

Prosjektnotat nr.6-2004

Dag Slette-meås

**Brukererfaringer med
super-tekst-TV**

2004

STATENS INSTITUTT FOR FORBRUKSFORSKNING

Postboks 4682 Nydalen, N-0405 Oslo

Tlf: 22 04 35 00 Fax: 22 04 35 04

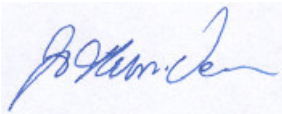
E-mail: sifo@sifo.no

Internett: www.sifo.no



Statens institutt
for forbruksforskning
Postboks 4682, Nydalen,
0405 Oslo

Prosjektnotat nr. 6-2004

Tittel Brukererfaringer med super-tekst-TV	Antall sider 30	Dato 09.03.2004
Title User experiences with super-text-TV		
Forfatter(e) Dag Slette-meås	Prosjektnummer 11-2003-18	Faglig ansvarlig 
Oppdragsgiver Norges forskningsråd		
Sammendrag Denne delrapporten tar utgangspunkt i brukererfaringer med NRKs super-tekst-TV forsøk som ble gjennomført mot slutten av 2003. SIFO intervjuet 6 husstander om erfaringene med super-teksten, hvilke forventinger de hadde til digital- og interaktiv TV, og anskaffelse og bruk av digitale / elektroniske medier i hjemmet. Denne delstudien tar kun for seg konkrete brukererfaringer – det vil si tekniske forhold – samt opplevelsen av tjenesten som ble presentert. Rapporten er et supplement til NRKs egen kvantitative datainnsamling om brukererfaringer.		
Stikkord Digital-TV, digitalt bakkenett, interaktivitet, PC, Internett		

Brukererfaringer med super-tekst-TV

En delstudie



av

Dag Slette-meås

2004

STATENS INSTITUTT FOR FORBRUKSFORSKNING
Postboks 4682 Nydalen, N-0405 Oslo

Forord

Dette notatet er kun en liten delleveranse i forbindelse med hovedprosjektet *Consuming Digital Adventure-Oriented Media in Everyday Life – Contents & Contexts*. Undersøkelsen er basert på intervjuer av internt rekrutterte informanter i NRK, Norkring og Telenor. Her har man testet ut en foreløpig tjeneste tiltenkt digital-tv sendinger. Tjenesten er primært knyttet til NRKs faktaprogram Forbrukerinspektørene (FBI).

Deltakerne ble primært rekruttert gjennom intranettet, og NRK opplyste her om at et spørreskjema ville bli sendt ut (i NRK-regi) og at et utvalg deltakere ville bli kontaktet for videre intervju om mediebruk i hjemmet, i regi av Statens institutt for forbruksforskning (SIFO).

SIFO gjennomførte medio desember 2003 seks intervjuer med familier / enkeltpersoner i Oslo-området. I dette notatet har vi kun fokusert på konkrete brukererfaringer med pilot-testen (kvalitet på sendinger og innhold), og de forventinger deltakerne hadde i forkant av denne utprøvingsfasen. Dermed er også bare deler av intervjuguiden i vedlegget benyttet i denne rapporten.

Mars 2004

STATENS INSTITUTT FOR FORBRUKSFORSKNING

Innhold

Forord.....	7
Innhold.....	9
1 Innledning	11
2 Metode.....	13
3 Gjennomføring.....	15
3.1 Innføring og forberedelser	15
3.2 Tekniske utfordringer underveis	15
3.3 Erfaringer med selve FBI-tjenesten – og forventninger i forkant	18
3.4 Forventninger til digital- / interaktiv-TV	22
4 Oppsummering	27
Vedlegg	29

1 Innledning

Prosjektet *Consuming Digital Adventure-Oriented Media in Everyday Life: Contents & Contexts*, er støttet av Norges forskningsråd og pågår i perioden 2003-2006. Mer utfyllende informasjon om prosjektet kan hentes på www.sifo.no/digiadvent.

Som en del av dette prosjektet har SIFO foretatt intervjuer av familier/enkeltpersoner i Oslo-området i perioden 8. - 15. desember 2003. Intervjuene dreier seg i hovedsak om familiers hverdagsliv og bruk av elektroniske og digitale medier i en familiekontekst. Her er det mange perspektiver som er interessante, men i denne studien går vi mer konkret inn på brukererfaringer med selve FBI-tjenesten som ble testet ut i NRK-regi.

Denne tjenesten er knyttet til NRKs faktaprogram Forbrukerinspektørene (FBI). Det er NRK som er ansvarlig for den tekniske og innholdsmessige gjennomføringen, mens SIFO har fått tilgang til brukerdatatabasen og rekruttert respondenter fra denne databasen. Testperioden varte i 4 uker, og deltakerne fikk i etterkant et papirbasert spørreskjema som skulle fylles ut. Det ble i tillegg informert om, gjennom rekrutteringsteksten på intranettet til NRK, at deltakerne måtte fylle ut dette spørreskjemaet i tillegg til at enkelte husstander kunne bli kontaktet av SIFO for mer utdypende intervju.

Det ble rekruttert 56 deltakere og SIFO kontaktet 6 av disse for nærmere intervju. Husstandene måtte selv installere en egen settop-boks (muligheter for hjelp ved problemer) og benyttet seg av en bordantenne for mottak av signaler. Ved tilkøpling av denne boksen til TV-apparatet ville husstandene miste det tilbud de benyttet seg av til vanlig.

Super-tekst-TV tilbudet var som nevnt primært knyttet til NRKs FBI-program. I testperioden hadde programmet sendetider på kveldstid onsdager, og på formiddagen torsdager og lørdager. Alle disse sendingene hadde tilbud om interaktive tjenester. Dette ble indikert gjennom et symbol på TV-skjermen, som varslet om at den interaktive tjenesten var tilgjengelig (kun for deltakere). Den redaksjonelle tilleggsinformasjonen som ble tilbudt var knyttet til sendingens 3-4 hovedtemaer. I tillegg kunne man aksessere bakgrunnsinformasjon om FBI.

Fjernkontrollen kunne benyttes som kontrollenhet og man kunne navigere mellom temaene ved å benytte piltastene på kontrollen. Temaene i hver sending ble lagt til underveis for å ikke avsløre all informasjon umiddelbart (synkronisering).

Tilleggstjenestene var ikke tilgjengelige utenom sendetid, og det ble kompensert med å legge til ekstra tjenester – det vil si en "nyhetssticker" og en "radiokanalvelger". Det ble også lagt til en sending fra dansk fjernsyn på søndag.

2 Metode

I hovedprosjektet så langt har vi i utstrakt grad benyttet oss av kvalitative intervjuer med familier og singelhushold for å sikre dypere innsikt i hvordan hverdagen organiseres og hvordan teknologi, og spesielt digitale medier, anskaffes og benyttes i husstandene.

Datainnsamlingen var også denne gang av kvalitativ art. SIFO fikk tilgang til NRKs rekrutteringsdatabase. Her valgte vi ut familier / enslige i Oslo-området, og vi forsøkte i størst mulig grad å sikre en viss spredning på familiestatus og alder. Uansett har vi ingen mulighet til å generalisere tilbake til befolkningen som helhet med utgangspunkt i de funn vi har gjort, men vi håper analysene kan være fruktbare og eventuelt hypotesegenererende for senere datainnsamling og analyse.

