Øivind Hagen

MELLOM HÅNDVERK OG REFLEKSIVITET

Om kvalitetssikring av kvalitative forskningsintervju

NTNU
Program for industriell økologi
Working Paper no. 2/2007

Reports and Working Papers from

Norwegian University of Science and Technology (NTNU)
Industrial Ecology Programme (IndEcol)

Working Papers no.2/2007
ISSN 1504-3681

Design and layout:
Elin Mathiassen, Coordinator, IndEcol

Reports and Working Papers may be downloaded from the IndEcol web site:

Industrial Ecology Programme (IndEcol)
NTNU
NO-7491 Trondheim, Norway

Tel.: + 47 73598940
Fax.: + 47 73598943
E-mail: indecol@indecol.ntnu.no
Web: www.ntnu.no/indecol

Mellom håndverk og refleksivitet

Om kvalitetssikring av kvalitative forskningsintervju[1]

Øivind Hagen[2]
SINTEF Teknologi og samfunn

[1] Dette notatet er identisk med et essay skrevet for doktorgradskurset *KULT 8861 "Tale, tekst og tolkning - Kvalitativ forskningsmetode"* fulgt ved NTNU våren 2005.

[2] Notatet er en del av doktorgradsutdanningen til forfatteren. Doktorgradsprosjektet er en del av PhD-programmet ved Psykologisk institutt NTNU. Forfatteren er knyttet til stipendiatnettverket ved NTNUs Program for industriell økologi.

Sammendrag
I dette notatet diskuterer jeg kvalitetssikring av kvalitative forskningsintervju – den mest brukte metoden i kvalitativ forskning. Jeg tar utgangspunkt i min egen erfaring med intervju som metode, og spør hva som kjennetegner det gode intervjuet og hvordan jeg som intervjuer kan sikre kvaliteten på intervjudata. Jeg argumenterer for at intervju som metode først og fremst læres gjennom praksis, og at videre utvikling som intervjuer og kvalitetssikring krever et refleksivt forhold til egen intervjupraksis. Videre konkretiserer jeg refleksivitets-begrepet, og bruker det ved å se tilbake på hvordan jeg selv er blitt sosialisert inn i en epistemologi og et vitenskapssyn gjennom utdanning og arbeidserfaring, og ved å beskrive den typiske intervjuundersøkelsen slik jeg har gjennomført den. Avslutningsvis diskuterer jeg konkrete grep og teknikker for å sikre kvaliteten i selve gjennomføringen av intervju.

Introduksjon
Som hovedfagsstudent, senere forskningsassistent på universitetet og oppdragsforsker i en forskningsstiftelse, og nå som doktorgradsstipendiat, har jeg gjennom de siste ti årene gjennomført noe i overkant av hundre kvalitative forskningsintervju. Jeg har brukt intervju som metode i diverse prosjekter for å belyse ulike problemstillinger. I den grad det finnes en fellesnevner for de ulike prosjektene, er det at de på en eller annen måte har handlet om å komme inn under huden på organisasjoner og det som skjer i organisasjoner.

Min erfaring er at intervju med et utvalg informanter med ulik bakgrunn og posisjon i en bedrift, gjerne kombinert med gjennomgang av skriftlig materiale om bedriften som for eksempel profileringsmateriale og andres analyser av bedriften, og et våkent blikk for hva som skjer i bedriften under intervjubesøket, er en ressurseffektiv og god fremgangsmåte for å få kunnskap om livet i en organisasjon. Som Steinar Kvale spør retorisk i første setningene av boken *InterViews*: ”Hvis du ønsker å vite hvordan folk forstår sin verden og livet sitt, hvorfor ikke snakke med dem?” (Kvale, 1996: 1, min oversetting).

Intervju gir anledning til å gå i dybden på hvordan enkeltindivid opplever det som skjer i organisasjoner, samtidig som det gir mulighet for å sammenligne de ulike informantenes fortolkning av det som skjer med hverandre, og intervjumaterialet med skriftlig materiale og mine observasjoner. Summen av intervju og informanter gir meg som forsker anledning til å se organisasjonen og livet der som et lappeteppe av ulike perspektiv og fortolkninger av det som skjer. Dette lappeteppet av fortolkninger kombinert med mitt ”ferske” utenfra-perspektiv på organisasjonen, teoretiske kunnskap om organisasjoner og praktiske erfaring med analyser av ulike organisasjoner, gjør at jeg som forsker kan produsere nyttig kunnskap om den spesifikke organisasjonen og om livet i organisasjoner generelt.

Uten at jeg har tematisert det eksplisitt i skrevet materiale siden hovedoppgaven, har jeg ofte under og etter intervju tenkt på hvordan intervjuet fungerte. Kjennetegn ved gode intervju har vært en følelse av at begge parter har lært noe under intervjuet, en gjensidig oppfatning av at intervjuet har vært en positiv opplevelse, og en følelse av at jeg kom inn under huden på informanten uten at vedkommende ble for personlig eller utleverte seg selv eller andre. Hensikten med dette essayet er å gå videre inn i denne problemstillingen og tematisere hva som kjennetegner det gode kvalitative forskningsintervjuet. Jeg vil bruke mine egne erfaringer som intervjuer og drøfte disse i lys av teori om kvalitativ metode og kvalitative forskningsintervju. To spørsmål vil være sentrale: *Hva kjennetegner det gode kvalitative forskningsintervjuet? Hvordan kan jeg som intervjuer sikre kvaliteten i data fra intervjuet?*

Jeg vil argumentere for at det kvalitative forskningsintervjuet er et håndverk som læres gjennom erfaring. Utvikling som intervjuer ser jeg på som en bevegelse fra novise til ekspert i Dreyfus og Dreyfus (1986) ekspertisemodell. Mens novisen har regelbasert og rigid kunnskap i form av ”å vite det”, er ekspertens erfaringsbasert kunnskap fleksible, overførbar til nye kontekster og kjennetegnet av ”å vite hvordan” (Kvale, 1996). Kvalitetssikring og utvikling i retning ekspertise i intervjuing, krever refleksjon over egen praksis, både før, under og etter intervjuet, og på egenhånd, sammen med informant/er og i fellesskap med andre forskere.

Refleksjon over egne erfaringer
Kvalitativ metode handler om å bruke seg selv som forskningsinstrument og å reflektere aktivt over hvordan egne erfaringer og subjektivitet påvirker alle deler av forskningsprosessen (se for eksempel Widerberg, 2001). I deltagende observasjon for eksempel bruker forsker sin opplevelse av fenomenet som blir studert som datagrunnlag. I dette essayet bruker jeg mine egne erfaringer med intervjuing for å reflektere over og diskutere kvalitet og hva som kjennetegner et godt intervju. Erfaringene mine bruker jeg som en form for empiri for å kaste lys over problemstillingen. Dette er imidlertid ikke data som er blitt samlet inn i lys av en konkret problemstilling eller et bevisst prosjekt. Det er snarere mine erfaringer som er gjort over et langt tidsrom og som har formet meg som forsker. Jeg prøver også å se tilbake på hva som har vært med på å forme mitt syn på hva vitenskap er og hvordan dette senere har påvirket mine valg som forsker. Jeg setter således erfaringene mine inn i rammen og problemstillingen for dette essayet, og fortolker de retrospektivt.

I hovedoppgaven gjorde jeg et lignende prosjekt (Hagen, 1997). Her brukte jeg tidligere jobberfaringer fra bedriften jeg gjorde en kulturanalyse av, som en del av datagrunnlaget for analysen. Erfaringene fra bedriften gjorde jeg som lekmann og sesongarbeidende student, ikke som hovedfagsstudent med en bevisst intensjon om å studere kulturen i bedriften. Erfaringene fra innsiden av bedriften var likevel en del av meg og ville være nyttige innspill når jeg bestemte meg for å gjøre en systematisk analyse av bedriften. Opplevelsene i bedriften og jobberfaringen ble således analysert og reflektert over retrospektivt i lys av problemstillingen og perspektivet som jeg da hadde utviklet. På samme måte bruker jeg her tidligere erfaringer med intervjuing som innspill for diskusjonen om kvalitet i intervjuing.

Min bruk av egne erfaringer har visse likhetstrekk med såkalt minnearbeid som metode for å bruke egne erfaringer som data for å belyse et fenomen (Haug, 1987). Metoden går ut på å hente frem og presentere erfaringsminner, og dele disse med andre for videre felles refleksjon og analyse. I minnearbeidet går forsker fra å være den distanserte som studerer ”de andre” til selv å være studiesubjekt. På den måten blir det tradisjonelle skillet mellom forsker og utforsket brutt ned. Widerberg (1995, 2001) har jobbet mye med minnearbeid blant annet for å kartlegge forholdet mellom kunnskapsorientering, kjønn og seksualitet. Hun bruker erfaringsminner fra eget liv for å forstå sin egen utvikling og orientering som forsker, og for å refortolke rådende konstruksjoner av kjønn i akademia.

