

Udvikling af det virtuelle kvalitative interview

Af Karsten D. Larsen, aut. cand. psych. (www.erhvervspsykolog.dk)

Indledning

Der har i pædagogiske / psykologiske kredse de sidste ti år været et øget fokus på selve lærings-aspektet, som finder sted i den udøvende praksis. Dette har sat fokus på de fællesskaber, hvori den faglige praksis udfolder sig. Denne fokusering på læring ses f.eks. i forståelsen af situeret læring og rehabiliteringen af mesterlæren. Der har været sat fokus på både selve praksisfællesskaberne, og hvordan de etableres. Det er sket via tiltag såsom sidemandsoplæring, erfaringsudvekslingsgrupper både i og uden for organisationen, selvstyrende grupper, den lærende organisation etc. Dette kombineret med den teknologiske udvikling har medført, at praksisfællesskaber også har udviklet sig i den virtuelle verden som Internettet og Intranet, hvori viden skabes og formidles. Denne udvikling ligger til grund for, at et nyt begreb er opstået: det virtuelle praksisfællesskab. For at undersøge sådanne virtuelle praksisfællesskaber på dets egne præmisser har jeg udviklet det *virtuelle kvalitative interview*. Det skete i forbindelse med undersøgelse af, hvordan man bliver fuldgældigt medlem af et virtuelt praksisfællesskab, når det gælder praksisfællesskabets videnskabelse og dets vidensformidling? Undersøgelsen tog udgangspunkt i en empirisk og eksplorativ studie af et etableret virtuelt praksisfællesskab.

Artiklens forløb

Artiklen beskriver først det virtuelle kvalitative interviews opbygning, og hvordan selve interviewene er foretaget. Dernæst beskrives det pågældende forskningsfelt, som belyser, hvorfor det blev nødvendigt at videreudvikle det kvalitative interview og erfaringer med dette. Artiklen afsluttes med en beskrivelse af forholdet mellem det virtuelle kvalitative interview og det konkrete fysiske kvalitative interview¹. Det gøres for at synliggøre muligheder og begrænsninger i mellem disse.

Det virtuelle praksisfællesskab

Det virtuelle som begreb dækker i bred forstand over en tilstedeværen via Internet/intranet, hvor funktionaliteten fra den konkrete fysiske verden kendes. Det er f.eks. skriftlig, mundtlig og billedmæssig kommunikation. Det virtuelle praksisfællesskab gør brug af interaktive og multimediebaserede faciliteter delt gennem netværk.² Begrebet det virtuelle praksisfællesskab begrænser sig til det møde, som kan ske via computere forbundet via Internettet/intranettet. Det

¹ Det konkrete fysiske refererer til, at deltagerne sidder i samme rum og har mulighed for fysisk kontakt.

² Skellen mellem den virtuelle verden og Virtual Reality afhænger af graden af de komplekse interaktive multimedieprogrammer og grænsefladedesign, som kan nedbryde grænserne mellem den konkrete fysiske verden og den virtuelle verden. Forenklet sagt at jo flere sanser der inddrages, desto mere vil den virtuelle verden ligne den konkrete fysiske verden i form af Virtual Reality.

virtuelle praksisfællesskab i denne sammenhæng er en website, hvor tekst anvendes som medie mellem brugerne, med henblik på udøvelse af en fælles praksis.

Beskrivelse af det virtuelle kvalitative interview

Interviewet foregår på et aftalt tidspunkt. På dette tidspunkt inviteres interviewpersoner ind i et virtuelt samtalerum, som kun interviewer og interviewperson kan benytte. Selve interviewet foregår ved, at interviewer og interviewperson sidder foran hver sin skærm, tastatur, mus og computer, som er forbundet til hinanden via Internettet. Begge personer sidder adskilt geografisk fra hinanden. Interaktionen foregår ved at skrive en besked og sende den af sted i den nederste del af skærmen (figur 1.). Så snart den er sendt af sted, kan den ses i den øverste del. Det betyder, at det øverste skærbillede hele tiden ændres, når interviewer og interviewperson sender en besked af sted. Når skærbilledet er fyldt, kommer der automatisk en scroll knap i højre side, hvorved begge kan køre tilbage i interviewet.