Vi rekrutterte 6 husstander i Oslo-området; 2 singelhusstander, 3 familier med hjemmeværende barn, og 1 samboerpar uten barn. Intervjuene ble foretatt mot slutten av testperioden – 8. til 15. mars. Intervjuene varte i alt fra 45 minutter til bortimot 2 timer. For å kompensere for den tiden deltakerne avsatte til intervjuene fikk hver husstand 500,- i kontanter.

Intervjuguiden som er benyttet er bygget opp etter hovedtemaer og er dessuten svært fleksibel med tanke på svarmønster. Dette fordi vi har ønsket oss en eksplorerende tilnærming til prosjektet, og for å kunne avdekke forhold som kan si noe om *kontekst* – altså hvordan mediebruk og appropriasjon av teknologi er avhengig av den konteksten man befinner seg i.

Som tidligere nevnt er dette notatet kun en delleveranse og den fokuserer på informantenes konkrete opplevelser av FBI-piloten, i tillegg til at de faktiske erfaringene knyttes opp mot hvilke forventninger man hadde til testen, og til digital-/interaktiv-TV, i forkant av testperioden. Den delen av prosjektet som reflekteres i dette notatet vil dermed ikke analyseres i et kontekstuellt perspektiv.

3 Gjennomføring

3.1 Innføring og forberedelser

Det kom klart frem at de ulike husstandene hadde forskjellige erfaringer med informasjons-givning og introduksjon til test-tilbudet. Et ungt par hadde fått noe informasjon på nettet og takket ja til å delta. Men informasjonen rundt prosjektet, og hva man kunne forvente av innhold, var ikke spesielt omfattende:

Ungt par:

Mann: "Nei, vi fikk bare noe på nettet..."

"...grei nok funksjonalitet men altså...nytteverdien ser jeg kanskje ikke, eller jeg hadde forventa meg mer av det da, enn det vi fikk."

Familie med 2 barn:

Intervjuer: "...dere fikk informasjon...hvor det ble orientert om innholdet?"

Mor: "Ja, men ikke alt for mye..."

Andre ble godt informert, og disse fikk blant annet informasjonsskriv i e-posten som kunne printes ut. Her fant man blant annet informasjon om hvilke sendinger som skulle tilbys tilleggstjenester, og at den røde knappen på fjernkontrollen ville være "inngangsporten" til tjenestene.

Samtidig var det ingen instruksjonsmanual for settop-boksen på norsk, men den kom i svensk, finsk og engelsk utgave (Nokia-boks). Det var greit for de fleste å kople til boksen til TV-settet:

Kvinne: "...jeg valgte da svensk...og så kom du rett inn i en meny hvor man da skulle søke fram. Veldig intuitivt. Veldig greit. Jeg synes alt det var veldig proft."

3.2 Tekniske utfordringer underveis

Ettersom de deltagende husstandene hadde ulike distribusjonsplattformer i utgangspunktet (kabel, satellitt, bakkenett), ville de naturlig nok oppleve testen avhengig av sine tidligere tilbud. Det mest avgjørende kriteriet for god resepsjon av signaler var fri sikt til Tryvannstårnet. Dette var også et krav for deltakelse, ettersom det var digitale prøvesendinger gjennom bakkenettet som ble utprøvd. Man unngikk problemer med kort og dekoding av signaler ettersom DTT-signalene som ble sendt ut ikke var kodete.

Vi lærte også av en deltaker at man ikke nødvendigvis trenger fri sikt til Tryvannstårnet for å motta signaler – det holder med et reflektert signal – for eksempel ved å slenge antennen bak et speil...

I forhold til bildekvalitet ble mange av husstandene positivt overrasket over denne. Selvfølgelig var disse oppfatningene avhengige av hva slags tilbud man hadde i utgangspunktet og hva slags TV-apparat man besitter. I våre intervjuer varierte TV-tilbudet fra bordantenne til kabel-TV levert av UPC og Telenor Avidi.

Det som kanskje overrasket noe var at enkelte husstander som blant annet hadde kabel-TV tilbud fra UPC oppfattet TV-bildet som kvalitativt bedre når man fikk bordantennen i hus. En mann med kabel-TV opplevde det slik:

Mann: "...synes det var morsomt i første omgang å se om jeg fikk det inn da, og når jeg gjorde det så så jeg jo at kvaliteten på bildet var mye bedre...enn det jeg har i kabelanlegget."

"...ellers så synes jeg det er ganske bra for jeg har jo ikke fri sikt til Tryvann akkurat da, altså det går jo gjennom vegger og litt forskjellig sånt...så det er ganske bra egentlig at jeg får det inn..."

"Nei det var helt krystallklart synes jeg...så det...det var liksom en sånn fordel."

En kvinne i singelhushold med UPC-kabel, som i utgangspunktet ikke var særlig fornøyd med dette tilbudet, hadde samme opplevelse av bildekvaliteten:

Kvinne: "Først så vil jeg si at det første som slo meg da jeg satte i gang var at TV-bildet var veldig bra. Jeg har UPC i dag og det er dårlig, så det var knallfint med den lille gammeldagse tilbake-til-fremtiden...antenna på toppen."

Et middelaldrende foreldrepar med hjemmевærende barn hadde også positive erfaringer med TV-bildet. Denne familien hadde i utgangspunktet bordantenne og 3 norske kanaler:

Far: "...det som jeg syntes var det beste med det var at TV'en ble klarere, he he."

Mor: "Og TV Norge og NRK 2 var bare snø før vi fikk den boksen, og nå er det helt klart."

Intervjuer: "Synd hvis dere må levere den tilbake!"

Samtidig som bildekvaliteten var klart forbedret var ikke familien helt fornøyd med kvaliteten på de nye digitale sendingene, og de la skylden på settop-boksen:

Far: "Jeg synes det er for dårlig...virker som det er for dårlig kvalitet og altfor ustabil..."

Intervjuer: "På boksen?"

Far: "Sånn boks-teknisk."

Mor: "Teknisk, ja..."

Far: "Og for meg som ikke er så teknisk så kompliserer det...masse knapper å trykke på og finne fram og...jeg oppdaga at du måtte jo stille lyden på to forskjellige steder, altså den gikk jo bare til et visst hakk på boksen, og vil du ha den høyere enn det så måtte du innom fjernkontrollen..."

Den samme familien opplevde at sendingene var usynkron på flere nivå, og settop-boksen ble også her tilskrevet skylden:

Mor: "Men det virker som...da når boksen blir varm, at den blir litt sliten liksom!"

Far: "Det var morsomt, der kommer det...lyden henger ikke på greip, altså den kommer litt senere inn i bildet."

Mor: "Usynk."

Intervjuer: "...tror jeg rett og slett er noe med, altså signalene som kommer fra Tryvannstårnet går...ja...litt tidligere."

Mor: "Ja men de må jo rett inn begge to, her...inneantenne der og inneantenne her (lyden var usynkron på to fjernsynsapparater, én med analog bordantenne og én bordantenne med digitale signaler).

