor och svar. Om den som ställer en fråga däremot inte får svar kan detta bero på ett par saker. Är anledningen att deltagarna inte tar sig tid till att besöka hemsidan och då antagligen än mindre troligt lägger tid på att besvara frågor i diskussionsforumet är detta också något som måste tas med i diskussionen om rutiner för att säkerställa en hög aktivitet i diskussionsforumet.

När det kommer till användargränssnitt och struktur som hinder för att använda sig av ett elektroniskt diskussionsforum kan detta minimeras genom att låta ett antal deltagare testa och diskutera dess struktur samt att det på hemsidan finns möjlighet att ge feedback till den som sköter uppdatering av hemsidan.

Det hinder i form av osäkerhet som några av deltagarna kände inför att delta i diskussionsforumet kunde bäst undanröjas genom att i de personliga mötena inom gruppen bygga upp den kunskapsbaserade tilliten inom gemenskapen. Men för att överkomma alla hinder måste även fokus riktas mot den institutionsbaserade tilliten. Min tolkning är att inom Öresund 21 idag är denna tillit mycket baserad på närvaron av projektledare och konsulter, vilka är de personer som framförallt håller ihop verksamheten och aktiviteterna inom organisationen. Men då Öresund 21 är ett tidsbegränsat projekt måste denna tillit i framtiden kunna finnas oberoende av dessa personer. Jag anser därför att det viktigast för Öresund 21 är att under projekttiden inte skapa sig ett beroende av projektledaren och konsulterna utan att istället utnyttja denna resurs till att utveckla organisationen med sikte på att klara sig utan dem då projekttiden är slut. I detta sammanhang menar jag att ett elektroniskt diskussionsforum har ett syfte, det vill säga denna nya kommunikationskanal ska introduceras och etableras i organisationen Öresund 21 idag för att säkra den framtida kommunikationen mellan deltagarna i nätverket.

7 AVSLUTNING

Det har varit mycket intressant och givande att sätta mig in i ett ämnet elektroniska diskussionsforum inom kunskapsnätverk då det förenar tre inriktningar av mina universitetsstudier, nämligen kommunikation, datorinteraktion och pedagogik. Extra intressant har det känts då jag kom in i precis rätt ögonblick – just inför introduceringen av Öresund 21:s hemsida – och därmed verkligen kunde ta upp en fråga som kändes aktuell för organisationen.

Det har även varit spännande att studera en organisation som innefattar både danska och svenska deltagare. Under studiens gång har det dykt upp praktiska situationer där synsättet har skilt sig åt, till exempel i fråga om planering av fokusgrupper och utskick av enkäter. Detta har inneburit att jag själv har varit tvungen att reflektera över det tillvägagångssätt som jag använder mig av och hur olika detta kan uppfattas av personer från olika länder eller kulturer.

Jag vill avsluta med att önska Öresund 21 lycka till med utvecklingen av nätverket och hoppas att deras elektroniska diskussionsforumet ska bli en uppskattad och väl använd kommunikationskanal för deltagarna, nu och i framtiden.