Der findes forskellige programmer, som kan bruges i denne sammenhæng, som alle bygger på "chat" funktionalitet. Microsoft Messenger er blevet brugt, fordi det giver mulighed for at gemme interviewet relativt nemt. Det sker ved at tage kopi af skærbilleder og tekst efter, at interviewet er færdigt. Det virtuelle samtalerum giver mulighed for at ændre skrifttyper og farver og bruge forhåndsbestemte emocons.³ (figur 1.) Interviewpersonerne skal tilmelde sig www.msn.dk's Messenger før interviewstart.

Foretagelse af virtuelle kvalitative interviews

Interviewpersonerne fik fortalt, at det drejede sig om en undersøgelse af det virtuelle praksisfællesskab www.eksperten.dk, 1 – 2 uger før interviewene skulle finde sted. Der var stor hjælp-somhed fra interviewpersonernes side og en nysgerrighed for selve undersøgelsen.

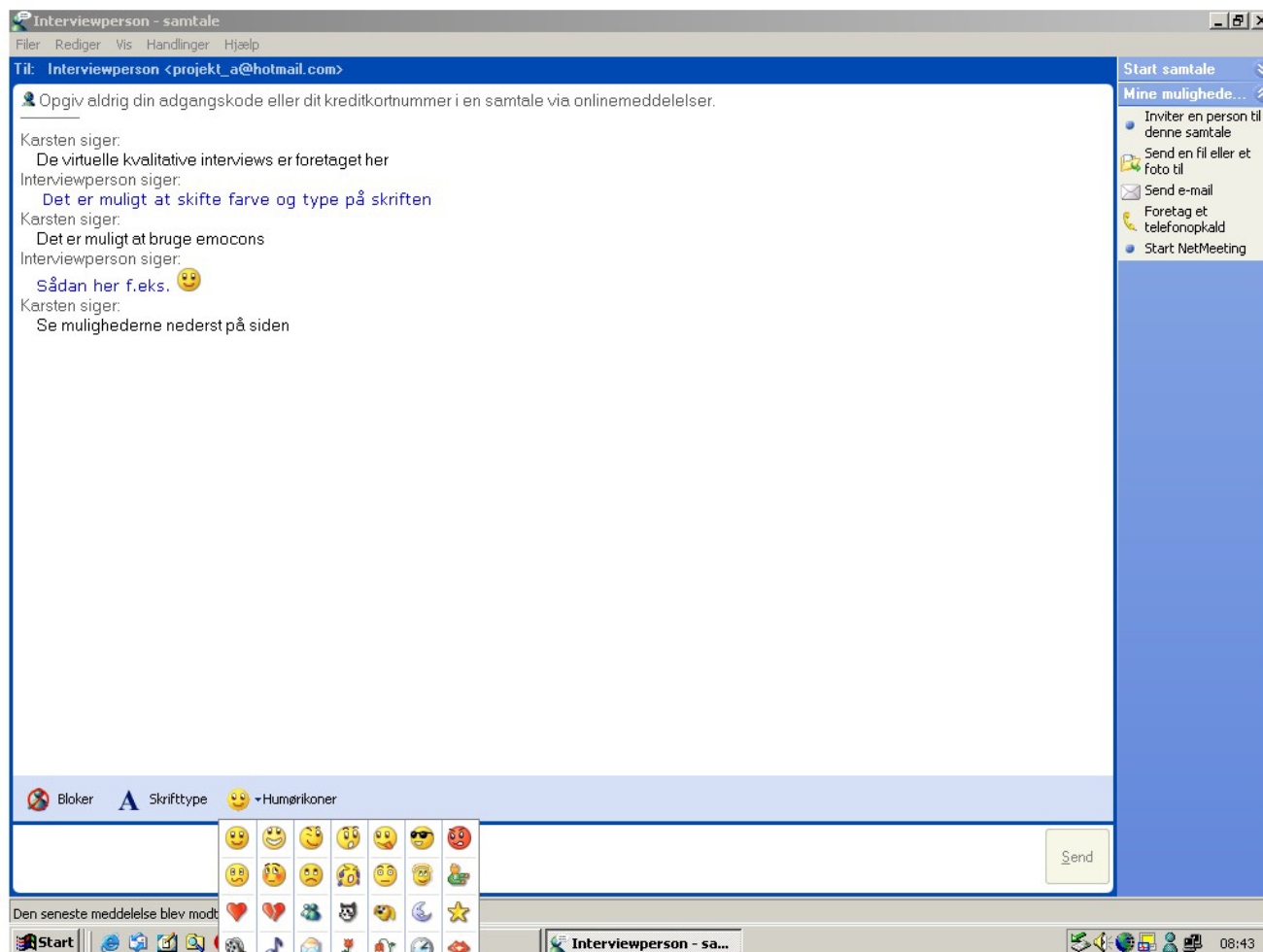
Informationen til interviewpersoner inden interviewets start var:

Først vil jeg sige tak for, at du ville stille dig til rådighed for et interview om eksper-ten.dk. Dette interview skal bruges i forbindelse med min masteruddannelse på Ålborg Universitet. Du vil være anonym i den forbindelse. Når jeg har læst interviewet igen-nem bagefter, vil jeg spørge dig, om jeg kan bruge visse dele af det, således at du be-stemmer, om det må citeres i min opgave.

Jeg forventer, at interviewet vil tage 45 – til maks. 60 minutter. Har du nogle spørgsmål hertil, inden vi starter?

Der var udarbejdet en interviewguide til interviewene, som er kendt fra det konkrete fysiske kvalitative interview. Under interviewene blev der stillet opklarende spørgsmål til det skrevne, hvis der var uklare passager. Derudover blev det skrevne opsummeret for at give interviewper-sonen mulighed for at korrigere.

³ Emocons er en måde at udtrykke sin emotionelle adfærd, som ofte tilføjes efter en tekst f.eks. ☺



(Figur 1.)

Transskription

De valgte interviewafsnit, som blev udskrevet og godkendt til brug af interviewpersonerne, blev mindst muligt forandret. Det fremmede ikke læsevenligheden, men det bibeholdt samtalen i den oprindelige form. Det vil også sige, at stavefejl ikke blev rettet. Interviewpersonernes navne, nævnte personnavne og kategorinavne, som nævntes i interviewet, blev gjort anonyme.

Interviewpersonerne havde mulighed for at fravælge dele af interviewet, som jeg ønskede at bruge. Ingen af interviewpersoner ønskede at gøre dette.

Databehandling

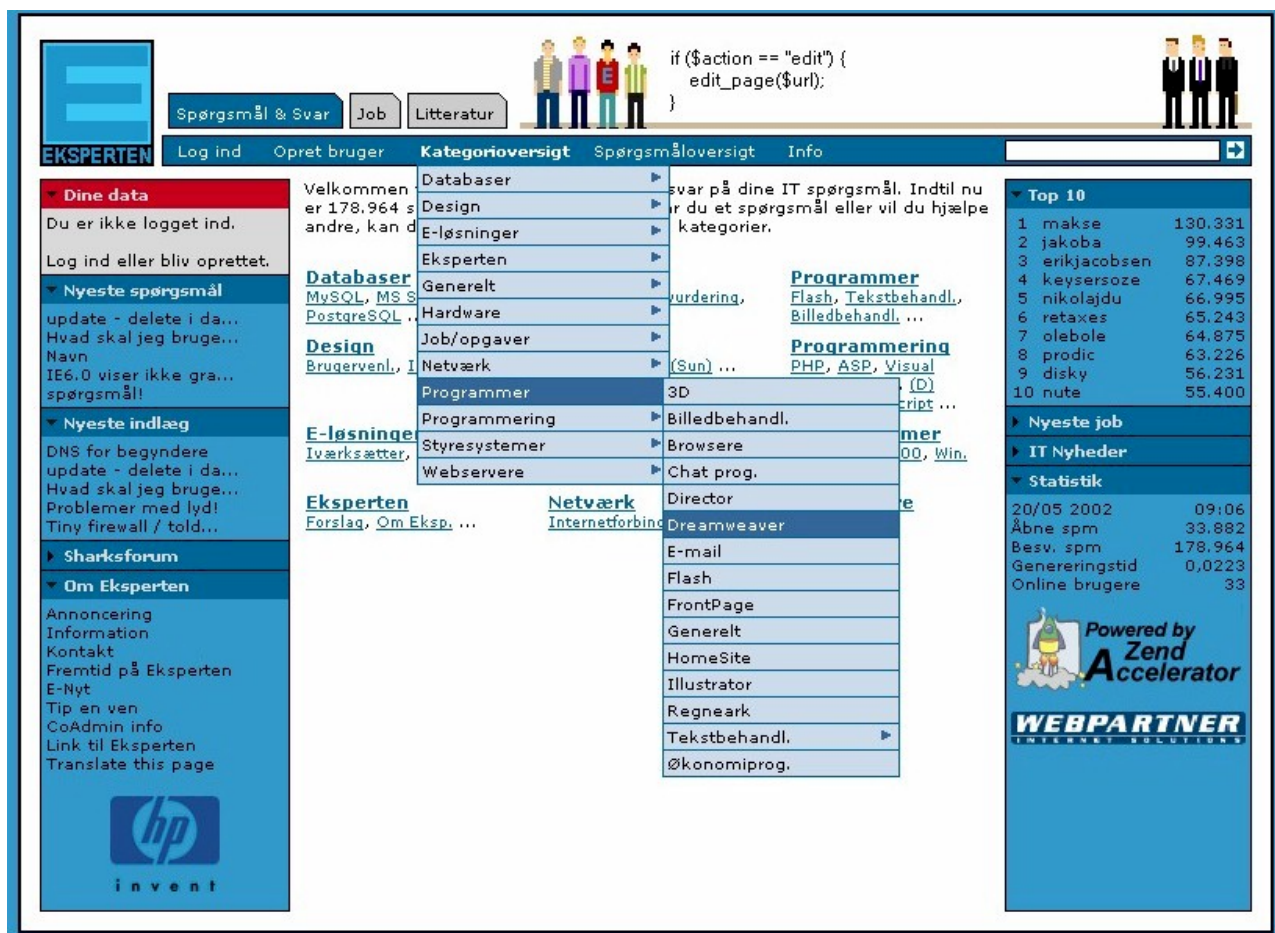
Interviewene blev lavet ved hjælp af Messenger (www.msn.dk), hvor det er muligt at kopiere al skreven tekst. Dog forsvinder de emocons, som blev brugt, hvorfor der blev taget skærmbil- leder af hele interviewforløbet, således at emocons og rammer, hvori interviewene fandt sted, kan ses.