Far: "Ja, så det er boksen som gjør et eller annet."

I tillegg til at sendingene var usynkrone mellom to TV-apparater medførte de digitale sendingene inn til det ene apparatet at bilde og lyd var usynkrone med hverandre:

Intervjuer: "...altså det er ikke usynk i seg selv, men det er bare det at antakeligvis så går de digitale og analoge sendingene på litt forskjellig tid?"

Mor: "I går var det veldig usynk med seg selv."

Intervjuer: "Med bilde og lyd?"

Mor: "Ja, når du så leppe...altså det var ikke leppe-synk."

Ut over de mange positive opplevelsene med skjermbildet var det ett ungt par som hadde forskjellig oppfatning rundt bildekvaliteten på skjermbildet. Dette paret hadde TV-tilbud gjennom kabel fra UPC:

Intervjuer: "Men var det noe annerledes bilde enn det dere har hatt?"

Kvinne: "Ja, det er litt smak og behag – jeg synes det er dårligere og (han) synes det er litt bedre."

Mann: "Ja, kommer an på, det er egentlig bare med fargemetninger og sånne ting..."

Intervjuer: "At det var fargenyanser som var forskjellige?"

Mann: "Ja, altså den er vel egentlig litt blassere tror jeg, den digitale."

Kvinne: "mmm (ja), den er det."

Kvinnen i singelhusholdet reagerte på oppløsningen på det lille TV-bildet når tekst ble introdusert på skjermen, men viktigheten av dette ville selvsagt avhenge av "opplevelsesbehovet" i et gitt program; for FBIs del fremstod ikke selve skjermopplevelsen det viktigste... Forslag til forbedring fra hennes side var å gjøre selve TV-bildet større, og kanskje teksten noe mindre, mens man helt kunne fjerne "logo-elementer" under selve TV-bildet.

Kvinne: "...når jeg bruker tilleggstenestene så blir jo TV-bildet veldig lite...og da skal du jo ha inn samme informasjon på mye mindre pixler, så jeg skjønner på en måte hvorfor oppløsningen blir en helt annen...men TV-bildet når jeg ikke bruker tilleggstenestene er fantastisk bra...trodde jeg hadde begynt å få gammel dårlig TV, men tror ikke det er det allikevel. Tror det er UPC eller antennekabel..."

Et annet moment var overgangen fra å få "snø" på skjermen med de analoge sendingene og det at bildet "hakket" eller "hoppet", eller falt ut med de digitale sendingene. Her var det ulike erfaringer blant husstandene. Den single kvinne hadde opplevd noe ujevn mottakelse:

Intervjuer: "...det er ikke helt i boks på det tekniske?"

Kvinne: "Nei...så det...fryser det litt et sekund og så er det i gang igjen sånn med jevne mellomrom."

Intervjuer: "Men det er jo ikke fri sikt til Tryvannstårnet?"

Kvinne: "Det er vel heller den veien (peker)...nesten fri sikt men..."

Intervjuer: "Så det var ikke noe problem?"

Kvinne: "Nei, nå har jo ikke jeg flytta TV'en da. Det kan jo hende at det virker her inne og, men det vet jeg ikke noe om."

For en familie var signalkvaliteten så dårlig at de så og si ikke fikk benyttet den tilbudte tjenesten:

Far: "Ja altså, vi har brukt den egentlig veldig lite, fordi signal eller...ja ja...antakeligvis så er signalet for dårlig her – altså det ble sånn hakkete bilde."

Intervjuer: "Ja, ok – hele tida?"

Far: "Ja...i hvert fall det meste av tiden som vi brukte så var det liksom ikke...vi hadde ikke noe glede av å ha den koplet til hele tiden..."

Mannen i singelhusholdet reagerte på at tekstinga falt ut på et av tilleggsprogrammene:

Mann: "...for eksempel det er et sånt danske program som går der, med noe sånn...som har sånn tekst-info, der forsvinner tekstinga ut da...men det er mer sånn teknisk kan du si".

Han opplevde også at bildet falt ut enkelte ganger, men da var det bare å skru litt på antenna så rettet det seg. En annen ting han opplevde var at han enkelte ganger ikke fikk frem sendingen i det hele tatt. Han trodde først det hadde noe med bruken hans å gjøre – at han gjorde noe feil. Så trodde han det kunne være sendingene som forårsaket det hele. Men etter et par ganger fungerte det greit.

Det unge samboerparet opplevde også at bildet falt ut enkelte ganger:

Kvinne: "Ja, det hang seg opp litt da, så inne i mellom så funka ikke funksjonene...skru litt av og på og sånn og prøve det igjen."

Det samme gjorde familien med to eldre barn:

Mor: "Ellers så er den jo ustabil da, den boksen....teknisk."

Intervjuer: "Den er det, plutselig faller den ut og...?"

Mor: "Ja, og nå har vi jo da ikke hatt NRK på et par dager og...og ikke NRK 2."

Datter: "Også reagerer den på mikrobølgeovnen."

Mor: "...når vi setter på mikroen, så er det bare sånne derre ruter og tull og tøys."

Det vil si at 5 av 6 intervjuede husstander hadde problemer med at sendingene var ustabile og at bildet hakkete i varierende grad. Det kan tolkes dit hen at "hakking" er et større problem enn "snø" på skjermen dersom problemet er vedvarende, fordi sendingene blir mer oppstykket.

3.3 Erfaringer med selve FBI-tjenesten – og forventninger i forkant

Når det gjelder selve FBI-programmene og de tilhørende interaktive tjenestene var erfaringene ganske entydige; dette er ikke særlig revolusjonerende, men det hadde man heller ikke ventet på dette stadiet. Likevel var det visse forventninger om tilgang til mer og "dypere" in-

formasjon rundt de ulike temaene. Dessuten var det mange som, i og med web-look'en på teksten, hadde forventninger om en mer Internett-lik tjeneste, mens det var færre som sammenliknet super-tekst-TV'en med tradisjonell tekst-TV. Noe av forventings-forklaringen kan ligge i usikkerheten rundt hva dette "super-tekst-TV" er for noe. Med ordet "super" forventer man kanskje en virkelig flott, ny og forbedret utgave av tekst-TV med interaktive muligheter, mens det i realiteten består av en tekst-linje som legges *utenpå* TV-bildet. Dessuten kan super-teksten kun leses når det aktuelle programmet er i gang, og ikke letes opp på et senere tidspunkt slik man kan med ordinær tekst-TV. Dette blir sett på som en stor begrensning.

Dessuten var forvirringen rundt det å se og høre programinnholdet, samtidig som man skal lete frem informasjon, noe som også gikk igjen, blant annet i familien med to eldre barn:

Mor: "Jeg synes det er ganske forvirrende, jeg får ikke med meg det de da,...den informasjonen de snakker om i ruta...når jeg da sitter og skal bla opp informasjonen om de tre sakene som FBI tar opp den dagen, eller om programlederen eller noe sånt, da mister jeg masse av den informasjonen som kommer ut når programlederne snakker."

"Det er mulig det er min generasjon, at ungdommen tar informasjoner samtidig, men jeg ...jeg merka at jeg mistet masse av det som ble sagt."