8 REFERENSMATERIAL

BÖCKER

- Andersson, Bengt-Erik (1994). *Som man frågar får man svar - en introduktion i intervju- och enkätteknik*. Mölnlycke: Tema Nova
- Ardichvili, Alexander; Page, Vaughn & Wentling, Tim (2003). Motivation and barriers to participation in virtual knowledge-sharing communities of practice. *Journal of Knowledge Management*, 7: 64-77
- Bark, Mats (1997). *Intranät i organisationens kommunikation*. Uppsala: Konsultförlaget
- Heide, Mats (2002). *Intranät – en ny arena för kommunikation och lärande*. (Avhandling för doktorsexamen). Lund: Lunds universitet, Sociologiska institutionen, Avdelningen för medie- och kommunikationsvetenskap
- Krueger, Richard A. (1998). *Developing Questions for Focus Groups*. Thousand Oaks: Sage Publications
- Kylén, Jan-Axel (2004). *Att få svar: intervju, enkät, observation*. Stockholm: Bonniers
- Nygren, Else (2002). Intranät – olika ambitionsnivåer. I Mats Bark & Mats Heide (red.), *Intranätboken: Från elektroniska anslagstavla till dagligt arbetsverktyg*. (s.139-162) Malmö: Liber Ekonomi
- Obert, Christina & Forsell, Monica (2000). *Fokusgrupp ett enkelt sätt att mäta kvalitet*. Höganäs: Kommunlitteratur AB
- Sandberg, Helena (2000). Varför kommer inte mina intervjupersoner i tid? I Gunilla Jarlbro (red.) *Vilken metod är bäst – ingen eller alla?* (s.174-197) Lund: Studentlitteratur
- Wasko, Molly Mc Lure & Teigland, Robin (2004). Public Goods or Virtual Commons? Applying Theories of Public Goods, Social Dilemmas, and Collective Action to Electronic Networks of Practice!, *The Journal of Information Technology Theory and Application (JITTA)*, 6:25-41.
- Wibeck, Victoria (2000). *Fokusgrupper: om fokuserade gruppintervjuer som undersökningsmetod*. Lund: Studentlitteratur
- Wenger, Etienne; McDermott, Richard & Snyder, William M. (2002) Seven principles for Cultivating Communities of Practices. [Online]. *Harvard Business School Working Knowledge*, 2002-03-25. Tillgänglig: <http://hbswk.hbs.edu/item.jhtml?id=2855&t=organizations> [2005-04-26].

RAPPORTER

Fullständig projektbeskrivning, Lokal Agenda 21 i Öresundsregionen, 2004-06-15

Kortfattat projektbeskrivelse, Lokal Agenda 21 i Öresundsregionen

Programkomplement Interreg IIIA Öresundsregionen, 2004-05-27

Utkast för Öresund 21's webbplats

INTERNET

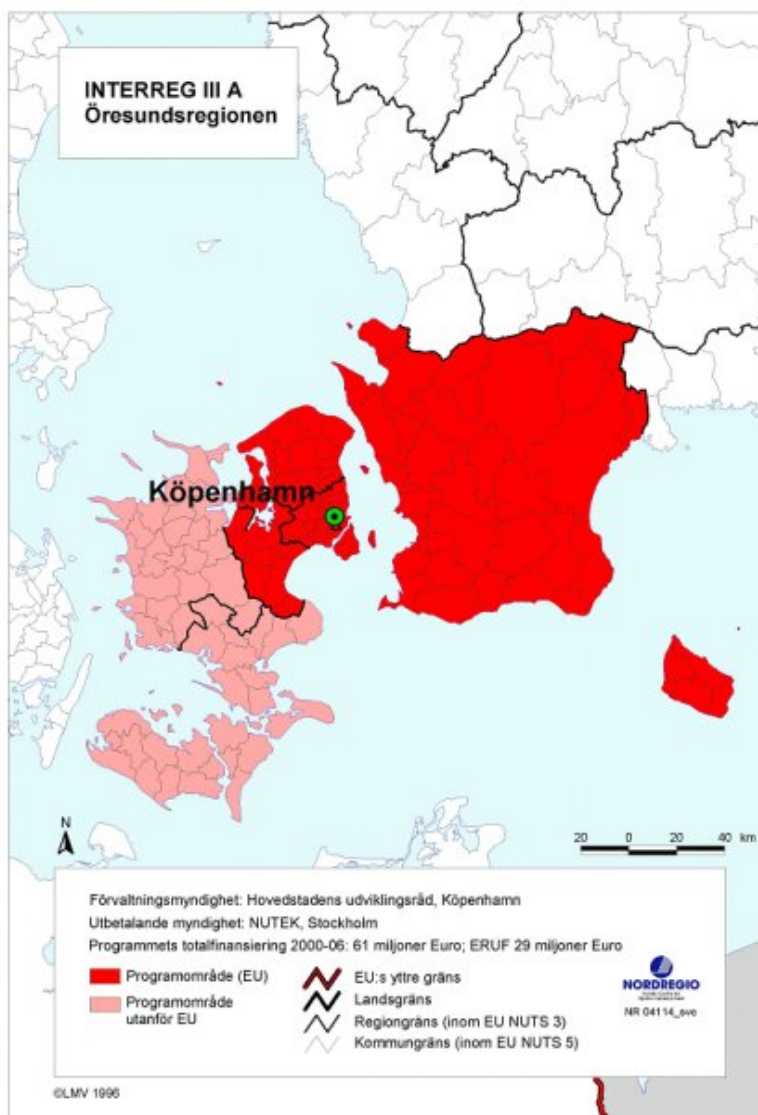
Svenska datatermgruppen. 5 april 2005. 17 maj 2005 <<http://www.nada.kth.se/dataterm/>>

