

KANDIDATUPPSATS VID INSTITUTIONEN BIBLIOTEKS- OCH  
INFORMATIONSVETENSKAP/BIBLIOTEKSHÖGSKOLAN

Huvudområde: BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP  
Inriktning: INFORMATIONSSPECIALIST  
2013:1

# Hantverket bakom intervjun

## Studenters framställning av kvalitativa intervjuer som undersökningsmetod

FREDRIK SEHLIN



HÖGSKOLAN I BORÅS  
VETENSKAP FÖR PROFESSION

© Författaren/Författarna

Mångfaldigande och spridande av innehållet i denna uppsats  
– helt eller delvis – är förbjudet utan medgivande.

Svensk titel: Hantverket bakom intervjun: Studenters framställning av kvalitativa intervjuer som undersökningsmetod

Engelsk titel: The craft behind the interview: students' representations of qualitative interviews as research method

Författare: FREDRIK SEHLIN

Färdigställt: 2013

Handledare: JENNY JOHANNISSON

Abstract: When producing an interview report the researcher is put to the test of describing the qualitative interview method in terms of assumed orderly steps and procedures taken during the interview process, while at the same time account for a very social dynamic process. In practice, even the most carefully prepared scenario for a qualitative interview study probably does not correspond to the expectations made. What happens between the plans and the actual interview itself? This issue is investigated by contrasting the actual engagement of the participants in an interview project to how these relationships are accounted for in Master thesis from the Swedish School of Library- and Information Science in Borås. Theory and methodology from Actor Network Theory (ANT) have been applied into the area of qualitative interviews. Three theses have been analyzed highlighting accounts of the crucial first contact, where the study is presented to the interviewees, and interactions with individual and collective actors. It is suggested that qualitative interview, by nature, is a method that one learns from practice, by experience or by the study of how experienced practitioners work. It is also suggested that students can learn from one another by discussing interview practices in there theses.

Nyckelord: Kvalitativa intervjuer, semi- strukturerade intervjuer, intervjuer praktik, Actor Network Theory, vetenskapssociologi, metavetenskap, biblioteks- och informationsvetenskap.

<b>1. Inledning.....</b>	<b>1</b>
1.1. Bakgrund.....	2
1.2. Problemorientering för en läsare.....	3
1.3. Syfte och frågeställningar.....	3
1.4. Kvalitativa semi- strukturerade intervjuer.....	5
1.5. Tidigare forskning.....	5
<b>2. Teori .....</b>	<b>6</b>
2.1. Övergång till ANT.....	6
2.2. Metoden som black box.....	7
2.3. Källor till osäkerhet.....	7
2.3.1. Framställning av aktörer.....	8
2.3.2. Framställning av grupper.....	8
2.3.3. Skapandet av studien.....	9
2.4. Hur är det alltså möjligt att förmedla det sociala skeendet hela vägen till läsakten?.....	10
<b>3. Metod och arbetssätt.....</b>	<b>12</b>
3.1. Metodologiska principer.....	12
3.2. Urval av material.....	13
3.3. Forskningsetiska aspekter.....	14
3.4. Arbetssätt.....	15
3.4.1. Urval i texterna .....	15
3.4.2. Sammandrag av analysapparaten och hur den används.....	15
<b>4. Tre uppsatsprojekt.....</b>	<b>17</b>
4.1. Första uppsatsen: Folkbibliotekets roll i det lokala samhället – Tre kvalitativa fallstudier.....	17
4.1.1. Analys.....	17
4.2. Andra uppsatsen: Informationshantering och organisatoriskt lärande i samband med företagens etiska handel.....	19
4.2.1. Analys.....	19
4.3. Tredje uppsatsen: Vägen till rätt information. En studie av informationsbehov hos personer som arbetar med information i olika verksamheter.....	21
4.3.1. Analys.....	21
<b>5. Diskussion.....</b>	<b>24</b>
5.1. Resultat.....	24
5.2. Sammanfattning av resultaten.....	26
5.3. Avslutande kommentar.....	27
<b>6. Källförteckning.....</b>	<b>28</b>
6.1. Publicerade källor.....	28

# 1 Inledning

Den kvalitativa semi- strukturerade intervjun är ett etablerat och välutvecklat forskningsverktyg inom samhällsvetenskapen. Hur detta redskap används i praktiken är dock en fråga som vetenskapssamhället kan problematisera i större utsträckning. Alla som någon gång arbetat med metoden delar förmodligen erfarenheten att intervjustudien blir mer utvecklad än man föreställt sig och planerat för. Intervjupersoner är inte ett förutsägbart studieobjekt, de har en egen vilja och egna referensramar. Och som intervjuare är man beroende av ett fungerande samarbete med intervjupersonerna för att ro i land sitt intervjuprojekt. Redovisningen av intervjustudien kan sedan vara ett krångligt och känslofyllt moment, då det man planerat för inte alltid har fungerat och ibland fått göra anpassningar till personer och situationer. Detta kan vara ett skäl att rationalisera beskrivningar av intervjupersoner och sociala processer, varmed man konstruerar diskrepans mellan hur intervjun redovisas och hur den gick till i praktiken. Jag tror att många som har använt sig av semi- strukturerad intervjumetod, student eller forskare, av praktisk erfarenhet känner igen att det kan finnas en viss skillnad mellan hur man gör intervjuer och sedan framställer det. Därför tror jag detta är ett område som skulle vara intressant att belysa, vilket jag kommer att göra inom ramen för magisteruppsatser i biblioteks- och informationsvetenskap.

Min undersökning kan även motiveras ur vetenskapsteoretiskt perspektiv. Enligt Steinar Kvale och Svend Brinkmann (2009) förde den postmoderna rörelsen med sig en syn på forskning som social konstruktion. Detta innebar att forskaren kunde observeras som en aktör i samspel med den sociala världen istället för en distanserad observatör. Perspektivet hade förmågan att öppna dörrar som synliggjorde något som inte tidigare varit särskilt framträdande i samhällsvetenskaplig forskning, att vetenskaplig kunskap är en produkt av ett samspel mellan forskaren och andra aktörer. Rörelsen medförde att intresset för själva framställningen av forskningsrapporter ökade inom samhällsvetenskaperna, men inte i samma utsträckning för framställningen av intervju rapporter.

Uppfattningen om forskaren som distanserad observatör är i linje med en vanligt förekommande uppfattning inom samhällsvetenskapen, att forskningsmetoden höjer sig över forskaren som person och att ett vetenskapligt resultat garanteras bara forskaren följer vissa givna steg och regler. Men den semi- strukturerade intervjun utgörs till stor del av ett improviserat och intuitivt samspel mellan intervjuaren och intervjupersonen, och följer inte en fullt utstakad väg av metodregler eller standardprocedurer. Exempelvis kan intervjufrågor formuleras utifrån bestämda teman före intervjun, men de måste sedan utformas ad hoc, alltså i relation till sociala och praktiska omständigheter i mötet med intervjupersonerna. Vissa intervjustudier är inte heller helt färdigplanerade före första intervjun, då upplägget delvis kan ändras allteftersom forskaren får nya insikter. Den semistrukturerade intervjun kan visserligen beskrivas i termer av välordnade steg och procedurer, men de betecknar ändå ett arbete som är betydligt mer flytande och socialt dynamiskt i praktiken.

Kvalitativa intervjustudier som till punkt och pricka följer formella procedurer utgör snarare undantagsfall, hävdar Kvale och Brinkmann. Den intuitiva och improviserade interaktionen under intervjumetodens utförande verkar emellertid kunna förbises i framställningen för en läsare. Om det exempelvis finns detaljrika beskrivningar av intervjupersonerna och vad de säger, då kan det saknas parallella beskrivningar av intervjusituationen och den interaktion under vilken forskaren utvann informationen.

Detta kan bero på att det saknas väletablerade konventioner för redovisning av kvalitativa studier. En slutsats är att det måste gå att få insikt i intervjuemetoden, även i fall där inga föreskrivna formella procedurer tillämpas. Detaljnivån i beskrivningen av det egna tillvägagångssättet måste vara så hög att en läsare kan bedöma tillförlitligheten i resultaten och upprepa undersökningen i väsentliga drag, säger författarna. Ett sätt att hålla reda på alla detaljer, vad som sägs och görs, är att förhålla sig till allt möjligt genererat material såsom potentiellt relevant forskningsdata – allt är viktigt som kan bidra till förståelsen för den intervjuprocess som skapade intervjukunskapen: ”nu är allting data: allting från första telefonsamtalet till en möjlig intervjuperson, första mötet med konsulten” (Kvale och Brinkmann 2009 se Latour 2005, s. 133-134).

Kvale och Brinkmanns introduktion till forskningsintervjun riktar sig till forskare, men används även av studenter. Det är tänkbart att en uppsatsskrivande student därigenom söker vägledning för det egna intervjuandet och skrivandet, och vill bejaka författarnas resonemang för att förmedla en metodologisk transparens i sin uppsats. För att tolka och följa en möjlig utveckling av det Kvale och Brinkmann menar så kan man undersöka källan till den citerade passagen som återges i förra stycket. Citatet står i översättning från Bruno Latours introduktion till ANT (Actor Network Theory). Vad är ANT? Förenklat taget så förstår jag det som att ANT beskriver varför länkar mellan det materiella och det sociala är betydelsefullt för att grundligt kunna beskriva och förmedla samhällsvetenskaplig forskning. – bl.a. för att förmedla intervjustudier, vilket Latour ger exempel på (2005, s. 128; 41). ANT är både en teori och metodologi, och Latours bok har följaktligen en metodologisk kapitelindelning. Detta framstår för mig som en möjlig plan att följa om jag vill utforska studenters framställning av sin semi-strukturerade intervjuemetod utifrån Kvale och Brinkmanns problembeskrivningar.

Den uppsatsskrivande studenten som läser Kvale och Brinkmann gör antagligen detta för att lära sig intervju. Men som författarna påpekar är intervjuandet ingen metod som kan följas till punkt och pricka, utan mer av ett hantverk som man måste lära sig av erfarenheten och genom att studera hur erfarna intervjuare arbetar. Med erfarna intervjuare menar författarna intervjuare av ett högt akademiskt snitt, som Pierre Bourdieu (2009, s. 100). Bourdieu är en av världens mest berömda sociologer. Jag är övertygad om att detta är en god idé, men vill samtidigt göra inpassningen att jag tror att studenter har mycket att lära av varandra, och detta genom att dela med sig av intervjuerfarenheter i redovisningen av intervjuemetod i uppsatser. Därför anser jag att det är en intressant idé att undersöka hur studenter beskriver sin användning av semi-strukturerad intervjuemetod i examensuppsatser.

## 1.1 Bakgrund

Jag grundar även mitt ämnesval i egna erfarenheter, som jag härmed vill redogöra för i all korthet. Min uppsats skrivs inom ramen för kandidatprogrammet informationsspecialist vid Högskolan i Borås. På det tredje året drevs en kurs – projekt med praktiska tillämpningar vid extern organisation. Denna kurs förbereddes med att den kursansvariga lektorn sökte organisationer med något informationsproblem som därför kunde vara intresserade att ta emot en eller ett par studenter för intervju inom ramen för ett mindre projektarbete. När kontakt etablerats förmedlades den till studenten. Utmärkande för projektarbetets idé var alltså att det vilade på ett samarbete med en extern organisation, vilket grovt sett betydde att kontaktpersonen stod för temat och studenten för redskapen. Syftet med projektkursens första del var att formulera ett projektproblem och redogöra för en projektplan, eller med andra ord, vad som skulle

studeras och hur. Det betydde här att projektproblemet formulerades i dialog med kontaktpersonen/intervjupersonen, samt att projektets plan och genomförande var beroende av densamme. Projektarbetet rullades upp för mig undan för undan på ett oförutsägbart sätt. I kursens andra del skulle man lämna en skriftlig redogörelse för projektarbetet, dess utveckling och resultat. När jag skulle skriva slutrapportställdes jag inför problemet hur jag skulle redogöra för metoden i denna intervjustudie. Hur skulle jag på ett vederhäftigt sätt framställa ovissheten och det följdriktiga resultatet av detta? Hur hängde projektarbetets utveckling samman i dynamiken mellan mig själv, den kursansvariga lektorn, kontaktpersonen (tillika intervjupersonen)? Min framställning blev i slutändan alltför omständlig, personlig och intrikat. Vad och hur mycket hade jag egentligen behövt informera en läsare om? För läsbarheten hade jag kunnat avskala och strukturera min text enligt en mer logisk och konsekvent linje, utan att vara så nogräknad om att arbetsprocessen från början inte var en given sträcka mot ett avgjort mål. Vi studenter var hänvisade till en enklare metodlitteratur som lutade åt det opersonliga hållet, och som inte uppmuntrade till att beskriva egenheterna i just min intervjustudie. Sammantaget så ingav mina erfarenheter från projektarbetet ett problematiserande förhållningssätt till den kvalitativa intervjuens praktik.