Det virtuelle praksisfællesskab www.eksperten.dk

Jeg valgte at bruge www.eksperten.dk som undersøgelsesområde. Det har jeg gjort, fordi web-siten er interessant i forhold til læreprocesser på nettet.

Websiten www.eksperten.dk startede i 1998 som et online forum, hvor medlemmerne svarede på hinandens spørgsmål inden for IT. Det er siden vokset til den største site af sin art i Skandinavien. Eksperten har fokus på udveksling af viden mellem mennesker og virksomheder inden for IT. Stedet har været lanceret i 3 versioner, hvor aktiviteterne med at stille og besvare spørgsmål i forskellige kategorier sammen med et pointsystem har været de centrale elementer. Websiten bærer præg af løbende forbedringer, som bygger på forslag fra brugerne.

Websiten består af 12 hovedkategorier (Figur 1.), som er opdelt i et antal underkategorier angivet i parentes. Det drejer sig om databaser(10), programmer(15), programmering(22), styresystemer(14), webservere(1), netværk(4), job/opgaver(2), hardware(6), generelt(10), eksper-ten(4), e-løsninger(3) og design(5). Nogle kategorier er meget specifikke og andre mere åbne med hensyn til, hvilke emner der kan arbejdes med.



(Figur 1.)

At deltage

Der er to måder at være deltager på i det virtuelle praksisfællesskab – som medlem eller som ikke-medlem. Begge former for deltagelse er gratis. Medlemmer kan interagere med at stille og at besvare spørgsmål ved at skrive sammen, hvilket er knyttet til et pointsystem. Derudover kan medlemmerne søge i alle besvarede og stillede spørgsmål og lave kommentarer til stillede spørgsmål. For ikke-medlemmer er det kun muligt at bruge søgefunktionen. Medlemmer får tildelt 300 point ved tilmelding. For hver dag man deltager fås yderligere 5 point. Pointsystemet fungerer således, at et medlem opretter et spørgsmål, som han/hun ønsker hjælp til, i den kategori, hvor det hører til. Medlemmet afgør selv sværhedsgraden af spørgsmålet. Der er givet en norm skala for sværhedsgraden, 15 point for et let, 30 point for et medium og 60 point for et svært spørgsmål. Det er muligt at give flere point dog maksimum 200 point. Dette gøres f.eks. i forbindelse med spørgsmål, hvor brugbarheden af svaret har en tidsmæssig aktualitet eller ved større og mere komplicerede spørgsmål, som kræver ny udvikling. For det svar som medlemmet får, som er mest brugbart og hurtigst, gives de udlovede point til det medlem, som har givet svaret. F.eks. kan et medlem, som har 300 point, stille et spørgsmål til 60 point. Blandt svarene på det pågældende spørgsmål, er der et, som kan bruges. Stilleren af spørgsmålet afgiver da 60 point af sine 300 point, hvorefter dennes pointkonto er på 240 point. Medlemmet, som har givet det brugbare svar, får da 60 point til sin pointkonto, som så vokser med 60 point. (Figur 2.)