Antal tecken med blanksteg: 56 985

Antal ord: 8 624

OMRÅDEN I ÖRESUNDSREGIONEN SOM KAN SÖKA PENGAR

På kortet nedenfor vises, hvordan Øresundsregionen er defineret i programmet, dvs. hvilke områder som kan omfattes af EU-støtten. I Danmark indgår Københavns Kommune, Frederiksberg Kommune, Københavns Amt, Frederiksborg Amt, Roskilde Amt samt Bornholms Regionskommune, og i Sverige er det hele Skåne län. Vestsjællands Amt og Storstrøms Amt indgår også som en del af programmet, men her kan max 20% af programmidlerne anvendes.



<http://www.oresundskomiteen.dk/neobuilder.20020114093573100000001672184243.html> (2005-05-07)

Interreg-programmet henvender sig til offentlige myndigheder eller organisationer, f.eks. kommuner, amter, universiteter og andre uddannelsesinstitutioner, arbejdsformidlinger eller interesseorganisationer.

Programmet skal fremme samarbejde over grænsen, det er derfor et krav at:

- at man er mindst én svensk og mindst én dansk partner – partnerne skal offentlige institutioner, myndigheder, organisationer eller non-profitorganisationer (ideelle organisationer).
- at parterne tilsammen skal kunne dokumentere mindst 50% medfinansiering – og denne medfinansiering skal være offentlig. Fordelingen mellem dansk og svensk medfinansiering må være 80-20 %. Medfinansieringen skal være garanteret når man indsender ansøgningen.

<http://www.oresundskomiteen.dk/neobuilder.php?id=2004042914362648000013280> (2005-05-07)

Formål

At fremme en bæredygtig udvikling i Øresundsregionen gennem integration af bæredygtighed i kommunens planlægnings-, drifts- og evalueringsopgaver, og herigennem opnå en styrkelse af kommunernes arbejde med lokal Agenda 21, nationella miljömål og strategisk miljøvurdering.

Projektets indhold

Projektet består af tre dimensioner:

Projektledelse, -koordination og -kommunikation, der binder de enkelte aktiviteter sammen og sikrer synergi mellem de to øvrige dimensioner.