## 1.2 Problemorientering för en läsare

Hur vill en läsare ha det? Personligen så önskar jag mig i första hand en enkel och överskådlig framställning av hur intervjumetoden användes. Om jag däremot vill fördjupa mig i intervjustudien, då efterfrågar jag en högre detaljnivå och problematisering av intervjumetoden. I första rummet uppskattar jag en framställning för att den är enkel och därför läsartillvänd, även om jag är medveten om att jag inte får veta allt och i ögonstickande skillnader kan vara utjämnade. Av detta följer att jag accepterar viss diskrepans mellan hur det gick till i praktiken och hur det framställs för mig som läsare. I andra rummet kanske jag tycker att undersökningens resultat är intressant och vill veta mer om grunden för intervjumetoden. Då kan jag plötsligt befinna mig osäker på delar av framställningen. Då vill jag förvissa mig om att jag går på säker grund, att texten förmår bära relationen till intervjupersonen och kommunikationen med mig som läsare, från det ena brofästet till det andra. Ett delikat problem för författaren är, för att formulera det med Latour, vilken slags information och komposition av text som behövs för att förmedla den sociala interaktionen till en läsare (Latour, s. 133; 256). Detta problem måste å ena sidan författaren hantera, vilket kan göras på många sätt efter situation. Av detta problemområde följer å andra sidan två sammanflätade problem för en läsare, som jag ser det:

*Interaktionen med intervjupersonen.* Detta väcker frågor om hur intervjuaren och intervjupersonen interagerade i praktiken.

*Kommunikationen med läsaren.* Detta väcker frågor om vad och hur författaren väljer att kommunicera med mig som läsare.

## 1.3 Syfte och frågeställningar

För att en läsare ska kunna tolka och förstå en användning av semi- strukturerad intervjumetod är det viktigt med detaljerade framställningar av den sociala interaktionen med intervjupersoner. Syftet med uppsatsen är att undersöka hur studenten hanterar relationen med intervjupersoner i redovisningar av semi- strukturerad intervjumetod i kommunikation med mig som läsare. Och som min huvudsakliga avgränsning har jag valt att göra min studie i magisteruppsatser från Bibliotekshögskolan i Borås. Det jag

vill göra är att fånga en bild av hur studenten och intervjupersonens interaktion förmedlas till mig som läsare. Och det jag undrar är om jag rimligen kan anta att det var så det gick till i praktiken. Jag förväntar mig ett visst tolkningsutrymme mellan mer eller mindre säkra och osäkra antaganden. Frågan är alltså:

1. Vilken bild får jag som läsare av studentens och intervjupersonens interaktion i framställningarna?

För att besvara min frågeställning så har jag använt mig av ANT, och närmare bestämt en fråga som Latour ställer. För mig handlar den om att klarlägga ANT på ett lämpligt sätt för mitt syfte. Frågan är hur sociala handlingar mellan aktörer kan kommuniceras till en läsare genom text:

2. Hur är det möjligt att förmedla det sociala skeendet hela vägen till läsakten genom textens förmedling? (Latour 2005, s. 133)

Latours svar på denna fråga sammanfattar teorikapitlet och ligger delvis till grund för metodkapitlet. Min förväntning är alltså att detta kan hjälpa mig att fånga en bild av hur studenten framställer interaktionen med intervjupersonen för mig som läsare, och göra en bedömning om det är en rimlig bild av hur det gick till i praktiken. Det kommer gå till så att jag använder ANT utifrån Latours föreskrifter. För att föregripa teoridelen så innebär denna ansats, i ett andetag, att jag analyserar hur detaljerat och specifikt studenten hanterar relationerna mellan aktörer och grupper, och försöker därigenom följa deras handlingar i den materiella och socialt dynamiska skapandeprocessen av intervju rapporten. Men ANT är inte bara intresserad av hur den sociala interaktionen mellan aktörer framställs, utan även hur framställningen är inriktad på specifika läsare (Latour 2005). Latour går emellertid inte närmare in på det senare. För att jag således ska kunna pejla studentens kommunikation med en läsare så utgår jag ifrån några områden som Kvale och Brinkmann (2009) menar att en intresserad läsare kan vilja informeras om i en intervjustudie, för att t.ex. tolka resultaten eller upprepa undersökningen:

- Vilken information fick intervjupersonerna före intervjun?
- Hur var den sociala och känslomässiga atmosfären, graden av kontakt under intervjun?
- Vilka frågor ställdes?
- Hur var intervjustudien upplagd?

Kort sagt är min avsikt att använda Kvale och Brinkmann för att fokusera en tillämpning av ANT på framställningen av den semi- strukturerade intervjumetodens praktik i magisteruppsatser. Resultatet av min undersökning är egna tolkningar av hur studentens intervju praktik framställs i enskilda uppsatser. Vad jag hoppas få ut av detta är ett relevant underlag för diskussion om intervjumetod studenter emellan. Kvale och Brinkmann menar ju som nämnt att man lär sig intervjua i huvudsak genom att studera hur andra intervjuare gör när de intervjuar. Eftersom den semi- strukturerade intervjun på så sätt inte är en metod som rätt och slätt kan betas av enligt en kokboksformel, så borde inte studenter försumma möjligheter att lära sig av varandras erfarenheter. Och varje uppsats har något att berätta om just detta.

## 1.4 Kvalitativa semi- strukturerade intervjuer

För att anpassa ANT som teori och metodologi inom problemområdet kvalitativa semi-strukturerade intervjuer kommer jag alltså att använda mig av Kvale och Brinkmanns (2009) introduktion till forskningsintervjun. Den, och exempelvis Jan Hartman (2004) finns som tidigare upplagor med i Göte Edströms (2002) litteraturlista till översiktsverk inom teori/metodlitteratur som används i biblioteks- och informationsvetenskap, samt närliggande humanistiska och samhällsvetenskapliga ämnen. Min uppsats behandlar alltså kvalitativa semi- strukturerade intervjuer. Elementärt låter detta sig tolkas bokstavligen, som ett mellanting mellan strukturerade och ostrukturerade intervjuer. Jag kommer använda Kvale och Brinkmann för att definiera några utmärkande drag i den semi- strukturerade intervjun, med kompletterande referat ur Hartman (2004). Jag väljer att beskriva semi- strukturerad intervju från två vinklar, först med betoning på dess aspekter som strukturerad metod och sedan som ostrukturerad.

En semi- strukturerad intervju innebär en viss strukturering. Hartman och Kvale och Brinkmann förhåller sig möjligen något olika till betydelsen av detta. Enligt Hartman har den semi- strukturerade intervjun en struktur i den meningen att ett visst antal frågor ska ställas i ordning. Men det finns inte ett givet svarsalternativ på frågorna, utan de är öppna, och intervjupersonen kan formulera sig fritt (2004). Enligt Kvale och Brinkmann är den semi- strukturerade intervjun varken helt öppen eller sluten som ett frågeformulär. Den utgår ifrån en s.k. intervjuguide där frågorna kan formuleras flexibelt, men att intervjuaren håller sig till vissa givna teman. Det kan finnas förslag till frågor, men som kan omformuleras (2009).

Den andra vinkeln på semi- strukturerade intervjuer är som en ostrukturerad metod. En central aspekt av kvalitativ intervju är givetvis det s.k. kvalitativa. Enligt Kvale och Brinkmann betyder det att forskningsresultaten inte uttrycks i siffror utan på vanlig prosa: ”Den kvalitativa intervjuens precision i beskrivningen och stringens i tolkningen av meningen motsvarar exaktheten i de kvantitativa måtten.” (2009, s. 45 f.) En enkätintervju är en kvantitativ intervju, en metod som i hög utsträckning föredras av samhällsvetare framför de öppna kvalitativa intervjuerna. Den kvantitativa intervjun har standardprocedurer som måste följas, som fasta formuleringar med olika bestämda svarsalternativ för att möjliggöra tillämpning av kvantitativa mått av svaren. Den kvalitativa intervjuforskningen kan sägas vara annorlunda eftersom den inte följer konforma standarder och regler. Detta kan belysas med Hartmann som behandlar kvantitativa intervjuer utifrån metodteori, vilket är en förening av vetenskapsteori och metodlära. Metodteori stipulerar allmänna regler från normativ vetenskapsteori (2004). Förklarligt nog så kan inte kvalitativ intervjuforskning ha samma regelföljande metodteoretiska tyngdpunkt som kvantitativ intervjuforskning. Kvale och Brinkmann närmar sig den kvalitativa intervjun främst utifrån sociala och praktiska aspekter (2009), vilket även min ingångsvinkel i denna uppsats. Att författarna framhäver sociala och praktiska problemområden av den kvalitativa intervjun kan sägas reflektera en uppfattning att intervjuandet bäst förstås som ett hantverk i ett socialt sammanhang mer än som regelstyrd metod. Jag delar denna uppfattning. Latour ger även ett liknande uttryck för denna inställning för ANT:s räkning, vilket jag återkommer till (se avsnitt 2.2.). Slutligen så tar jag Kvale och Brinkmann på orden, med deras forskarblick på området, att den kvalitativa intervjun inte erbjuder många formaliserade och standardiserade metodiska procedurer: Därmed kan jag utgå ifrån att det uppstår många situationer under intervjuprocessen som måste framkalla improviserade metodbeslut.



## 1.5 Tidigare forskning

Ett kapitel om tidigare forskning saknas i föreliggande uppsats, om man därmed avser en litteraturgenomgång på den viktigaste forskningen i ämnet. Min uppsats är inskränkt till att samläsa Kvale och Brinkmann (2009) med Latour (2005). Denna avgränsning kan motiveras på så sätt att Kvale och Brinkmanns enda referens i det avsnitt jag framförallt är intresserad av, det är till Latours introduktion till ANT.

Ett första beslut var att flytta problemområdet från mina egna erfarenheter, men att orientera det inom ett närbesläktat sammanhang. Detta är ett skäl till att jag låter mitt intresseområde avgränsas till hur studenten för mig som läsare framställer sina intervjurelationer i magisteruppsatser skrivna vid Bibliotekshögskolan i Borås inom fältet biblioteks- och informationsvetenskap.

Som närmare beskrivet (Se Inledning 1) så hör min uppsats hemma inom ett övergripande forskningssammanhang inom samhällsvetenskapen där intresset för framställning av forskningsrapporter ökat, men inte lika mycket för framställningen av intervjurapporter. Jag kan tillägga att jag sökt men inte hittat någon tidigare forskning eller studentuppsats om hur kvalitativ intervjumetod används vid bibliotekshögskolan, eller hur studenter där använder sig av kvalitativ intervjumetod. Jag kan också tillägga att Kvale och Brinkmann nämner några strömningar inom området kvalitativa forskningsintervjuer, vilka jag i min uppsats inte sökt någon öppning till att arbeta med för egen del: ”Det finns en tendens att lämna det naiva språkbruket i samhällsvetenskapliga forskningsintervjuer bakom sig till förmån för sociolingvistik och talets pragmatik.” (2009, s. 316). Vad som är naivt språkbruk i sammanhanget låter jag vara osagt, men jag vill förmedla den utpekade ingången i kvalitativ intervjustudieforskning. Det öppnas också dörrar till ämnet från andra humanvetenskaper: ”Under senare år har kommunikationen av kvalitativa undersökningar tillskrivits en viktig roll; man har intresserat sig för narrativa angreppssätt och den retoriska traditionen, och även att ge redovisningen av intervjustudier en konstnärlig form till exempel dikter och noveller.” (ibid.) Att närma sig framställning av vetenskap från retoriken, det gör Latour (1987).

## 2 Teori

### 2.1 Övergång till ANT

Ett problem med den semi- strukturerade intervjun är att den kan innebära oförutsägbara och inte helt kontrollerbara moment i samspelet med intervjustudien, och som sådana svårfångade aspekter att förmedla till en läsare. Utmaningen är att lyckas redogöra för den socialt dynamiska utformningen av intervjumetoden på ett något slags metodologiskt transparent sätt. Vad ska förmedlas till en läsare? Det kan vara en prövning för både forskare och studenter, särskilt som det inte finns etablerade sätt att redovisa kvalitativa studier (Kvale och Brinkmann 2009).

