

Kjeld Høgsbro

Kvalitative metoder i forskning og evaluering

Uddrag s. 5-12

INDSAMLING AF DATA

Kvalitative metoder beskæftiger sig med fænomener, hvor der er mange forhold (livssammenhænge, organisationskulturer), der har indflydelse på hinanden, og hvor der til gengæld ikke er særlig mange enheder (mennesker, organisationer), der skal undersøges. Det kan dreje sig om normer, samspil og udviklingsprocesser i organisationer, lokalsamfund og sociale miljøer. Kvalitative metoder kan være beskrivende, idet de redegør for forskellige aktørers forståelse, bevæggrunde og motiver, og de kan være forklarende, idet de indkredser årsager og sammenhænge. De kvalitative metoder kan dels bruges selvstændigt dels være med til at belyse, hvad der ligger bag tallene fra fx registerundersøgelser, idet de angiver de menneskelige begrundelser for den adfærd, disse undersøgelser afslører.

Hvilke forskellige kvalitative metoder er der tale om?

Man taler om kvalitative metoder, når det er tale om indsamling af data der belyser *kvaliteten* af menneskelige relationer. Vi kan tale om følgende forskellige former for kvalitative metoder. De forskellige former adskiller sig fra hinanden ved den specielle form for data, der indsamles eller de forhold data omhandler:

- **Individuelle kvalitative interview**
- **Nøglepersoninterview**
- **Gruppeinterview**
- **Fokusgruppeinterview**
- **Observationer**
- **Samtaleanalyse**
- **Dokumentanalyse**

Individuelle kvalitative interview

Individuelle kvalitative interview er en ganske speciel form for samtale mellem to personer. Samtalen er speciel, fordi den har en ganske bestemt fordeling af rollerne: Der er én, der stiller spørgs- mål og én, der svarer. Den der svarer ligger inde med en viden, som den der spørger er interesseret i at få adgang til. Hvis denne viden handler om den udspurgte person selv og dennes situation, kaldes vedkommende *respondent*. Hvis den viden personen har, handler om andre, om miljøer og kulturelle sammenhænge, han er involveret i, kaldes vedkommende *informant*. Interviewets spørgsmål kan godt være formuleret som synspunkter, vedkom- mende skal tage stilling til, eller fortolkninger forskeren er nået frem til. Det afhænger af det konkrete emne, den fase samtalen er nået frem til, eller den metode der ligger til grund.

Kvalitative individuelle interview kan opdeles efter deres grad af forhåndsstruktur. Det vil sige i hvor høj grad det på forhånd er besluttet, hvilke spørgsmål der stilles. Vi skelner således imellem:

- Strukturerede interview
- Semistrukturerede interview
- Fokuserede interview
- Etnografiske interview

Strukturerede interview gennemføres på baggrund af nedskrevne spørgsmål eventuelt med faste kategorier af svarmuligheder, som det er tilfældet i et spørgeskema. *Semistrukturerede interview* gennemføres ved hjælp af spørgsmål, hvor der er plads til at følge op med enkle spørgsmål for at få svarene uddybet. *Fokuserede interview* gennemføres ud fra nogle temaer, hvor spørgsmålene udvikles efter nogle bestemte principper undervejs i interviewet. *Etnografiske interview* er samtaler, der systematisk afdækker betydningen af bestemte ord samt forekomsten af rutiner, normer og sædvaner. Etnografiske interview har ofte karakter af dialog, observationer og afklaring af forskerens forståelse. De optages

ikke nødvendigvis på bånd, men resultatet noteres ned som *etnografiske noter*. Disse noter laves under eller umiddelbart efter observationerne og samtalerne. De sammenfatter forskerens indtryk og forståelse så nøgternt, som det er muligt. Strukturerede og semistrukturerede interview kan gennemføres af forskningsassistenter, fordi spørgsmålene er givet på forhånd. Fokuserede og etnografiske interview gennemføres af forskerne selv, da spørgsmålene udvikles i forhold til de konkrete sammenhænge, respondenteren eller informanten kommer ind på.

Der findes alle former for kombinationer af disse grundformer med hver deres omfattende teoretiske litteratur bag. Denne litteratur beskæftiger sig med, hvad der sker under et interview, hvordan interviewer og respondent præger hinanden, hvordan spørgsmålene stilles, og hvordan svarene fortolkes.