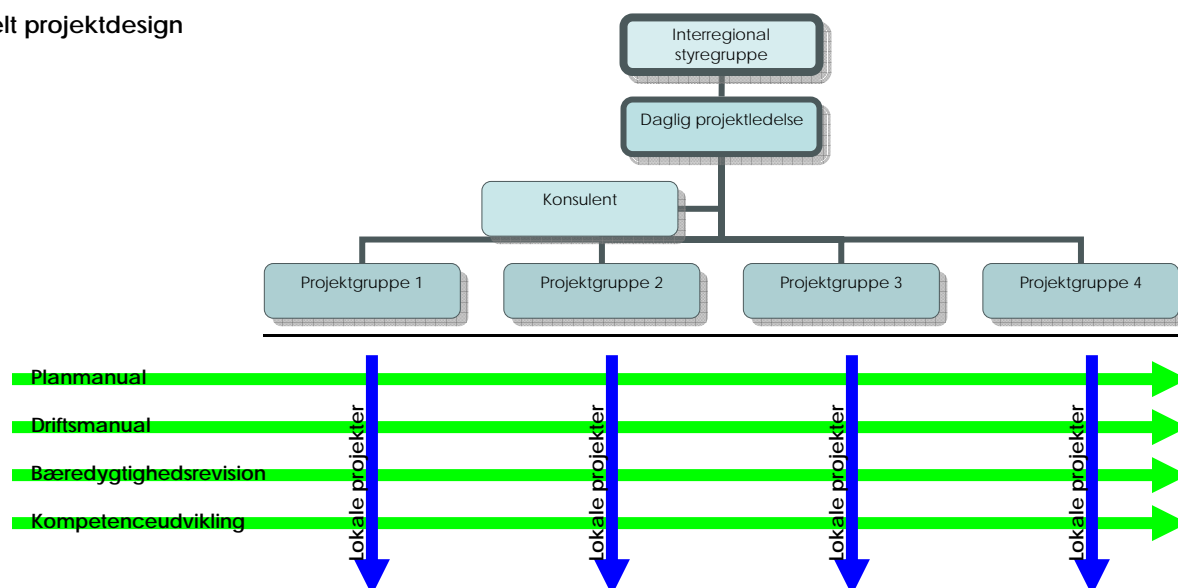
Organisations- og metodeudvikling, der sikrer etablering og konsolidering af den interregionale organisation samt udvikling af metoder og kompetencer.

Lokale projekter, hvor de udviklede metoder og kompetencer testes sammenkoblet med design og implementering af lokale aktiviteter.

- Aktivitet 1: Projektledelse
Projektet ledes overordnet af en interregional styregruppe med repræsentanter fra alle de deltagende kommuner. Den daglige projektledelse varetages af Frederiksberg Kommune i samarbejde med HUT Skåne og med bistand fra COGITA.
- Aktivitet 2: Etablering af den interregionale organisation for bæredygtig udvikling ØRESUND 21
Organisationens aktiviteter gennemføres på fire niveauer:
 - Den interregionale styregruppe sikrer gennemførelsen af aktiviteterne i nærværende projekt
 - Temamøder og konferencer, hvor kommuner og rådgivere præsenterer og diskuterer erfaringer og resultater fra igangværende lokale projekter og metodeudvikling m.m.
 - Arbejds møder i projektgrupper og følgegrupper
 - Hjemmeside, hvor der løbende vil ske udveksling af ideer og erfaringer fra alle de deltagende kommuner
- Aktivitet 3: Hjemmeside
Der etableres en hjemmeside for projektet med generel historik, lovgivning, dokumenter m.m. og regionale informationer om kontaktpersoner, status, redegørelser m.m. Hjemmesiden rummer desuden et online idékatalog med case stories, metodebeskrivelser og dialogforum, hvor der fortløbende igennem hele projektperioden vil ske udveksling af erfaringer, værktøjer og metoder.
- Aktivitet 4: Design og koordination af lokale projekter
Med bistand fra COGITA og HUT Skåne opstiller kommunerne lokale mål for arbejdet for en bæredygtig udvikling. Samtidig udarbejder kommunerne med deltagelse af borgere og/eller andre relevante aktører lokale indikatorer for økologisk, social/kulturel og økonomisk bæredygtighed - samt handlingsplaner for det lokale bæredygtighedsarbejde. De lokale projekter skal tilrettelægges, så de tilgodeser udvikling og afprøvning af metoder og kompetencer indenfor følgende fire projekttemaer:
 - Organisering af bæredygtighedsarbejdet
 - Integration af bæredygtighed i beslutningsprocesserne
 - Bæredygtig drift i kommunen
 - Information og involvering af interessenter.
- Aktivitet 5: Planlægningsmanual
I tæt samspil med kommunernes lokale projekter udvikles og testes en manual til integration af bæredygtighed i planlægningen – herunder strategisk miljøvurdering.