Min bruk av egne erfaringer i dette essayet er imidlertid langt mindre omfattende og systematisk enn det Widerberg gjorde i sitt prosjekt. Jeg fokuserer også mindre på det emosjonelle, delvis ubevisste og ofte tabubelagte enn det Widerberg (1995) gjør. Måten jeg har gått frem på er at jeg har summert opp de ulike prosjektene der jeg har brukt intervju som metode, i den innledende fasen av arbeidet med dette essayet. Jeg har satt de ulike prosjektene inn i en tabell med navn på prosjektet og antall intervju. Deretter har jeg gått gjennom hvert prosjekt mentalt og prøvd å huske intervju og intervjusituasjoner som gjorde inntrykk på meg. Flere av minnene og erfaringene er blitt tydeligere etter hvert som jeg har jobbet meg inn i essayet og lest relevant litteratur. Jeg har således tvunget meg selv til reflektere over intervjuerfaringene gjennom prosessen med lesing av metode-litteratur og skrivingen av essayet.

I refleksjonen over hva som har formet meg epistemologisk, har jeg prøvd å tenke tilbake på hvilke deler av utdanningen min som har satt spor. Her har jeg fokusert på hvordan opplevelsen av ulike metodekurs og arbeidet med hovedoppgaven har preget utviklingen av mitt syn på vitenskap. Også her har jeg summert opp de ulike metodekursene for meg selv og hatt det i bakhodet under arbeidet med essayet.

Min intervju-erfaring

Når jeg summerer opp intervjuerfaringen min, ser jeg at jeg har gjennomført flere ulike typer intervju. I majoriteten av intervjuene har vi vært to personer; meg som intervjuer og en informant. Fordelen med å være bare to personer er at det kan være lettere å skape en god og tillitsfull stemning enn når vi er flere. Det gir også en god anledning for meg som intervjuer kontinuerlig å validere min fortolkning av informantens utsagn med informanten. Jeg har også gjennomført flere intervju der vi har vært to intervjuere og/eller to eller flere informanter. To intervjuere krever at vi som intervjuere kjenner hverandre slik at informanten/e ikke overkjøres av ivrige eller lite samkjørte intervjuere. Fordelen med å være to er at en legger merke til ulike ting, en kan dele på oppgaven med å notere underveis, og ikke minst, det kan være nyttig i den ofte ensomme analyseprosessen. Gruppeintervju med flere informanter kan gi et fruktbart samspill ved at informantene spinner videre på og utdyper hverandres fortolkninger. Minuset kan være at noen demper seg og holder igjen informasjon fordi det er kollegaer til stede og de føler seg bundet i en profesjonell relasjon.

Ved et par anledninger har jeg også selv vært informant i andre forskeres prosjekter. I et intervju ble jeg intervjuet av en kollega som skulle i gang med et nytt forskningsprosjekt på temaet eldre arbeidstakere. Temaet var nytt for henne og hun gjorde et par pilotintervju for å få opp problemstillinger og relevante tema for prosjektet. Et annet var to doktorgradsstudenter som brukte intervju for å belyse temaet ENØK i kontorbygninger. Det å havne ”på andre siden” var nyttig. Det fikk meg til å tenke over hvordan intervjuene hadde fungert, hvordan de som intervjuere hadde opptrådt og hvordan jeg som informant hadde bidratt for å belyse temaene med mine erfaringer. Spesielt min erfarne kollega var flink til å få intervjuet til å flyte som en samtale, samtidig som hun nesten umerkelig guidet meg og oss innom tema som hun ønsket å få belyst. Hun var også flink til stimulere meg til å spinne videre på dilemmaer og paradokser jeg var innom, som kunne fungere som problemstillinger i prosjektet hennes. I begge intervjuene merket jeg at jeg som informant var ambivalent og nok fremstod som motsetningsfylt i forhold til flere av temaene som ble diskutert. Som intervjuer og forsker vet jeg at det kan være interessante ”funn” i seg selv.

Samtlige intervju jeg har gjennomført har omhandlet livet i virksomheter, enten offentlige eller private. Organisasjoner er kjennetegnet av en form for intensjon eller målsetting som de som jobber i virksomheten på en eller annen måte er forventet å bidra til å realisere. Intervjuene mine har gjerne handlet om å se organisasjonenes virksomhet i lys av en ønskt endringsprosess, som for eksempel økt medvirkning, implementering av ressurs og energieffektive produksjonsprinsipper, økt miljørelatert innovasjon og økt miljøsamarbeid med andre virksomheter. Utgangspunktet for intervjuene har ofte vært instrumentelt og definert ved at det har handlet om å kartlegge hva som hemmer utviklingen mot en ønskt målsetting. Det er sjelden jeg har gått inn i et intervju der jeg ikke har vært bevisst hvilken problemstilling og tema jeg ønsker å belyse. Intervjuene har likevel vært åpne og løselig organisert rundt intervjuguiden. Etter hvert som jeg har opparbeidet meg mer erfaring, har jeg også

blitt mer og mer bevisst behovet for å forfølge tema som underveis i intervjuet viser seg å være sentrale.

Et typisk oppdragsforsknings-prosjekt der intervju har vært hovedmetoden har gjerne foreløpt noe slikt: Utgangspunktet for intervjuene er forholdsvis definerte ved jeg som intervjuer har en formening om hva jeg er ute etter og ønsker å belyse. Før intervjuing prøver jeg å sette meg inn i temaet som skal kartlegges og bakgrunnen til virksomheten. Basert på dette utvikler jeg en intervjuguide som samtalen sentreres rundt. Med årene har intervjuene i stadig større grad blitt lik en samtale der jeg som intervjuer styrer oss løst innom de ulike temaene jeg ønsker belyst, i tråd med måten min eldre kollega gjennomførte intervjuet med meg på. Intervjuguiden blir således brukt som en temaguide eller sjekkliste for å sikre at vi er innom det vi skal.

I forberedelsesfasen gjør jeg meg opp en formening om hvem som vil være sentrale å snakke med for å belyse problemstillingen. Utvalget korrigeres i løpet av intervjuprosessen etter hvert som jeg lærer mer om organisasjonen og hvem som vil kunne belyse problemstillingen. Intervjuene blir gjennomført i virksomheten informanten er en del av, helst på et skjermet rom slik at vi kan snakke uforstyrret. Samtalen blir tatt opp på bånd, med mindre informanten ikke ønsker det - noe som ytterst sjelden har vist seg å være tilfelle. Dersom informanten underveis ønsker at vi skal slå av opptakeren fordi vi kommer inn på følsomme ting, gjør vi det. Også dette har forekommet sjelden. Som oftest sier informanten at dette som vi er inne på nå vil han eller hun ikke bli sitert på eller at dette bør ikke komme frem i en rapport. Dersom et slikt tema viser seg sentralt for analysen og også andre kommer inn på det, er jeg nøye med å konsultere den som har bedt meg være forsiktig med temaet om vedkommende er komfortable med måten jeg bruker funnet på i analysen. Intervjuet blir vanligvis avsluttet ved at jeg spør informanten om han har noe han vil utdype eller si, og jeg ber om en tilbakemelding på hvordan intervjuet har fungert. Ved noen anledninger der informanten har vært motivert for det, har jeg blitt sittende etter intervjuet og diskutert hvordan intervjuet fungerte. Dette er fin anledning til å drive felles refleksjon over intervjupraksis med informanten og for meg til å få tilbakemelding på hvordan jeg opptrer som intervjuer.

Etter hvert intervju prøver jeg å legge inn tid til å summere opp inntrykket og notere meg ting som virker sentrale. Først etter at samtlige intervju er gjennomført, transkriberer jeg materialet, med mindre datainnsamlingen ikke er så intensiv at det er rom for å gjøre det mellom intervjuene. Jeg gjør transkriberingen selv, men skriver ikke intervjuene ut helt og fullt. Ideelt sett skulle jeg gjerne ha transkribert intervjuene fullt ut, men transkriberingsprosessen er svært tidkrevende, og jeg bruker grovtranskribering for å spare tid. Dessuten handler analyse om å redusere en datamengde og transformere og abstrahere den til felleskategorier, metaforer og teori. For min del begynner denne prosessen allerede med transkriberingen ved at jeg utelater deler av materialet som synes mindre sentralt. I analysen av datamaterialet både hører jeg på opptakene og leser det grovtranskriberte materialet for å kompensere for svakheten ved ikke å transkribere materialet fullt ut. Grunnlaget for analysen er således både opptakene og det grovtranskriberte materialet, sammen med eventuelle andre datakilder. Sitater som skal brukes for å underbygge analysen og rapporteringen, kvalitetssikres med og hentes fra opptakene.