En läsare som är intresserad av intervjustudien kan vilja veta mer om planeringen och metoderna som låg till grund för intervjustudien, men riskerar sannolikt att möta en s.k. "black box", enligt Kvale och Brinkmann. Detta ordval förklaras inte direkt, men innebörden verkar vara att metoden behandlas som en black box när den intervjustudien som genererade resultatet inte skrivs ut eller behandlas så fragmentariskt den inte blir transparent för en läsare. Följden kan vara, enligt Kvale och Brinkmanns exempel, att

läsaren måste gissa sig till instruktionerna till intervjupersonerna eller vilka frågor som ställts. Det kan leda till onödiga spekulationer och missuppfattningar från läsarens sida. Jag kan som läsare göra deduktiva slutledningar som förefaller rimliga, men i vissa fall kan det finnas större utrymme för gissningar. ”Metoden som black box” (2009, s. 291), det är namnet på det avsnitt i Kvale och Brinkmann som jag försöker tolka och delvis bygger min uppsats omkring.

## 2.2 Metoden som black box

För den som vill följa Kvale och Brinkmanns resonemang kan det vara intressant att veta vad black box är för ett begrepp. Det verkar logiskt att härleda det till Latour (2005, s. 39; 50; 202) eftersom Latour är avsnittets enda referens (Kvale och Brinkmann 2009, s 291 f. Se Latour, s. 133 f.). Men enligt min mening erbjuder inte Latour där en koncis definition av begreppet, varför jag vänder mig till ett äldre verk av densamme (1987). Där menar Latour att ordet "black box" kommer från cybernetiken och används när en maskin eller en någon uppsättning av kommandon är alltför komplex. I dess ställe tecknas en liten svart låda där bara dess input och output räknas. På liknande sätt menar han att forskare tenderar att hänvisa sin vetenskapliga praktik till en svart låda om den är alltför komplex eller motstridig. Och denna praktik menar Latour är vanligen en komplex historia, präglad av osäkerhet, människor i arbete, beslut, konkurrens, kontroverser. Men Latour pekar på att man därmed gör vetenskapligheten en otjänst, eftersom han menar att vetenskap bara kan förstås i grunden genom sin praktik (1987 s, 4; 15). Att den kvalitativa intervjun förstås bäst genom sin praktik, det är också något som Kvale och Brinkmann genomgående betonar. Men med samma eftertryck betonar de att det är svårt att beskriva hur intervjuundersökningen egentligen gick till i praktiken, när den väl är genomförd. Jag vill särskilt betona att jag inte anser att det finns något rätt eller fel, för som Kvale och Brinkmann noga påpekar, "det inte finns några etablerade konventioner för hur man rapporterar kvalitativa studier" (2009, s. 291).

## 2.3 Källor till osäkerhet

Latour har en metodologisk kapitelindelning. Han inbjuder till att kapitelvis bejaka tre möjliga källor till osäkerhet i framställningar av social dynamik inom samhällsvetenskapen (2005). Utifrån ANTs inställning kan man förhålla sig frågande till framställningar av aktörer, objekt och grupper. Det handlar också om att problematisera vad det är att skriftligen beskriva och redovisa den sociala arbetsprocessen, med bl.a. intervjupersoner. Jag kommer inte utforska objekts betydelse för framställningen av intervjumetod, då jag inte kan föreställa mig på vilket sätt detta skulle vara relevant för min studie. Latour har också ett kapitel som går in på epistemologiska frågor, som ANTs förhållande till konstruktivism och socialkonstruktivism. Detta kapitel handlar om den, enligt Latour, jämförelsevis mest knepiga delen av en ANT-studie. Jag kan se att det skulle tillföra min analys mycket teoretisk tyngd, med övervägande risk att jag gör saken mer invecklad än vad som behövs för att jag ska lyckas belysa mitt ämne. Jag har i samma anda utelämnat en del tekniskt avancerade begrepp som jag inte är säker på att det skulle tillföra analysen något, eller bara resultera i hårklyveri, som "intermediary", "mediator", "actant" och "translation". (Latour 2005, passim).

Latour indelar kapitlen som nämnt i metodologiskt orienterade rubriker när han beskriver ANTs ansats, och denna följdordning har jag i stor sett följt. Jag avrundar

teorikapitlet i en sammanfattning tillsammans med några praktiska anmärkningar som leder till metod (se avsnitt 2.7). De teoretiska ståndpunkterna återkommer sedan inom ramen för några metodologiska principer i metodkapitlet.

## 2.4 Framställningen av aktörer

Den första källan till osäkerhet är att en individ aldrig är ensam om att agera, det finns alltid flera vem eller vad som inverkar på utförandet av en handling. Latour hävdar att det finns en osäkerhet bosatt i hjärtat av alla sociala vetenskaper, att handling inte är under full kontroll av medvetandet, inte transparent. Det är enligt Latour ett vanskligt företag att betrakta en handling som bestämd av individens beräknande förmåga eller abstrakta drivkrafter som t.ex. en akademisk kultur, en viss samhällsstruktur, individens undermedvetna. Ingen av dessa kan i sig själva agera och vara sociala. Man bör istället utgå ifrån en social handling som en händelse vars ursprung är osäkert. Och det är enligt Latour omöjligt att avgöra om osäkerheten bor i den aktör som studeras eller ANT-analitikern (2005, s. 44 f.).

Sociala handlingar har enligt ANT inte en orsak, utan varje handling formas i ett *nätverk* av associationer mellan många andra *aktörer*. Det är dessa associationer som ska explicitgöras och långsamt redas ut menar Latour, för att studera sociala interaktioner. Vad är då en aktör? Latour menar att en aktör egentligen är ett aktör-nätverk för att understyrka att en aktör representerar en källa till osäkerhet om ursprunget för handling (2005, s. 46 f.). Att använda ordet aktör, som jag kommer göra om intervjuare och intervjupersoner samt kollektiva aktörer som företag och organisationer, betyder att varje individuell eller kollektiv handling utgår ifrån ett nätverk av associationer mellan många andra aktörer (ibid, s. 46). Och i varje förklaring av en social handling eller händelse finns det sannolikt aktörer och dolda variabler förpackade på ett sådant sätt att det inte finns något kontrollfönster för att undersöka vem, vilka eller vad som är därinne (Latour 2005, s. 46 f.). Resonemanget fortsätter i de följande avsnitten. Att bära med sig från detta avsnitt är ANTs kritiska förhållningssätt till forskares definitioner av aktörer och förklaringar till deras handlingar utifrån abstrakta drivkrafter eller enkla orsakssammanband.

## 2.5 Framställningen av grupper

Kvale och Brinkmann beskriver ett problem inom samhällsvetenskap som också Latour går in på. De förra menar att den postmoderna rörelsen förde med sig en ökad medvetenhet inom samhällsforskningen att beskrivningar av den sociala världen är beroende av forskaren som beskriver den (2009). Detta nämns i inledningen och jag låter nu Latour stå för ett exempel på detta problem: Världen är inte uppbyggd av sociala grupper, samhällen, kulturer, vilket är vanliga arbetsredskap inom sociologin. Sådana gränser mellan människor kan inte antas finnas oberoende av forskarens egen verksamhet. En undersökning inleds vanligen med att forskaren bestämmer sig för vilken eller vilka grupper som ska undersökas. Men människor tillhör ofta fler än en grupp, och Latour menar att aktörer konstrueras av forskaren vid varje enskilt tillfälle för att passa in i en grupp. Forskaren måste hela tiden ta ställning till vilka grupp-beteckningar som är relevanta eller irrelevanta för tillfället, om det är individer, yrkesroller, organisationer och företag, etc., som interagerar med henne eller varandra. Eftersom grupp-beteckningar är sociala konstruktioner så kan vi aldrig riktigt fastställa vilken gruppenhet som för tillfället interagerar med vilken (Latour 2005, s. 28 f. 133).

Gruppbeteckningar är således den andra källan till osäkerhet över hur den samhällsvetenskapliga forskningspraktiken framställs.

Latours kritik är att samhällsvetenskapliga forskares språk för att beskriva aktörer riskerar att bli ensidiga framställningar av dem. För det är ju också så att aktörerna själva har egna referensramar, en reflexivitet över vad som får dem att agera på ett visst sätt och hur man i ett uttalande förhåller sig som grupp till andra grupper. Vid en ANT-analys intresserar man sig för i vilken mån aktörerna tillåts föra sin egen talan om vad de menar och hur de identifierar sig själva i förhållande till andra – genom ett uttryck eller beteende – eller om det är forskarens tolkning som dominerar en kommentar till ett citat eller referat (Latour 2005, s. 29).

Men varför vore det särskilt angeläget att observera denna aspekt i framställningar av semistrukturerad intervjuemetod? Jag anser att det är relevant eftersom intervjupersonernas betydelse för utformningen av en sådan intervjustudie är så stor inom denna intervjuform. Kvale och Brinkmann menar ju att metoden innehåller många osäkerhetsmoment, "mycket överläts på intervjuarens och uttolkarens improvisation och intuition", som de skriver (2009 s, 100). Med andra ord är man två om en intervju, den skapas i ett dynamiskt samspel. Och genom att beteckna intervjupersonen uttolkare så betonar Kvale och Brinkmann den intervjuades medskapande roll till intervjun. Men Latour menar att intervjupersonens betydelse för utformningen av kvalitativa intervjuer historiskt sett har underdrivits inom vissa samhällsvetenskapliga discipliner. Han skriver med en svepande gest att forskare sedan Kant haft stor dispens att konstruera sina forskningsobjekt. Och det är en forskningstradition med många utlopp, vilken har påverkat föreställningar om kvalitativ metod. Till exempel att forskaren har kunnat ta sin egen verksamhet för självklar, och intervjupersoners egna explicita och reflexiva arbete har kunnat underbetonas. Mänskliga aktörer har kunnat reduceras till informanter som rätt och slätt besvarade forskarens frågor. Forskare, inom exempelvis sociologin, behövde inte se sig förpliktigade att framställa de oförutsedda sätt som aktörerna definierade sig själva inom sin sociala kontext. Han menar att detta kunde vara ett legitimerande skäl att förenkla komplexiteten i den kvalitativa forskningsintervjun, en utväg från den långa och smärtsamma aktiviteten att problematisera den egna tolkningsverksamheten. Detta perspektiv eller paradigm vänder sig Latour uppenbarligen emot. I kontrast till detta och som ett mål för ANT lyfter Latour fram etnografien som en disciplin vilken ger aktörerna stort utrymme att definiera sig själva (2005, s. 41). Latour är kanske väl svepande i sina formuleringar, men detta bör nog tolkas som ett grepp för att belysa vad ANT står för med kontrastverkan. Här erbjuds mig ett öppet tillfälle att betrakta den kvalitativa intervjun utifrån ANT. Jag tycker det är en intressant synpunkt att det kan finnas ett problem med framställning av intervjuemetod som har djupa rötter i samhällsvetenskapen.

## 2.6 Skapandet av studien

Det kan finnas en viss matthet efter en genomförd intervjustudie, men ofta återstår till stor del jobbet att skriva ihop mängder av textmaterial för att presentera studien som helhet för en läsare. Och det kan vara en utmaning för vem som helst att välja vad som är relevant att kommunicera till läsaren. Detta är någonting som både Kvale och Brinkmann och Latour observerar. (2009, s. 292; 2005, s. 123). Det är också en utmaning att hålla i minnet hur undersökningen såg ut från början och hur den utvecklades, från det att undersökningen tematiserades ända till skrivandet av den slutgiltiga rapporten. Intervjustudien kan ha utvecklats ett stycke från den ursprungliga

visionen. Vissa moment var kanske inte förutsedda, utan löstes ad hoc ”med intervjuarens och uttolkarens improvisation och intuition”, vilket ligger i den semistrukturerade intervjuens natur (Kvale och Brinkmann, 2009 s. 291 f). Detta kan, som författarna hävdar, leda till att man undviker att framställa komplikationer och motstridigheter i arbetsprocessen, vilka hänvisas till en svart låda, en black box. (Kanske av en önskan till logik och konsekvens, av trötthet, av slentrian eller omedvetenhet om vad man kanske borde låta framgå. Sådana omdömen hör emellertid inte hemma i en ANT-analys). Tvärtom är det komplikationerna och motstridigheterna i intervjuprocessen som borde framhävas menar författarna, för det är detta som kan fånga den speciella dynamiken mellan intervjuare och intervjuperson som leder till studiens utveckling. Undersökningens unika natur borde beskrivas så detaljerat som möjligt, för att en läsare ska kunna göra sig en bild av intervjuresultaten och kanske upprepa den. Hur ska man då bära sig åt? Här hänvisar författarna till Latour: För att eftersträva metodologisk transparens kan man låta beskrivningarna av intervjuprocessen ta sin utgångspunkt i arbetsprocessens provisoriska material, och det kan röra sig om inspelningar, elektroniska dokument, filer och anteckningar och annat. Det kan vara produkter av intellektuella teknologier som inspelningsutrustning, e-mail, telefon, ordbehandlare eller block och penna. Allt dyl. kan betraktas som potentiellt viktiga källor som kan användas för att förmedla förståelse för intervjuprocessen till läsaren. (Kvale och Brinkmann 2009, s. 291 f. jfr Latour 2005, s. 133). Kvale och Brinkmann går inte närmare in på hur detta material kan användas för att kommunicera med en läsare, vilket ger mig tillfälle att utveckla tankegången utifrån hänvisningens sammanhang i Latour.