Etnografisk note

Der er nogle ting, som man forsøger at holde møde om, selv om man lægger vægt på ikke at opstille alt for mange krav til brugerne. Personalet forsøger en gang om ugen at afholde et madmøde. Den dag, jeg var der, blev det afholdt klokken 17. På det tidspunkt sad en gruppe beboere og talte med mig, og de lettede ikke enden for at deltage i madmødet. Da de blev spurgt om den følgende uges menu, kom de med forskellige forslag fra der, hvor de nu sad. Forslagene blev først tjekket, om det havde været serveret for nylig, hvis ikke det var tilfældet, blev det noteret. Brugernes deltagelse i de daglige aktiviteter er minimal. Det er der nogen blandt personalet, der sætter spørgsmålstegn ved det hensigtsmæssige i.

Eksempel på etnografisk note. Noten kan indgå i en analyse som tager stilling til hvorvidt stedets erklærede mål om brugerinddragelse og brugerindflydelse er opfyldt. Hvad er brugernes reaktion udtryk for? Hvad kan være årsagen til en manglende opfyldelse af stedets målsætning?

Nøglepersoninterview

Interview med *nøglepersoner* er en slags etnografisk interview, idet nøglepersonerne indgår i interviewet som informanter. Nøglepersoner udvælges på baggrund af et kendskab til deres formelle og uformelle position inden for en organisation eller en politisk proces. De inddrages, fordi de er placeret i en proces, de har et formelt overblik over og en formel indflydelse på. Deres tanker, målsætninger og overvejelser kan således være normsættende for den organisatoriske udvikling, eller de kan belyse, hvordan overvejelser og retningslinjer er opstået. De har endvidere et særligt kendskab til ledelsesforhold, og de kan føre forskeren på sporet af aktuelle og kommende problemer.

Det er vigtigt at gøre sig klart, at nøglepersoner tænker og handler strategisk ud fra et overblik over organisatoriske interesser, når de videregiver informationer. Indimellem kan man som evaluator blive forbløffet over at gensætte interview med fx skoleinspektører, hvor den båndoptagne tekst kan udskrives direkte til en læsevenlig pjece, der kunne bruges som en reklame for den pågældende skole.

I andre tilfælde kan forskeren opbygge et kontraktligt tillidsforhold til visse nøglepersoner. Dette tillidsforhold indebærer en aftale om, hvilke informationer der tåler at blive viderebragt, og i hvilken form de kan viderebringes. Forpligtelser af denne art kan gøre, at dele af forskerens viden ikke kan offentliggøres eller dokumenteres. Men den kan stadig lede til indsigter, som er nødvendige i andre dele af forskningsprocessen.

Gruppeinterview

Individuelle interview fokuserer på den situation, individet står i eventuelt i konfrontation med grupper og i andre sociale sammenhænge. *Gruppeinterview* fokuserer på dynamikken i grupperne. Hvilke synspunkter har overtaget, når gruppen er samlet? Hvilke fortolkninger af givne situationer vinder gehør, når gruppen er samlet? Gruppeinterview er interview med mennesker, der

har – eller skal have – noget med hinanden at gøre i det daglige. Det er vigtigt at gøre sig klart, at gruppeinterview ikke bare er en måde at spare tid på ved at interviewe mange på en gang. Gruppeinterview er noget helt andet end individuelle interview. Gruppeinterview undersøger en *gruppesammenhæng*. Det individuelle interview undersøger en individuel livssammenhæng. Gruppeinterview kan på samme måde som individuelle interview opdeles i strukturerede, semistrukturerede, fokuserede og etnografiske interview.

Fokusgruppeinterview

Fokusgruppeinterview har været et meget populært evalueringsredskab i de senere år. Fokusgruppeinterviewet samler en række mennesker, hvis meninger man ønsker at bringe i spil over for hinanden. Interviewet, der godt kan udvikle sig over nogle timer, tager udgangspunkt i nogle problemstillinger og spørgsmål, deltagerne gerne skal forholde sig til. Herefter holder intervieweren ofte blot diskussionen i gang og sørger for, at den holder sig til emnet. Formålet er at få et overblik over forskelle i synsvinkler og informationer. Under diskussionens udvikling skabes der en fornemmelse for, i hvor høj grad det er muligt at blive enige om en række grundlæggende forhold, og i hvor høj grad uenigheder bunder i forskelle i informationer og synsvinkler.

En særlig variant af fokusgruppeinterviewet går under navnet *Auditmetoden*. Her er udgangspunktet en problematisk *case*, som en række professionelle beslutningstagere skal forholde sig til. Herefter skal man se, om man kan blive enige om, hvad der gik galt i dette specielle tilfælde. Auditmetoden kan bruges til at afklare, hvordan de offentlige systemer spiller sammen, og om der er tale om menneskelige fejl, professionelle svigt eller mangler ved lovgivningen, når noget går galt.