Analyseprosessen starter allerede under intervjuet ved at jeg hele veien sjekker at mine fortolkninger av det informanten sier, stemmer. Den fortsetter gjennom den første oppsummeringen av hvert intervju og arbeidet med transkriberingen. I den systematiske lesingen av det transkriberte materialet ser jeg etter ting som overrasker meg og mulige fellestrekk eller mønster. Etter hvert som jeg leser flere intervju, blir det sentralt å sammenligne og kontrastere de ulike intervjuene med hverandre. Jeg prøver hele veien å stille meg selv spørsmål av typen ”hva er det dette egentlig handler om?” og å sette det informanten sier inn i en større sammenheng enn det enkelte intervjuet og intervjukonteksten. Ut fra dette konstruerer jeg hovedtema eller overskrifter som analysen og den første rapporten sentreres rundt. I presentasjonen av analysen er utfordringen å lage en sammenhengende argumentasjonsrekke som underbygges med intervjusitat og ved at de ulike temaene sees i lys av hverandre.

Den første sammenfatningen av analysen blir gjerne gjort i form av en rapport. I oppdragsforskningsprosjekter blir analysen vanligvis presentert for- og diskutert med en referansegruppe for prosjektet eller en gruppe i virksomheten analysen gjelder for. I prosjekter der det er rom for det, bearbeides gjerne materialet og analysen ytterligere og utover den første, ofte deskriptive rapporten, der hensikten er publisering overfor et bredere publikum.

Jeg har fremstilt den intervjubaserte undersøkelsen som en prosess der jeg gjør alt selv og på egenhånd. I praksis er flere personer involvert. Både som oppdragsforsker og forskningsassistent har jeg jobbet i samarbeid med andre i alle deler av prosessen. Deler av den kvalitative forskningsprosessen er likevel ensomt arbeid, som for eksempel analysearbeidet og skriveprosessen. Arbeidet med hovedoppgaven og doktorgradsprosjektet er arbeidsprosesser som i større grad er utelukkende avhengig av min innsats. Men også her er/har deler av prosessen vært sosial ved at jeg har trekt inn andre i form av veiledning og kvalitetssikring.

God og vel halvparten av intervjuene jeg har gjennomført, har jeg gjort som oppdragsforsker. Mens jeg i arbeidet med hovedoppgaven brukte mye energi på spørsmål om hvorvidt jeg gjorde intervjuene ”rett” i henhold til teori om intervjuing, teori om fenomenet jeg skulle kartlegge og vitenskapsteori, har jeg som oppdragsforsker hatt et mer instrumentelt og distansert forhold til metode. Metode og intervju har her fungert som et middel for å kartlegge ulike problemstillinger, og har i liten grad i seg selv blitt gjenstand for diskusjon og analyse. Oppdragsforskning er som begrepet antyder kjennetegnet ved at noen finansierer forskere for å få kartlagt et fenomen. Oppdragsgiver er bare unntaksvis interessert i metode som fenomen, og gir sjelden rom for mye refleksjon over metode utover minimumet den vitenskaplige tradisjonen forsker befinner seg innenfor forventer og tillater.

Jobben som forskningsassistent på universitetet ble et første møte med forskning basert på klart definerte budsjettrammer og tidspress. Budsjett og tidsrammer er en selvsagt del av forskningsprosessen. Min erfaring er at jeg for ofte har urealistiske forventninger til hva som er mulig å få til innenfor en gitt ramme. Analysen av materialet er ofte det som lider under dette, og jeg har ofte sittet igjen med en følelse av at en analyse ble for deskriptiv og burde vært knyttet mot mer teori og løftet ytterligere. Mens analysen i hovedoppgaven ble avsluttet fordi jeg som forsker var utmattet, har senere analyser stort sett blitt avsluttet fordi det ikke er tid og ressurser

til mer. Samtidig opplever jeg også budsjett og tidsfrister som en disiplinerende og motiverende faktor for å skape driv i forsknings- og analyseprosessen.

I arbeidet med doktorgradsprosjektet er det igjen blitt rom for å problematisere metode og intervjuing i seg selv. Hovedsakelig fordi hensikten med en doktorgradsavhandling i likhet med en hovedfagsoppgave, nettopp er å vise at en behersker vitenskaplig metode, men også fordi doktorgradskandidater blir stimulert og tvunget til å reflektere over metode og vitenskapsteori gjennom obligatoriske kurs i temaene.

Kunnskapssyn

Med min utstrakte bruk av kvalitative forskningsintervju er det på sin plass å spørre hvorfor jeg har brukt intervju og kvalitativ metode så ofte. Kunne jeg ha belyst problemstillingene ved hjelp andre metoder? Har jeg mer eller mindre ukritisk tatt for gitt at det jeg jobber med bare kan belyses ved hjelp av kvalitative metoder og intervju?

Som vist har fellesnevneren for mange av prosjektene jeg har jobbet på vært å ”komme inn under huden” på organisasjonene jeg og vi har kartlagt. Det å ”komme inn under huden” på en bedrift handler om å beskrive styrende verdier, tatt-for-gittheter og grunnlegende antagelser som vil prege en gruppe som har eksistert lenge i sammen. Å kartlegge det som ligger under overflaten i en organisasjons og i relasjonene mellom folk, handler om å beskrive kulturen i en bedrift (se for eksempel Schein, 1992; Hatch, 1993). Problemet med kvantitative tilnærminger som for eksempel en spørreundersøkelse for å kartlegge bedriftskultur er at de ofte fanger opp oppfatninger om hvordan noe skulle ha vært heller enn hvordan ting faktisk oppleves. Spørreundersøkelsen mangler også fleksibilitet ved at den gir lite rom for at respondenten kan utdype svar, og svaralternativene er gjerne låst i det forsker på forhånd mente ville være viktige kategorier. Mer antropologisk inspirerte kvalitative metoder som deltagende observasjon og samtaler med folk er bedre for å gripe hva som kjennetegner relasjonene mellom folk. Utstrakt bruk av deltagende observasjon har imidlertid vært vanskelig på grunn av tids- og ressursbegrensninger i prosjektene.

Den hyppige bruken av intervju kan altså begrunnes i hva jeg har ønsket å belyse, hvilken teoretisk ballast jeg har hatt med meg inn i arbeidet og praktiske hensyn. Men min preferanse for intervju og kvalitativ metode har også bakgrunn i mer grunnleggende spørsmål, nemlig hvilket kunnskapssyn som ligger til grunn for forskningen min.

Kunnskapssyn eller epistemologi handler om grunnleggende spørsmål knyttet til hva vitenskap er, hva kunnskap er og hvordan kunnskap skapes (se for eksempel Guba og Lincoln, 1994; Johnson og Cassell, 2001). Alle som mener de driver med forskning vil ha noen bevisste eller ubevisste forestillinger om disse spørsmålene som påvirker den forskningen de holder på med og valgene de tar. I hvilken grad forskere er bevisst og gir uttrykk for sin egen vitenskapsteoretiske tilhørighet, varierer. Mens enkelte nesten i enhver publikasjon posisjonerer seg og sin forskning i en større vitenskapsteoretisk sammenheng, bruker andre minimalt med plass på temaet. Men selv de som vier temaet lite plass og refleksjon, vil ha en form for vitenskapsteoretisk tilhørighet som, bevisst eller ubevisst, legger føringer for valg og preferanser i forhold til metode.

Dette handler delvis om personlig legning hos forsker. Noen liker vitenskapsteoretiske og mer abstrakte, filosofiske diskusjoner, mens andre foretrekker empirinære diskusjoner. Men personlig preferanse er ikke nødvendigvis hele forklaringen på epistemologisk taushet. En annen forklaring kan være at en er sosialisert inn i en positivistisk tenkemåte som i liten grad stimulerer til den type refleksjon. Positivismen har lenge hatt et hegemoni innenfor samfunnsvitenskapen, spesielt innenfor arbeids og organisasjonspsykologien (Johnson og Cassell, 2001), og forskere innenfor paradigmet har i liten grad måttet legitimere og argumentere for vitenskapligheten i sin egen tilnærming. Det har blitt tatt for gitt at vitenskapen skal forholde seg til det positivt gitte, det som lar seg påvise gjennom eksperimentelle tilnærminger og som kvantifiserbare fenomener (Guba og Lincoln, 1994; Burell og Morgan, 1979).