Latour säger inte att det är ett tips till alla att exponera så mycket bakgrundsmaterial som möjligt och för besväret uppnå en metodologisk transparens, utan det måste förstås inom ramen för ANTs teori och metodologi. Det är till att börja med en fråga om att föra skrivandet av rapporten i förgrunden i syfte att demonstrera textens fabrikation och artificialitet. Detta är ett led i metoden att ge läsaren möjlighet att följa fabrikationen av texter som genererats under hela forskningsprocessen. Man försöker s.a.s. spåra en materiell kontinuitet, hela vägen till det förhandenvarande skrivandet av slutrapporten. Och kan man följa en materiell kontinuitet, då är tanken att man även kan följa en social kontinuitet mellan de som var med och framställde materialet. Måttet på materialets sociala kvalitet (och potential att göra ett socialt spår synligt för en läsare) är den utsträckning varje aktör får möjlighet att göra skillnad på någon eller någonting, producerar en effekt på någon eller något. En objektiv framställning skulle då kunna eftersträvas genom att där ge sina studieobjekt, ”objects”, utrymme att opponera sig, ”object”: Detta är ett sätt att behandla aktörer på ett fullt utvecklat sätt, enligt Latour (2004, s. 124; 128 f.). På denna punkt för Kvale och Brinkmann ett analogt resonemang, vilket ger mig ett tillfälle att återknyta till den kvalitativa forskningsintervjun: ”Utifrån föreställningen att objektivitet är det samma som att låta forskningsobjektet tala och opponera sig får den kvalitativa forskningsintervjun en privilegierad position som produktionsplats för objektiv kunskap om en samtalsvärld” (2009, s. 322).

Detta avsnitt har beskrivit vad det vill säga att använda ANT teoretiskt och metodiskt ur en författarens perspektiv, för att förmedla sociala forskningsprocesser till en läsare. Men det berättar samtidigt om vilken information jag som läsare behöver för att hänga med i en framställning av forskningspraktik, ur ANTs synvinkel. Det är detta som är av intresse för min analys.

## 2.7 Hur är det alltså möjligt att förmedla det sociala skeendet hela vägen till läsakten?

I nästa kapitel går jag närmare in på hur ANT kan beskrivas både som en teori och metodologi. Som jag förstår det så innebär detta att ANT är oupplösligen inriktat på tillämpning. Detta förklarar varför mitt teorikapitel har ett metodologiskt anslag.

Teorikapitlet har haft en egen frågeställning, som rubricerar detta avsnitt. Jag anser att denna fråga framförallt visar två roller, en avsändare och en mottagare; författare och läsare. Frågans problem formuleras framförallt ur författarens perspektiv, då frågan är hur sociala handlingar mellan författaren och andra aktörer kan kommuniceras till en läsare genom text. Men frågan adresserar samtidigt läsarens problem, vad man behöver veta för att kunna tolka framställningen. Dessa perspektiv är sammanvävda.

### *Framställningen av aktörer*

Att fastställa upphovet till en social handling är inte alldeles givet, varken för en uppsatsförfattare eller läsande uttolkare, för en handling har inte bara ett enda ursprung, utan den kommer av ett nätverk av andra aktörer som är associativt förknippade med varandra. Av denna fundamentala osäkerhet följer ett kritiskt förhållningssätt till hur forskare definierar aktörer och förklarar deras handlingar utifrån enkla eller abstrakta orsaker.

### *Framställning av grupper*

Vanligen utgår intervjustudier från fördefinierade grupper, men det är fördens skull inte givet att aktörerna under intervjun rör sig inom och utom denna grupp tillhörighet på ett sätt som är transparent för forskaren. Det kan hela tiden finnas flera relevanta identiteter i omlopp. Liksom en forskare har en uppfattning om vilken grupp hon studerar och när hon studerar denna grupp, så har intervjupersoner en uppfattning om hur de definierar sig själva och förhållandet till andra i ett visst uttalande. Som ANT-läsare så intresserar man sig för flersidiga beskrivningar av aktörer, och förhåller sig kritisk till rationaliserade beskrivningar av aktörer och grupper av en standardiserad, anonym och övergripande karaktär (Latour, s. 130).

### *Skapandet av rapporten*

När slutrapporten ska formuleras måste författaren gå tillbaka till vad som hände och på något vis rekonstruera forskningsprocessen. Och intervjustudien är för varje intervju huvudsakligen en konstruktion mellan två parter. Beskrivningar med förankring i arbetsmaterialet kan ge intervjupersonen en chans att tala för sig eller opponera sig i förhållande till intervjuaren. Sådana beskrivningar efterfrågas av mig som ANT-läsare eftersom det kan visa på hur den faktiska interaktionen med intervjupersonen såg ut och visa på det ömsesidiga inflytande de hade på varandra under intervjustudiens utveckling.

### *Ett tillägg: Föreställning av en läsare*

För att förmedla det sociala skeendet hela vägen till läsakten på ett rimligt sätt föreslår Latour, kort sagt, att författaren gör sina redovisningar ad hoc. Detta betyder att skrivna med tanke på varje specifik aktör, men också med tanke på specifika läsare (Latour

2005, s. 130). Latour går inte närmare in på vilka slags läsare som skulle kunna komma ifråga, men man får anta att han menar läsare som har andra intressen än att göra en ANT- studie i detta material. Detta ger mig ett öppet tillfälle att föra in de läsarintressen som Kvale och Brinkmann listar (se avsnitt 3.4.1).

### 3 Metod och arbetssätt

Målet med min analys är att använda ANT som redskap för att analysera hur studenten förmedlar det sociala samspelet med intervjupersonen till mig som läsare. För detta ändamål kommer jag diskutera några analysprinciper utifrån det som jag går igenom i föregående kapitel. Analysprinciperna hämtar jag, för att få lite distans till Latour, ifrån en passage i Marisa Ponti (2010) som tycks syntetisera en ANT- approach med hänvisning till förgrundsfigurerna Latour jämte John Law och Michael Callon.

Ponti skriver att ANT både är ett analytiskt ramverk och en metodologi, vilket innebär att det både kan användas som en lins för att se världen och en uppsättning principer för att beskriva aktörers heterogenitet och hur de interagerar i nätverk (2010, s. 58). Att det är så verkar stämma väl med Latour (2005), och mitt teorikapitel har följaktligen en metodologisk inriktning. Att använda ANT som en metodologi innebär enligt Ponti att man tillvaratar några sammanflätade principer. Ponti menar att ANT inte erbjuder någon vägledning till hur följande principer ska tillämpas, utan det är upp till undersökaren (2010, s. 58 f.). Jag tror att dessa kan bidra till att strukturera några viktiga insikter i ANT från föregående kapitel, samt insikter ur Kvale och Brinkmann från vid det här laget bekanta referat och citat.

#### 3.1 Metodologiska principer

*Ha reservation för riktigheten och konsekvensen i aktörernas framställningar*

Hur intervjuens går till i praktiken i interaktion med intervjupersoner kan vara snårigt eftersom metodbeslut ibland måste fattas i social dynamik efterhand, och det erbjuds kanske inte ett förskrivet sätt att logiskt framställa detta. Det tycks saknas en medvetenhet om detta som ett problem i metodlitteratur. Intervjuarens och intervjupersonernas interaktion kan vara ett komplext mönster av handlingar och kontrahandlingar – och sociala handlingar är enligt ANT inte under full kontroll av medvetandet. Med ANT så utgår man ifrån att framställningar av aktörer och deras associationer med varandra inte är fullt transparenta. Aktörer kan också framställas som förenklade genom att de är ofullständiga, rationaliserade, standardiserade, anonyma eller övergripande. Kvale och Brinkmann ger också exempel på att läsaren ibland måste gissa sig till saker som "den sociala bakgrunden till intervjun, instruktionerna till intervjupersonerna, frågorna som ställts", och det kan vidare saknas "redogörelser för de åtgärder som forskaren vidtagit för att erhålla informationen från sina intervjupersoner" (2009, s. 291).

*Antag inga föreskrivna roller i nätverket*

Jag tror att denna analysprincip har att göra med ANTs syn på gruppidentitet som något flytande. Intervjupersoners gruppstillhörighet är ofta en fördefinierad premis i intervjustudier, man vill exempelvis studera en yrkesgrupp. Men dessa beteckningar bör inte antas vara fixerade vid aktörerna enligt ANT, utan de antas kunna spela olika roller

och detta måste i princip avvägas i varje enskilt fall och uttalande. Det är alltså inte ett säkert kort att framställa intervjupersoner som grupp, utan det kan antas vara en öppen fråga vilken roll som en intervjuperson ska tillskrivas i sina utsagor. Man kan säga att intervjupersonerna blir sina roller i studentens framställning av dem och hur de framställer sig själva.

### *Antag inte en förutsägbar utveckling av nätverket*

En kvalitativ intervjustudie är inte alltid färdigplanerad och oförutsedda händelser och handlingar kan leda till oväntade vändningar i intervjuprojektet (Kvale och Brinkmann 2009). Och eftersom man som princip förhåller sig kritisk till om aktörernas framställningar är riktiga och konsekventa, då kan man vara öppen för att intervjustudien inte utvecklades så rationellt och förutsägbart och enligt planerna som det kanske framstår. Intervjuaren och intervjupersonen kan enligt ANT inte antas agera förutsägbart eftersom vad som styr deras handlingar inte alltid antas vara under full kontroll av medvetandet. Från en undervegetation av associationer utvecklas ständigt nya associationer mellan aktörer under intervjuprocessen, varav många sannolikt passerar en medveten kontroll och genomlysning i texten.

### *Inte privilegiera mänskliga aktörers inflytande i nätverket; uppmärksamma en fri association mellan mänskliga och icke-mänskliga aktörers inflytande*

Jag har valt att inte fokusera på icke-mänskliga aktörers roll i intervjusammanhang, då jag tror att det skulle bli krystat och stjåla fokus från mitt ämne (Se Ponti 2010, s. 58).

## **3.2 Urval av material**

Informationssökningarna gjordes i mars 2012. Jag ville studera studenters framställning av relationen till intervjupersonen, och ville orientera det inom ett sammanhang inte avlägset från mitt eget. Därför valde jag att koncentrera mig på examinerade magisteruppsatser vid bibliotekshögskolan i Borås inom fältet biblioteks- och informationsvetenskap. Jag valde således att göra mitt urval i Borås Academic Digital Archive (BADA), där alla examensarbeten vid Högskolan i Borås publiceras.

Första sorteringen utgjordes av en grov ämnesavgränsning. I BADA lät jag sortera uppsatserna utifrån ämne i bokstavsordning. På bokstaven "I" återhämtade jag alla nyckelord med sammansättningar av ordet "information" som huvudord, ord som ofta bildar elementära ämnesområden inom biblioteks- och informationsvetenskapen, t.ex. informationssökning. Varje nyckelord kunde expanderas i BADA och de innehöll minst en uppsats för varje. Eftersom en uppsats kunde finnas representerad under flera nyckelord sorterade jag ut dubletterna. Därmed återstod 114 st. vilka utgjorde samtliga magisteruppsatser för BHS med minst en sammansättning av huvudordet "information", vid den tidpunkt då informationssökningen gjordes.