The screenshot shows the 'Eksperten' forum interface. At the top, there's a navigation bar with tabs for 'Spørgsmål & Svar', 'Job', and 'Litteratur'. Below this is a sub-navigation bar with 'Log ind', 'Opret bruger', 'Kategorioversigt', 'Spørgsmåloversigt', and 'Info'. The main content area displays a question titled 'Klassisk drop-down extension/metode' with 45 points. The question asks if it's possible to create a standard dropdown menu in Dreamweaver. Below the question, there are two answers. The first answer, from 'skurqgman', explains that it's possible using an Extension/metode. The second answer, from '4b4dk', suggests using Behaviors. The interface also includes a sidebar on the left with 'Dine data' and 'Spørgsmål data'.

Eksperten | Spørgsmål & Svar | Job | Litteratur | KnaldHamrendeDygtigt! | gelle

Log ind | Opret bruger | Kategorioversigt | Spørgsmåloversigt | Info

Du er her : [Eksperten](#) : [Programmer](#) : [Dreamweaver](#) : [Klassisk drop-down extension/metode](#) :

Klassisk drop-down extension/metode 45 point fra 4b4dk

Er det muligt, i dreamweaver, at lave en standard dropdown menu. Altså et link, som når man går over, viser en layer, som først bliver skjult efter man har flyttet musen UD AF LAYEREN.. eller bruger en timer som starter/stopper når man går ind i layeren/linket igen.

Extension/metode ?

Hjælp.. må da være muligt at lave det med dw.. uden at rode for meget manuelt med JS :)

Kommentar fra [skurqgman](#) 16/05-2002 23:04:01

Det er jo ikke så voldsomt svært at få den til at vise et layer når man fører musen henover et link! Men om der er en Extension til det tør jeg ikke sige. Du behøver ikke bruge JS...Efter min overbevisning.

/Kim

Afvist svar fra [nogetfx](#) 16/05-2002 23:53:45

Du kan lave det rim'ligt nemt med Behaviors...

Kommentar fra [4b4dk](#) 17/05-2002 00:13:00

Ja .. men hvis jeg laver en onmouseover action der viser en layer.. og skjuler layeren ved onmouseout.. skjules layeren når jeg går ud fra linket og over i layeren.. hvis i forstår hvad jeg mener.

knap1 <- viser layer og skjuler ved mouse out. Men for at komme over i de nye menupunkter som vises i layeren, fjerner jeg jo musen fra knap1 og over i layeren.. og skjuler derved også den nye layer.. ehh ja!

(Figur 2.)

Dette betyder, at jo mere hjælp man har brug for, desto mere må man bidrage til fællesskabet. For at få den hjælp man har brug for, er man nødsaget til at bidrage med at hjælpe andre. Som ikke-medlem kan man søge i alle stillede og besvarede spørgsmål, men det er ikke sikkert, at løsningen på ens spørgsmål står der, hvilket gør, at et medlemskab bliver nødvendigt.

Hvorfor anvende det virtuelle kvalitative interview

Hvad vil være den rigtige metode til at undersøge et virtuelt praksisfællesskab? Sagt med andre ord, hvordan kan undersøgelsesfeltet blive undersøgt ud fra sin egen forudsætning. Det specielle ved et virtuelt praksisfællesskab er den skrevne tekst, som binder alle deltagere sammen. For at undersøge forskningsfeltet på dets egne præmisser udviklede jeg det virtuelle kvalitative interview.

Overvejelser i forbindelser med det virtuelle kvalitative interview

I forbindelse med det fysiske konkrete kvalitative interview rejses ofte spørgsmålet, hvorvidt interviewet kan have en indflydelse på den interviewedes livsverden. Dette er beskrevet i forhold til en fysisk verden og ikke en virtuel verden, som var mit forskningsfelt. Personen kan få en erkendelse af sin verden, som han/hun ikke ellers ville have haft og måske ikke havde ønsket inden, at han/hun blev interviewet. Interviewpersonerne vil få en anden erkendelse af deres oplevelser, når jeg spørger ind til denne. Men det er min vurdering, at besvarelse af spørgsmål om brug af websiten, ikke vil ændre deltageres selvopfattelse.