- Aktivitet 6: Driftsmanual
I tæt samspil med kommunernes lokale projekter udvikles og testes en manual til integration af bæredygtighed i kommunernes driftsopgaver.
- Aktivitet 7: Bæredygtighedsrevision
Der udvikles et sæt interregionale bæredygtighedsindikatorer, der muliggør benchmarking af og imellem de deltagende kommuner. Ligeledes udvikles et system for revision af kommunernes økologiske, sociale/kulturelle og økonomiske bæredygtighed på grundlag af såvel interregionale som lokale bæredygtighedsindikatorer. I løbet af projektperioden foretager kommunerne en årlig bæredygtighedsrevision.
- Aktivitet 8: Kompetenceudviklingsprogram
Der udvikles et generelt kompetenceudviklingsprogram til medarbejdere, der arbejder med bæredygtig udvikling i de deltagende kommuner. Kompetenceudviklingsprogrammet har til formål at understøtte implementeringen af de lokale projekter og de udviklede metoder. Kompetenceudviklingsprogrammet indeholder såvel fælles uddannelsesdage og individuel coaching, baseret på en individuel kompetenceudviklingsplan, som etablering af et kompetenceforum på hjemmesiden.
- Aktivitet 9: Implementering af lokale projekter og test af udviklede metoder
I hver enkelt af de deltagende kommuner iværksættes de planlagte lokale projekter. Der etableres fire projektgrupper – en for hvert af de nævnte projektemaer. Projektgrupperne sikrer, at de lokale projekter koordineres og samordnes på tværs af kommune- og landegrænser, samt at de lokale projekter forløber parallelt med projektets metodeudvikling og dermed kan anvendes til udvikling, test og implementering af metoderne.
- Aktivitet 10: Konferencer
Der afholdes årlige konferencer med deltagelse af både de danske og svenske kommuner.
- Aktivitet 11: Evaluering, slutrapport og revision

Generelt projektdesign



INLEDNING

Presentation av moderator, bakgrund till undersökningen och beskrivning av fokusgrupp som metod.
Anonymitet: genom till exempel citat kommer det att framgå om det är sagt av dansk eller svensk, samt i sammansättningen av gruppen anges nationalitet, man/kvinna, ålder, yrke.

INTRODUKTIONSFRÅGOR: SOCIALA NÄTVERKET – interorganisatoriska relationer

- Vad är syftet med nätverket Öresund 21? / **Hvad er formålet med nætverket Øresund 21?**
- Vad är positivt med att delta i ett nätverk? / **Hvad er positivt ved at deltage i et nætverk?**

ÖVERGÅNGSFRÅGOR: ORGANISATORISKT LÄRANDE

- Vad kunskaper måste deltagarna ha för att delta i Öresund 21:s nätverk? / **Hvilke kundskaber skal deltagerne beside for at deltage i Øresund 21s nætverk**
- Vad bidrar deltagarna med i nätverket? / **Hvad bidrager deltagerne med i nætverket?** (information och kunskap/**kundskaber**)
- Hur bidrar deltagarna med detta? / **Hvordan bidrager deltagerne med dette?**

HUVUDFRÅGOR: DMK

Snart ska hemsidan/**hjemmesiden** för Öresund 21 startas upp/op och på förslag är att denna ska innehålla/**indeholde** exempelvis dialogforum, aktivitetskalender och exempelsamling. Jag skulle vilja ställa några frågor mer specifikt om denna kommunikationskanal.