Andra sorteringen gick ut på att avgränsa en tidsram. I mitt urval från första utsorteringen fanns 144 st. magisteruppsatser skrivna mellan åren 2000-2012. Jag beslöt att aktivera ett urval som var aktuellt och sammanhållet i tid. Ett urval från tre år i följd från 2008-2011 gav också en relativt hanterbar mängd för att göra mer kvalitativa avgränsningar. Det blev 59 st., vilka utgjorde urvalet för tredje sorteringen.

Tredje sorteringen innebar en viss innehållslig avgränsning, utifrån abstract, men jag har



eftersträvat en bred och förbehållslös inställning till vilka ämnen som uppsatserna behandlar. Jag har valt uppsatser utifrån följande kriterier.

- Uppsatser har borträknats som har högskolestudenter, skolelever och privatpersoner som intervjupersoner. Intervjupersonerna måste representera en extern organisation eller yrkesgrupp vid en extern organisation. Genom detta urvalskriterium så kunde jag avgränsa studenten både som grupp och representant för akademi, gentemot en väldefinierad extern grupp, som likväl var representant för många sammanflätade aktörer i sin organisation.
- Jag har vidare borträknat de uppsatser som tillämpar kvantitativa metoder, eller har en textuell-, metateoretisk- eller systemteknisk orientering. Metoden måste kunna beskrivas som kvalitativa fallstudier, semi- strukturerad intervjumetod.
- Jag har försökt undvika uppsatsmaterial där jag skulle riskera att blanda samman mina tolkningar med uppsatsförfattarens, för att hålla isär empiri och analysmetod. Innebörden av detta bedömdes från fall till fall, och några uppsatser kunde sorteras ut.

Resultatet av tredje sorteringen var 14 möjliga analysmaterial av 59 uppsatser skrivna mellan 2008-2011. Närmare bestämt: från 2011 utvaldes 5 av 12; från 2010 utvaldes 2 av 11; från 2009 utvaldes 2 av 15; 2008 utvaldes 5 av 21. Därefter gjordes ytterligare ett kvalitativt urval där uppsatser föredrogs som hade särskilt rika beskrivningar av hur den kvalitativa intervjumetoden tillämpades i fallstudien, eller där uppsatsförfattaren på annat sätt visade en problematiserad relation till intervjupersonerna. Detta urval resulterade i 3 uppsatser, vilka motsvarar min studies tre analyser, och presenteras närmare i början av varje analys.

1. Anna Edlund (2008) *Folkbibliotekets roll i det lokala samhället – Tre kvalitativa fallstudier*
2. Therése Palmgren (2011) *Informationshantering och organisatoriskt lärande i samband med företagens etiska handel*
3. Emma Molldius (2011) *Vägen till rätt information. En studie av informationsbehov hos personer som arbetar med information i olika verksamheter*

### 3.3 Forskningsetiska aspekter

Teorikapitlet bygger på frågan hur ett socialt skeende mellan forskare och andra aktörer kan förmedlas till en läsare, vilket Latour utarbetar teoretiskt och metodologiskt. Detta sätter ramarna för hur jag tolkar intervjumetodens användning i praktiken och hur den kommuniceras till mig som läsare. Jag använder det för att kritiskt belysa framställningen av intervjumetodens praktik, inte för att identifiera vad som är rätt eller fel. Latour är sparsam med hur ANT kan förstås i relation till intervjumetod och likaså är Kvale och Brinkmann knapphänt och otydlig med hur de knyter an till Latour och ANT. Därför har både min tolkning av ANT i relation till intervjumetod samt utförandet av mina analyser en subjektiv prägel. Det finns ju inte heller etablerade konventioner för att beskriva kvalitativ metod, enligt Kvale och Brinkmann, men det kan naturligtvis finnas mer eller mindre rimliga sätt från ett fall till ett annat.

Jag har märkt att en ANT-analys kan framstå som pedantisk med en överdriven uppmärksamhet vid detaljer. Detta lär vara följden av en typisk ANT-analys, som jag förstått av Latour. Denna ansats fyllde ändå mitt syfte, att ge konkreta exempel på hur studenten framställer interaktionen med intervjupersonen i kommunikation med en läsare. Dessa exemplars värde för en större diskussion kan sedan diskuteras, vilket jag gör i slutkapitlet. Min uppsats får en mening och ett ärende utifrån Kvale och Brinkmanns synpunkt att man inte kan lära sig kvalitativa semi- strukturerade intervjuer utifrån någon föreskriven metod, eftersom det strider mot den kvalitativa intervjuens natur, utan man bör lära sig genom att studera hur andra intervjuare arbetar. Varje uppsats anser jag därför vara ett tillfälle att lära sig något om andra intervjuares erfarenheter.

## 3.4 Arbetssätt

### 3.4.1 Urval i texterna

Vilka delar av uppsatstexterna ska jag fokusera för att bedöma hur lång studenten går för att framställa samspelet med intervjupersonen för mig som läsare? I en ANT- metod så intresserar man sig för redovisningars unicitet, hur noggrant varje aktör utforskas i texten, men också om de är skrivna med specifika läsarintressen i åtanke. Enligt Latour efterfrågar man beskrivningar som producerats ”in an ad hoc fashion to be uniquely adequate to the description of specific actors and for the eyes of specific readers.” (2005, s. 130) Latour går dock inte närmare in på hur en läsares intressen kommer in i bilden och vilka de skulle kunna vara. Däremot går Kvale och Brinkmann igenom några exempel på vilken information som en läsare kan efterfråga, men som enligt författarna tenderar att behandlas fragmentariskt eller saknas i intervju rapporter (2009, s. 291). Jag kommer använda mig av dessa läsarintressen som citeras nedan för att orientera mig i texterna, för att i varje uppsats kunna undersöka hur långt studenten går på dessa punkter i framställningen av interaktionen med intervjupersonen i kommunikationen med mig som läsare.

- Vilken information fick intervjupersonerna före intervjun?
- Hur var den sociala och känslomässiga atmosfären, graden av kontakt under intervjun?
- Vilka frågor ställdes?
- Hur var intervjustudien upplagd?

### 3.4.2 Sammandrag av analysapparaten och hur den används

För att följa Latour så kommer jag att ställa mig kritisk till hur studenten förmedlar det sociala skeendet mellan sig själv och intervjupersonen, med mig som läsare. Det handlar om att observera några aspekter som kan vara särskilt svåra att framställa, enligt ANT:s synsätt.

- Dels handlar det om att observera *framställningen av aktörer och grupper*, att förhålla sig till analytisk till vilka handlingar författaren redovisar, sina egna och andras, och vem, vad eller vilka som är ursprung för dessa. Det kan handla om att vara uppmärksam på och försöka se bakom fördefinierade, rationaliserade, standardiserade, anonyma och övergripande beskrivningar.

- Det gäller också att försöka följa spåren av *skapandet av rapporten*. Jag ser intervjustudien skapad som en konstruktiv process mellan intervjuaren och varje intervjuperson. Jag kommer söka efter provisoriskt arbetsmaterial som kan visa på studentens och intervjupersonens röster i interaktionen med varandra, eller försöka genomsöka vilket arbetsmaterial som åsyftas mellan raderna.
- Jag kommer ju inte bara analysera studentens kommunikation med intervjupersonen, utan också studentens kommunikation med mig som läsare. Då menar jag inte främst en ANT- läsare, utan en läsare med andra syften. Jag kommer undersöka hur framställningen av ovanstående är anpassad utifrån några punkter som en läsare kan vilja informeras om, enligt Kvale och Brinkmann: Vilken information fick intervjupersonerna före intervjun? Hur var den sociala och känslomässiga atmosfären, graden av kontakt under intervjun? Vilka frågor ställdes? Hur var intervjustudien upplagd?

För att följa Ponti så kommer jag inbegripa det ovanstående i några metodologiska principer, vilket utgör en mer allmän grund för min ansats till analys.

- *Ha reservation för riktigheten och konsekvensen i studentens framställningar.* Detta betyder att jag utgår ifrån att intervjuprocessen kan vara omständlig, komplex och motstridig. Texten visar hur studenten hanterar detta, och det är kanske inte fullt transparent eller konsekvent framställt.
- *Antag inga föreskrivna roller i nätverket.* Roller är inte fixerade vid aktörerna enligt ANT, flera identiteter är ofta relevanta. Det jag kommer göra är att reservera mig mot fördefinierade eller standardiserade beskrivningar och se till unika beskrivningar av varje aktör.
- *Antag inte en förutsägbar utveckling av nätverket.* Uppsatsen utformas av studenten och handledaren, och i vissa fall även av en examinator, men intervjustudien utformas av studenten och intervjupersonen. Det är rimligt att anta en viss oberäknlighet i utförandet, intervjustudien gick kanske inte som förutsett. Så med principiell reservation för riktigheten och konsekvensen i studentens framställningar, så måste jag ha inställningen att det kanske inte riktigt gick så enligt planerna som det framstår.

Genom ett notsystem hänvisar jag till de passager i texten som jag tolkar. Detta är ett sätt för mig att strukturerat följa studenten i spåren, att tolka framställningen av interaktionen mellan student och intervjupersoner under intervjustudiens utveckling. Jag gör genomgående omformuleringar och deduktiva slutledningar ur texten varmed jag försöker utröna vad som framgår och inte framgår. Och jag försöker följa spelet mellan aktörerna genom deras handlingar genom att söka mig så nära grundmaterialet för texten som möjligt. Och jag försöker hålla mig till rimliga tolkningar av vad texten säger och inte säger, och ibland tillåta gissningar. Poängen med att göra gissningar, vilket kan framstå som ovetenskapligt, menar jag är försvarbart eftersom mina kunskapsanspråk inte är att fastställa sanningar och osanningar utan att uppenbara osäkerhetsförhållanden och tolkningsutrymmen i texten. Mina frågor, sannolika tolkningar och ibland gissningar, är ett sätt att pröva hur mycket texten förklarar det sociala samspelet för mig som läsare.

## 4 Tre uppsatsprojekt

### 4.1 Första uppsatsen: Folkbibliotekets roll i det lokala samhället – Tre kvalitativa fallstudier

Edlund (2008) handlar om folkbibliotekets roll i lokalsamhället. Syftet och frågeställningen är att studera hur denna roll utspelas i verksamheten vid tre olika bibliotek i tre kommuner. Intervjumetoden är halvstrukturerade intervjuer. Inom varje fallstudie gjordes intervjuer med bibliotekschefer och kommunpolitiker. En bakgrund är tuffare villkor för folkbiblioteken som innebär att de på nytt måste definiera sin roll och legitimeras verksamheten utifrån lokalsamhällets behov. Bibliotekslagen ger riktlinjer för verksamheten men samtidigt frihet i hur lagen ska tillämpas lokalt. Edlunds analysmetod är i stort sett att, utifrån bl.a. biblioteksplaner, analysera intervjumaterialet utifrån fyra funktioner av ett folkbibliotek som görs gällande inom en teoretisk modell för folkbibliotekens profil i lokalsamhället.