Far: "...jeg synes faktisk den gamle tekst-TV'en er mye bedre jeg, når jeg får den over hele ruta. Jeg synes det står veldig lite der nede, lite informasjon."

Mor: "Kan hende det er en tilvenningsgreie, at du er vant til den gamle tekst-TV'en, og så kan det hende at det ikke ligger så altfor mye utpå den nye enda heller."

Far: "Det var to setninger eller noe sånt noe, også måtte du bla...hvis det var tre setninger så måtte du bla en gang til og..."

Ettersom programinnholdet og tjenestene var relativt få, var det flere husstander som lot være å benytte seg av fjernkontrollen til å aksessere programguiden. Familien med to barn vekslet heller mellom programmene på tradisjonell måte:

Intervjuer: "Dette her med å bruke den fjernkontrollen og liksom denne EPG'en – altså elektronisk programguide...har dere noen formening om det?"

Mor: "Det er jo ikke noe særlige tjenester!"

"Det blir den opp-og-ned pila der. Så går jeg heller innom et par kanaler, ja, før jeg kommer da dit, hvis jeg skal hoppe fra toppen til bunn liksom. Vi får alltid den der vi står, den siden, så går jeg heller innom de andre to kanalene i midten."

Far: "Det eneste vi går der er når det ikke funker..."

Mor: "Ja men det var nå, i går, da var alt bare tull. Så var det et par ganger hvor vi måtte fra ut stikk-kontakten og så putte den inn på nytt."

Det unge samboerparet var heller ikke veldig imponert over innhold og funksjonalitet, men hadde da heller ikke fått så mye informasjon om det faktiske innholdet. Dette kan ha skapt høyere forventinger enn ønsket:

Mann: "...det var vel ikke det mest revolusjonerende jeg har vært bort i til nå tror jeg. Funksjonalitet og i det hele tatt. Grei nok funksjonalitet men altså...nytteverdien ser jeg kanskje ikke, eller jeg hadde forventet meg mer av det enn det vi fikk."

Dette paret var for øvrig ikke så interessert i FBI som program, noe som kan forklare litt av den labre interessen. De fikk testet en versjon, og forsøkte å komme seg videre, men fant bare en side, og mistet dermed interessen. De så heller ikke alle FBI-programmene, kun to (og deler av to andre). Samtidig benyttet paret Internett en hel del. Dette kan ha påvirket hans forventninger om "dybde" og funksjonalitet:

Intervjuer: "Er det sånn at du ser det mer relativt til Internett eller til tekst-TV for eksempel?"

Mann: "Nærmere Internett egentlig. Egentlig...altså...jo, nærmere Internett, at det eventuelt kunne være linka videre for eksempel."

Intervjuer: "Ja nettopp. Bruker dere tekst-TV noe særlig i det hele tatt?"

Mann: "Nei."

Likevel ble tekst-TV benyttet enkelte ganger og paret så mange likheter mellom super-teksten og vanlig tekst-TV:

Kvinne: "...men det fungerer på samme måten da...som den boksen, det er jo sånn bilde på siden der og."

Intervjuer: "Ja har de det?"

Mann: "Ja...på TV'en kan en jo velge å ha tekst-TV'en ved siden av, og ha bildet stort ved siden av. Så det blir nesten akkurat det samme."

Intervjuer: "Men du kan gå dypere?"

Mann: "Ja, ja..."

På den annen side syntes ikke paret det var problematisk å forholde seg til programmet samtidig som man selv, aktivt, måtte finne frem informasjon. Menyknapper på fjernkontroll, layout og funksjonalitet fungerte greit for paret, mens interessen for programmet var laber, så rent innholdsmessig ga super-teksten lite.

Både dette paret og familien med 3 yngre barn var ikke så opptatt av programinnholdet men mer av det tekniske. Familien med 3 barn hadde som tidligere nevnt problemer med mottaket og fikk derfor lite ut av selve tjenesten av den grunn:

Far: "...nei, det var mest det at bildet var så dårlig, det stoppet opp hele tiden sånn, det var skikkelig irriterende å se på, så jeg liksom bare pliktskyldigst prøvde litt..."

Intervjuer: "Jada, skjønner."

Far: "Det var ikke så spennende (...) heller!"

Intervjuer: "...du nevnte tekniske ting da – at folk kanskje hadde for høye tekniske forventninger, men var det noe på innhold også eller?"

Far: "...for å si det sånn, det var ikke så veldig sexy den interaktiviteten..."

Intervjuer: "...det var ikke så veldig utviklet?"

Far: "Altså, ja du kan få litt bakgrunnsinformasjon og litt split-screen, og det er en lik-som vant til fra nett, altså jeg tror det må bli litt annerledes før...folk er interessert i å se på TV, og hvis du skal drive å klikke og sånn mens du ser et TV-program, da bør det være noe ganske interessant...det blir så oppstykket ikke sant."

Her peker faren i familien på et viktig poeng som er relevant for hverdags-konteksten, og som ikke kommer frem i en pilot-studie. I piloten prøver deltakerne innholdet fordi dette er forventet, samtidig som nyhetsgraden gir super-teksten et fordel. I en hverdagssituasjon, når nyhets-elementet er borte, kan det tenkes at man faller tilbake til tradisjonelt, passivt seermønster – dersom det ikke gis en merverdi som oppfattes som "ganske interessant", som familiefaren sier.

Mannen i singelhusholdet var også stort sett interessert i de tekniske mulighetene. Han hadde fått demonstrert en demoversjon på NRK og syntes det han fikk hjemme var omtrent som forventet. Han hadde derimot ikke benyttet settop-boksen og programmulighetene hele tiden fordi kanalutvalget var mye mindre enn i hans egen kabel-TV-pakke. Han oppfattet også super-teksten som "en enkel form for tekst-TV", heller enn en avansert sådann:

Mann: "...jeg har sett de har lagt ut noe sånn tekst-TV, altså en enkel form for tekst-TV i tillegg da..."

Han reagerte også noe når dette ble fremstilt som super-tekst-TV (i tråd med det som ble diskutert tidligere om den gjengse oppfatning av begrepet "super"):

Mann: "Ja det reagerte jeg på, altså når du sier at de fremstiller det som super-tekst-TV, så tenkte jeg det var jo...oi sann, her kan vi få noe mer fancy greier, kanskje med bilder...ekstra bilde og ting og tang, litt sånn Internett-aktig, men det blei det jo ikke da..."

Samtidig hadde han fått med seg tilleggstjenesten NRK nyheter (han var svært interessert i nyheter og holdt seg godt oppdatert). Når det gjelder FBI generelt sett, var han ikke av de mest ihuga seerne, men han hadde fått med seg to program under pilotsendingene. Men han syntes også disse var noe enkle:

Mann: "...det er mindre enn det du får på tekst-TV da, men det er liksom sånn 'nå har det skjedd ...så og så mange drepte i Irak', ikke sant, etter bombeeksplosjonen, også ferdig med det."