Selv går jeg ikke nødvendigvis frivillig inn i vitenskapsteoretiske diskusjoner og posisjonering, jeg er mer glad i et empirisk materiale som venter på systematisering og analyse. Dette handler delvis om min legning som forsker, delvis om at jeg er formet av oppdragsforskningens pragmatisme. Jeg har alltid foretrukket teori og metode som jeg ser at jeg kan bruke i en eller annen praktisk sammenheng. Men samtidig ser jeg at dette kan bli en selvoppfyllende profeti. Vitenskapsteoretiske problemstillinger og diskusjoner krever gjerne dveling, ettertanke og refleksjon over grunnleggende problemstillinger. Med min utålmodighet og higen etter empiri skygger jeg gjerne unna tyngre og mer krevende vitenskapsteoretiske diskusjoner. Jeg ser også at det er viktig å bli bevisst egen vitenskapsteoretiske plassering blant annet for å bli tydeligere på hva jeg legger i vitenskaplig kvalitet, og at det av den grunn kan være nyttig for min utvikling som forsker å tvinge meg selv inn i epistemologiske diskusjoner.

En klargjøring av mitt eget epistemologiske ståsted krever en gjennomgang av hva som har formet meg som forsker. Innføringskursene i generell metode på lavere studienivå i psykologi med fokus på eksperimentet, årsaks-sammenhenger og forutsetninger for reliabilitet og generaliserbarhet, føltes fremmed. Kritikken min nå i ettertid er at tradisjonell samfunnsvitenskaplig, positivistisk influert metode i for liten grad griper folks liv på grunn av sine krav til objektivitet og nøytralitet som oppnås gjennom distanse mellom forsker og fenomenet som blir studert. Men også det lille som ble sagt om kvalitativ metode virket lite relevant. Jeg tror dette handlet om at opplæring i metode må kobles til praksis, og som fersk student manglet jeg erfaring med bruk av metode.

Også det første spesialiserte kurset i kvalitativ metode på lavere nivå føltes fremmed. Her gjorde jeg meg selv den bjørnetjenesten ikke å bli med på en praktisk øvelse i deltagende observasjon som gikk ut på observere og beskrive folk på et busstopp. Jeg opplevde det som for pussig og sært, og klarte ikke å se relevansen til en teoretisk eksamen. Øvelsen var grunnlaget for senere diskusjoner i kurset for å koble praktisk kvalitativ metode med teori. Jeg prioriterte heller eksamensrette pensumlesing og trodde jeg kunne lese meg til forståelse av kvalitativ metode. Dette handlet nok også om at jeg ikke var vant med og moden for seminaret med den kollektive refleksjonen og erfaringsdeling som undervisningsform. I ettertid og med mer praktisk erfaring i kvalitativ metode har jeg hatt mye nytte av pensum fra kurset. Jeg ser også nå i ettertid at kombinasjonen av praktisk øvelse og felles refleksjon over denne, var et godt pedagogisk grep for å lære kvalitativ metode.

Min epistemologiske oppvåkning og tidlige bevisstgjøring kom med kurs i kvalitativ metode på hovedfagsnivå, og ble senere videreutviklet og koblet med praksis gjennom arbeidet med hovedoppgaven. Kurset var ikke spesielt koblet opp mot metodisk praksis, men hadde et vitenskapsteoretisk fokus i pensum som stimulerte oss studenter til å reflektere over hvordan vi var blitt sosialisert inn i et positivistisk vitenskapsideal i første del av studiet. Avlæring av gammel kunnskap var derfor en like viktig som innlæring av ny kunnskap. På kurset ble det argumentert for en psykologi og kunnskapsutvikling som er sosial og tett på folk. Videre ble det sagt at kunnskap ikke er nøytral, men blir produsert av vanlige mennesker som tar med seg sine menneskelige trekk inn i forskningsprosessen. Heller enn å pakke inn og skjule forskers tilstedværelse i forskningsprosessen, ble det argumentert for aktivt å diskutere hvordan subjektivitet og forskers livserfaring ikke bare påvirket, men også styrket forskningsprosessen. Flere enn meg følte dette som befriende og inspirerende tankegods.

Kvalitativ metode ble min mulighet til å vise hva jeg dugde til innenfor en vitenskap og metode som jeg identifiserte meg med. Hovedoppgaven var jeg opptatt av at skulle være ”min”. Selvsagt skulle jeg bruke veileder og andre med erfaring fra forskning, men jeg var opptatt av at jeg skulle gå gjennom hele forskningsprosessen på egenhånd og ikke hekte meg på et ferdig definert prosjekt der data allerede forelå. Jeg var også opptatt av at temaet og caset skulle engasjere meg. Som skissert tidligere gjorde jeg en kulturanalyse av en bedrift jeg selv hadde jobbet i (Hagen, 1997). Her brukte jeg mye tid på å diskutere praktisk epistemologi og hvordan min erfaring fra bedriften påvirket kunnskapen jeg produserte. Metodene jeg brukte var intervju, dokumentanalyse og retrospektiv analyse over tidligere deltagende observasjon og jobberfaring fra bedriften. Det å reflektere aktivt og åpent over hvordan min subjektivitet og erfaring fra bedriften påvirket metodiske valg og analysen gjennom en *tykk* metodebeskrivelse (Denzin, 1989), var nyttig for å bli bevisst mitt eget epistemologisk ståsted.

Har mitt epistemologiske ståsted forandret seg fra arbeidet med hovedoppgaven og frem til i dag? Jeg mener det er rimelig å snakke om en kritisk fase for utvikling av vitenskapssyn, på samme måte som en snakker om en kritisk fase frem til tolvårsalderen for språkutvikling. I en fase av studiet blir en, bevisst eller ubevisst, knyttet til en epistemologisk tradisjon som senere bekreftes ved valg og prosjekter en går inn i. For min del ble den sene fasen i hovedfaget og arbeidet med hovedoppgaven sjelsettende for epistemologisk ståsted. Hovedfags-kurset i kvalitativ metode ”vekte” meg og fikk meg interessert i kvalitativ metode og epistemologi. Den nye kunnskapen ble jeg tvunget til å konkretisere og omsette i praksis gjennom arbeidet med hovedfagsoppgaven. Mitt senere arbeid som forsker har vært rotfestet i dette grunnsynet, selv om jeg som forskningsassistent og oppdragsforsker ikke har brukt mye tid på epistemologiske diskusjoner. Slik sett er det nyttig og kanskje på høy tid å kunne reflektere over metode, epistemologi og vitenskaplig kvalitet igjen gjennom arbeidet med doktorgradsprosjektet.

Vitenskaplig kvalitet

Kvalitet er egenskapene eller karaktertrekkene ved noe. Hva som blir sett på som god kvalitet eller de rette egenskapene er avhengig av øynene som ser og sosialt konstruert. Spørsmålet om vitenskaplig kvalitet er knyttet til makt, hegemoni og hvem sitt syn på hva god vitenskap er som blir dominerende. Som vist har et positivistisk

vitenskapssyn dominert samfunnsvitenskapen og organisasjonspsykologien (Burell og Morgan, 1979; Johnson og Cassell, 2001). Et positivistisk vitenskapssyn har sitt utspring i naturvitenskapen. Vitenskapssynet er basert på en ontologi som sier at det finnes en objektiv virkelighet "der ute". Denne virkeligheten er så kompleks at den bare delvis kan gripes ved hjelp av vitenskaplige metoder som eksperiment, spørreundersøkelser og standardiserte intervju (Guba og Lincoln, 1994).

Gullstandarden for samfunnsvitenskaplig forskning har innenfor den dominerende positivistisk tradisjonen vært objektivitet, validitet, reliabilitet og generaliserbarhet. Forskers rolle er her definert til å være å samle inn data og transformere data til kunnskap uten å forurense prosessen med subjektivitet og egne erfaringer. Objektivitet handler om at forsker skal være distansert og ikke la sine personlige erfaringer og subjektivitet påvirke forskningen og analysene. Kunnskap er sett på som nøytral og upolitisk nettopp fordi den er et resultat av vitenskaplige metoder gjennomført av objektive og distanserte forskere. Validitet er knyttet til i hvilken grad en undersøkelse faktisk svarer på det spørsmålet den stiller. Reliabilitet går på i hvilken grad resultatene er til å stole på. En reliabel undersøkelse skal ut fra et slikt prinsipp kunne gjentas av andre forskere og de skal kunne komme frem til samme resultat. Generaliserbarhet omhandler i hvilken grad resultatene er allment gyldige og gjelder for andre enn den undersøkelsen omfattet (Guba og Lincoln, 1994).