#### 4.1.1 Analys

Edlund metodkapitel har flera avdelningar: "Studieobjekt, urval och avgränsningar", "Tillvägagångssätt vid insamling av material", "Reflektioner kring förfaringssätt åsyftande metod" och "Etiska ställningstaganden". Med jag citerar bara ur avsnitt 2.2 kring materialinsamlingen vilket jag relaterar till intervjuguiderna i uppsatsens appendix (2008, bilaga 1, 2). Jag börjar med en mycket utförlig beskrivning av hur kontakten med intervjupersonerna avlöpte:

En bra intervjuperson är en "informant" – en person som känner till området men som även är i stånd att reflektera över det och i ord formulera för undersökaren vad det är som sker. Viktiga informanter kan i viss omfattning anta undersökarens perspektiv för att på så vis bli en vägvisare på ett obekant område. Ett sätt att få tag i dessa personer är att man börjar med att fråga en viss nyckelperson om vem som kan tänkas känna till saker om en viss fråga och därefter ber man denne om exempel på lämpliga personer att prata med. Valen av bibliotekschefer föreföll enkla, då det finns endast en sådan tjänst i respektive kommun som ingår i studien. [1] En första kontakt med bibliotekscheferna togs via e-post, där jag kortfattat presenterade studien och framförde min förfrågan om deltagande. Med bibliotekschefernas hjälp fick jag, i enlighet med mina önskemål, tips om en på orten verksam kommunpolitiker som jag kunde kontakta. Anledningen till att jag bad bibliotekscheferna om råd vid valen av politiker var att jag är intresserad av att göra intervjuer med politiker som är insatta i kultur- och biblioteksfrågor, i förhoppningen att få fyllig information om deras uppfattning i frågan om bibliotekets roll. Jag ansåg det sannolikt att bibliotekscheferna kände till några på orten kulturpolitiskt verksamma politiker och upplevde förtroende inför bibliotekschefernas vägledning vid valen. Som jag har varit inne på tidigare är kommunerna som ingår i studien relativt små till storlek. Hade jag på egen hand gjort valen av kommunpolitiker att intervjua, hade valen med viss trolighet fallit på desamma som valdes med hjälp av bibliotekscheferna, även om det inte kan sägas alldeles säkert. [2] Samtliga tillfrågade bibliotekschefer och kommunpolitiker hade den stora vänligheten att omgående tacka ja till att delta i studien. I samband med intervjuerna besökte jag samtliga folkbibliotek som ingår i studien. Vid varje besök fick jag en kortare rundvisning i bibliotekens lokaler och fick på det sättet ett överskådligt intryck av biblioteksmiljön. [3] Merparten av intervjuerna genomfördes således på plats, det vill säga på de orter folkbiblioteken är lokaliserade. En intervju utfördes per telefon. De intervjuer som genomfördes på plats, spelades in på band och transkriberades senare, detta för att underlätta analysen av det som sagts. Vid intervjuerna nyttjades intervjuguiden med tämligen strukturerade listor över de frågeställningar jag ville beröra. Intervjufrågorna har utarbetats i enlighet med studiens syfte och frågeställningar. Intervjupersonerna hade dock stor frihet att utforma svaren på sitt eget sätt. Även frågor som inte ingick i intervjuguiden ställdes i anknytning till det intervjupersonerna sade. Att sammanställa en lista över vilka frågor som skall ställas i en studie fyller två funktioner. Det är dels ett sätt att översätta studiens mål till specifika termer, dels är det ett sätt att motivera intervjupersonerna att dela med sig av sin kunskap om den företeelse som studeras. 52 (2008, avsnitt 2.2)

[1] Edlund hänvisar till en första kontakt med bibliotekscheferna via e-post i vilken studien ska ha presenterats och förfrågan om deltagande ställts. Hon går dock inte närmare in på hur hon framställde denna förfrågan och vilken respons hon fick. Läsaren får däremot detaljerad information om att Edlund i denna kontakt involverade bibliotekscheferna i upplägget av urvalsprocessen av kommunpolitiker, men att resultatet blev av obetydlig konsekvens för undersökningen.

För att följa ANT är gruppstillhörighet inte skrivet i sten, eftersom en aktör kan tillhöra många grupper samtidigt. Detta är en källa till osäkerhet över vilken gruppbeteckning som för tillfället är den mest rimliga för att beskriva en social interaktion. Edlund erbjuder ett exempel där jag kan se en poäng med denna inställning.

Kommunpolitikerna och bibliotekscheferna kan ses som grupper som hänger samman genom sin yrkesroll, men dessa är samtidigt grupper som utgör Edlunds urval för just hennes studie. De kan då betraktas som enskilda och delvis olika aktörer som hänger samman genom Edlunds nätverk av intervjupersoner. I framställningen beskrivs emellertid kontakten med bibliotekscheferna som en dialog med en klunga, och inte enskilda personer. För texten är detta en ekonomisk beskrivning eftersom hon naturligtvis i praktiken presenterade sin studie och framställde sin förfrågan till var och en. Hon uttrycker möjligen underförstått att hon gick tillväga på precis samma sätt med bibliotekscheferna, ungefär att alla kontaktades med samma formuleringar. Det kan jag som läsare inte säkert veta. Och vilken information de fick kan jag inte gissa mig till.

[2] Efter den längre utläggningen kring urvalsstrategi sammanfattar Edlund kommunpolitikernas och bibliotekschefernas respons med att de omgående valde att tacka ja till studien.

Edlund skriver alltså att kommunpolitikerna och bibliotekscheferna omgående tackade ja, men det ska såklart inte tolkas som om de svarade i två stämmor samtidigt. Varje aktör svarade naturligtvis för sin egen räkning. Även om någon kan ha svarat med ett enstavigt ja på hennes förfrågan är det rimligt att svaren i praktiken hade någon slags karaktär. Hypotetiskt kan någon exempelvis ha gjort en kommentar till varför undersökningen var intressant för just honom eller henne, eller hur man förhöll sig till uppsatsens ämne och teman.

[3] Edlund beskriver därefter de procedurer som hon vidtog i samband med intervjutillfällena, som utformningen av en intervjuguide. Jag återfinner intervjuguiderna som bilagor till uppsatsen, vilka är riktade till kommunalpolitiker respektive bibliotekschefer. De inleds med en instruktion:

Här nedan följer de frågor som jag önskar ställa under intervjun. Frågorna kan betraktas som teman för det samtal intervjun utgör. Synpunkter på ytterligare teman som berör folkbibliotekets roll i det lokala samhället och som inte nämnts nedan, är varmt välkomna! [4] (2008, bilaga 1, 2)

Denna inledning är rimligen överflödigt om man tänker sig att intervjuguiden presenterades vid själva intervjutillfället. Formulerad som ett brev, berättar detta dokument att intervjuguiden skickades i förväg till intervjupersonerna, förmodligen via e-post. Utifrån vad Edlund skriver om sin intervjumetod, som jag har återgivit, är det en handling som inte kommuniceras till läsaren, men som man kan gissa sig till genom bilagan. I detta fall, menar jag, finns en markerad skillnad mellan intervjuprocessen sådan den gick till i praktiken och sådan den framställs i uppsatsen. Jag kan visa att Edlund inbjuder intervjupersonerna i utformningen av undersökningen, då det framgår

att de är välkomna att framföra synpunkter på ytterligare teman, men att denna metod och intervjupersonernas synpunkter inte uttryckligen släpps in i metodframställningen.

Eftersom denna handling därmed står för sig självt och inte är invävt i ett metodologiskt och kommunikativt sammanhang med intervjupersonerna, så lämnas läsaren frågande till vad denna handling var en följd av och vad svaret blev på denna, vilket resultat den gav upphov till. Jag kan som läsare spekulera i om handlingen ska associeras principen om informerat samtycke. Det kan också kopplas samman med en taktik som associeras med frågeschemat, att motivera intervjupersoner att bli meddelsamma om sin kunskap (Palmgren 2011, s. 21 ff.).

Som läsare kan jag vara intresserad av vilka frågor som ställdes. Intervjuguiden, alltså de förberedda frågorna utifrån bestämda teman, redovisas som bilaga. Enligt Edlund så ställdes också frågor under intervjuerna som inte ingick i intervjuguiden och att intervjupersonerna hade stor frihet att formulera sina egna svar. Dessa improviserade intervjufrågor redovisas inte direkt, men borde återfinnas i intervjutranskriptionerna, som läsaren dock inte har omedelbar tillgång till. Jag har inte läst uppsatsens resultatredovisning noggrant, men mitt intryck är att de improviserade intervjufrågorna inte framträder i texten, som det så tydligt gör av en intervjutranskription.

## **4.2 Andra uppsatsen: Informationshantering och organisatoriskt lärande i samband med företagens etiska handel**

Palmgren (2011) handlar om etisk handel vid svenska återförsäljningsföretag och ämnet har anknytning till informationshantering och organisatoriskt lärande. Syftet och frågeställningen är att studera hur (representanter för) fyra svenska företag beskriver sina aktiviteter kring informationshantering under etisk handel men också undersöka hur intervjupersonernas synpunkter relaterar till ett organisatoriskt lärande vid företaget. Samhället i stort och specialiserade intressenter sätter tryck på företag att visa respekt för mänskliga rättigheter. Den centrala problemställningen är att sociala missförhållanden inom tillverkningsleden ofta kommer ut, trots att företagen officiellt förbinder sig till företagsansvar. Palmgren adresserar detta aktuella problem genom att sammankoppla källor om etisk handel från forskare och frivilligorganisationer till teorier om organisatoriskt lärande och informationshantering (s. 52). Hon använder semistrukturerad intervjumetod.

### **4.2.1 Analys**

Palmgrens metodkapitel har bara en avdelning: "Urval av informanter" (2011, avsnitt 1.4.1). Jag citerar en retrospektivt formulerad beskrivning av intervjuprocessen från urval och första personkontakten till utförandet av intervjun.

Jag har valt att göra telefonintervjuer med fyra väletablerade svenska butikskedjor – Åhléns, KappAhl, Coop och MQ.[1] Vid mitt sökande efter informanter letade jag efter väletablerade detaljhandelsföretag med någon form av information om företagsansvar på sina hemsidor. Detta för att jag skulle ha ett underlag inför intervjuerna. Jag har valt svenska företag med huvudkontor i Sverige, huvudsakligen av praktiska skäl. [2] Intervjuerna är halvstrukturerade då jag som utgångsläge för intervjuerna använder mig av Neefs teman, i övrigt var de sponta intervjufrågor, då jag ville att informanterna skulle uttrycka sig så spontant som möjligt och att förutsättningarna inom de olika företagen är olika. Ett grundläggande frågeschema utifrån Neefs teman återfinns i bilaga 3.

Intervjuerna tog ca.45 minuter, förutom intervjun med informanten på MQ, där intervjun var något kortare. Ingen av informanterna hade krav på anonymitet i presentationen av undersökningen.[3] Jag hade misstankar innan jag kontaktade eventuella informanter, att det kunde vara svårt att få företagen att ställa upp och mina farhågor besannades. Av tio kontaktade företag ställde fyra upp och lät sig intervjuas. Anledningen till att flera företag inte vill ställa upp uppgavs var brist på tid och ett företag gav mig det kryptiska svaret ”det har vi inte organisation till”. Men jag lyckades boka intervjutid med ovanstående företag.[4] Dessa var de företag jag fann, under min urvalsprocess, som var villiga och öppna att diskutera hur de agerar och vad de har för strategier inom området för etisk handel. Det är viktigt att notera att p.g.a. detta är mitt urval av informanter begränsat till de aktörer som är uttryckligen progressiva inom området för etisk handel, de strävar efter att förändra och förbättra hur de arbetar med dessa frågor. (Palmgren 2011 avsnitt 1.4.1)

[1] Palmgren beskriver hur hon började söka efter intervjupersoner genom att uppsöka stora detaljhandelsföretag med någon form av dokumentation om företagsansvar på sina hemsidor, som underlag för intervjuer.

[2] Sedan rör sig Palmgrens beskrivning till utformningen av intervjufrågorna. Läsaren får veta att ett grundläggande frågeschema användes med utgångspunkt i de olika teman som hon vill beröra i alla intervjuer, men att hon reserverar mycket utrymme åt spontana intervjufrågor som kan anpassas till företagens olika förutsättningar. Hon redovisar även att hon erbjöd intervjupersonerna anonymitet.

Det är elementärt att det finns både ett strukturerat och ett spontant moment i formulerandet av intervjufrågor i den semi- strukturerade intervjun. Frågorna är både förberedda och spontana, och är alltså delvis ett resultat av en dynamik mellan intervjuare och intervjuperson. En funktion av detta, som Palmgren utnyttjar, är att frågor kan anpassas efter företagens olika förutsättningar. Detta väcker frågan hur detta går till, hur och hur dynamiken mellan förberedda och spontana frågor framställs för en läsare. Premisserna är att det grundläggande frågeschemat i princip är statiskt, och kan redovisas som bilaga till uppsatsen. De spontana intervjufrågorna är inte lika statiska eftersom de genereras i ett flytande samtal. Dynamiken mellan förberedda och spontana intervjufrågor registreras emellertid på band för att sedan kunna transkriberas. I Palmgrens text framgår det att intervjuerna spelades in med diktafon utom i ett fall (Palmgren 2011, s. 6 f.). Det har tyvärr inte legat inom ramen för min läsning att analysera själva framställningen av intervjuresultaten. Men jag får i Palmgren liksom i Edlund en bild av att de spontana intervjufrågorna skjuts tillbaka i texten, och alltså inte är så framträdande såsom de annars borde kunna vara i en intervjutranskription (Palmgren 2011, s. 21 ff.).

[3] Sedan beskrivs urvalssituationen och den första kontakten med intervjupersonerna. Här lämnas utrymme för en beskrivning av förväntade komplikationer kring värvningen av intervjupersoner.