Observationer

Observationer inddrages, når der knytter sig betydningsfulde informationer til visuelle indtryk. Der kan være tale om arkitektur eller landskaber, som skaber særlige betingelser for menneskeligt samvær eller har en særlig betydning for ressourceforbrug og økonomi. Der kan være tale om æstetiske kvaliteter, som har betydning for priser, velvære og tilhørsforhold til bestemte grupper. Og der kan være tale om måder, mennesker hilser på hinanden, ignorerer hinanden, påkalder sig opmærksomhed eller signalerer social status eller venlighed. Der er således tale om en registrering af de *spor*, mennesker afsætter i natur og bygninger, såvel som det samspil, som foregår via kropssproget. Selv om der hovedsageligt er tale om visuelle indtryk, når man taler om observationer, er der selvfølgelig også tale om lydlige indtryk. Baggrundsstøj og pludselige høje lyde er væsentlige for samvær og samspil mellem mennesker. Det samme gælder de lyde, samværet selv skaber. Lyden af mange samtaler på en gang kan være forstyrrende eller opmuntrende, afhængig af den situation vi taler om.

Alt efter om der er tale om stillestående fænomener eller fænomener i bevægelse, kan man anvende stillbilleder eller video til at fastholde indtrykket.

Det første skridt i en analyse er altid konvertering af det observerede indtryk til en tekst. Man omsætter billedet eller videoen til en beskrivelse af, hvad der foregår, eller hvilke kvaliteter naturen og bygningerne har. Derefter kan disse tekster inddrages som data i den samlede analyse. Når man vælger at fastholde udgangspunktet, "rådata", i form af billeder, skyldes det, at den tekst, der omtaler billedet, altid reducerer billedets mangfoldige oplysninger til en bestemt måde at se billedet på.

Observationer er på en gang mere diskrete end båndoptagne interview og samtidig mere anmassende og forstyrrende – især når de forbindes med kamera og video. Kamera og video kræver samtidig en teknisk fortrolighed med fotografi og film, og situationerne kan risikere at blive kunstige. I de tilfælde, hvor man ikke kan anvende disse to medier, bliver det i sig selv en kunst at nedskrive observationer, så de har tilstrækkelig mange nuancer uden at blive kaotiske.

Selv når observatøren er til stede uden båndoptager og kamera, bliver de observerede ofte forlegne og opfører sig kunstigt. De begynder at "spille sig selv", og situationen mister sin værdi som autentisk socialt samspil. I visse tilfælde anvendes derfor *delta-gende observationer*, hvor observatøren indgår i samspillet og har en veldefineret rolle. Vedkommende kan fx deltage i et byggeprojekt, hjælpe i cafeen eller lave mad. Det mindsker noget af den

kunstige ”fluen på væggen-situation”, og det kan give observatøren en personlig oplevelse af samværet.

Uanset hvordan observatøren indgår, må hendes rolle som observatør være accepteret af de personer, der bliver observeret. ”Undercover” er ikke en forskningsmæssigt acceptabel rolle, fordi man mister enhver fornemmelse for, i hvor høj grad rollen er afsløret, og forskeren dermed er ført bag lyset. Den mest pålidelige form for data får man, når forskeren og de mennesker, hvis samvær er genstand for undersøgelsen, har en indforstået fælles interesse i, at forskeren opnår det mest troværdige billede af det, der foregår.

Samtaleanalyse

Samtaleanalyse indeholder en registrering af en samtale. Dens mål er at identificere, hvordan samtalen organiseres, og hvordan forskellige budskaber bliver overført fra den ene part til den anden.

Et helt grundlæggende aspekt af en samtale er fx, hvordan de to parter undgår at tale i munden på hinanden. Via kropssproget meddeler man hinanden, hvornår man har lyst til at sige noget, og hvornår man mener, at det er den andens tur til at sige noget. Når man så siger noget, kan man tage udgangspunkt i det den anden har sagt, eller man kan tage hul på et nyt emne, eller fortsætte med det emne man talte om, sidst man havde ordet.

Alt efter hvilke valg man træffer i denne proces, efterlader man et indtryk hos modparten. Modparten kan fornemme, om man lytter, eller om man kun er interesseret i det, man selv siger. I nogle situationer forventer begge parter, at det kun er den ene part, der bestemmer, hvad de skal tale om. Samtalen er således en del af en kontekst. Konteksten bestemmer parternes forventninger til samtalen.

Samtalen mellem to personer er således en interaktion, der skaber et bestemt indtryk hos begge parter. Samtalens forløb kan