Selv identifiserer jeg meg mest med et fortolkende eller sosial kontruksjonistisk vitenskapssyn som har oppstått og utviklet seg som en kritikk av kvalitetskriteriene innenfor den positivistiske tradisjonen (Guba og Lincoln, 1994; Johnson og Cassell, 2001). Her er virkelighet sett på som sosialt konstruert, noe som oppstår i interaksjonen mellom folk og som er sant bare så lenge det er en intersubjektiv enighet om denne konstruksjonen. Begrep som fakta og universell sannhet blir dermed erstattet av lokal sannhet (Geertz, 1983). For å forstå slike lokale fenomen må forsker selv være tilstede der mening blir konstruert. Nærhet til og deltagelse i det som blir studert gjør at begrep som objektivitet og nøytralitet som er basert på distanse mister verdi. Heller enn å argumentere mot subjektivitet, handler god kvalitativ forskning om å diskutere aktivt hvordan forskers egen erfaringsbakgrunn preger forskningen (Widerberg, 2001).

Det kontekstuelle ved forskningen gjør at også reliabilitet og generaliserbarhet må sees i et nytt lys. I det kvalitative forskningsintervjuet for eksempel, lærer og endrer informanten (og intervjuer) seg gjennom intervjuet, noe som gjør det vanskelig for andre forskere å reprodusere intervjuet med identiske betingelser. Siden kvalitativ forskning må forstås i lys av sin unike kontekst, er det vanskelig å snakke om generaliserbare funn (Patton, 1980). I hvilken grad en analyse er overførbar til en annen kontekst må være opp til leser å avgjøre. En rik og tykk beskrivelse av konteksten for undersøkelsen kan være med på å gjøre leser i stand til å overføre resultatene til sin egen, unike kontekst.

Validitet er det eneste begrepet som får mer eller mindre samme betydning innenfor et sosial konstruksjonistisk vitenskapssyn. Også i kvalitativ forskning handler validitet om hvorvidt forsker belyser det han sier han skal belyse. Flere kvalitative undersøkelser er imidlertid eksplorerende og har et åpent utgangspunkt. Problemstilling og tema konkretiseres gjerne av det som kommer frem underveis i datainnsamlingen og analysen. Validitet blir her mer et spørsmål om i hvilken grad

forsker gir en overbevisende fremstilling av funnene og analysen, hvordan forsker knytter funnene til datamaterialet gjennom bruk av eksempel og sitat fra materialet, og i hvilken grad aktørene analysen gjelder for kjenner seg igjen og får økt innsikt.

Når tradisjonelle kriterier for vitenskap blir delvis forkastet og i alle fall redefinert innenfor en sosial konstruksjonistisk tradisjon, hva står da igjen? Hva skiller vitenskaplige prosesser og vitenskaplig metode fra andre prosesser i samfunnet, som for eksempel journalistikk? Prosjektet til mange positivismekritikere er nettopp å vise at dette skillet er mye mindre tydelig enn det mange fremstiller det som. Vitenskap er verken hevet over samfunnet eller spesielt rasjonell, men er i likhet med andre fenomen i samfunnet kulturelle prosesser, preget på godt og vondt av menneskene som argumenterer for at de driver vitenskap (se for eksempel Shapin, 1999).

Det som fortsatt står igjen når tradisjonelle kjennetegn ved vitenskaplige prosesser som validitet, reliabilitet, generaliserbarhet og objektivitet er kritisert og redefinert, er offentlighet omkring metode og arbeidsmåte. Vitenskap handler om å synliggjøre fremgangsmåte i den vitenskaplige prosessen, forsvare metodiske valg og gjøre prosessen åpen for kritikk i det vitenskaplige kollektivet (Gummesson, 2000; Shipman, 1982). Forskere må i større grad enn andre, for eksempel journalister, være forberedt på å forsvare sin fremgangsmåte for kunnskapsproduksjon offentlig.

Positivistisk orienterte forskere støtter seg til eksplisitte og etablerte standarder for hva som gjør fremgangsmåten deres vitenskaplig. Metodediskusjoner, i den grad det er diskusjoner heller en nøktern rapportering av prosedyre, handler således om å vise at prosjektet er gjennomført i henhold til den etablerte standarden. Kvalitativ orientert forskning som jo er oppstått som en kritikk av denne standarden, har ikke nødvendigvis slike eksplisitte referanserammer for kvalitet. Den underliggende diskusjonen, det å vise rederlighet og åpenhet i prosessen, er imidlertid minst like viktig i kvalitativ orientert forskning. Siden det ikke eksisterer eksplisitte og universelle standarder for hva som er ”rett” fremgangsmåte, er mer overlatt til den enkelte forsker og hans evne til å vise og argumentere for vitenskaplighet. Måten å vise rederlighet og åpenhet er gjennom metodisk refleksivitet og tykke beskrivelser der metodiske valg blir begrunnet.

Kvalitet som refleksivitet

Refleksivitet er en form for analyse over eller kritisk blikk på handling, enten mens handlingen pågår eller etter at handlingen er utført. Dette krever evne og vilje til å utføre handlingen samtidig som en ser seg selv utenfra under handlingen, eller å se tilbake på handlingen etter at den er gjennomført (Schön, 1987). Læring, utvikling og endring er alle prosesser som har et refleksivt aspekt i seg ved at de innebærer å koble eksisterende erfaringer med nye erfaringer (Seibert og Daudelin, 1999).

Det motsatte av refleksivitet er en form for handling der en i liten grad stiller spørsmål ved det en gjør. Dette er handling som er tatt-for-gitt og basert på automatiserte og innsosialiserte prosesser over lang tid. Her settes gjerne handling og atferd opp mot en tydelig definert ekstern standard som i liten grad blir diskutert og problematisert. Som vist går kritikken mot mye av den positivistiske samfunnsvitenskaplige forskningen på manglende evne og vilje til refleksivitet og selvkritikk, og en blind tillit til at det å følge etablerte normer for metodisk fremgangsmåte sikrer god vitenskap.

Holland (1999) argumenterer for at hele kritikken mot det positivistiske paradigmet og fremveksten av et alternativt, sosial konstruksjonistisk paradigme, nettopp er resultatet av en refleksiv vending innen samfunnsvitenskapen. Bare gjennom å stille grunnleggende spørsmål ved vitenskaplige tatt-for-gittheter gjennom en refleksiv prosess, har samfunnsvitenskapen kommet seg videre og ut av det positivistiske, hegemonistiske paradigmet og utviklet seg til en vitenskap som definerer seg selv ut fra egendefinerte premisser og kvalitetskriterier.

Vitenskaplig refleksivitet handler om å eksponere underliggende antagelser som argumenter og ståsteder er basert på, og om kritisk vurdering av egen forskningspraksis (Holland, 1999; Symon, Cassel og Dachler, 2001). Willig (2001) deler videre vitenskaplig refleksivitet inn i personlig refleksivitet og epistemologisk refleksivitet. Personlig refleksivitet handler på ene siden om å vurdere hvordan egne verdier, erfaringer og bakgrunn er med på å prege forskningen, og på andre siden hvordan forskningen spiller tilbake på forsker og kanskje endrer forskers synspunkt og perspektiver. Epistemologisk refleksivitet handler om eksponering av forskers syn på spørsmål knyttet til hva vitenskap og kunnskap er.

En måte å reflektere over forskningsprosessen er å sette ord på den og beskrive den slik jeg har gjort som en del av diskusjonen omkring egne erfaringer med intervjuing innledningsvis. Gjennom å beskrive den typiske intervju-undersøkelsen slik den har fremstått for meg, har jeg blitt tvunget til å eksponere en del sider ved min egen forskningsprosess som jeg ikke har tenkt mye på, som jeg delvis har tatt for gitt og/eller som kan være mer kontroversielt enn det jeg har vurdert. Skrivingen har også fått frem ulike sider ved forskningen min som jeg må bearbeide mer. Kanskje er jeg for opptatt av å finne mønster i et materiale og ikke flink nok til å beskrive flertydighet og motsetninger? Kanskje bør jeg bruke mer tid på å argumentere for hvorfor jeg ikke transkriberer intervjumaterialet helt ut? Og kanskje bør jeg bli tydeligere overfor informanter på hvordan jeg bruker intervjumaterialet og sitater? Men dette er også tema det ikke er absolutte svar på, som følgelig krever en form for kontinuerlig refleksivitet.