Palmgren hade förningar om att det skulle vara svårt för företagen att ”ställa upp”, och hennes ”farhågor besannades” (2011, avsnitt 1.3). Bara drygt hälften av alla tillfrågade ville delta. Mer ligger under ytan än vad som syns i Palmgrens formulering. Som läsare kan jag bli nyfiken på, vad förväntades företagen ställa upp på? Hur informerade hon om sin undersökning? Bildade hon sina farhågor till argument för sin intervjustudie? Som Palmgren skriver är frågan om etisk handel ”ett känsligt ämne för företagen och de är restriktiva med att lämna ut information” (2011, avsnitt 1.3). Här tycks läsaren inbjudas till att väga in ett känsligt förhållande mellan interna och externa aktörer i Palmgrens ekvation som utgör hennes upplägg av intervjustudien. Där framträder diffust en bild av hennes egen situation som student, vilken jag försöker belysa med en tolkning: Palmgren kontaktar storföretag med hopp om att de ska slå upp sina dörrar till

det interna arbetet med etisk handel. Som universitetsstudent kan det menas att hon tillhör en liten intressegrupp i ämnet. Men samtidigt befinner hon sig i omlopp med mäktiga aktörer, som media och andra som specialiserar sig på att granska och sätta tryck på storföretagen, samt organ som arbetar för att reglera och sätta normer för etisk handel. Jag blir nyfiken på hur hon definierar sin roll som student i förhållande till å ena sidan företagens etiska handel och å andra sidan bevakare av etisk handel.

[4] Till följd av komplikationerna i urvalsprocessen så inskränks urvalet av organisationer till företag som Palmgren menar var uttryckligen progressiva inom etisk handel.

Palmgren skriver alltså att hon bara fick lov att göra intervjuer med vissa företag som medgav att de ville förbättra arbetet med etisk handel och var öppna att diskutera det interna arbetet med utomstående. I min ANT- analys så måste jag vara observant på hur författaren förhåller sig till och hanterar aktörernas åsikter och eventuella invändningar på intervjuens upplägg för dem. Så hur kunde Palmgrens framställning av sin intervjustudie tolkas av de personer vid företagen hon kontaktade? Hon skriver att flera av företagen angav brist på tid som anledning till att avstå från att bli intervjuade. Palmgren fick emellertid en respons som kanske var mer talande än andra för hur man kunde förhålla sig till studenter i ämnet: "Ett företag gav mig det kryptiska svaret 'det har vi inte organisation till.'" (2011, avsnitt 1.3). Jag tolkar det som att hon gör en retorisk gest till toppen av ett isberg vars utbredning under ytan den insatte läsaren får göra sig en egen föreställning om. Oavsett hur det än är menat så är det ett exempel på hur en uppsatsförfattare använder sig av citat från en telefondialog, vilket retoriskt involverar läsaren i studentens interaktion med en urvalsperson.

### **4.3 Tredje uppsatsen: Vägen till rätt information. En studie av informationsbehov hos personer som arbetar med information i olika verksamheter**

Molldius (2011) handlar om arbetsrelaterade informationsbehov, och ämnet har även anknytning till informationsbeteende och informationssökning inom olika organisatoriska kontexter. Syftet är att studera individer i miljöer med hög informationsintensitet, som har till uppgift att arbeta med informationssökning och informationsförmedling. Frågeställningen är orienterad kring aspekter av informationshantering för yrkesutövning och specifika arbetsuppgifter. I det teoretiska ramverket görs den organisatoriska kontexten begreppslig som informationsanvändningsmiljö. Metoden är att genom kvalitativa intervjuer (halvstrukturerad intervjumetod) få perspektiv på informationsbehov från olika yrkesområden. Molldius redovisar sex intervjuer i sin studie, varav fyra utfördes på arbetsplatsen och två per telefon (s. 4 ff.).

#### **4.3.1 Analys**

Jag citerar avsnitten ur Molldius metodkapitel "Semistrukturerade intervjuer" med underavdelningen "Utformning av intervjufrågorna", sedan "Urval" (2011, avsnitt 4.2.1, 4.3).

[1] Intervjufrågorna bygger, som jag nämnt tidigare, på en semistrukturerad intervjumall. Tanken med frågorna var att få med tre övergripande nivåer av informationsbehov. Utgångspunkten för frågorna har varit Wilsons informationssökningsmodell tillsammans med Taylors studier kring



informationsbehov som behandlas i teoriavsnittet. Kortfattat är intervjufrågorna uppdelade i tre nivåer. Nivåerna är som följer: individen som söker information 67, individens arbetsroll 68, och slutligen omvärlden/ miljö där individen utför sitt arbete med information 69. När intervjufrågorna var sammanställda och godkända gjordes den första intervjun som fick ligga till grund för de efterföljande intervjuerna. [2] Utfallet av intervjun blev inte så lyckat som jag önskat. Flera av frågorna blev missförstådda och jag som intervjuare kände mig inte bekväm med frågorna. Jag valde därför att omformulera och göra frågorna tydligare med större utrymme för flexibilitet. [3] När ytterligare en intervju gjorts utvärderade jag resultatet och frågorna visade sig nu fungera bättre. (2011, avsnitt 4.2.1)

[1] Molldius talar om att intervjufrågor har utformades i en semistrukturerad intervjumall. Intervjufrågorna har sammanställdes, och med handledarens godkännande ägde den första intervjun rum, som hon menar kom att ligga till grund för ”de efterföljande intervjuerna”.

I denna beskrivning utbyts intervjufrågorna i en serie av mer eller mindre explicitgjorda aktörer: Avstämning med handledaren, intervjun med första intervjupersonen, sedan de efterföljande intervjuerna. Den första intervjun ges uppenbarligen en särställning i förhållande till de övriga. I denna framställning så identifieras inte de två olika aktörerna: Vilken specifik intervju som är den första, den andra och de efterföljande är oklart för läsaren. Jag återkommer till detta.

[2] Molldius menar att hon inte blir nöjd med resultatet av första intervjun då ett antal intervjufrågor missförstods av intervjupersonen. Hon skriver att hon valde att formulera frågorna mer flexibelt.

Molldius beskriver att utkomsten av ett missförstånd under första intervjun blev att frågorna omformulerades. M.a.o. så tror jag Molldius talar om att hon granskade resultatet av intervjun och fann att det var otillfredsställande, med följd att hon omformulerade intervjufrågorna. Mer explicit kan det antas att det var intervjumaterialet som hon granskade, såsom bandinspelning, intervjutranskription, anteckningar. Det skulle i så fall vara detta material som Molldius syftar på som grunden till omformuleringen av intervjufrågorna (Se not 1).

[3] Andra intervjun äger rum och Molldius utvärderar resultatet, som är mer tillfredsställande, frågorna fungerade bättre.

Molldius utvärderar resultatet, m.a.o. granskar intervjumaterialet, och finner att frågorna fungerade bättre. Av hennes formulering antas det att det är denna version av intervjufrågorna som användes under de följande intervjuerna. Det är emellertid bara den bearbetade versionen av intervjufrågor finns med i uppsatsens appendix, inte den första versionen av intervjufrågor (2011, bilaga 1). Vilken specifik intervju som gjordes som den andra i ordningen, mot vilka frågorna utvärderades, framgår inte heller explicit.

[4] Som framgår nedan valde Molldius att bara redovisa de sex intervjuerna som följde på den första intervjun, den s.k. provintervjun. De särskilda omständigheterna kring den första intervjun påverkade henne att ta beslutet att exkludera denna. Men avgörande var att de följande sex intervjuerna kunde anses ha genererat tillräckligt material.

Utifrån uppsatsens omfång har jag ansett det rimligt att begränsa studien till sex informanter. Givetvis påverkar omständigheterna kring studien valet av antal informanter samt hur mycket material intervjuerna genererar.<sup>70</sup> En provintervju gjordes även innan de andra sex informanterna blev intervjuande. Eftersom jag ansåg att de sex intervjuerna genererat tillräckligt med material har jag valt att inte ha flera. [4] (2001, avsnitt 4.3)

Uppsatsen saknar följaktligen all information om provintervjun, den första intervjun. Valet att inte inkludera denna intervju i uppsatsen påverkades av de s.k. omständigheterna, vilket antagligen syftar på det omtalade missförståndet med den första intervjupersonen (Se not. 1). Det kan finnas ett frågetecken kring intervjustudiens upplägg. Var det en del av intervjustudiens upplägg att göra en intervju av det slag som kallas "pilotintervju", vilket just handlar om att testa intervjufrågornas relevans och funktion? (Kvale och Brinkmann, 2009, s. 133). Eller uppstod ett oväntat problem, som var tvunget att hanteras under händelsernas gång? Mitt intresse består i att jag ser en tvetydighet i uttrycket provintervju, om jag ska uppfatta det som en förhandskonstruktion eller efterhandskonstruktion. I vilken bemärkelse ordet ska tolkas avgör hur jag som läsare ska förstå intervjustudiens upplägg.

Redovisningen av vilka förändringar som underlaget till intervjufrågor genomgår mellan studenten och intervjupersonerna, är inte helt transparent. Det finns bara underlag för att följa hur intervjufrågorna associeras med olika aktörer till viss del. Jag kan följa processen som följande: Intervjufrågor utformades utifrån teoretisk litteratur; godkändes av handledaren; omformulerades mot bakgrund av vad som inte fungerade i mötet med intervjupersonen i den okända första intervjun; validerades mot bakgrund av vad som fungerade i mötet med aktören i den andra intervjun; och användes slutligen under de följande fem intervjuerna. De omformulerade intervjufrågorna är bevarade för läsaren och återfinns i Molldius appendix (2011, bilaga 1) men inte den första versionen av intervjufrågor, eller information om den första intervjupersonen och den sociala situationen som gav upphov till missförståndet. Vilken aktör som ligger bakom den andra intervjun, som var den andra i ordningen att, framgår inte explicit. Därmed finns det ingen tydlig association mellan frågornas utvärdering och de två olikartade aktörerna och intervjuresultaten mot vilka frågorna utvärderades.

## 5 Diskussion

### 5.1 Resultat

En viktig aspekt av den semi- strukturerade intervjumetoden är att den byggs upp av en dynamik mellan intervjuare och intervjuperson, vilket kan vara ett komplicerat företag att framställa för en läsare och därför vara lätt att förbise. Särskilt som det inte finns några etablerade konventioner för att beskriva kvalitativ intervjumetod. Det jag har velat göra i denna uppsats är att undersöka hur studenten hanterar den sociala interaktionen med intervjupersoner i kommunikation med mig som läsare, i framställningar av den kvalitativa intervjumetoden. Min frågeställning är:

Vilken bild får jag som läsare av studentens och intervjupersonens interaktion i framställningarna?

För att tolka uppsatsernas framställningar i det avseendet har jag utgått ifrån Latours introduktion till ANT (Actor Network Theory) som lägger vikt vid sambandet mellan det sociala och materiella för att beskriva samhällsvetenskaplig forskningsverksamhet, som intervjuer. Jag har arbetat utefter Kvale och Brinkmanns insikter i kvalitativa forskningsintervjuer och Latour för att forma en adekvat teoretisk fond och analysmetod. För att i uppsatserna tolka interaktionen med intervjupersonen har jag analyserat hur aktörer och grupper framställs, samt försökt följa intervjustudiens utveckling i det sociala samspelet mellan aktörerna med botten i textuellt material som producerades i dialog. För att tolka kommunikationen med en läsare så har jag tagit min utgångspunkt i några frågor som kan vara av intresse för den läsare som kanske vill göra något med uppsatsens metod eller resultat. Jag belyser min frågeställning inom ramen för varje sådan läsarfråga genom syntetiseringar och exemplifierande utdrag ur analyserna. Jag har valt exemplen för att jag vill framhäva någon särskilt intresseväckande analys av en intervjuerfarenhet eller belysa hur jag använder ANT, eller annat. Det kan nämnas att läsarfrågorna ibland glider in i varandra.

*Vilken information fick intervjupersonerna före intervjun?*

Ett gemensamt tema i mina analyser som berör denna fråga är studentens inledande kontakt med intervjupersonerna och deras respons på undersökningen, hur det framställs för mig som läsare. Edlund ger en överskådlig beskrivning av detta, men jag får inte en riktigt detaljerad bild av hur det gick till i praktiken. Eftersom jag anser att min analys i Edlund besvarar denna fråga på ett tydligt sätt utifrån ANT, så sammanfattas denna nedan.