Han syntes layouten var ganske fin, og han mente for så vidt det var greit å ikke presse inn altfor mye informasjon fordi det virket forstyrrende på TV-programmet. Dette er en litt annen vinkling enn mange av de andre deltakerne hadde, som ganske entydig ønsket mer og dypere informasjon i tilknytning til programmet. Han erkjente også at både internett og tekst-TV kunne tilby mer informasjon, men så som sagt begrensningene i akkurat denne løsningen. Selv merket han at han ble sittende å lese informasjon, og dermed klarte han heller ikke å følge så godt med på sendinga. Men han syntes samtidig funksjonaliteten kunne vært noe bedre:

Mann: "...jo jeg synes det er nokså greit å bruke...det eneste er litt sånn småtteri. Når jeg går inn...altså jeg går inn i menyen kan du si, også velger jeg et punkt, nå vil jeg se på det...også er jeg ferdig med det, så hopper den på en måte alltid øverst på den lista til noe jeg allerede har lest...Det burde vært sånn at det stepper seg nedover hvis du har..."

Intervjuer: "Hvis du går et nivå ned så kommer du øverst på den lista i det forrige nivået?"

Mann: "Ja altså, du har en innholdsliste...som du stepper deg bort til – for eksempel les om hva det nå måtte være...også når du har lest det på den der sida, på høyre sida der, og klikka på jeg vet ikke hva det er..."OK" eller noe sånt, så hopper du tilbake til akkurat samme punktet, altså jeg synes det hadde vært praktisk om han liksom bladde seg nedover lista på en måte..."

Kvinnen i det andre singelhusholdet hadde satt seg relativt mye inn i FBI som program, og var blant annet opptatt av å kunne hente mer informasjon om temaer – også utenom sendetid:

Kvinne: "Det som er...det er veldig ok om man har gått glipp av noe å gå inn på de tilleggstjenestene og se der, spesielt hvordan man kan enten...hvem man skal henvende seg til hvis det er...et eller annet tema de tar opp...hvor man kan hente mer informasjon...sanne ting. Det som jeg synes er dumt er at det ikke...eller som jeg savner litt da, som jeg finner på den gamle tekst-TV'en, er jo først når informasjonen ligger der så kan du gå inn når som helst når programmet ikke vises, og hente den in-

formasjonen du skal ha. Du må på en måte hente den informasjonen du skal ha under programmet på dette opplegget her. Sånn at den vil jo ikke erstatte tekst-TV.”

Kvinnen i singelhusholdet var også stort sett den eneste av de seks husholdene om hadde fått med seg det danske programmet som kom i tillegg til FBI, bortsett fra mannen i singelhusholdet som hadde fått med seg litt. Dette programmet ble sendt på søndag, og det var mange som oppfattet dette som et dårlig egnet tidspunkt for sending. Kvinnen syntes derimot programmet var OK og hadde noen kommentarer til dette:

Kvinne: ”Jeg tror jeg har fått med meg ett og et halvt program av den danske serien...eh...allright program, hyggelig program. Når det gjelder tilleggstjenestene så la jeg merke til at jeg syntes det var veldig interessant faktisk – det kartet – for jeg vet ikke hvor disse øyene eller den kyststripen er som de snakker om.... Det er kanskje annen type informasjon du er interessert i når du ikke bor i Norge...som programmet dreier seg om. Så det er på en måte sånn tilleggstjeneste som kommer an på målgruppen ikke sant...”

På den annen side så hun ikke helt verdien i nyhets- og radiotjenestene:

Kvinne: ”Nei, det synes jeg ikke har vært noe å hente på. Altså selvfølgelig, du kan jo da bruke den nyhetsdelen som vanlig tekst-TV, for det står jo alltid på. Radioen har jeg så vidt vært borte i. Nærmest ved et uhell holdt jeg på å si. Det var litt knotete i innkjøringen – da fikk jeg ikke opp den radioen.”

3.4 Forventninger til digital- / interaktiv-TV

I forlengelsen av forventninger knyttet direkte til FBI-piloten spurte vi i tillegg deltakerne om hvordan de så for seg digital-TV i fremtiden. Noen av disse forventningene kom også frem i forbindelse med piloten, selv om man på forhånd var informert om begrensningene i denne konkrete test-perioden. Enkelte av deltakerne har tilknytning til teknologiske og mediarelaterete miljøer, og dette vil selvsagt påvirke forventningsnivået noe hos de ulike deltakerne.

Det unge samboerparet hadde fått noe informasjon om piloten men hadde likevel satt en høyere forventningsterskel til det de fikk presentert. Vi har også tidligere sett at mannen i dette husholdet har nevnt Internett-funksjonalitet som en del av den forventete nyvinningen:

Intervjuer: ”Hva var det du hadde forventet da?”

Mann: ”Altså, fordypning i stoffet – altså da får man mer fordypning i stoffet, og da tenker jeg på sånn i forhold til det NRK har på nettilbudet da, med streaming og sånne ting der du kan få en egen streama... eget program nesten, om temaet, som går dypere inn på de enkelte delene.”

Vi laget også ulike scenarier med tenkt funksjonalitet. Da vi spurte mer konkret om for eksempel muligheten for å programmere TV-kvelden, og forskyve sendinger etter eget for godt-befinnende, var reaksjonene noe ulike:

Det unge samboerparet følte ikke et umiddelbart behov for denne løsningen, og så ikke på seg selv som et par i den typiske ”tidsklemmen”, og dermed forsvant også noe av oppfattede merverdien:

Mann: ”Nå er ikke vi sånn i tidsklemma (latter), sånn at vi må ha sånn kvalitetssikring på TV-kvelden, nei så jeg vet ikke hvor viktig det er. Det er sikkert fint...jeg har litt vanskelig for å se for meg de store godene av det rett og slett.”

”Det er jo sånn der program man ikke fikk med seg...der har det jo selvfølgelig en funksjon.”

Kvinne: "Det er ikke krise hvis man ikke får med seg et program altså – det er ikke så ille!"

Familien med tre yngre barn kan oppfattes som relativt strukturerte i sin tidsbruk og er relativt strategiske med hensyn til det å se / ikke se på TV. De reagerte derfor positivt, i motsetning til det unge samboerparet, på muligheten for å "programmere" TV-kvelden i et fremtidig digital-TV scenario. Moren i familien kom på eget initiativ med innspill i den retningen:

Mor: "Men er det ikke meningen at man (...) skal kunne se TV i fremtiden, når man har lyst til å se det, sånn at man ikke går glipp av noe...?"

Intervjuer: "...du nevnte det med å lagre og se programmer og sånn når du vil...hvordan ser du på det...?"

Mor: "Ja det hadde vært veldig deilig!" (latter) "...det hadde vært veldig deilig hvis man bare kunne gå inn å plukke når man setter seg ned...absolutt."

Far: "Ja, redigere sendeflaten litt og alt det der...Altså, vi er...ganske selektive som regel da...".

Temakanaler var også noe som kom frem i sammenheng med det å kunne velge og skreddersy egen sendeflate. Samtidig var Internett dårlig egnet som sammenlikning når det gjaldt enkelthet og funksjonalitet:

Far: "Jeg kunne godt tenkt meg temakanaler...altså...(...) en film, nå finner jeg en film, (...) nå har jeg lyst til å finne hva som skjer i verden, så finner jeg det på den kanalen, og det ville vært veldig oversiktlig og deilig for meg."

Intervjuer: "Ja omtrent som på Internett, at du bare søker på det du har lyst til og så...?"