- Vilket syfte ska hemsidan fylla inom Öresund 21 (för dig)? / **Hvilket formål skal hjemmesiden Øresund 21 opfylde (for dig)?**
- Tänk tillbaka på tidigare erfarenheter av kommunikation via exempelvis dialogforum inom ett nätverk– hur upplevde du det? / **Tænk tilbage på tidligere erfaringer omkring kommunikation f.eks via et dialogforum inom et nætverk,– hvordan oplevede du det?**
- Vad är viktigt för att kommunikationen via hemsidan ska fungera inom nätverket Öresund 21? (introducering – etablering) (deltagare – koordinatörsgruppen) / **Hvad er vigtigt for at kommunikation via hjemmesiden skal fungere gennem nætverket Øresund 21?**
- Vad kan diskuteras i ett dialogforum för Öresund 21? / **Hvad kan diskuteres på dialogforumet for Øresund 21?**
- Hur påverkas kommunikationen via hemsidan av att det redan har etablerats personliga kontakter inom nätverket? / **Hvordan påvirkes kommunikationen via hjemmesiden af at der allerede er blevet etableret personlige kontakter?**
- Vad är viktigt för att kommunikationen via Öresund 21:s hemsida ska bli blir bestående efter att projektet avslutas? / **Hvad er vigtigt for at kommunikationen via Øresund 21 hjemmeside skal fortsættew efter at projektet afslutes?**

AVSLUTNING

- Något mer som ni vill tillägga? / **Er der mere I ønsker at sige, yderligere kommentarer.**

GRUPP 1

Dansk, kvinna, 43, Agenda 21, affald fra virksomheden, information/kommunikation

Dansk, kvinna, 44, Agenda 21-Koordinator

Svensk boende och arbetande i Danmark, kvinna, 45, Agenda 21 och energibesparingar

Man, ung, Miljøplanlægning, RUC

Dansk, man, 45, Lede af Agenda 21-center

Dansk, kvinna, 38, Agenda 21-medarbetare

Svensk, kvinna, 36, Agenda 21-samordnare

GRUPP 2

Svensk, kvinna, 46, Agenda 21-samordnare

Svensk, man, 34, miljömålsansvarig

Svensk, man, 56, agronom, miljökoordinator

n = totalt antal/poäng; st = stycken; p = poäng

1: Nationalitet? Markera ett alternativ med "x". (n=14)

4 st Dansk

10 st Svensk

2: Har du deltagit i fokusgruppsdiskussionen i Rødovre (12/4) eller i Trelleborg (18/4)?

Markera ett alternativ med "x". (n=14)

10 st Ja

4 st Nej

3: Har du tillgång till dator/computer med uppkoppling till Internet på din personliga arbetsplats?

Markera ett alternativ med ett "x". (n=14)

14 st Ja

0 st Nej: Var har du tillgång till detta? Svar:

4: Vad är enligt dig de tre viktigaste syftena/ formålen med Öresund 21:s hemsida?

Markera tre alternativ som rangordnas från 1 till 3, där 1 anger högst prioritet. (n=84)

2 p Att vi kan hänvisa till hemsidan då allmänheten/publikum vill veta mer om

projektet Öresund 21.

4 p Att hemsidan är ett "miljöfönster"/"miljøvindue" där allmänheten/publikum kan finna mer information om hållbar utveckling/bæredygtighed.

31 p Att deltagarna i Öresund 21 kan finna dokumentation och information i anknytning/ forbindelse till projektet.

10 p Att deltagarna i Öresund 21 kan kommunicera med varandra/hinanden via ett stängt/lukket dialogforum, det vill säga ställa frågor/spørgsmål som svaras på av övriga deltagare.

2 p Att det på hemsidan finns ett öppet diskussionsforum om hållbar utveckling/bæredygtighed, det vill säga alla som besöker sidan har möjlighet/mulighed att delta.

20 p Att hemsidan sammanställer en agenda över vad som är på gång i regionen i fråga om hållbar utveckling/bæredygtighed.

2 p Att hemsidan har ett symboliskt värde, det vill säga är ett konkret bevis på samarbetet inom projektet Öresund 21.