Edlund förmedlar en ekonomisk och överskådlig bild av första kontakten med intervjupersonerna genom att framställa det som att hon interagerade med urvalsgrupper som gav samstämmiga svar på hennes propåer, och inte enskilda aktörer var för sig. Detta grepp bortser från aspekten att varje kontaktförsök utgjordes av två individer som var inbäddade i en unik social situation. Jag får ingen ledtråd till om intervjupersonerna i själva verket var lite utförligare än vad som framgår, än att de svarade jakande och utan invändningar på frågan om att delta i intervjustudien. Denna analys fungerar kanske bäst som exempel på det tekniska tillvägagångssättet och resultatet från en ANT-analys av hur grupper framställs.

I Edlund blir frågan om vilken information intervjupersonerna fick i förväg också

aktuell på en annan punkt. En bilaga visar att intervjupersonerna fick läsa intervjuguiden i förväg, vilket är en handling som inte beskrivs och motiveras i framställningen av intervjumetoden. Intervjuguiden har en överskrift som en hälsning till intervjupersonerna, vilken alltså talar för denna handling. Jag får i min analys en bild av en gräns mellan interaktionen med intervjupersonen och kommunikationen med läsaren, samtidigt som denna gräns blir genomlyst. Interaktionen framvisas, utan att läsaren är adresserad som mottagare. Jag får som läsare faktiskt ta del av korrespondensen mellan intervjuare och intervjuperson i sin helhet, lite voyeuristiskt. Jag tycker detta är intressant eftersom den framvisar en tvetydig gräns mellan interaktionen med intervjupersonerna i forskningsverkstaden och hur det presenteras för en läsare.

*Hur var den sociala och känslomässiga atmosfären, graden av kontakt under intervjun?*

I mina analyser kan jag urskilja ett gemensamt tema som anknyter till denna fråga: Hur studenten hanterar kommunikationsproblem som uppstår i kontakten med urvals- eller intervjupersoner, hur det framställs för mig som läsare. Palmgren skissar upp en intressant situation under de inledande telefonkontakterna med urvalspersoner och antyder problem och konfrontationer, men hon verkar överlämna en del av bilden åt läsarens tolkningar.

När Palmgren beskriver den känsliga situationen att få företag att ställa upp på intervjuer, inom det kontroversiella ämnet etisk handel, då ser jag en större bild antydas av hennes situation som student. Hon har å ena sidan storföretagens interna arbete med att försöka bedriva etisk handel, vilket är det som hon vill undersöka. Å andra sidan har hon media och andra som granskar och pressar företagen att arbeta mer med frågan, samt organ som försöker reglera och sätta normer för etisk handel. Detta gör mig som läsare nyfiken på hur hon informerade om sin undersökning för urvalspersonerna. Hur motiverade hon sin undersökning och försökte hon sig på kontraargumentation när företagen spjånade emot? Hur markerade hon sin roll som student i förhållande till andra aktörer på området? Det framgår att flertalet av de tillfrågade företagen inte ville ställa upp på intervjuer, och hon ger ett exempel på ett av svaren där hon tycks retoriskt överlämna till läsaren att göra sig en föreställning om eventuella undermeningar. Hon skriver att "ett företag gav mig det kryptiska svaret 'det har vi inte organisation till'" (Palmgren 2011 avsnitt 1.4.1). Det ger i alla fall mig en bild av ett företags förhållningssätt till studenter. Detta kan framhåvas som ett sätt att använda sig av citat ur de inledandekontakterna för att involvera en läsare till att göra sig en föreställning om relationen med urvalspersonerna. Detta är också ett exempel på hur jag, som metodologisk princip, inte tar Palmgrens identitet som student för given i relation till andra aktörer, utan antar att den på något sätt måste hävdas i interaktionen med intervjupersoner.

*Vilka frågor ställdes?*

Mina analyser av Edlund och Palmgren har ett gemensamt drag i denna fråga: Jag undersöker hur de förberedda frågorna och improviserade frågorna framställs. Och det visar sig att jag har svårt att göra mig en bild av vilka frågor som utväxlas i under själva intervjuerna. Molldius ger däremot en mer detaljerad insyn i utväxlingen av förberedda intervjufrågor mellan sig själv och intervjupersonerna.

Gemensamt för Edlund och Palmgren är dels att frågor förbereddes före intervjun och

spontana frågor formulerades under intervjuernas gång. De förberedda frågorna har sin statiska grund i frågeschema eller intervjuguide, vilka redovisas som bilaga i båda uppsatserna. De spontant formulerade frågorna är flytande till sin natur, men kan lokaliseras till en materiell värld. De kan sägas ha en statisk grund i intervjutranskriptioner, vilka dock inte återfinns i omedelbar anslutning till uppsatsen. Intervjuerna presenteras i ett bearbetat format i resultatframställningen. Jag har inte tagit del av resultatkapitlen i någon större utsträckning eftersom det från början inte min avsikt att läsa och analysera dessa. Jag har ändå noterat att de i huvudsak verkar beskriva intervjupersonerna och vad de har att säga, vilket gör det svårt att som läsare göra sig en bild av intervjuandets praktik, dynamiken mellan förberedda och spontana frågor som ledde fram till intervjuarens uttalanden. Detta exempel visar om inte annat att min analys av hur intervjumetod framställs grundade sig i en för snäv avgränsning, att min analys i denna fråga hade berikats av att inkludera resultatkapitlen i min läsning.

Molldius framställning skiljer sig från de två föregående eftersom de ursprungligen förberedda intervjufrågorna inte används genomgående i alla intervjuer. Istället genomgår de en omarbetning efter den första intervjun p.g.a. att intervjufrågorna missförstås. Hon menar att intervjufrågorna omformulerades mot bakgrund av första intervjun, och utvärderades mot bakgrund av andra intervjun. I bilden ingår däremot inte någon information om den första intervjun eller vilken specifik intervju som låg bakom den s.k. andra intervjun, till stöd för läsarens föreställning om den sociala interaktionen med de två olika intervjupersonerna. ANT intresserar sig för framställningar av intervjupersoners reflekterande arbete över själva intervjustudien, och detta vill jag framhäva som ett exempel på hur jag går tillväga för att inrikta min analys på detta område.

### *Hur var intervjustudien upplagd?*

I frågan om intervjustudiens upplägg har jag i materialet försökt göra mig en föreställning av hur studenten bearbetar det i interaktion med intervjupersonerna, särskilt i de första kontakterna. Detta var svårt då utdrag eller referat ur korrespondens bara förekommer sparsamt eller undantagsvis. Edlund erbjuder ett sådant undantag då den bifogade intervjuguiden har en överskrift såsom ett brev till intervjupersonerna där hon välkomnar förslag och synpunkter, vilket jag berör i frågan om vilken information intervjupersonerna fick före studien. Palmgren tog å sin sida inte kontakt via e-post utan telefon. Dessa kontakter summeras kortfattat med undantag för ett belysande citat, så att läsaren kan göra sig en föreställning om den sociala interaktionen. Det kan intressera läsaren hur Palmgren positionerade sin roll som student mellan aktörerna i omlopp, och därför blir frågan om hur hon framställde intervjustudiens upplägg för intervjupersonerna intressant. Jag går in på detta i frågan om graden av kontakt med intervjupersonerna. Det var en följd av ANT att jag intresserade mig för intervjustudiens upplägg under de moment när den presenterades för intervjupersonerna. Jag upptäckte att detta var ett sätt att fästa uppmärksamhet vid vad det kan betyda att en intervjustudie skapas i en social interaktion.

## **5.2 Sammanfattning av resultaten**

När jag studerat min frågeställning i materialet, vilken bild jag får som läsare av studentens och intervjupersonernas interaktion, så har jag med några sammanfattande ord, med utgångspunkt i de fyra läsarfrågorna, kommit fram till följande resultat.

Till att börja med frågan vilken information intervjupersonerna fick före intervjun som framställs för mig som läsare. I Edlund framställs första kontakten med intervjupersonerna som en interaktion med grupper, vilket förmedlar en övergripande bild till mig som läsare, men bortser från de unika sociala situationerna där varje intervjuperson informerades om intervjustudien. I samma uppsats återfinns intervjuguiden som en bilaga framställd som ett e-postbrev till intervjupersonerna. Det framstår som att intervjupersonerna fick ta del av intervjuguiden i förväg, vilket inte omtalas i övrigt.

Sedan frågan om den sociala och känslomässiga atmosfären, graden av kontakt under intervjun. Jag har låtit frågan angå interaktioner under hela intervjuprocessen. Palmgren använder ett citat ur de inledande kontaktförsöken som är intressant för att det så tydligt involverar läsarens uttolkning. Som läsare får jag en bild av ett företags förhållningssätt till Palmgren som student i ämnet etisk handel.

Sedan frågan om vilka frågor som ställdes. Jag har intresserat mig för hur frågor produceras i en dynamik mellan förberedda och spontana frågor, vilket dock inte blir tillräckligt belyst i mitt material eftersom det inte var min mening att ta del av presentationen av intervjuresultatet. Vidare så har jag i mitt material hittat ett fall där de förberedda frågorna bearbetas mot bakgrund av första intervjun och valideras mot bakgrund av den andra. Som läsare får jag en överskådlig bild av förloppet, men jag får svårt att göra mig en föreställning om den sociala interaktionen på basis av information om de två olika intervjuerna och det ursprungliga frågeunderlaget.

Till sist frågan om hur intervjustudien var upplagd. Jag väcker frågan i sammanhang med de första kontakterna, hur upplägget bearbetas i interaktion med intervjupersonerna. Jag får, om inte en bild av, så i alla fall ett tecken på existensen av en sådan interaktion i Edlund. Där finner jag en ansats till bearbetning av intervjustudiens upplägg då hon i det nämnda e-postbrevet till intervjupersonerna välkomnar förslag och synpunkter på frågor och teman.

### **5.3 Avslutande kommentar**

För att lära sig intervjua gäller det att studera intervjuens praktik, för detta argumenterar Kvale och Brinkmann, och de rekommenderar att man lär sig genom erfarenhet och studerar hur erfarna intervjuforskare arbetar, som Bourdieu (2009, s. 100). Jag ansluter mig till denna synpunkt. Men för studenters del, vilka kanske helt saknar praktisk intervjuerfarenhet, tror jag att det s.a.s. vertikala lärandet behöver kompletteras med ett mer horisontalt. Med detta menar jag att man tar del av andras intervjuerfarenheter i uppsatser och dela med sig av sina egna i uppsatsförfattandet, och därigenom bidrar till ett erfarenhetsbaserat kunskapsutbyte.

Jag hoppas att exemplen som jag formulerar och de frågor jag ställer i anslutning till diskussionerna kan ge någon impuls eller ingång till sådana samtal. För fortsatt forskning ger mig Palmgren ger mig en anledning till att föreslå en studie kring användningen av retoriska stilmedel för att beskriva interaktionen mellan student och intervjuperson i examensuppsatser, då man enligt Kvale och Brinkmann på senare år inom kvalitativ intervjuforskning har kommit att intressera sig för redovisningen av kvalitativa undersökningar sett genom den retoriska traditionen (2009, s. 316). Om man samtidigt vill arbeta vidare med ANT så skulle Latour (1987) kunna användas, där vetenskaplig retorik granskas i förhållande till vetenskaplig praktik.

## 6 Källförteckning

### 6.1 Publicerade källor

Edlund, Anna (2008) *Folkbibliotekets roll i det lokala samhället – Tre kvalitativa fallstudier*.

Edström, Göte (2002). *Filter, raster, mönster: litteraturguide i teori- och metodlitteratur för biblioteks- och informationsvetenskap och angränsande ämnen inom humaniora och samhällsvetenskap*. 2., [aktualiserade och utök.] uppl. Borås: Valfrid. (Skrifter från Valfrid, 24).

Hartman, Jan (2004). *Vetenskapligt tänkande: från kunskapsteori till metodteori*. 2., [utök. och kompletterade] uppl. Lund: Studentlitteratur.

Kvale, Steinar och Brinkmann, Svend (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur.

Latour, Bruno (1987). *Science in action: how to follow scientists and engineers through society*. Cambridge, Mass.: Harvard Univ. Press.

Latour, Bruno (2005). *Reassembling the social: an introduction to actor-network-theory*. Oxford: University Press.

Molldius, Emma (2011) *Vägen till rätt information. En studie av informationsbehov hos personer som arbetar med information i olika verksamheter*.

Palmgren, Therése (2011) *Informationshantering och organisatoriskt lärande i samband med företagens etiska handel*.

Ponti, M. (2010). *Actors in collaboration: sociotechnical influence on practice-research collaboration*. Borås: Valfrid. (Skrifter från Valfrid, 43). Diss. Göteborgs universitet.