Det at skabe sikkerhed om interviewpersonernes identitet strider imod websites regler om anonymitet. Overvejelsen i den forbindelse er, hvorvidt den interviewede bringes i en loyalitetskonflikt med det virtuelle praksisfællesskabs normer. Idet der oprettes et virtuelt rum ved siden af det virtuelle praksisfællesskab, hvor nogle vælges ud til et interview.

Ovenstående blev løst ved at informere interviewpersonen inden interviewets start via email om, at interviewet vil blive gjort anonymt, og at det skal bruges i forbindelse med Masteruddannelsen IKT & Læring ved Aalborg Universitet. Desuden at jeg vil bede om deres accept til at bruge visse dele af interviewet.

Det virtuelle aspekt er beskrevet ved henvisning til min egen position på webben, og som erhvervspsykolog med de etiske rammer jeg derved er underlagt. Det vil sige, at min identitet samt min position kan undersøges og bekræftes af officielle myndigheder på Internettet, hvor interviewet også finder sted. Yderligere eksisterer jeg som bruger i det pågældende virtuelle praksisfællesskab, og interviewpersonerne er bekendt med dette. Interviewpersonerne er blevet direkte kontaktet således, at det ikke er kendt for det virtuelle praksisfællesskab, at undersøgelsen finder sted. Dette er for både at bevare min egen og interviewpersoners anonymitet i det virtuelle praksisfællesskabs fællesskab.

Den interviewedes eksistens

Det kan være forbundet med problemer at finde et repræsentativt antal mennesker, som kan komme med bidrag til forståelse af problemstillingen i et virtuelt praksisfællesskab. Deltageres identiteter er nødvendigvis ikke kendt. Det kan være svært at sikre, at interviewpersoner

virkelig er forskellige individer. Der vil altid være et moment af usikkerhed, men når interviewet sammenholdes med deltagernes aktivitet på www.eksperten.dk træder deltagernes identitet frem.

Erfaringer med det virtuelle kvalitative interview

Der er stor forskel på et fysisk konkret møde, hvori det kvalitative interview afholdes, og så et virtuelt kvalitativt interview.

I det virtuelle kvalitative interview, der er blevet udviklet undervejs, kan der muligvis skimtes genspejlinger mellem interviewene og det virtuelle praksisfællesskab. Her bringes de erfaringer, som interviewene har bibragt.

Den synkrone tilværelse versus den asynkrone krop

Det ikke-fysiske element giver en vis frihed til at overveje processen undervejs. Handlinger, der normalt vil kunne virke meningsforstyrrende eller manipulerende i et interview, som f.eks. at rette sig på stolen, drikke kaffe etc., spiller ingen rolle her. Man er synkront tilstede i interviewet, men hvordan man bruger sin krop spiller ikke ind som en faktor i interviewet.

Det fortalte er present

Det er hele tiden muligt at gå tilbage i det sagte og spørge til det. Det giver overblik, og det bliver muligt at se mønstre undervejs. En slags mini analyse undervejs.

At være præcis i formuleringen

Overvejelser og spørgsmål fra f.eks. indledning eller bestemte temaer kan formuleres præcist på samme måde igen. Eksempelvis ved at indsætte spørgsmål direkte fra ens interviewguide, det betyder, at opstarten i interviewet kan være helt ens, såfremt det ønskes.

At fejle

Stavemåder og fortællelser bliver tydelige både for interviewer og interviewperson i selve interviewet.

Erkendelse før afsendt meddelelse

Der sker en erkendelse, inden svar eller spørgsmål sendes af sted. Det at formulere sig i skrift skaber en forholden sig til sig selv. Derved får interviewet karakter af refleksion. Hvilket for interviewrollen medfører, at positionen som interviewer skal fastholdes, da det ellers er nemt at starte en forarbejdningsproces af interviewet, mens det er i gang.

Tiden mellem spørgsmål og svar

Tiden spiller en afgørende rolle. Skyldes svarforsinkelse interviewpersonens tanker, forbindelsen til Internettet eller kendskab til MSN Messenger.