Mor: "Ja, eller enda enklere, jeg synes jo ikke Internett er så veldig enkelt..."
"...det er ikke noe sånn overordnet struktur på Internett..."

En av grunnene til at familien kunne tenke seg å redigere TV-kvelden selv var at mange av de "gode programmene" ble vist så sent på kvelden. Familien var dessuten positivt innstilt til muligheten for video-on-demand (VoD), men hevdet det ville være et prisspørsmål og at det primært ville være relevant for filmer beregnet på voksne:

Far: "...når du kjøper en VHS til 100 kroner som du kan se 100 ganger, altså, det er ikke samme som voksen...når du leier ut film til voksne, for den ser du en gang og så leverer du tilbake, men ikke sant, har man sett Emil i Lønneberget 777 ganger, og blir aldri lei av det ikke sant...så er det klart at da er det tull å drive å leie den hver gang."

Far: "...altså for barn så tror jeg ikke det er så aktuelt med noe sånn on-demand betalgreier altså...da holder det lenge med det som på en måte går på TV ellers, så kan du ha noen gode videoer som de kan se om igjen...det skulle vært veldig billig i hvert fall..."

Mannen i samboerhusholdet kommer tilbake til det han ser som "fremtidens TV" – det med fordykning i de enkelte temaer et aktualitetsprogram kan tilby, og dette med å linke opp mot for eksempel Internett-sidene. I forlengelsen av dette spurte vi om terminalkonvergens mellom TV'en og PC'en der disse smelter sammen og eventuelt ender opp som én multifunksjonell terminal i stua. Selv om mannen i husholdet ønsket *funksjonene* koplet, var han ikke like entydig med hensyn til *terminalene*:

Intervjuer: "...slått PC'en sammen med TV'en – og gjort alt på TV-skjermen lik-som...virker det naturlig å kunne...samle alt i ett rom...?"

Mann: "Det blir vel litt rart igjen, fordi, altså så fort du er på PC og Internett så blir det en slags – for meg så blir det mer sånn jobbing da, noe jeg forbinder med jobb og litt sånn mer krevende av meg også."

Intervjuer: "Så du må være litt mer på hugget og aktiv og...?"

Mann: "Ja litt mer det tror jeg, mens TV er jo...ofte så er den bare rein underholdnings-(...)."

Mannen i singelhusholdet hadde en relativt lik oppfatning av det å kombinere TV og PC:

Intervjuer: "Jeg bare lurte på hvordan du selv oppfatter hva et TV er og hva et Internett er og bruken av det?"

Mann: "...hvis jeg vil slappe av så ser jeg å TV – hvis jeg vil være litt mer aktiv så bruker jeg Internett. For det er litt mer at Internett...da krever det i alle fall at jeg gjør noe...jeg sitter ikke foran PC-skjermen og ser film for eksempel (har pinnestol foran PC'en...)...det er noe med at du...kanskje det at du ikke sitter i sofaen, og skjermen blir litt mindre og sånne ting altså."

Intervjuer: "Hvis du hadde hatt muligheten til å transplantere den (refererer til PC'en) bare rett inn i skjermen og gjøre akkurat det samme som på TV-skjermen og bare sitte her med et tastatur, hadde det vært...følte vel så riktig som å sitte der eller...er det viktig å skille TV og PC?"

Mann: "Ja jeg tror det er noe der, at du skiller mellom det...jeg føler nesten som jeg går på kontoret for å si det sånn (humring) – jeg går bort i kroken der og...mens her så er det mer...her tar jeg meg en kaffe og alt det der og slapper av foran TV'en. Så jeg tror det skiller stua på en måte (han har TV og PC i samme rom) – her er underholdning eller avslapningsbiten, og der er mer sånn utforskning og aktivisering og...litt kontoraktig på en måte."

Den middelaldrende familien med to eldre barn var ikke like begeistret for ideen om fremtidens TV som en kopleing mellom Internett/PC og TV:

Far: "...ellers så har jeg jo lest og hatt noen forventninger om at du skal få inn alt på TV fra PC-bruk til å sitte å bestille, altså den der digitale verden der, men det vet jeg ikke om jeg føler (...) at skal være den boksen. Når du kommer inn på PC så synes jeg...skillet der...jeg synes det er et allright skille jeg..."

En annen ting som kommer frem i forbindelse med interaktivitet er muligheten for forbrukeren selv å velge TV-kanaler i en digital-TV pakke:

Mann i samboerforhold: "Og det vil vel kanskje...digital-TV pushe på da, for da vil jeg tro at man også vil kunne velge hvilke TV-kanaler man ønsker å se på."

Mannen i singelhusholdet hadde på sin side ingen forventninger om at fremtidens digital-TV skulle bidra til å endre mediehverdagen på en revolusjonerende:

Mann: "Altså problemet mitt er at jeg ser ikke at det skal bli så revolusjonerende, for å være helt ærlig, altså det var jo derfor jeg hadde lyst til å se litt – hva er det for noe, hva er fordelene med det her – og som sagt, jeg fikk jo liksom klarere bilde...du får jo ikke noe mer...flere kanaler eller noe sånt...og ellers, altså det med super-tekst-TV, det spørres jo litt om...om det er det som gjør at folk synes det her har vi behov for...jeg klarer ikke å se det altså."

Da vi kom inn på tidsfleksibilitet og muligheten for å programmere og legge opp TV-kvelden, var også dette en type tjeneste han ikke helt så merverdien i:

Mann: "...jeg tror det kommer andre ting som kanskje gjør det samme, altså du har jo allerede i dag Internett der du kan spille av Dagsrevyen fra de siste månedene...og så kommer det videospillere med sånne harddisk-opptakere som gjør det samme da...det er ikke TV'en det kommer til å være avgjørende..."

Dessuten var han redd for at denne muligheten ville føre til *enda* mer TV-titting, og det var tydelig at slik titting var det allerede nok av:

Mann: "...men det er litt sånn personlig at jeg er redd for det at hvis jeg skulle sitte ned med sånn og lage meg en TV-kveld, så blir det til at du sitter enda mer foran TV'en på en måte da. For nå...ok, du går glipp av noe program på en måte, men det kanskje er like bra!"

Dessuten ble det å legge opp en TV-kveld forbundet med mye "aktivitet" og jobbing, mens man egentlig "skal slappe av" foran TV'en:

Mann: "...det er noe med det der med TV-tittinga...man vil slappe av på en måte...hvis man vet at det går en film så er det greit, da kan en spikre ut den tida, men ellers så blir det ofte sånn at det står på, som sagt, og at jeg ikke bruker det så aktivt..."

Muligheten som digitaliseringen gir til interaktivitet skapte heller ikke den helt store begeistring, for hans egen del, men det fremkom at det etter hans mening var store forskjeller mellom de yngre og de eldre generasjonene:

Intervjuer: "Men interaktivitet da?"

Mann: "Tja, muligens, altså det...jeg ser ikke det store behovet for det heller i dag altså, nå kan jeg tenke meg at det er litt mer spennende kanskje for yngre folk...sånn som de bruker det med SMS i dag, debattprogram for så vidt da, men jeg tenker mer ungdomsprogram der..."