På samme måte har det vært nyttig å beskrive hva som har påvirket min egen epistemologiske utvikling for å bli bevisst hva jeg legger i vitenskaplig kvalitet. Jeg ser at de ulike kursene i kvalitativ metode var med på å gi meg et begrepsapparat for å sette ord på en form for fremmedgjøring jeg følte i forhold til de tidlige kursene i kvantitativ, positivistisk influert metode. Mitt syn på vitenskaplig kvalitet er preget av kritikken av de tradisjonelle kriteriene til vitenskap, spesielt idealet om objektivitet, distanse, nøytralitet, reliabilitet og generaliserbarhet. Alternativene til disse kriteriene er åpenhet om subjektivitet, nærhet, validitet og gjennomsiktighet gjennom tjukke metodebeskrivelser der metodiske valg blir diskutert.

Jeg ser også at det kunne ha vært interessant å gå lenger i arbeidet med å reflektere over hva som har formet meg epistemologiske, og hvordan forholdet mellom personlighet og utdanning spiller inn på vitenskapssyn. Et slik prosjekt ville vært mer i tråd med måten Widerberg (1995) har jobbet med minnearbeid som metode. Arbeidsmengden en slik tilnærming ville krevd er imidlertid utenfor omfanget av dette essayet.

Så langt har jeg fokusert på det individuelle forskerblikket ved vitenskaplig refleksivitet. Men refleksivitet handler også om kollektive prosesser der forskere eksponerer sin forskning overfor hverandre. Dette skjer for eksempel som publisering i vitenskaplige tidsskrift der ledende fagfolk innenfor området først evaluerer artikkelen og den deretter blir eksponert for andre kollegaer, eller presentasjon av forskningsprosjektet på en vitenskaplig konferanse. En slik eksponering overfor likemenn virker som en kontinuerlig diskurs knyttet til spørsmål om hva vitenskap er og hva kriterier for god vitenskap er. Som forsker er en forventet å delta i denne diskursen, både for bidra i den kollektive refleksjonen omkring kvalitet og for å reflektere individuelt omkring slike spørsmål.

Gjennom min egen refleksive øvelse ser jeg at problemet med oppdragsforskning kan være en manglende interesse for metode. Oppdragsgiver tar gjerne for gitt at prosjektet er gjennomført "vitenskaplig", og er mer interessert i resultatene. Faren er således at oppdragsforskning kan miste det refleksive elementet som er så sentralt for vitenskaplig kvalitetssikring. For oppdragsforsker er det derfor sentralt å eksponere forskningen også for kollegaer der det er rom for metodefokus, for eksempel gjennom tidsskriftpublisering eller på vitenskaplige konferanser. Graderte eller lukkede rapporter som er tilgjengelig bare for oppdragsgiver og prosjektmedarbeidere, mister denne offentlige eksponeringen, og har følgelig mindre verdi som vitenskaplig arbeid.

Kvalitet som godt håndverk

Jeg har argumentert for at kvalitative forskningsintervju er et håndverk som må læres gjennom praktisk erfaring og refleksjon over handling. I siste del skal jeg prøve å sette ord på hvilke konkrete grep jeg bruker for å skape gode data og kvalitetssikre intervjuet. Forslagene til grep er resultatet av min refleksjon over egen intervjuerfaring.

<u>Premissavklaring</u>

En viktig forutsetning for et godt intervju er at premissene for intervjuet er avklart. Det handler først og fremst om for meg som intervjuer å være bevisst hva jeg ønsker at intervjuet skal bidra til og hva som kjennetegner en positiv utvikling i intervjuprosessen. Jeg må ha klart for meg rammene for intervjuet, noe jeg delvis kommuniserer innledningsvis og som jeg er forberedt på å markere dersom informanten går utover disse rammene. Intervjuet kan være en emosjonell opplevelse, både for informant og intervjuer. Selv har jeg stort sett erfaring med intervjuet som en positiv opplevelse for de involverte aktørene, der vi samtaler om tema vi begge eller alle er genuint interessert i. En positiv stemning kan være med på å gi gode data ved at informanten er åpen og reflektert på temaene vi er innom.

Et kvalitetskriterie for informanten er at vedkommende føler at han eller hun kan stå inne for det som kom frem under intervjuet, når vedkommende har fått intervjuet litt på avstand. Et godt intervju vil være kjennetegnet av at vi også er innom følsomme og kontroversielle tema. Jeg har i et fåtall intervju opplevd at informanten lar seg rive med av stemningen som oppstår, og går inn på for sensitive tema eller blir mer utleverende enn det informanten egentlig ønsker. Grunnen er ofte at intervjuet oppleves som en sjelden anledning til å diskutere sider ved organisasjonen med en kompetent og interessert utenforstående, tema som kan være vanskelig å diskutere med kollegaer. Noen bruker også intervjuet som en kanal for å få ut frustrasjoner og ting man er uenig i. Et typisk eksempel er uttalelser om kollegaer, som informanten i

ettertid ønsker skulle vært usagt. Jeg som intervjuer, med erfaring fra lignende situasjoner og distanse til organisasjonen og fenomenet som blir diskutert, er den som er ansvarlig for at intervjuet ikke tar en slik vending.

En måte å unngå dette på er å sette informanten inn i konteksten for prosjektet. I et typisk intervju innleder jeg med å si litt om bakgrunnen for prosjektet. Deretter sier jeg litt om anonymitet og hva jeg ønsker å bruke datamaterialet til, før jeg åpner opp for spørsmål fra informanten om prosjektet. Så mye mer tid enn de pleier jeg ikke å bruke på definere rammene for intervjuet. Heller enn å være tydelig og eksplisitt på dette innledningsvis, kan jeg underveis som intervjuer styre samtalen over i et annet tema når jeg mener det er behov for det. Poenget er at jeg som intervjuer og ansvarlig for intervjuet, er bevisst at dette er noe som kan forekomme og prøver å fange signalene underveis. Dette ikke noe stort problem, og som i en god samtale vil også de fleste intervjuene "sette seg" ved at aktørene etter hvert får en følelse av hva det er naturlig å gå inn på og ikke.

Kommunikasjon

Hensikten med det kvalitative forskningsintervjuet er diskutert tidligere at jeg som forsker skal få innsikt i hvordan informanten forstår sin verden (Kvale, 1996). Forutsetning for det er at jeg som intervjuer og den som leder samtalen, sørger for at vi forstår hverandre så godt som mulig. Praktiske grep for å skape det gode kvalitative forskningsintervjuet handler med andre ord om å få til god kommunikasjon og å legge til rette for god kommunikasjon. I diskusjonen om premisser for god kommunikasjon bruker jeg modeller og grep utviklet av Argyris og Schön (1996) og Kvale (1981, 1984, 1996). Mens Kvale er opptatt av hva som gir gode data i intervjusituasjonen, fokuserer Argyris og Schöns på hvordan kommunikasjon er en forutsetning for gode læringsprosesser.

Argyris og Schön (1996) argumenterer for at vi som enkeltindivid abstraherer erfaringer og fortolker et budskap gjennom flere nivå i en slutningsstige, bestående av fire trinn: 1) data/sanseerfaringer, 2) sosial/kulturell fortolkning 3) individuell fortolkning og 4) teori for å skape mening på lavere nivå. Informantens (og intervjuers, for den del,) måte å se verden på og å skape mening i tilværelsen (4) er altså et resultat av vedkommendes erfaringer og personlighet (3) og den kulturelle konteksten vedkommende befinner seg i (2). I hvilken grad en kan skille mellom prosesser som meningsskaping, individuell fortolkning og kulturell fortolkning, kan diskuteres, disse prosessene vil flyte over i hverandre uten at enkeltindividet er seg bevisst dette. Men som en praktisk og anvendelig modell for å sikre god kommunikasjon og kvalitetssikre data under intervju, er Argyris og Schöns teori nyttig.

For meg som intervjuer er modellen til hjelp for å kategorisere intervjudata. Et godt intervju vil gi data som på en eller annen måte gir tilgang til alle fire nivåene av informasjon, der jeg er bevisst hvilket nivå data befinner seg på. Modellen er nyttig for å gi meg svar på spørsmål som: Når er det snakk om informantens individuelle fortolkning av noe, og når snakker informanten på vegne av gruppen han er en del av? Og når snakker informanten om konkrete erfaringer og data, og når snakker han om sin måte å skape mening i tilværelsen på?