20 p Att hemsidan blir en aktiv kommunikationskanal för deltagarna i Öresund 21 och genom det försäkra sig om att den fortsätter efter projektiden.

2 p Annat, nämligen:

5: Vilka tre funktioner på Öresund 21:s hemsida tror du kommer att vara de viktigaste för att du ska besöka den?

Markera tre alternativ som rangordnas från 1 till 3, där 1 anger högst prioritet. (n=84)

27 p Att hemsidan uppdateras så ofta att den upplevs aktuell.

23 p Att det finns en struktur på hemsidan som gör det enkelt att hitta/finne.

6 p Att det finns en bra/gode sömaskin att använda/bruge.

9 p Att det finns tillgång till översättning/översættelse av de danska respektive svenska ord som är olika/forskellige mellan språken.

7 p Att det regelbundet/regelmæssigt kommer nya bidrag i dialogforumet.

11 p Att det skapas tydliga rutiner inom nätverket för att försäkra sig om att bidrag till hemsidan kommer in från deltagarna.

0 p Annat, nämligen:

6: Har du tidigare erfarenheter av att delta i dialogforum på hemsida eller intranät.

Markera ett alternativ med "x". (n=14)

3 st Jag deltar aktivt med både frågor/spørgsmål och svar i ett annat dialogforum.

3 st Jag läser regelbundet/regelmæssigt frågor/spørgsmål och svar i annat dialogforum, men skriver aldrig eller sällan/sjælden själv frågor/spørgsmål eller svar.

7 st Jag har enstaka/enkelt gånger besökt olika dialogforum för att läsa frågor och svar.

1 st Jag har inga erfarenheter/erfaringer av att läsa eller delta genom att skriva frågor/spørgsmål och svar i något annat dialogforum.

7: Hur/Hvordan vill du ha information om uppdateringar och nya bidrag i dialogforumet på hemsidan?

Markera ett alternativ med "x". (n=14)

5 st Jag vill ha besked till min e-post.

6 st Genom att det tydligt skrivs på hemsidans startsida vad som är inlagt senast.

2 st Jag söker själv upp det under de rubriker/overskrifter på hemsidan som intresserar mig.

1 st Annat, nämligen:

8: Hur ofta tror du att du kommer att besöka Öresund 21:s hemsida om du inte får information om uppdateringar och nya bidrag via e-post?

Markera ett alternativ med "x". (n=14)

0 st Minst en gång varje/hver dag

0 st Två-fyra gånger i veckan/ugen.

8 st En gång i veckan/ugen.

2 st En gång varannan vecka/uge.

4 st Mer sällan/sjælden.

9: Hur ofta tror du att du kommer att besöka Öresund 21:s hemsida om du får information om uppdateringar och nya bidrag via e-post?

Markera ett alternativ med "x". (n=14)

1 st Minst en gång varje/hver dag

4 st Två-fyra gånger i veckan/ugen.

4 st En gång i veckan/ugen.

1 st En gång varannan vecka/uge.

1 st Mer sällan/sjælden

3 st Varje gång jag får informationen men annars inte.

10: Vilken kommunikationskanal tror du att du helst använder/bruger när du har en fråga som någon i Öresund 21 kan besvara?

Markera tre alternativ som rangordnas från 1 till 3, där 1 anger högst prioritet. (n=84)

9 p Telefon till den jag tror kan svara.

30 p E-post till den jag tror kan svara.

11 p E-post till alla deltagare, det vill säga via sändlista.

15 p Skriver in frågan/spørgsmålet på hemsidans dialogforum.

5 p Väntar tills nästa träff och tar det muntligt.

0 p Annat, nämligen:

Frågorna/spörsmålen nedan gäller ett stängt/lukket dialogforum, det vill säga som endast deltagarna i Öresund 21 kan använda/bruge.

11: Vad tror du är den största anledningen/beväggrund till att du skulle ställa frågor/ spörsmål i dialogforumet på Öresund 21:s hemsida?