Intervjuer: "Og det kan de på en måte siden de kan bruke mobiltelefonen også?"

Mann: "Ja de kan gjøre det i dag, men det er klart at det blir mye enklere hvis de får rett og slett et system som er knyttet direkte til TV'en, og ikke via Internett eller SMS..."

I intervjuet generelt sett kom det frem at han baserte disse utsagnene på sitt eget behov slik det fremsto i dag. Samtidig mente han at digital-TV "ville komme uansett", og at man da godt kunne bruke de mulighetene som dette ga, istedenfor å knytte opp andre tilhørende apparater / terminaler og funksjoner.

4 Oppsummering

Vi kan konkludere med at det i denne piloteringen lå et sterkt fokus på tekniske forhold, fordi det her er snakk om distribusjon av digitale signaler over bakkenettet. Ettersom husstandene opprinnelig hadde ulike distribusjonsplattformer, ulik beliggenhet og forskjellige fjernsynsapparater og fjernsynspakker, ville oppfatningene av "det tekniske" også være ganske spriken- de. Det som var mest entydig var hvor positive de fleste var til forbedret bildekvalitet. Nesten alle husstandene mente at bildet ble klarere med de nye sendingene, og mange hadde UPC som sammenlikningsgrunnlag. Kun én husstand syntes bildet ble noe blussere.

Dessuten var test-perioden preget av ustabile sendinger, og mange merket at sendingene falt ut, og at man måtte ha en høy toleranse-terskel for å følge enkelte program. Dessuten ble "hackingen" som preger digital-sendingene oppfattet som mer forstyrrende en "snø" på ana- loge sendinger. På grunn av ustabile sendinger var det enkelte av husstandene som lot være å prøve funksjonaliteten i senere program, mens andre skiftet tilbake til ordinært tilbud (dette var også delvis begrunnet i at kanaltilbudet her var mer omfattende).

Selv om mange av deltakerne var informert om innholdet og mulighetene i pilotstudien var de fleste noe skuffet med hensyn til det de fikk. Dette kan være basert på ideen om at digital-TV skal tilføre noe kvalitativt nytt, mens det som i vikeligheten ble presentert var en enkel utgave av super-tekst-funksjonalitet. Vi diskuterte kort at enkelte kan ha en oppfatning om at "super" innbærer noe spektakulært nytt i forhold til det bestående (tekst-TV i denne sammenheng), mens det primært peker på funksjonen "å legge tekst utenpå TV-bildet".

Det at tekst og layout på super-teksten fremstod slik det ofte gjør på Internett, så ut til å ha skapt en idé blant deltakerne om at de interaktive tjenestene skulle være relativt "dype" – at man dermed kunne bla seg videre slik man kan på Internett. De fleste syntes det lå for lite informasjon ute, men enkelte av disse (en liten motsetning) klaget på at det var vanskelig å orientere seg på super-teksten samtidig som man så TV-programmet. Kun én person erkjen- te at det var greit med så begrenset informasjon ettersom for mye informasjon ville overbe- laste konsentrasjonsevnen.

Forventningene til "fremtidens digital-TV" viste seg å være ganske nøkterne, tatt i betraktning at forventningene var relativt høye til selve FBI-piloten. Ideen om å kunne "programmere" ens egen TV-kveld var det ulike oppfatninger om. Den "strukturete" 3-barnsfamilien så dette som en klar fordel; de ønsket svært gjerne å legge opp TV-kvelden etter eget ønske og så ingen grunn til at en TV-redaktør skulle gjøre dette. Andre mente dette var unødvendig og at det var greit å la programmene "gå sin gang". I flere av intervjuene fremkom det at TV'en ofte blir slått på rundt 19-tiden (nyhetstid) og at den bare fortsetter å stå på utover kvelden. Dermed er det "lyd" i huset (singelhusstander) og man kan gå til og fra uten å måtte sitte pal foran TV'en hele tiden.

Det å integrere TV og PC i én enhet (terminalkonvergens) var det også blandete følelser rundt. En person var interessert i ideen om å gjøre dette på *funksjonssiden*, ved å få Inter- nett-nære muligheter på TV'en, men var ikke like begeistret for ideen på *terminalsiden* – tanken på å kontrollere alt fra sofaen. TV'en skaper fremdeles assosiasjoner til "underhold- ning" for de fleste, mens PC'en og Internett fremkaller en "kontoraktig" følelse som man ikke vil ha i stuens kjerneområde. Det var flere deltakere som delte denne oppfatningen. Derfor er et skille mellom disse terminalene helt greit – og for enkelte nødvendig.

Vedlegg

Intervjuguide knyttet til NRKs test av super-tekst-tv

Fase 1: Introduksjon

Presentasjon av SIFO, forskere og prosjekt.

1. Hvorfor ønsket dere å delta i NRKs testing av innholdstjenester eller programtilbud på digital-tv? Var det en felles beslutning, eller én som spesielt ønsket det?
2. Har deltakelsen gått greit?
 - a. Problemer knyttet til deltakelsen?

Fase 2: Opplevelser av programmene

3. Fikk dere **flere program / tjenester enn FBI**, og i så fall fikk dere testet alle tjenestene? (værtjeneste, nyhetstjeneste, radio, oppskriftsarkiv, spilltjeneste og noen danske programmer).
4. Beskriv deres **opplevelse av FBI**:
 - a. Hvordan ble det brukt? Var dette annerledes enn de regulære programmene? (gitt at de ser FBI regelmessig)
 - b. Hvor mange av FBI-programmene fikk dere med dere – og hvor mange / hvem så på de enkelte programmene:
 - i. Antall hovedsendinger?
 - ii. Antall repriser?
 - iii. Hvilke repriser? (torsdag 10.15 eller lørdag formiddag)
 - iv. Hvorfor repriser? (passet bedre tidsmessig, etc.)
 - c. **Hvem bestemte** at det var FBI dere skulle se på?
 - d. Var det **uenighet** rundt det valget?
 - i. Hvis ja, gikk eventuelt de andre og gjorde noe annet istedenfor? (så på annen TV-terminal, gjorde andre ting)?
 - e. Gode / dårlige sendinger – begrunnelser:
 - i. Var noen av disse sendingene *bedre* enn andre?
 1. Hvorfor?
 2. Kjennetegn ved program? (tema som passet /var interessant)
 3. Kjennetegn ved kontekst?
 - a. Tidspunkt?
 - b. Rom?
 - c. Alene eller sammen med andre?
 - ii. Var noen av sendingene *dårligere* enn andre?
 1. Hvorfor?

2. Kjennetegn ved program? (uinteressant, dårlig laget)
3. Kjennetegn ved kontekst?
 - a. Tidspunkt?
 - b. Rom?
 - c. Alene eller sammen med andre?

5. Pleide dere å se FBI før dere testet de digitale versjonene?
 - a. Hvorfor/hvorfor ikke?

6. Generelt inntrykk av den digitale versjonene? (tekst-tv-delen)
 - a. Lay out?
 - b. Brukervennlighet?
 - i. Bruk av fjernkontroll
 - c. Grad av interaktivitet?
 - i. Ble interaktiviteten benyttet? (Kun i begynnelsen? I forbindelse med interessante temaer? Annet...?)