Kvale (1981) er inne på det samme når han snakker om viktigheten av å sikre at informanten går fra det spesifikke til det generelle i sin beskrivelse av fenomenet som diskuteres. Dette handler om å stimulere informanten til å bevege seg ned i slutningsstigen ved å gi konkrete eksempel, før han eller hun gir uttrykk for hvordan dette oppleves og fortolkes. Utfordringen er å ta utgangspunkt i konkrete hendelser og informantens egen erfaring, og deretter snakke ut fra dette. På den måten er det mulig å unngå generelle påstander, synsing og spekulasjoner.

En utfordring i intervjuet kan være at informanten gir uttrykk for hvordan noe burde være heller enn hvordan det faktisk oppleves. Spesielt ledere kan ha en tendens til å beskrive organisasjonen slik de ønsker at den skal bli heller enn hvordan de faktisk opplever den. Dette kan være både bevisst og ubevisst. Det kan være nyttig å få et innblikk i hvordan ledere ønsker at organisasjonen skal se ut og hvor de ønsker at organisasjonen skal gå fremover. Men for å kartlegge en nå-situasjon kan dette være en potensiell feilkilde.

Argyris og Schöns (1996) begrep uttrykt teori og bruksteori kan være nyttige for å forstå fenomenet. Begrepene er basert på antagelsen om at det ikke nødvendigvis er samsvar mellom det vi sier og det vi gjør. Uttrykt teori er måten vi forklarer handlinger og atferden vår på. Dette er motivasjon vi liker å tro driver oss. Bruksteori er den motivasjon vi faktisk handler ut fra. Denne trenger ikke nødvendigvis være i samsvar med uttrykt teori.

Ledere og spesielt toppledere er ofte drevne på verbal kommunikasjon og budskap som skal ”selge” organisasjonen, noe som kan gjøre det vanskelig å vite når informanten snakker om en ønsket situasjon og når han snakker om den faktiske situasjonen. Toppledere er gjerne også mer vant med intervjusituasjonen enn andre informanter. En måte å komme bak ”salgsretorikken” kan være å bruke en litt mer konfronterende stil i intervju med toppledere. Dette krever imidlertid balansekunst og god kontroll. Selv har jeg opplevd at en topplеder ble fornærmet og åpenlyst irritert da jeg konfronterte han med selvmotsigelser. Intervjuet utviklet seg likevel positivt videre, og i analysen av materialet i etterkant så jeg at episoden var nødvendig for å få ærlige uttalelser fra informanten og gode data.

Silverman (2004) kritiserer intervju-undersøkelser nettopp for at intervjudata og verbale formuleringer ukritisk blir brukt som et substitutt for observasjon av faktisk handling. Deltagende observasjon er som diskutert ofte vanskelig å få til av praktiske grunner. En måte å kompensere for dette på er å sette data fra de ulike intervjuene opp mot hverandre. På den måten kvalitetssikres data og fortolkningen av data ved å se det enkelte intervjuet i lys av helheten i materialet.

<u>Løpende fortolkning</u>
Et grep for å sikre at jeg som intervjuer får tak i informantens meningsinnhold er å validere min fortolkning fortløpende, noe jeg har vært inne på tidligere. Dette er i tråd med Kvale (1996) som argumenterer for at fortolkning og analyse av et intervjumateriale begynner allerede under intervjuet, ikke som en løsrevet fase etter intervjuet. Måten jeg gjør dette på er å gjengi det informanten sier med mine egne ord som for eksempel ”Når du sier xxx, mener du da yyy?”. På den måten sjekker jeg som intervjuer at jeg får tak i det informanten mener med å spille tilbake min fortolkning av informantens utsagn til informanten og får ny respons på dette. Samspillet mellom

meg og informanten blir da en fortolkningsspiral der jeg spiller ut min fortolkning og validerer denne sammen med informanten helt til jeg er sikker på at jeg har forstått informanten riktig (Holstein og Gubrium, 1995). Denne prosessen er med på å stimulere informanten til å bevege seg nedover i slutningsstigen og konkretisere egne utsagn for på den måten å sikre at min fortolkning er i tråd med det han eller hun faktisk mener.

Kvale (1984, 1996) deler fortolkningen av et intervjumateriale i tre ulike nivå; 1) selvforståelse, 2) common sense fortolkning, og 3) teoretisk fortolkning. Selvforståelse er meningsinnholdet informanten selv legger i et utsagn. Et godt gjennomført intervju er kjennetegnet av at jeg som intervjuer har en klar oppfatning av informantens selvforståelse etter intervjuet. Dette kvalitetssikrer jeg som vist ved at jeg underveis i intervjuet validerer min fortolkning av informantens utsagn med informanten.

En common sensisk fortolkning er en folkelig eller allmenngyldig fortolkning av et utsagn. I organisasjonssammenheng forstår jeg en common sense fortolkning som den forståelse den sosiale gruppen, subkulturen eller bedriftskulturen informanten er en del av, vil ha av en påstand eller et fenomen. Dette fortolkningsnivået trekker jeg gjerne inn når intervjuene er avsluttet og jeg har anledning til å se de ulike intervjuene i lys av hverandre og i den større organisatoriske konteksten. En måte å validere en common sensisk fortolkning er å få tilbakemelding på analysen fra flere representanter for organisasjonen som blir beskrevet og analysert.

Et gruppeintervju med flere informanter kan gi et godt grunnlag for en common sensisk forståelse av et materiale ved at de ulike informantene reflekterer over hva som er deres felles fortolkning av de temaene vi tar opp i intervjuet. Ulempen kan være at det er vanskelig å fange opp enkeltindividets selvforståelse. Et godt gruppeintervju er således et intervju som fanger opp både den enkeltes selvforståelse og en common sensisk fortolkning.

På det siste tolkningsnivået trekker jeg inn teoretiske perspektiv for å belyse materialet. Dette krever en viss distanse til materialet, og jeg gjennomfører denne analysen etter at intervjuene er gjennomført og transkriberingen er gjort. Måten å validere en teoretisk fortolkning på er å få respons fra forskerkollegiet en er en del av, for eksempel gjennom åpen publisering og tidsskriftpublisering. Utfordringen som oppdragsforsker er som vist å få satt av tid og ressurser til teoretiske analyser. Oppdragsgivere er ofte mer motivert for å finansiere den deskriptive delen av analysen av egen organisasjon enn teoretiske analyser gjerne rettet mot et større publikum og andre forskere.

Forholdet mellom Kvales tre analysenivå kan også belyses med begrepene emisk og etisk tilnærming til studiet av (bedrifts)kultur (Denzin, 1989; Gudmundsdottir, 1992). En emisk tilnærming handler om å forsøke og se kulturen fra innsiden, og beskrive den med aktørenes egne begrep og perspektiv. I et etisk perspektiv ser forsker kulturen fra utsiden, som medlem av en annen kultur og beskriver kulturen med sine egne, teoretiske begrep. Å fange informantens selvforståelse og delvis en common sensisk forståelse handler om å innta et emisk perspektiv, mens en teoretisk fortolkning krever et etisk perspektiv.

Selv om jeg argumenterer for at jeg gjør den common sensiske og teoretiske fortokningen i hovedsak etter at intervjuene er gjennomført, vil disse perspektivene også prege fortolkningen under intervjuet. Etter hvert som jeg gjennomfører flere intervju i en datainnsamling, vil jeg uunngåelig sammenligne intervjuene med hverandre. Jeg har også med meg mine teoretiske perspektiv som har formet meg som forsker inn i datainnsamlingen, noe som påvirker min fortløpende fortolkning. En kombinasjon av personlig og epistemologisk refleksivitet (Willig, 2001) kan være med på å bevisstgjøre forsker selv og synliggjøre overfor leser hvordan dette påvirker forskningsprosessen.

Avslutning

Jeg har argumentert for at kvalitative forskningsintervju først og fremst læres gjennom praksis og at utvikling som intervjuer og kvalitetssikring krever refleksjon over praksis. I første del av essayet har jeg prøvd å synliggjøre symbiosen mellom handling og refleksivitet ved å beskrive og synliggjøre min egen utvikling som forsker og intervjuer. Jeg har reflektert over hvordan jeg har blitt sosialisert inn i en epistemologi og et vitenskapssyn gjennom studier og arbeidserfaring, og hvordan dette har formet mitt syn på hva vitenskaplig kvalitet er. Jeg har også satt ord på den typiske intervju-undersøkelsen slik jeg har gjennomført den for å eksemplifisere og tydeliggjøre min egen refleksive prosess på bakgrunn av min intervjuerfaring. I andre del har jeg gjort et forsøk på å konkretisere refleksivitetsbegrepet. Deretter har jeg beskrevet håndfaste grep og modeller jeg bruker for å skape det gode kvalitative forskningsintervjuet og sikre kvaliteten i data.