Intervention

I bundlinen på skærmen kan man se, at interviewpersonen indtaster en besked, men hvad det dækker over vides ikke præcis. Dette kan give en overvejelse om, hvornår næste spørgsmål skal stilles.

Emocons og seriøsitet

Talesprog og skriftsprog er forskelligt, da der i talesproget indgår betoning af ord og kropsmimik til forståelse af det sagte. Denne problematik bliver tydelig i transskriptionen og kommer til udtryk i antallet af emocons under interviewet. Interviewpersonerne brugte dem før og efter interviewet. Men i selve interviewet dukkede der en seriøs stemning frem, hvorved emocons forsvandt. Efter at et af interviewene var formelt afsluttet, brugte en af interviewpersonerne 4 emocons sammen med 3 ord i en sætning. Det fik karakter af en forløsning over at vende tilbage til dagligdags sprog på nettet.

Muligheder og begrænsninger i det virtuelle kvalitative interview

Den umiddelbare forskel mellem det virtuelle kvalitative interview og det konkrete fysiske kvalitative interview.

	Virtuelle kvalitative Interview	Konkrete fysiske kvalitative interviews
Ligheder	1. Undersøger sin forskningsgenstand på dets egne præmisser	1. Undersøger sin forskningsgenstand på dets egne præmisser
Forskelle	1. Kroppen ikke til stede 2. Refleksivt 3. Ikke fysisk nærvær 4. Transskription sker direkte	1. Kroppen til stede 2. Umiddelbare svar 3. Fysisk nærvær 4. Forsker fortolker og omsætter tale til skrift

Idet det virtuelle kvalitative interview tager udgangspunkt i praksisfællesskabets egen eksistens, giver det følgende overvejelse om, hvorvidt det virtuelle kvalitative interview har været for lig sit forskningsfelt. Det er min vurdering, at det er relativt ubetydeligt, idet det virtuelle kvalitative interview bygger mere på en handlen, som interviewpersonerne er bekendte med end på selve det virtuelle praksisfællesskabs aspekt.

Den skriftlige transskription er central for det konkrete fysiske kvalitative interview. Interviewet foregiver at være tættere på sandheden på grund af den konkrete fysiske tilstedeværelse mellem interviewer og interviewperson og de umiddelbare/spontane svar, som bliver givet. Problemet opstår i selve transskriptionsprocessen, hvor betydningen af det sagte kommer til syne. Herved bliver resultatet ikke den ægte vare, som det må siges at være i det virtuelle kvalitative interview.

Hvori består forskellen mellem det virtuelle kvalitative interview og et telefoninterview af kvalitativ karakter, når telefoninterviewet heller ikke har en konkret fysisk tilstedeværelse? Der er fire centrale forhold, som adskiller de to metoder. Det første er, at interviewpersonen forholder sig til sig selv undervejs, idet denne skriftliggør sine svar. Det andet er, at der skabes et historieforløb undervejs, som begge deltagere kan se tilbage i. Herved bliver det også muligt at se, hvordan ens egen erkendelsesproces forløber. Det tredje er, de mentale modeller som ligger bag begge medier. Begge medier er skabte, men ingen betvivler oprigtigheden af telefonen, hvorimod rigtigheden af forbindelse gennem det virtuelle medie stadig betvivles. Er det

nu den rigtige person, man snakker med. Det fjerde er den emotionelle betoning af budskaber, som bevidst/ikke bevidst foregår i telefonen, som i den virtuelle del bliver en bevidst refleksiv emotionel betoning.

Det virtuelle kvalitative interview har noget, som det fysiske konkrete kvalitative interview og det kvalitative telefoninterview ikke kan fange. Eller sagt som en af interviewpersonerne

”Ja - det var interessant at blive interviewet på denne måde. Anderledes, men man havde tid til at tænke over tingene på en anden måde end hvis man snakkede sammen. Både en fordel og en ulempe.”

Selve undersøgelsens hovedpointe, hvor det virtuelle kvalitative interview blev benyttet, var at videnskabelse og vidensformidling i et virtuelt praksisfællesskab skete gennem en gensidig dynamik - læring for erkendelse. Man bidrager til andres læring, såfremt dette bidrager til forståelse af egen læringsproces. Hele undersøgelsen kan læses på følgende adresse www.erhvervpsykolog.dk/artikler/eksperten.htm