7. **Opplevelse av tilbudet** i forhold til **forventninger**:
 - a. Positive overraskelser – mer eller bedre enn forventet?
 - b. Negative overraskelser – mindre eller dårligere enn forventet?
 - c. Hva kunne vært gjort annerledes?

8. Ønsker dere den digitale FBI-versjonen i fremtiden også?
 - a. Hvorfor/hvorfor ikke?
 - b. Hvis ja, hvordan tror dere brukermønsteret vil bli?
 - c. Er bruken av tjenesten noe dere ville ha innlemmet i den vanlige tv-rutinen på onsdager, eller ville bruken blitt mer sporadisk?
 - i. Hvorfor/hvordan
 - ii. Er det å kunne tilpasse programmet etter tilgjengelig tid viktig?

9. Når ville du/dere helst ha satt deg/dere ned for å se FBI?
 - a. Hva kjennetegner denne situasjonen? Hva er spesielt?
 - i. Til hvilken tid?
 - ii. I hvilket rom?
 - iii. Alene eller sammen med andre?

10. Ville dere ha anbefalt den digitale FBI-versjonen til venner?
 - a. Hvorfor/hvorfor ikke?

11. Er det noe du/dere generelt kunne tenke dere – det å **programmere og forskyve tv-hverdagen** etter eget ønske?
 - a. Ville dette *lettet* hverdagen (organisere tv-kvelden...)
 - b. ...eller gjort den mer *kompleks*? (tar mye tid å programmere inn det man ønsker å se – vil forskyve tiden og gå inn i andre program som andre ønsker å se. Da må eventuelt disse også programmere / forskyve ”sine” program...)

Fase 3: Opplevelser av tv-mediet (generelle betraktninger)

12. **Har dere digital-tv?** (oppgradert kabel-, satellitt-tv, andre...)
 - a. Hvorfor? (Ønske om spesiell kanal, spesielt program – hva var den kritiske faktoren som førte til beslutningen?)
 - b. Hva oppfatter dere at ”digital”- eller ”interaktiv”-tv skal være? (diskurs)

13. **Har dere en Elektronisk programguide (EPG)** som dere benytter i dag?
- Hvis ja, programmeres tv-hverdagen?
 - Benyttes den til andre ting utover å programmere / bla i kanalutvalg? I så fall hva?
 - Hva er positivt / negativt med EPG'en (eventuelt fjernkontrollen)
14. Stod anskaffelsen av parabol / kabel til forventningene?
- Hvorfor/hvorfor ikke?
15. Hva slags **programtilbud** har dere i dag? (kort: Viasat grunnpakke eller lignende)
- Bindingstid** på abonnement?
 - Andre tjenester** som kommer **i tillegg til tv-pakken** (internett, telefon)?
 - Hvordan prises dette? (fast pris – månedsbasis, eventuelt annet?)
 - Ønske om annen prisstruktur?
 - Ønske om eventuelt selv å kunne velge programmer i pakken?
 - Hvis ja:
 - Betale per kanal; for mindre pakker av selvvalgte kanaler; annet?
 - Ønske om tilleggsinnhold? Hva da? Interaktive tilbud?
 - Leverandør av tilbud** og type distribusjon (kabel, satellitt):
 - Er dette:
 - Selvvalgt?
 - Valgt etter hva som er tilgjengelig tilbud i området?
 - Hva fore eksempel borettslaget kan tilby?
 - Hvem i familien søkte seg frem til / skaffet informasjon om det valgte tilbudet?
 - Var det ulike oppfatninger i familien om hva slags tilbud man burde ha?
 - Hvis konflikter – hva gikk disse ut på?
 - Hvem tok den endelige beslutningen om kanal- / programtilbud? (eller felles?)
16. Har brukermønsteret endret seg, sett i forhold til tidligere når dere hadde "vanlig" TV? (Riksringkasting uten andre muligheter)
- Hvordan?
 - Mer eller mindre tid benyttet til tv-aktiviteter?
 - Andre tider på døgnet?
 - Andre rom? (Flere/andre tv'er?)
 - Bruker andre/spesielle tjenester eller programmer?
 - Sammen med andre familiemedlemmer?
17. Andre endringer (i mediebruk og hverdagsliv)?
- Mer eller mindre tid til andre medier? (PC, radio, ...?)
 - Hvis mer, hva har dette gått ut over av andre aktiviteter?
 - Hvis mindre, hva brukes den frigjorte den til?
 - Anskaffelse av **nye medier** (tv'er, pc'er etc.)?
 - Andre tider** på døgnet?
 - Andre rom**?
 - Sammen med andre familiemedlemmer?
(Disse delspørsmålene må søke å avdekke praktiske, sosiale, kulturelle og moralske forhold som påvirker IKT-bruk [inkl. tidspress, oppdragerfunksjon, individuelle idealer om 'det gode

liv', etc.]; men gå via det konkrete. Så kan en eventuelt utlede – gjerne eksplisitt – hva slags rammeverk dette innebærer.)

18. Når setter du/dere deg/dere helst ned for foran tv'en?
 - a. Hva kjennetegner denne situasjonen?
 - i. Hvilke programmer?
 - ii. Til hvilken tid? (på døgnet + ukedag)
 - iii. I hvilket rom?
 - iv. Alene eller sammen med andre?
 - v. Hvem har mest kontroll over bruken av tv-en?
 - vi. Er det forskjeller mht bruken/kontrollen med fjernkontrollen nå ift. når dere hadde "vanlig" analog tv?
 - vii. Benyttes tv'en (i stua primært) til andre ting også – for eksempel koples det til spillkonsoller (Playstation, X-box), DVD/VHS, PC, etc.?
 1. I hvor stor grad brukes slike ekstraterminaler i tilknytning til tv'en?
 2. Hvem i familien benytter hva når det gjelder disse terminalene?

19. Hva bruker hver familiemedlem tv'en til, eventuelt andre IKT'er? (spør hvert enkelt familiemedlem
 - a. Avslapping / aktivitet **(time-out: prøv å få frem hvordan de oppfatter dette, med henblikk som sitt eget IKT-konsum)**
 - b. Informasjon / underholdning
 - c. Fjernsyn / spill
 - d. Annet?
 - e. Hvor **mye tid** brukes på de ulike mediene?

20. Hvilke tanker har du/dere om egen tv/medie-bruk? (versus egen bruk som barn, annet...)

21. Har dere **flere uttakspunkter** for digital-tv (eventuelt analog kabel, satellitt)?
 - a. Hvor?
 - b. Spesiell grunn til at det er ønskelig å ha det flere steder?

Fase ut: Bakgrunnsinformasjon

(Usikker på om dette skal komme som en egen bolk til slutt eller om vi event. skal ha et skjema liggende og fylle ut underveis når vi får svar på dem via andre spørsmål – se for eksempel diverse spørsmål i fase 2)

22. Antall familiemedlemmer?
23. Alder?
24. Utdanning?
25. Yrke?
26. Husholdsinntekt?
27. Antall medier hjemme (pc'er, tv'er, mobiltelefon, m.m.)
28. Medienes plassering i hjemmet
29. "Husholdets teknologiske forsørger" (hva menes her; ved kjøp, beslutning, annet?)