Et sentralt poeng i essayet er at mestring og utvikling av ekspertise i intervjuing ligger i *vekselvirkningen* mellom praksis og refleksivitet. Intervjuerfaring uten et selvkritisk blikk på prosessen og mulighet for å diskutere praksis er like lite utviklende som utelukkende å lese seg til å bli en god intervjuer. Kurs i kvalitativ metode og forskningsintervju må derfor bygge på både praktiske intervjuøvelser, teori og felles diskusjon over øvelsene, med mindre deltagerne har praktisk intervjuerfaring med seg inn i kurset.

Referanser

Argyris, C. og D. Schön (1996): *Organizational learning II*. Reading, Mass.: Addison-Wesley.

Burell, G. og G. Morgan (1979): *Sociological paradigms and organizational analysis*. London: Heinemann Educational Books.

Denzin, N. (1989): *The research act. A Theoretical Introduction to Sociological Methods.* New Jersey: Prentice Hall.

Dreyfus, H. L. og S. L. Dreyfus (1986): *Mind over machine: the power of human intuition and expertise in the era of the computer*. Oxford: Basil Blackwell.

Geertz, C. (1983): *Local knowledge. Further essays in interpretive anthropology*. New York: Basic Books.

Guba, E. og Y. Lincoln (1994): "Competing paradigms in qualitative research". I: Denzin, N. og Y. Lincoln (Eds): *Handbook of Qualitative Research* (s.105-117). London: Sage.

Gudmundsdottir (1992): "Den kvalitative forskningsprosess". I: *Norsk pedagogisk tidskrift*, 5/1992, s. 266-76.

Gummeson, E. (2000): *Qualitative methods in management research*. London: Sage Puplications (Second edition).

Hagen, Ø. (1997): Produksjonsretta handlingsorientering og endringsprosessar. Trondheim: NTNU, upublisert hovedoppgåve Psykologisk institutt.

Hatch, M. J. (1993): "The Dynamics of Organizational Culture". I: *The Academy of Management Review*, Vol. 18, No. 4, 1993, s. 657-693.

Haug, F. (1987): *Female sexualization.* London: Verso.

Holland, R. (1999): "Reflexivity". I: *Human Relations*, Vol. 52, No. 4, 1999, s 463-484.

Holstein, J. A. og J. F. Gubrium (1995): *The active interview*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Johnson, P. og C. Cassell (2001): "Epistemology and work psychology: New agendas". I: *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 74, s. 125-143.

Kvale, S. (1996): *InterViews: An introduction to qualitative research interviewing.* London: Sage.

Kvale, S. (1984): "Om tolkning af kvalitative forskningsinterviews". I: *Norsk Pedagogisk Tidsskrift*, 1984, 4, nr. 3-4, s. 55-65.

Kvale, S. (1981): "Det kvalitative forskningsinterview- ansatser til en fenomenologisk-hermeneutisk forståelsesform". I: Broch, T.; Krarup, K.; Larsen, P. K.; Rieper, O. (red.): *Kvalitative metoder i dansk samfundsforskning*. Købehavn: Nyt fra samfunnsvidenskaberne.

Patton, M. Q. (1980): *Qualitative Evaluation Methods*. London: Sage Publications.

Schein, E. (1992): *Organizational Culture and Leadership*. San Francisco: Jossey-Bass.

Schön, D. (1987): *Educating the reflective practioner*. San Francisco: Jossey-Bass.

Shapin, S. (1999): *Den vitenskapelige revolusjonen.* Oslo: Spartacus forlag.

Shipman, M. (1982): *The limitations of social research.* London: Longman.

Seibert, K. W. og M. W. Daudelin (1999): *The role of reflection in managerial learning*. Westport: Greenwood Publishing.

Silverman, D. (2004): "Postscript". I: Silverman, D.(red.): *Qualitative research: tehory, method and practice* (s. 342-368). London: Sage.

Symon, G., C. Cassell og H. P. Dachler (2001): “Towards a reflexive work and organizational psychology”. Paper presentert på *The 10th European Congress on Work and Organizational Psychology*, Prague, May 2001.
Widerberg, K. (2001): *Historien om et kvalitativt forskningsprosjekt*. Oslo: Universitetsforlaget.
Widerberg, K. (1995): *Kunnskapens kjønn. Minner, refleksjon og teori.* Oslo: Pax Forlag.
Willig, C. (2001): *Introducing qualitative research in psychology*. Buckingham: Open University Press.

Working Papers published by
The Industrial Ecology Programme
Norwegian University of Science and Technology

1/2004	Erlend Sletten Arnekleiv & Stig Larssæther	*Grønn innovasjon - perspektiver, metoder og utfordringer: En litteraturstudie*
2/2004	Glen Peters & Edgar Hertwich	*A Comment on "Functions, Commodities and Environmental Impacts in an Ecological-economic Model"*
3/2004	Anders Hammer Strømman & Edgar Hertwich	*Hybrid Life Cycle Assessment of Large Scale Hydrogen Production Facilities*
4/2004	Anders Hammer Strømman & Asle Gauteplass	*Domestic Fractions of Emissions in Linked Economies*
5/2004	Glen Peters & Edgar Hertwich	*Production Factors and Pollution Embodied in Trade: Theoretical Development*
6/2004	Glen Peters, Tania Briceno & Edgar Hertwich	*Pollution Embodied in Norwegian Consumption*
7/2004	Anders Hammer Strømman & Edgar Hertwich	*Approaches to Avoid Double Counting in Hybrid Life Cycle Inventories*
8/2004	Anders Hammer Strømman	*Life Cycle Analysis - Its Structural, Emissions And Institutional Regimes As Policy Constraints*
9/2004	Johan Pettersen, Glen Peters & Edgar Hertwich	*Marine Ecotoxic Pulse Effects In LCIA*
1/2005	Øivind Hagen	*Skaper samfunnsansvarlige merkevarer samfunnsansvarlige virksomheter? Om forholdet mellom merkevarebygging og organisasjonsutvikling*
2/2005	Tania Briceno, Glen Peters, Christian Solli & Edgar Hertwich	*Using Life Cycle Approaches To Evaluate Sustainable Consumption Programs: Car-sharing*
3/2005	Willi Haas, Edgar Hertwich, Klaus Hubacek, Katarina Korytarova, Michael Ornetzeder & Helga Weisz	*The Environmental Impacts Of Consumption: Research Methods And Driving Forces*
4/2005	Stig Larssæther	*Lys idé eller sparepære? Om forholdet mellom samfunnsvitenskapelige og teknologiske tilnærminger til miljøspørsmål med industriell økologi som case*
1/2006	Edgar G. Hertwich, Sarah F. Mateles, William S. Pease, Thomas E. McKone	*An update of the Human Toxicity Potential with special consideration of conventional air pollutants*
1/2007	Øivind Hagen	*Organisasjonsteoriens behandling av forholdet mellom organisasjon og omgivelse: En vitenskapsteoretisk tilnærming*

Program for industriell økologi (IndEcol) er et tverrfaglig universitetsprogram etablert i 1998 for en periode på minst ti år ved Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet (NTNU). Programmet omfatter et masterprogram opprettet i 2004 og et stort antall doktorgradsprosjekter og forskningsprosjekter rettet mot vareproduserende industri, energi- og byggesektoren. Tverrfaglig forskning og undervisning står sentralt ved IndEcol, og målet er å knytte sammen teknologiske, naturvitenskapelige og samfunnsvitenskapelige bidrag i letingen etter bærekraftige løsninger på produksjon og forbruk av energi og ressurser.

The Industrial Ecology Programme (IndEcol) is a multidisciplinary university programme established at the Norwegian University of Science and Technology (NTNU) in 1998 for a period of minimum ten years. It includes a Master of Science programme launched in 2004 and a significant number of doctoral students as well as research projects geared towards Norwegian manufacturing, energy and building industries. The activities at IndEcol have a strong attention to interdisciplinary research and teaching, bridging technology, natural and social sciences in the search for sustainable solutions for production and consumption of energy and resources.



NTNU-IndEcol
Industrial Ecology Programme
NO-7491 Trondheim

Tel.: + 47 73 59 89 40
Fax: + 47 73 59 89 43
E-mail: indecol@indecol.ntnu.no
Web: www.ntnu.no/indecol

ISSN: 1504-3681