Markera tre alternativ som rangordnas från 1 till 3, där 1 anger högst prioritet. (n=84)

16 p Jag tror att jag kan få nya idéer och energi till projekt jag arbetar med genom att få stöd/støtte och uppmuntran från övriga deltagare.

9 p Jag tror att jag kan få svar med goda fackkunskaper i ämnet hållbar utveckling/bæredygtighed.

10 p Jag vet inte vem som bäst kan hjälpa mig och vill därför att alla i Öresund 21 ska veta vad jag behöver svar på.

4 p Jag tror att jag kan få många svar på mina frågor/spørgsmål.

24 p Jag tror att fler personer kan undra över samma sak och då är det bra att även de får svar här.

3 p Annat, nämligen:

12: Vad tror du är den största anledningen/beväggrund till att du skulle besvara frågor/ spörsmål i dialogforumet på Öresund 21:s hemsida?

Markera tre alternativ som rangordnas från 1 till 3, där 1 anger högst prioritet. (n=84)

18 p Jag tror att både den som ställt frågan/spørgsmålet och andra deltagare kan vara intresserade av mitt svar.

12 p Jag vill hålla dialogforumet levande så att jag själv kan få svar när jag har en fråga/spørgsmål.

11 p Jag vill bidra med svar då jag tror att ett samarbete inom Öresundsregionen ger ett bättre resultat när det gäller hållbar utveckling/bæredygtighed.

15 p Genom att svara på andra deltagares frågor/spørgsmål hjälper jag till att göra deras arbete snabbare/hurtiger.

13 p Jag tror att jag genom mina svar kan ge uppmuntran och stöd/støtte till den som ställt frågan och andra deltagare med samma fråga.

2 p Jag tror att jag har fackkunskaper som kan intressera både den som ställt frågan och andra deltagare.

3 p Annat, nämligen:

13: Vad tror du är det största hindret mot att du skulle ställa frågor/spørsmål i dialogforumet på Öresund 21:s hemsida?

Markera tre alternativ som rangordnas från 1 till 3, där 1 anger högst prioritet. (n=84)

- 8 p Jag tar mig inte tiden att formulera frågan i skrift.
- 4 p Jag tror inte att någon kommer att svara på mina frågor
- 0 p Jag tycker att det är ansträngande att formulera mig i skrift.
- 3 p Jag vill inte visa mig okunnig/ukyndig genom att fråga/spørre.
- 27 p Jag tar mig inte tid att besöka dialogforumet nog ofta.
- 7 p Jag tror inte att jag får svar nog snabbt/hurtigt.
- 11 p Jag ställer hellre frågan/spørsmålet till kollegor på min arbetsplats.
- 0 p Jag tror inte att jag kan få nog bra/gode svar i dialogforumet.
- 10 p Jag ringer hellre/nok en deltagare i Öresund 21 som jag tror kan svara på frågan/spørsmålet.
- 5 p Annat, nämligen:

14: Vad är det största hindret mot att du skulle besvara frågor/spørsmål i dialogforumet på Öresund 21:s hemsida

Markera tre alternativ som rangordnas från 1 till 3, där 1 anger högst prioritet. (n=84)

- 18 p Jag tar mig inte tid att svara på frågorna/spørsmålen i skrift.
- 11 p Jag är osäker på om mitt svar är nog intressant.
- 6 p Jag räknar med att någon annan i nätverket svarar istället för jag.
- 0 p Jag tycker att det är ansträngande att formulera mig i skrift.
- 7 p Jag tycker att det är lättare att ringa den som ställer frågan och svara muntligt istället.
- 26 p Jag besöker inte dialogforumet så ofta.
- 6 p Jag tycker inte att svaret går att formulera i skrift så att andra deltagare förstår vad jag menar.
- 6 p Annat, nämligen:

Har du fler synpunkter på studien och frågorna/spørsmålen i anslutning till denna så skriv dem gärna här: