

Kjeld Høgsbro

# Kvalitative metoder i forskning og evaluering



»Kvalitative metoder i forskning og evaluering« kan downloades fra hjemmesiden [www.akf.dk](http://www.akf.dk) eller fås ved henvendelse til:

AKF

Nyropsgade 37,

1602 København V

Telefon: 43333400

Fax: 43333401

E-mail: [akf@akf.dk](mailto:akf@akf.dk)

© Copyright: AKF og forfatteren

Foto © Copyright: Kjeld Høgsbro

Forsidebillede: Se kommentar s. 15

Bagsidebillede: Se kommentar s. 21

Mindre uddrag, herunder figurer, tabeller og citater er tilladt med tydelig kildeangivelse. Omtale, citater, anmeldelse eller lignende bedes sendt til AKF.

Forlag: AKF

Tryk: Litotryk København A/S

ISBN (trykt version): 978-87-7509-853-8

ISBN (elektronisk version): 978-87-7509-854-5

i:\forlaget\keh\kvalitative

metoder\kvalitative\_metoder\_akfpjece.doc

Juli 2008

AKF, Anvendt KommunalForskning, har til formål at gennemføre og formidle samfundsforskning af relevans for det offentlige og især for regioner og kommuner.

## **Forord**

Denne pjece har til formål at give en kort indføring i de kvalitative metoder, der kan indgå i evalueringer af offentlige tilbud. Det kan dreje sig om evalueringer, der skal belyse målsætninger, udviklingsprocesser, metoder og effekter af uddannelsestilbud, sociale tilbud, aktivering og kulturelle tilbud.

Pjecen vil indkredse de fordele, kvalitative metoder giver, når de inddrages i evalueringer, hvordan de bør inddrages, og hvilke krav, man kan og bør stille til deres kvalitet.

Pjecen henvender sig først og fremmest til rekvirenter af forskningsbaserede evalueringer og til de kommunale og statslige beslutningstagere. Men pjecen kan også med fordel bruges til at forberede medarbejdere i offentlige servicetilbud på, hvad de "kan blive udsat for", når de siger ja til at deltage i en evaluerende kvalitativ undersøgelse.

Kjeld Høgsbro  
Juli 2008

# Indholdsfortegnelse

INDSAMLING AF DATA .....	5
Hvilke forskellige kvalitative metoder er der tale om? .....	5
Individuelle kvalitative interview .....	6
Nøglepersoninterview .....	8
Gruppeinterview .....	8
Fokusgruppeinterview .....	9
Observationer .....	10
Samtaleanalyse .....	12
Dokumentanalyse .....	13
Etnografi .....	14
FORSKELLEN PÅ KVALITATIVE OG KVANTITATIVE METODER .....	16
Hvilken betydning har teorierne? .....	19
Kvalitative undersøgelsesmetoder og evidensbaseret indsats ...	22
ANALYSEMETODER .....	26
Fænomenologisk analyse .....	26
Grounded theory .....	30
Narrativ analyse .....	31
Diskursanalyse .....	33
EKSEMPEL PÅ EVALUERING: INDDRAGELSE AF FOLKESKOLENS NÆROMRÅDE I UNDERVISNINGEN .....	38
EKSEMPEL PÅ EVALUERING: HMS .....	45
EKSEMPEL PÅ EVALUERING: ETIBA .....	48
KRAV TIL UNDERSØGELSERNES KVALITET .....	52
BAGGRUNDSLITTERATUR .....	57
INDEX .....	65

## INDSAMLING AF DATA

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

### Hvilke forskellige kvalitative metoder er der tale om?

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

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

## Individuelle kvalitative interview

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

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

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

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

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

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

### **Etnografisk note**

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

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

## Nøglepersoninterview

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

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

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

## Grubeinterview

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



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

## Fokusgruppeinterview

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

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

## Observationer

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

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

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



I billedet er læreren faldet i snak med konsulenten om et uforudset problem. Imens fanges børnenes opmærksomhed af alt muligt andet. Billedet viser de ofte kaotiske ukontrollerede læreprocesser der opstår, når både elever og lærere bevæger sig ind i ukendt land. (Den lokalt forankrede undervisning)

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

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

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

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

## **Samtaleanalyse**

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

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

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

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

afsløre konflikter, magtforhold og baggrunden for systematiske misforståelser.

Mange steder i det professionelle tilbud stiller man krav om samtaler med klienter og inddragelse af klienter og patienter i beslutningerne. Dermed stiller man krav til den professionelle om at være lydhør og at kunne informere klienterne om deres muligheder uden at manipulere dem frem til en bestemt beslutning. Visse samtaler skal også helst være støttende og give klienterne mod på fremtiden.

Samtaleanalysen er et glimrende instrument i en evaluering af sådanne samtaler. De professionelle er sig ikke altid bevidst, hvilke signaler de udsender i deres kropssprog og formuleringer. Derfor kan samtaleanalysen bidrage til at forklare, hvorfor parterne misforstår hinanden, og hvorfor klienten eventuelt ikke bliver reelt inddraget i valget af tilbud. Samtaleanalysen kan også inddrages i en læreproces, hvor de professionelle bliver mere bevidst om, hvordan man skaber en ligeværdig samtale.

## **Dokumentanalyse**

Dokumenter er skrevne tekster, som indgår i udvikling af den offentlige indsats. De inddrages, når de udgør en væsentlig faktor i den organisatoriske udvikling, idet respondenter og informanter henviser til dem, når de begrundet deres aktiviteter. Når man indsamler og anvender dokumenter som data, er det væsentligt at kende deres oprindelse og deres funktion. Visse dokumenter har til formål at beskrive, hvad der er foregået. Fx dagbøger og referater. Andre dokumenter som fx handleplaner og ministerielle cirkulærer har til formål at fastlægge retningslinjer for handlinger.

Referater af vigtige møder kan indeholde begge formål. De tjener oprindeligt som beskrivelser, men kan senere fastholde en række normer for det, man er blevet enig om.

Det er vigtigt at lægge mærke til, at dokumentets funktion ikke er det samme som dets formål. I forbindelse med en evaluering af et rehabiliteringscenter opdagede evaluator, at virksomheds-

planen ikke var opdateret, så den var i overensstemmelse med de aktuelle synspunkter i ledelsen, og at medarbejderne ikke gik særligt op i, hvad der stod i den. Målet med virksomhedsplanen – at fastholde retningslinjerne for arbejdet – var således ikke mere dens reelle funktion. Dens reelle funktion var i højere grad vendt mod omverdenen. Funktionen var at signalere, at der var tale om en moderne virksomhed, der havde en virksomhedsplan.

Adskillelsen mellem mål og funktion gør, at det ikke er tilstrækkeligt at læse dokumenterne omhyggeligt. Det er nødvendigt at vide, hvordan de er blevet til, og hvilket formål forfatterne har haft med teksten. Men det er ikke tilstrækkeligt at vide dette. Man må også vide, hvilken betydning de tillægges af forskellige målgrupper. Og hvordan teksterne indgår i hverdagen. Det sidste kaldes *receptionsanalyse*.

Dokumenter kan selvfølgelig forefindes som billeder eller som illustrationer, grafiske fremstillinger og diagrammer. Det afgørende er, at de har en afsender (forfatteren) og en modtager (målgruppen), og at de kan forstås som en meddelelse fra den første til den sidste. De tjener et formål for afsenderen, og de har derefter fået en funktion for forskellige modtagere.

## Etnografi

Etnografi er ikke en metode i sig selv, men snarere en kombination af metoder med et bestemt mål for øje. Målet er at give en sammenhængende beskrivelse af et socialt miljø, en organisation eller en professionel sammenhæng med et særligt fokus på de værdier, tankesæt og normer der kendetegner miljøet, organisationen osv.

Etnografien skal skabe en indføring i miljøet eller professionen, der tillader den udenforstående at leve sig ind i miljøets problemer og forstå dets måde at forholde sig til omverden på.

Etnografien vil ofte finde et omdrejningspunkt i form af et *kulturelt tema*, som det sociale samspil kredser om, og som går igen i flere af miljøets betydningsfulde aktiviteter. Det kan fx være

en tilbagevendende fest, hvor medarbejderne gør grin med autoriteterne inden for organisationen.

I de senere år er der dukket en evalueringstradition op der kaldes *institutionel etnografi*. Inden for denne tradition udvikler man de etnografiske metoder til at belyse samspillet mellem professionelle og brugere i de offentlige tilbud. Man ser på hvordan professionelle og brugere forsøger at takle deres problemer i hver deres verden, og hvordan dette indimellem leder til misforståelser, fejkommunikation og en forkert håndtering af brugernes problemer.

### **Forsidebillede**

Børnene på dette billede gik på en skole i det østlige London. De stillede sig selv op på denne måde og bad om at blive fotograferet. Billedet viser spredningen i etnisk baggrund og skolen arbejdede bevidst med at inddrage børnenes forskellige baggrund i undervisningen. Billedet indikerer at der er skabt integration på det sociale niveau.

## FORSKELLEN PÅ KVALITATIVE OG KVANTITATIVE METODER

Kvalitative metoder indsamler data om et fænomens kvalitative egenskaber, mens kvantitative metoder indsamler data om et fænomens kvantitative egenskaber. Så simpelt kan det siges. Kvalitative egenskaber er knyttet til struktur og sammenhæng, mens kvantitative egenskaber er knyttet til antal. Ofte er disse to aspekter ved en ting knyttet sammen, og det kan være lidt vanskeligt at sortere det ene fra det andet.

Hvis vi går til mekanikeren med vores bil, fordi den går i stå midt under kørslen, så vil han højst sandsynligt stille os en række spørgsmål, der lægger op til en beskrivelse af de situationer, hvor problemet opstår. Er bilen gået i stå, når vi har holdt for rødt? Er det, når vi har kørt i længere tid, eller når vi lige er startet? Hermed indleder han en kvalitativ undersøgelse af fænomenet.

Det kan også være, at han går ind og kigger på en internet-side, hvor der står, at denne type biler har en øget hyppighed af motorstop i bestemte situationer. Hermed trækker han på resultater fra kvantitative undersøgelser.

Begge metoder er lige gyldige, når man vil skaffe sig viden om nogle karakteristika ved netop denne motor. Men det egentlige mål er at finde frem til, hvordan motoren fungerer *som system*, og hvornår dette system svigter. Det er ikke nok at slutte med en beskrivelse af, at den ikke fungerer i bestemte situationer, og at det er almindeligt for denne motortype. Det siger ikke noget om, hvordan man får den repareret.

Man kan umiddelbart overføre denne betragtning til undersøgelsen af *sociale systemer*. Også her kan man tale om, at samfundsforskeren skal undersøge, hvad der er galt, når systemet ikke fungerer optimalt. I de senere år har undersøgelser vist, at danske skoler ikke gav eleverne lige så gode færdigheder, som skolerne i de lande vi gerne vil sammenligne os med. Men disse undersøgelser forklarer ikke i sig selv, hvad der er galt. For at få en sådan forklaring må man supplere med andre kvantitative og kvalitative



undersøgelser. Hvis man undlader at følge op med sådanne undersøgelser, vil politikerne blive lige så frustrerede som den bil-ejer, der blot bliver sendt hjem med beskeden: "Det skal de ikke være ked af – det er normalt for den type bil".

For både mekanikeren og samfundsforskeren leverer hver enkelt undersøgelse blot ét ud af flere spor, der tilsammen peger på en bestemt forklaring. Mekanikeren og samfundsforskeren har en teori om, hvad der er galt. Og jo flere undersøgelser, der bekræfter denne teori, jo mere sikre er de. Eventuelt finder de en undersøgelse, der endegyldigt kan afkræfte, at der kan være tale om andre forklaringer. Men det er ikke altid muligt at lave en sådan undersøgelse. Ofte ender man der, hvor selv Bohr og Einstein endte, da de sluttede en diskussion med ordene: "Vi er stadig forvirrede, om end på et højere niveau". Virkeligheden er stadig mere kompleks, end vi kan fatte, men vi har dog fået udelukket nogle forklaringer, vi i første omgang troede på. På denne måde er vi trods alt blevet klogere.

Eller sagt med henblik på anvendt samfundsforskning: Vi kan ikke udtale os om, hvilken politisk strategi, der vil være absolut sikker. Men vi har identificeret det, man i hvert fald ikke bør gøre.

Kvantitative og kvalitative undersøgelser kan også være rent beskrivende, idet de etablerer et overblik over nogle fænomener, uden at man nødvendigvis skal have en forklaring på dem.

Vi kan som eksempel inden for et andet område tage en skovfoged, der ønsker viden om, hvilke fugle der findes i skoven. Han sender en biolog ud i skoven, men forinden vil biologen gerne vide, om han er interesseret i spørgsmålet om, hvor mange der findes, eller hvilke arter der findes. Det lægger nemlig op til to forskellige undersøgelser. Skal man påvise, hvilke arter der findes, skal man bevæge sig målrettet rundt og se på forskelle i næb, vinger, flugt, siddestillinger og sang. Man bliver ved, indtil man ikke kan finde en fugl, man ikke allerede har beskrevet. Biologens generelle viden fortæller ham, hvor han skal lede. Han behøver dog ikke tælle de fugle, han ser.

Det samme gælder, når en kvalitativ forsker får til opgave at finde ud af, hvilke forskellige oplevelser, brugerne har af et bestemt tilbud. Forskeren bliver ved, til vedkommende ikke kan finde flere forskellige måder at opleve tilbuddet på. Ligesom biologen ved, at der kan være individuelle forskelle inden for en art, så har forskeren en inddeling af de konkrete oplevelser i "måder at opleve på". Og ligesom biologen har hun en fornemmelse for, hvor hun skal lede. Hun vil sørge for, at hun har talt med mennesker i forskellige situationer, og at der ikke er nogle brugergrupper, hun oplagt har overset.

Men hvis politikerne er mere interesseret i at vide, om det kun er et mindretal af brugere, der er utilfredse, så undgår vi ikke kunsten at kunne tælle. Ligesom biologen må bruge særlige teknikker til at tælle fuglene i skoven, hvis det er hvad, skovfogeden er interesseret i. Disse teknikker vil vi ikke komme ind på i denne pjece. Man kan så spørge, om det ikke altid er antallet af utilfredse brugere, der er interessant? Svaret er nej. Ofte er det et politisk mål, at der skal være et tilfredsstillende tilbud for selv den mindste gruppe af brugere. I den situation er det vigtigst at få identificeret forskellige gruppers forskellige behov. Hvis det så viser sig, at nogle behov kun kan opfyldes med ekstraordinære ressourcer, vil der nok være en økonomisk interesse i at vide, hvor mange brugere det kan dreje sig om.

Lad os sige, at vi i første omgang har lavet en beskrivelse af brugertilfredsheden med et givet tilbud. Derefter kommer ofte det spørgsmål, der er det egentligt interessante: Betyder det, at tilbuddet er godt nok?

For at besvare dette spørgsmål er det ikke nok med optællinger og interview. Dertil kræves en teori om, hvilken funktion det enkelte tilbud har inden for det samlede offentlige tilbud.

Ligesom når skovfogeden spørger biologen, om forekomsten af fugle betyder, at skoven er sund. Det kræver et begreb om, hvornår en skov er "sund", og det kræver en teori om, hvordan det påvirker fuglelivet.

## Hvilken betydning har teorierne?

Teorierne har dybest set en allesteds nærværende betydning. Selv når vi tror, vi kaster os over rene beskrivende opgaver, udspringer valget af opgaven af en teori. Og både kvalitative og kvantitative data bliver irrelevante, hvis de ikke ses i lyset af en teori. Da PISA-undersøgelsens resultater blev offentliggjort, lød de første reaktioner fra en lang række mennesker: "Hvad sagde jeg!" Problemet var bare, at de havde sagt en masse forskellige ting om, hvad der var i vejen med det danske skolesystem. Og ingen af forklaringerne kunne afvises af tallene alene.

Men alle ved, at hvis vi ikke tænker på en eller anden forklaring, bliver tallene i sig selv ret meningsløse.

### **Pisa-undersøgelsen**

Undervisningsministeriet besluttede i 1997 at Danmark skulle deltage i OECD-programmet PISA. Programmet havde til hensigt at måle hvor godt unge mennesker i de forskellige lande var forberedt til at møde udfordringerne i dagens informationssamfund. Undersøgelsen omfattede unge på 15 år svarende til elever i 9. klasse. Undersøgelsen var baseret på prøver der skulle måle hvor godt de unge kunne bruge deres kunnen i forhold til udfordringer i det virkelige liv. Indholdet af disse prøver var man blevet enige om i en international ekspertgruppe således at prøverne var uafhængige af de enkelte landes skoletraditioner.

Hvis vi kun har forskerens skildring af en række forskellige oplevelser, som brugerne kan have af et bestemt tilbud, bliver resultatet på samme måde ret meningsløst. Vi er nødt til at have en antagelse om, hvad tilbuddet skal leve op til, og hvilken funktion tilbuddet har i brugerens hverdagsliv, før deres oplevelser forklarer noget som helst.

Indimellem møder man den påstand, at man ikke kan generalisere på baggrund af en kvalitativ undersøgelse af en enkelt case. Prøv at fortælle en mekaniker, at han ikke kan udtale sig om,

hvad der er galt med en bestemt type biler, fordi han kun har undersøgt en enkelt. Han vil nok være ret uenig. Hvis han har fundet en vigtig konstruktionsfejl må det være tilstrækkelig. Hvis man har en sikker forståelse af, hvordan samspillet mellem bruger og tilbud skal være, kan en enkelt *case* godt belyse systematiske misforhold i dette samspil. Bare den bliver undersøgt grundigt nok. På den anden side kan nok så mange PISA-undersøgelser ikke i sig selv sige noget om, hvordan næste årgang af elever vil klare sig. Måske er det problem PISA-undersøgelsens resultat udsprang af, allerede løst for de næste årganges vedkommende?

Det eneste der således tillader os at generalisere, er en teori om, hvad der er problemet. Først når vi har en sådan teori, kan vi tillade os at forvente, at andre undersøgelser vil give det samme resultat, fordi nogle bestemte egenskaber ved systemet er uforandret.

Mekanikeren kan fortælle os, at problemet er karburatorens placering, og at denne er den samme på samtlige biler af det mærke. Samfundsforskeren kan fortælle os, at det eneste, der kan forklare samtlige data, er nogle bestemte pædagogiske prioriteringer, og at disse ikke er ændret siden.

Både mekanikeren og samfundsforskeren kan tage fejl, men deres faglige baggrund og teoretiske forståelse gør, at vi tillægger deres vurderinger en vis betydning.

## **Bagsidebillede**

Konteksten for dette billede er, at kommunen ville have en gruppe bajerdrikkende mennesker væk fra gågaden og torvet. De indførte derfor forbud mod indtagelse af alkoholiske drikke i centrum. Professionelle i misbrugsbehandlingen fik så samtidig byrådet til at bevilge en opsætning af dette skur. Teoretisk kan fænomenet anskues fra flere forskellige vinkler:

1. Man kan være interesseret i at se på om tiltaget har en rehabiliterende eller forebyggende funktion. Dette lægger op til teorier, om hvordan mennesker reagerer på eksklusion og forbud.
2. Man kan være interesseret i at vide om tilbuddet kommer i konflikt med subkulturernes interne livsmønstre, normer og ritualer. Dette lægger op til en byantropologisk teori om misbrugsnetværk og misbrugerens brug af det offentlige rum.
3. Man kan være interesseret i at vide om de møjsommeligt opbyggede relationer mellem brugergrupper og professionelle er truet. Dette lægger op til teorier om det opsøgende arbejdes betingelser.
4. Man kan være interesseret i at få en kritisk distance til det forhold samfundet har til alkoholikere. Dette spørgsmål lægger op til teorier om det moderne samfunds forhold til afvigere.

## Kvalitative undersøgelsesmetoder og evidensbaseret indsats

Der har i de senere år været et forøget fokus på evidensbaseret offentlig indsats. *"Evidens-bevægelsen"* startede i 80'erne inden for den medicinske forskning for at forebygge, at man fortsatte med behandlinger, som var virkningsløse eller direkte skadelige. Alene fordi ingen havde et overblik over den forskning, der var på området. Man etablerede derfor et internationalt samarbejde, som havde til formål at lave systematiske forskningsoversigter og vurdere de enkelte forskningsresultaters pålidelighed. Herved kunne man forsyne det kliniske arbejde og de politiske beslutningstagere med pålidelig og troværdig information om, hvad der virkede, og hvad der ikke virkede.

### Evidenshierarkiet

Evidenshierarkiet indeholder en rangorden af forskellige design, der anvendes inden for forskning. Det vil typisk se sådan ud:

1. Kontrollerede lodtrækningsforsøg (RCT)
2. Kontrollerede forsøg med uden lodtrækning
3. Registeranalyser baseret på tidsserier
4. Tværsnitsundersøgelser
5. Kvalitative case studier
6. Fagprofessionelles opfattelse
7. Brugerens opfattelse

Inden for de dominerende institutioner som udgiver forskningsoversigter, vil man lægge mest vægt på undersøgelser, der befinder sig højt oppe i hierarkiet, og muligvis vil man slet ikke inddrage resultater fra kvalitative casestudier eller undersøgelser af brugertilfredshed.

For at vurdere de enkelte undersøgelers kvalitet opstillede man et hierarki over de mest almindelige former for forskningsdesign og måder at få viden på. Øverst var det kontrollerede eksperiment, hvor behandlede patienter blev sammenlignet med ikke-behandlede. Nederst var den professionelle erfaring og brugernes tilfredshed.

Det er disse principper, der i slutningen af 90'erne er blevet overført til det sociale område. Her kan man godt gennemføre eksperimenter, men fortolkningen af resultaterne er ofte mere komplicerede end inden for det medicinske område.

Man kan fx under meget kontrollerede forhold dele en børnegruppe op i to grupper, som modtager hver sit undervisnings-tilbud (A og B), hvorefter man måler deres udbytte efter et stykke tid. Kontrollen går på at sikre, at begge tilbud er fuldstændig i overensstemmelse med forskrifterne for de pågældende tilbud. Dette eksperiment kan så vise, at undervisningstilbud A er bedre end undervisningstilbud B. Men hvilken sikkerhed har vi for, at lærerne i de to forskellige tilbud er lige engagerede i det, de laver? Og hvilken sikkerhed har vi for, at undervisningstilbud A faktisk gennemføres sådan, som det egentlig er tænkt og planlagt? Sociale indsatser er således mere komplicerede end medicinsk behandling. De indeholder en kombination af professionelle uddannelser, personligt engagement, lokale erfaringer, kollegial støtte og organisatoriske rammer. Der er tale om betingelser, som det er vanskeligt at genskabe og kontrollere. Det er ikke ligeså simpelt som at give mennesker en bestemt dosis medicin.

Et socialt tilbud eller et uddannelsesstilbud skal også kunne udvise en effekt uden for eksperimentets kontrollerede rammer. Det skal kunne udføres af helt almindelige medarbejdere og indgå i den daglige rutine. Det er således ikke nok at tilbud A har større effekt end tilbud B, når det gives under stærkt kontrollerede forhold. Det skal også kunne vise en større effekt, når det implementeres i virkelighedens verden. Evalueringer af den proces hvor nye tilbud indføres i den almindelige daglige praksis kaldes "*implementeringsstudier*".

Implementeringsstudier omfatter de *quasi-eksperimentelle undersøgelser*, *"real-life studies"* og *"realistiske evalueringer"*. Her ser man på effekten af en metode, når den gennemføres i et reelt eksisterende tilbud. Et sådant studie kan være med til at give et sandere billede af, hvad man vil få ud af at indføre et bestemt nyt tilbud.

De quasi-eksperimentelle undersøgelser, som er placeret højt oppe i evidenshierarkiet, er ofte baseret på standardiserede test og undersøgelser. De er *standardiserede* på en sådan måde, at spørgsmålene stilles på samme måde overalt på jorden. Resultaterne analyseres og fortolkes på samme måde. Sådanne undersøgelsesmetoder regnes ofte for mere "objektive" end andre. Det er efter min mening mere givtigt at betragte det som forskellige metoder, der leder frem til forskellige former for viden, som er behæftet med hver sin form for usikkerhed.

Fx er de psykologiske test, som cirkulerer internationalt, pr. definition en meget indirekte måde at måle sociale kompetencer på. Når mennesker klarer sig rigtigt godt i sociale sammenhænge, siger vi ofte, at vedkommende er "smart". Men vi ved grundlæggende ikke, hvordan man måler det at være "smart", selv om alle har en eller anden intuitiv fornemmelse af, hvad det vil sige at være "smart". Intelligenskvotienten er et forsøg på indirekte at måle denne kompetence, men den går ofte fejl. På samme måde kan vi måle "social kontakt" men ikke graden af "venskab". Der er således en betydelig usikkerhed knyttet til psykologiske test som måleredskab. Dertil kommer, at resultatet "A har større effekt end B" stadig ikke siger noget om, *hvorfor* tilbud A er bedre end tilbud B.

I denne situation vil vi som forskere medtage data fra spørgeskemaer blandt brugerne såvel som kvalitative interview med brugere og professionelle. Først når vi sammenholder vores data fra disse forskellige kilder, begynder vi at få en fornemmelse af, hvad de psykologiske test afslører, og hvad det er ved tilbuddene, der giver de målte forskelle.

Selv om vi supplerer det eksperimentelle undersøgelsesdesign med design, der ikke ligger lige så højt på evidenshierarkiets



rangliste, er disse data absolut lige så vigtige som dem, der bygger på "objektive" psykologiske test. "Sandheden" er noget, vi som forskere aldrig når fuldt og helt frem til. Vi kan derimod nærme os den ad forskellige veje – og jo flere forskellige veje jo bedre. Evidens-bevægelsen har gjort forskningen opmærksom på, at det er vigtigt at opsamle og skabe overblik over eksisterende forskningsresultater, når vi vurderer effekterne af forskellige tilbud. Den har også lært os, at det er vigtigt at vurdere, hvor troværdige de enkelte undersøgelser er. Men det ensidige fokus på bestemte forskningsmetoder kan også blive en hindring for at finde ud af, hvad der virker og hvorfor. Man bliver let alt for ukritisk over for nogle undersøgelsesmetoder, mens man samtidig negligerer resultaterne fra andre.

Der er i øjeblikket en ændring i de internationale diskussioner om evidenshierarkiet. Man søger at nå frem til kvalitetskriterier for kvalitative undersøgelser og en mere nuanceret forståelse af samspillet mellem forskellige metoder.

## ANALYSEMETODER

Først når data er indhentet i form af båndoptagne interview, etnografiske noter, foto og video, kan analysen påbegyndes. Analysen kan dog allerede begynde efter det første interview, så forskerne stadig kan nå fx at ændre fokus og ramme for interviewet.

I forbindelse med analysen trækkes der på en række forskellige traditioner. I det efterfølgende vil følgende analysemetoder blive omtalt:

1. Fænomenologisk analyse
2. Grounded theory
3. Narrativ analyse
4. Diskursanalyse

### Fænomenologisk analyse

*Fænomenologisk analyse* er en analyse af den måde, forskellige mennesker oplever verden på. Den tager ikke stilling til om denne oplevelse er "rigtig eller forkert". Den beskriver verdenen på de pågældendes egne præmisser. Sådan som de forstår dens sammenhæng og moralske problemer. En række eksempler fra filmens verden kan illustrere den fænomenologiske metode:

I den meget berømte film "Gøgereden" med Jack Nicholson følger vi en person, som egentlig er temmelig karakterafvigende og normbrydende i sin adfærd. Han har fået en fængselsdom og er indlagt til observation på en lukket psykiatrisk afdeling. Men vi ser det psykiatriske system med hans øjne, og set ud fra denne synsvinkel fremstår systemet som absurd og menneskefjendsk.

I Kurosavas mindre kendte film "Dæmonernes port" får vi den samme forbrydelse beskrevet af flere forskellige deltagere, og vi narres til at tro, at vi nu skal gætte, hvilken beskrivelse der er "korrekt". Men filmens pointe er en anden: Alle beskrivelser er lige korrekte. Forskellige mennesker oplever den samme hændelse vidt forskelligt, fordi de oplever den ud fra forskellige perspektiver. TV-serien "Forestillinger" på DR1 har den samme pointe.

Disse tre film er eksempler på film, hvor det interessante er, hvor forskelligt mennesker kan opleve den samme situation. I forbindelse med kvalitative evalueringer af offentlige tilbud er sådanne forskelle meget vigtige. De kan gøre evaluators opmærksom på små forskelle i tilbuddet, som er ganske afgørende for tilbuddets målgruppe og for den funktion, tilbuddet har for den enkelte målgruppe.

I forbindelse med evalueringen af en række socialpsykiatriske tilbud blev to forskellige brugere af et værested interviewet. Den ene omtalte medarbejderne som søde og venlige. Hun forklarede, at hun næppe var kommet inden for døren, før de kom hende i møde og spurgte, hvordan hun havde det, og om de kunne hjælpe hende med noget. Den anden sagde, at de var frygteligt chauvinistiske over for brugerne. De behandlede brugerne som børn. Undersøgelsen konkluderede, at det var nøjagtigt det samme, medarbejderne havde sagt og gjort over for de to brugere. Men de to brugere var forskellige, hvad angår personlig udvikling og behov. Derfor oplevede de situationen vidt forskelligt.

Nogle mennesker kan blive meget provokeret af resultaterne fra fænomenologiske undersøgelser. Det sker jævnligt, at nogen mener, at forskeren er blevet "forført" af misforståelser, myter og overtro eller medvirker til at gøre ekstreme politiske eller religiøse synspunkter acceptable. Man glemmer at den fænomenologiske forskningsopgave slet ikke er at fælde domme vedrørende sandhed og moral. Opgaven går ud på at gøre disse menneskers forståelse forståelig for os andre, fordi vi så kan forholde os mere realistisk til de konflikter, vi finder i samfundet.

Når der er tale om brugernes oplevelse af offentlige tilbud, er modtagerne af evalueringerne ofte meget mere tolerante. Det skyldes, at man i øjeblikket er meget åben over for brugerkritik og omvendt er meget kritisk over for offentligt ansatte. Det betyder dog ikke at disse brugeroplevelser nødvendigvis er "sande" eller "rimelige". De kan sagtens være både modsigelsesfulde og urimelige set fra det professionelle standpunkt. Fænomenologiske undersøgelser af brugernes oplevelse fortæller således ikke hele

sandheden om et tilbuds betydning og værdi, men de kan være en nødvendig del af en evaluering, fordi de sociale tilbud er nødt til, på den ene eller den anden måde, at være i overensstemmelse med brugernes forventninger og forståelse.

Fænomenologiske analyser er ofte knyttet til bestemte teorier om basale menneskelige evner og behov. Det kan være evnen til at indleve sig i et andet menneskes perspektiv og sætte sig i et andet menneskes situation, hvorefter man er i stand til at opleve virkeligheden på den måde, det andet menneske gør. Det kan være behovet for at have tillid til sin egen evne til at gennemskue andres løgn og bedrag.

Mennesket antages også at have et fundamentalt behov for at kunne placere sig selv i tid og rum og tillægge sin egen sociale rolle en betydning. På den måde opbygger et menneske sit eget særlige *betydningsystem*, som er det system, mennesket egentligt taler ud fra, når det beskriver en særlig situation. De to ovennævnte brugere af et værested fortalte ligeså meget om sig selv, som de fortalte om værestedets ansatte. De fortalte forskeren om deres oplevelse af deres egen rolle og den betydning, de tillagde andres handlinger. Eksemplet viser også, at det er vigtigt, at undersøgelsen ikke stopper ved den ene bruger. Den fænomenologiske analyse skal være opmærksom på eksistensen af forskellige måder at opleve de samme forhold på.

I en undersøgelse af unge arbejdsløse kvinder, hæftede forskeren sig især ved disse kvinders tilbagevendende udskiftning af møblerne i deres bolig. Forskeren konstaterede, at det var disse kvinders måde at fastholde en hverdag på. Hvis ikke de selv skabte regelmæssige forandringer forsvandt oplevelsen af tiden. Flere af dem fastholdt en række rutiner og et program for deres dagligdag, skønt det egentlig var overflødigt, nu hvor de var arbejdsløse. Forskeren konkluderede, at det er hverdagens orden og dens forandringer, der fastholder kvindernes identitet i tid og rum. Først hvis denne struktur går tabt, begynder alt at flyde, alt bliver ligegyldigt, og de pågældende mister fornemmelsen for, hvem de er.

Det egentlige mål med den fænomenologiske analyse er at kortlægge disse betydningssystemer. I evalueringssammenhænge følger derefter en redegørelse for, hvordan de offentlige tilbud spiller sammen med disse forskellige betydningssystemer. Hvis dele af målgruppen for et givet tilbud oplever tilbuddet som nedladende, tidsspilde, umyndiggørende eller ligegyldigt, kan det være vigtigt, at man får justeret tilbuddet, så det opleves som meningsfuldt af brugerne.

Fænomenologiske undersøgelser tager ofte udgangspunkt i et *kulturbegreb*. Kultur er udtryk for vores kollektive opbygning af regler, normer og forventninger til hinanden. Kultur er det, vi opfatter som selvfølgeligt. Det er det, vi er dårlige til at se som noget, der er særligt karakteristisk ved vores samvær, fordi ingen rigtigt stiller spørgsmålstegn ved det. Derfor er kulturelle konflikter ofte meget forvirrende for de mennesker, der inddrages i dem.

På et værested for misbrugere opstod der en konflikt mellem de unge og de ældre kvindelige frivillige. Konflikten gik på, at de ældre kvinder fandt det meget vigtigt, at ørerne på kaffekopperne vendte den samme vej, nemlig til højre. De unge kvinder syntes det var irriterende ligegyldigt. For de ældre kvinder betød ørernes retning, at bordet var dækket pænt, som de ville gøre det, hvis de selv fik gæster. Dermed ønskede de at vise brugerne respekt. At sjuske med borddækningen var nedladende over for brugerne. De unge kvinder mente, at det var tegn på, at man gik op i overfladiske og uvæsentlige ting. På denne måde afspejlede deres forskellige reaktioner nogle forskelle i miljøbaggrund og generationsbetingede normer.

Ved hjælp af en fænomenologisk analyse vil man ofte bevæge sig frem og tilbage mellem konkrete interviewdata og et alment kendskab til forskellige miljøers normer og værdier. Det gør man, indtil man er nået frem til en indlevet forståelse af den måde, de pågældende mennesker oplever det, der sker. Derefter kan man ofte forklare konflikterne mellem forskellige medarbejdere og forskellige brugere.

## Grounded theory

*Grounded Theory* er som den blev udviklet hos Corbin og Strauss en særlig fænomenologisk teori, der fokuserer på, hvordan mennesker mestrer bestemte situationer. Den er oprindeligt opstået på baggrund af studier af måden, gravide kvinder håndterer smerter på under deres graviditet. Siden er den udviklet til en generel teori om mestring, og det er på denne måde, den kan anvendes i evalueringssammenhænge.

Teorien går ud på, at det er en fundamental egenskab hos mennesker, at vi opbygger en idé om, hvordan vi ændrer betingelserne for vores liv. Vi har en forestilling om vilkårene i vores tilværelse, og hvordan disse vilkår påvirker os i konkrete situationer. Derudover har vi en forestilling om, hvordan vi kan handle i bestemte situationer, og hvilke konsekvenser disse handlinger vil have.

Denne grundlæggende forestilling om, hvordan vi takler tilværelsens problemer er forskellig fra menneske til menneske. Den kobler sig sammen med vores erfaringer, men den udspringer ikke entydigt af disse erfaringer. Den er i ligeså høj grad karakteristisk for vores individuelle måde at møde problemerne på – vores måde at tackle tilværelsen på.

Det er derfor analysens opgave at afdække disse forskellige former for *tilværelsesstrategier* og finde ud af, hvordan de fx karakteriserer bestemte individer og sociale miljøer.

Til brug for dette, er det vigtigt at lave en nøje forudgående beskrivelse af de begreber, mennesker bruger til at betegne og karakterisere forskellige fænomener. Desuden er det vigtigt at have deres konkrete angivelse af, hvilke fænomener der forventes at udløse bestemte andre fænomener. Det er disse forestillinger om samspillet mellem det vi ser, og det vi gør, der er det væsentlige for analysen.

I evalueringssammenhæng er det vigtigt at notere sig, hvorvidt det offentlige tilbud er i overensstemmelse med disse personlige strategier hos forskellige brugere, eller om der er en konflikt. Indimellem må man konstatere, at det tilbud der virker bedst, er

det tilbud som brugerne selv tror på. I sådanne tilfælde kan det være et mål i sig selv at give forskellige brugere det tilbud, de hver især tror på. Og det er da vigtigt, at man ved, hvilke forestillinger der eksisterer om tilbuddets virkning.

I andre tilfælde må de ansatte inden for et offentligt tilbud gøre sig klart, at de er op imod stærke fordomme, og at de er nødt til at møde brugerne der, hvor de er og tage udgangspunkt i forestillinger, der er almindeligt udbredt blandt brugerne.

## Narrativ analyse

*Narrativ analyse* retter sig mod den måde, udviklingsprocesser og hændelser beskrives og fortælles på. Udgangspunktet er en teori om, at mennesker først må tillægge en hændelse en bestemt betydning og sammenhæng, før de er i stand til at huske den og genfortælle den. De må beslutte sig til, hvordan den ene hændelse er koblet sammen med den anden, og hvilken pointe der knytter sig til rækkefølgen af forskellige hændelser.

Denne tendens er så stærk, at den kan få mennesker til at bytte om på tidsforløb og på den måde knytte fænomener sammen, der ikke har noget med hinanden at gøre. Det er derfor vigtigt, når vi lytter til de beretninger om tidligere forløb, som vores respondenter har været ude for, at vi gør os klart, hvilken fortælling som i mellemtiden er blevet lagt ned over dette forløb.

I forbindelse med studier af folkeeventyr blev man tidligt opmærksom på den struktur, en fortælling har. Denne struktur synliggøres ved hjælp af *aktantmodellen*. Her ser mennesket sig selv som hovedpersonen i et spil, der består af hjælpere og modstandere i en udviklingsproces, hvor man på et tidspunkt skal gøre sig fortjent til "prinsessen og det halve kongerige".

Denne struktur kan genfindes, hvis man fx ser på AA-bevægelsen (Anonyme Alkoholikere). I denne opstod der et bestemt narrativ omkring alle de hjælpere og modstandere, en alkoholiker har i forsøgene på at blive afholdende. Én af modstanderne var fx den forstående psykolog, der forklarede, hvordan mis-

bruget var et produkt af alkoholikerens forfærdelige barndom. Blandt psykologerne blev det anset for at være en indsigt, der kunne få alkoholikeren til at bryde ud af den onde cirkel. AA-bevægelsen var selvfølgelig selv en af de vigtigste hjælpere. AA-bevægelsen betragtede psykologernes forklaringer som noget, der kun understøttede alkoholikerens jagt på undskyldninger for at fortsætte drikkeriet. Det eneste der kunne hjælpe alkoholikeren var at vedkommende erkendte sit personlige ansvar for alle de problemer vedkommende havde påført sig selv og sine nærmeste. På den måde kan narrativerne være baggrunden for konflikter mellem frivillige organisationer og offentlig tilbud.

Når man interviewer mennesker om deres egen livshistorie, er disse narrativer ofte en ganske væsentlig del af deres identitet. Svaret på hvorfor de blev, som de blev – hvorfor de sejrede eller hvorfor de led nederlag. For evalueringforskningen er det ikke væsentligt, om det er "rigtigt" eller "forkert". Men det er væsentligt at finde ud af, om etableringen af dette narrativ er en del af forklaringen på tilbuddets effekt.

Mange afrusningstilbud til misbrugere har det problem, at de ikke bagefter tager højde for det sociale netværk, misbrugerne mister. AA-grupperne kan her tilbyde et netværk blandt lidelsesfælder. Narrativet forklarer, hvorfor grupperne er nødvendige for den enkelte. Narrativet fastholder samtidig spillereglerne i gruppen, og de giver den enkelte en identitet som et menneske, der har overvundet et problem, andre mennesker ikke kender. Uanset om deres eller psykologernes teori er rigtig, formår bevægelsen at etablere en social støtte til alkoholikeren, som det offentlige tilbud ikke kan levere.

Narrative analyser kan også fokusere på andre strukturer end den "aktantmodel", som blev nævnt i det foregående. Man kan fx fokusere på, at mennesket har en tendens til at organisere sin livshistorie i forhold til nogle enkelte hændelser. Disse hændelser får så deres særlige betydning via et væld af andre begivenheder, der kobles sammen med dem.



I en evaluering af de rådgivende samtaler på en onkologisk afdeling, opdagede forskeren relativt hurtigt, at der var fem forskellige hændelser og heriblandt navnlig en enkelt, som alle refererede til, når man interviewede medarbejderne. Hændelsen havde det samme betydningsindhold hver gang. Og i flere tilfælde havde medarbejderen ikke selv oplevet det, hændelsen drejede sig om, men refererede til kolleger, der havde været på vagt den dag. Hændelsen indeholdt etiske, kommunikative og faglige dilemmaer, som vedkommende oplevede som uløselige. I sådan et tilfælde er det klart, at netop denne fortælling indeholder essensen af de betydninger, der knytter sig til arbejdet. Denne ene fortælling kredser om identitet, belastninger, dilemmaer og professionelle udfordringer. Og den har oven i købet udviklet sig som en kollektiv erindring, alle bærer rundt på. Derfor leder analysen af denne ene fortælling også frem til en forståelse af de basale elementer i afdelingens *organisationskultur*. Det er derimod mindre væsentligt, om den oprindelige begivenhed reelt udviklede sig på den måde, som det efterhånden erindres i den kollektive fortælling. Evalueringen pegede på, at der var dele af afdelingens organisationskultur som stod i vejen for udviklingen af den rådgivende samtale.

## Diskursanalyse

Ordet "*diskurs*" er i de senere år blevet stadig mere brugt i diverse kronikker og debatindlæg. Det er beslægtet med ordet "diskussion", men er mere abstrakt i sit indhold. Det betyder *den måde, vi taler om sociale og naturlige fænomener på*. Begrebet refererer til en teori om, at vi, som individer, lærer at forstå virkeligheden på en bestemt måde via den måde, den omtales. Ligesom vi tilegner os et bestemt sprog med dets gloser og grammatik, så tilegner vi os også en bestemt måde at omtale virkelighedens fænomener på. Fx lærer vi at skelne mellem det, der foregår inden i os selv, og det der foregår uden for os selv. Vi lærer at skelne mellem fantasi og virkelighed, mellem fornuft og galskab og mellem rettigheder

og forbrydelser. Vi lærer, at der er fænomener, der knyttet sig til kroppen, og fænomener der knytter sig til det psykiske. Noget er reelle sygdomme i kroppen, andet er hysteri. Noget er reelle behov for støtte, andet er socialt bedrageri eller snylteri.

Diskurser er magtfulde måder at organisere virkeligheden på. Ligesom vi i fællesskab anvender og udvikler sproget, opretholder vi og udvikler vi diskurserne. Vi kan ikke individuelt løsrive os fra dem, for så ville ingen kunne forstå os. Vi ville blive betragtet som "gale". Samfundets orden og basale magtstruktur opretholdes således i vores måde at omtale sociale problemer på.

*Diskursanalysen* ser på, hvordan bestemte handlinger og måder at omtale sociale fænomener på refererer til nogle basale diskurser, som dominerer inden for bestemte områder. Ordet aktive-ring, som betyder, at man støtter de mennesker, der selv tager et initiativ, refererer fx til begrebet om "værdigt trængende", som blev brugt et århundrede tidligere. Begge begreber indgår i en forestilling om, at man, hvis man vil, kan gøre noget selv for at forbedre sin situation, men at nogen har brug for et skub eller en gulerod.

Nogle begreber har således en lang forhistorie, hvor de nogenlunde stabilt knytter sig til bestemte forestillinger om, hvad der er retfærdigt, hvad der er socialt, og hvad der er en menneskeret. Andre talemåder skifter hurtigt over tid. Fx skiftede omtalen af misbrug relativt hurtigt fra at være noget, man selv var skyld i, til at være en lidelse der gør, at man tilhører en "udsat gruppe".

Andre talemåder refererer til en aktuel diskussion inden for forskningen, som, på denne måde, bliver en del af den sociale diskurs. Fx forstås skizofreni i dag på baggrund af en sårbarhedsmodel, hvor den ses som et produkt af biologiske, psykologiske og sociale faktorer. Kendskabet til denne sårbarhedsmodel er vigtig, hvis vi skal forstå det samspil mellem behandlingspsykiatri og socialpsykiatri, som har udviklet sig i de senere år.

Når diskursanalysen inddrages i evalueringssammenhænge, er det fordi, det er vigtigt at forstå, hvad professionelle og brugere handler ud fra. Ofte er de sig ikke bevidst, hvor de har deres forestillinger fra. For der kan være tale om praktikere, som henter deres

forståelse fra samtaler med kolleger og fra konferencer og foredrag. Brugerne læser aviser og er påvirket af internettets informationer. De kan også være påvirket af religiøse eller politiske subkulturer.

Mennesker holder således ikke i almindelighed regnskab med, hvad de har hørt, og hvad de selv har tænkt sig frem til. Men ifølge diskursteorien er det meget lidt, vi selv har tænkt os til. Det meste af vores forestillingsverden er skabt i samtalen med andre.

Antallet af diskurser er ikke så overvældende, som man skulle tro. Den internationale forskningsaktivitet inden for diskursanalyse kortlægger løbende vores måder at omtale sociale fænomener på, deres oprindelse og deres udbredelse. Dermed kan diskursanalysen bidrage til en større forståelse for måden, vi organiserer de offentlige tilbud på. Den kan forklare, hvorfor der er bestemte krav, de professionelle kan tillade sig at stille til brugerne, uden at nogen stiller spørgsmålstejn ved disse krav. Den kan forklare, hvordan visse brugerrettigheder efterhånden er blevet alment accepteret, og den kan forklare, hvordan en bestemt professionel forståelse af problemerne er opstået og har spredt sig fra det ene område til det andet.

Indimellem er diskurserne i konflikt med hinanden. På autismområdet er den pædagogiske indsats således opdelt i en retning, der mener, at man skal beskytte og skåne børnene, og en retning, der mener, at man skal udfordre dem. Begge mener, at modparten tilsidesætter barnets basale ret til at blive ligestillet med andre børn. Den ene retning fordi barnet ikke får muligheder for at blive normal, den anden fordi barnet ikke bliver respekteret som det, det er. På denne måde kan konflikter mellem diskurser blive til følelsesmættede konflikter mellem professionelle inden for samme område og nogle gange inden for samme institution.

Diskursanalysen forklarer disse konflikters baggrund ved at henvise til konflikten mellem forskellige basale diskurser. Diskursanalysens funktion i kvalitative evalueringer er at identificere de diskussioner, som medarbejderne bevidst eller ubevidst henviser til, når de begrundet, hvorfor arbejdet er organiseret på en bestemt måde, og hvorfor det er underlagt bestemte retningslinjer.





Fra 60'erne til 80'erne skifter arkitekturen fra et fokus på fremstilling af billige boliger med moderne bekvemmeligheder ("Lys, luft og renlighed") til genskabelse af landsbysamfundets nære relationer. Arkitekturen kan således læses som "diskurs". Billederne dokumenterer de synlige ændringer i vores forestillinger om "hvad der er væsentligt i livet".  
(Kulturcenterundersøgelsen)

## **EKSEMPEL PÅ EVALUERING: INDDRAGELSE AF FOLKESKOLENS NÆROMRÅDE I UNDERVISNINGEN**

### **Problemstilling**

Det store udviklingsprogram for folkeskolen i perioden 1988-92 havde finansieret en lang række eksperimenter med forskellige former for undervisning. Evalueringen havde imidlertid vist, at undervisningen meget sjældent inddrog det omgivende samfund i et konkret samarbejde. I midten af halvfemserne åbnede Undervisningsministeriet derfor en pulje til støtte for projekter, der søgte at udvikle netop denne form for undervisning. I alt 48 skoler med tilhørende projekter endte med at få tilskud fra puljen. Samtidig blev en række forskere og konsulenter sat til at følge projekterne og evaluere erfaringerne.

### **Evalueringsdesign**

Forskerne betragtede hvert af udviklingsprojekterne som et socialt eksperiment, der skulle vise, hvad man kunne opnå ved at inddrage lokalsamfundet aktivt i et samarbejde om undervisningen. Designet byggede på en registrering af de emner og fag, der indgik i de enkelte projekter, samt de samarbejdsparter fra lokalsamfundet, som blev tilknyttet projektet. Der blev gennemført regelmæssige interview med ledere og deltagende børn og voksne. Desuden blev der gennemført observationer, hvor forskere og tilknyttede konsulenter deltog i aktiviteterne og nedskrev deres iagttagelser undervejs. Daglige samtaler blev refereret. Der blev optaget en lang række fotos af karakteristiske situationer som opstod, mens forskerne var til stede. Fire projekter blev videofilmet. Endelig blev der afholdt regelmæssige konferencer, hvor de ansvarlige for projekterne blev samlet. På konferencerne diskuterede man de barrierer og problemer, projekterne løb ind i. Man diskuterede, hvilke nye metoder man kunne afprøve, og hvordan man kunne

forbedre samarbejdsrelationer og overskride de barrierer, der dukkede op.

## Et eksempel

En skole kastede sig ud i det eksperiment at restaurere et vandløb der krydsede skoledistriktet. Restaureringen krævede, at man inddrog lokale eksperter med større forstand på vandløb end skolens lærere. Det krævede desuden, at de enkelte landmænd, som havde jord i nærheden af vandløbet, blev inddraget i processen. Samtlige klasser indgik i restaureringen. De små elever reetablerede stembunden, og de store elever målte ændringerne i vandets kemi. I forbindelse med skolens billedkundskab beskæftigede man sig med naturens æstetiske og rekreative kvaliteter, og i forbindelse med samfundsfag beskæftigede man sig med de konflikter og interessermodsatninger, der kunne være omkring restaureringen af en å. I slutningen af forløbet gennemførte en gruppe elever en teaterforestilling, der viste forskellige menneskers forskellige reaktioner undervejs i processen. Forestillingen blev overværet af de lokale beboere der samtidig kunne se resultatet af elevernes arbejde. Bagefter var der diskussion.

Forskerne deltog som observatører i de vigtigste aktiviteter. Der var regelmæssig kontakt med konsulenterne vedrørende opståede problemer. Børnene og lærerne blev interviewet individuelt og i grupper undervejs i projektet.

Dette projekt illustrerer de overskridelser af skolens normale organiseringer og lærerkompetencer, som forsøgene indeholdt. Andre projekter gik ud på:

- at lave friluftaktiviteter i samarbejde med det lokale turistbureau
- at etablere en lokalhistorisk tradition i samarbejde med lokale museer og borgergrupper
- at fremme kunsten i hverdagen i samarbejde med lokale kunstnere

- at skabe forståelse for tidligere landbrugsmetoder i samarbejde med pensionerede landmænd.

## Analysen

Ovennævnte eksempler viser kun et lille udsnit af de 48 meget forskellige forsøgsprojekter, som indgik i evalueringen. Analysen af interview og observationer fra samtlige projekter gik derfor ud på at etablere et generelt overblik over de problemstillinger og udfordringer, initiativtagerne til sådanne projekter bliver konfronteret med. Analysen skulle uddrage nogle generelle erfaringer på baggrund af datamaterialet fra 48 meget forskellige projekter, der kun havde det tilfælles, at de på hver sin måde belyste, hvilket udbytte man kunne få af et sådant samarbejde, og hvilke problemer der kunne opstå.

Analysen af interviewene med elever, lærere, forældre og faglige samarbejdspartnere fokuserede på følgende spørgsmål:

Skolens organisation:

- I hvor høj grad var der tale om en projektorganisering, som indeholdt helt nye elementer og stillede helt nye krav til skolen?
- I hvor høj grad var der tale om helt nye krav til lærernes kompetencer?
- Kunne lærerne med deres nuværende uddannelsesbaggrund honorere disse krav, eller var der brug for efteruddannelse med et særligt indhold?
- Var der tilstrækkelige ressourcer til at gennemføre sådanne former for undervisning inden for de aktuelle rammer?
- Stillede de nye undervisningsformer krav om særlig planlægning af skolens undervisning som ikke kunne rummes inden for den aktuelt mest udbredte form for skemaplanlægning?

Elevernes udbytte:

- Afslørede elevernes udbytte, at de reelt fik en større forståelse for virkeligheden uden for skolen?





Billedet viser en situation fra skoleprojektet omkring restaureringen af den lokale å. Billedet viser engagementet på tværs af aldersgrupper og projektets meget konkrete produkt.

- Var der bestemte elever som i højere grad kunne udvikle deres forståelse, når indholdet blev gjort konkret på denne måde?
- Kunne eleverne generelt tilegne sig en forståelse af det faglige indhold, som overskred det niveau, der var almindeligt for de pågældende årgange?



Senere i forbindelse med afslutningen af samme projekt fortæller en elev en af de lokale beboere om konsekvenserne af åløbets restaurering. Billedet viser, hvordan resultatet præsenteres i en dialog mellem skole og lokalsamfund.

Lærerne, eleverne og samarbejdspartnerne blev både brugt som *respondenter* vedrørende deres oplevelse af deres egen rolle og som *informanter* vedrørende de ændringer der opstod i undervisningen. Analysen af data fra *interview*, *observationer* og *fotografi* blev brugt til at finde ud af, hvordan man kunne optimere processen, og hvad det er muligt at opnå i denne form for samarbejde med lokalsamfundet. Analysen af en række *etnografier* af samspillet mellem projekter og lokalsamfund blev brugt til at finde ud

af, hvordan danske lokalsamfund reagerer på sådanne projekter, og i hvor høj grad projekterne kommer i konflikt med de normer og forventninger lokalområdet har til skolen som offentlig institution.

Initiativtagerne kunne i denne proces nærmest sammenlignes med laboranterne i et kemisk eksperiment. De indgik aktivt i diskussionen af analysen. Resultaterne af analyserne blev fremlagt på konferencerne. Her diskuterede man konkrete cases og problemstillinger, som man gør i forbindelse med *auditmetoden*. Man diskuterede, hvordan opståede problemer skulle forstås, og hvordan de skulle takles. Derefter ville nogen være i stand til at ændre strategi og afprøve nye mulige løsninger. De tilbagevendende konferencer med deltagerne sikrede således optimale forsøgs- og udviklingsbetingelser.

## Produktet

Analysen resulterede i en bestemmelse af en særlig pædagogisk metode som blev kaldt "lokalt forankret undervisning" og "lokalt forankret skole". Analysen mundede ud i en indkredsning af det udbytte eleverne kunne have af sådanne former for undervisning, de krav det stillede til læreren, og de krav det stillede til skolen. Analysen indkredsede også de teorier om pædagogik og lokalsamfund, som kunne belyse de processer, der havde karakteriseret projekterne.

Forskerne var sig bevidst, at en væsentlig del af evalueringens funktion var at forberede fremtidige initiativtagere på de problemer, de kunne rende ind i. Evalueringen skulle også gøre dem opmærksom på de pædagogiske mål, man kunne nå med sådanne samarbejdsrelationer og give dem redskaber til at nå dem. Disse redskaber var blandt andet en større forståelse af problemstillingerne og et idekatalog, der tog højde for forskellige skolers forskellige situation.

Resultaterne blev formidlet i form af:

- en pjece der havde karakter af et opslagsværk med eksempler på forskellige projekter,
- en pjece der gennemgik og forklarede de forskellige problemstillinger og den teoretiske forklaring på deres opståen,
- en professionelt produceret videofilm der kunne tjene som diskussionsoplæg, idet den byggede på interview med deltagere og optagelser fra aktiviteter. Videoen var redigeret således, at den anskueliggjorde de vigtigste pointer, forskerne var nået frem til i deres analyse af det store datamateriale.

## EKSEMPEL PÅ EVALUERING: HMS

Evaluering af tilbuddet til mennesker med hjemløshed, misbrug eller sindslidelser.

### Problemstilling

Socialministeriet ønskede en evaluering af det tilbud, der blev givet til mennesker med alvorlige problemer med hjemløshed, misbrug eller sindslidelser. Man ønskede først og fremmest et overblik over de forskellige principper, der lå til grund for forskellige tilbud. Man var derimod mindre interesseret i den mere kvantitative udredning af, hvor mange af de forskellige tilbud der fandtes, og hvor mange der på nationalt plan gjorde brug af disse tilbud. Derudover var man interesseret i at vide, om det samlede tilbud var tilstrækkeligt.

### Evalueringsdesign

Evalueringens design blev lavet sådan, at det fokuserede på de forskellige former for tilbud, der rettede sig mod mennesker med disse problemer. Samtidig skulle det empiriske materiale danne baggrund for en diskussion af samspillet mellem tilbud og lokal-område. Man måtte således finde nogle områder i Danmark som samlet set indeholdt alle kendte former for tilbud, og som samtidig indeholdt forskellige hovedtyper af lokalområder. På denne baggrund valgte forskerne fem forskellige geografiske områder, der repræsenterede nogle typiske forskelle, hvad angik bymæssige bebyggelser, befolkningssammensætning og sociale problemer. Det drejede sig om et område omkring Lemvig, et område omkring Vejle og Fredericia, Odense, Hvidovre og Lolland-Falster.

I undersøgelsens design indgik der herefter:

- En *etnografi* i hvert af områderne hvor man fik beskrevet det samlede tilbud, de forskellige brugermiljøer og samspillet

mellem brugere og professionelle inden for udvalgte tilbud.

- Tilbuddets placering i byen, adgangsforhold og interiør blev *fotograferet*.
- En *spørgeskemaundersøgelse* blandt brugere med tilknytning til de sociale tilbud.
- En *organisations sociologisk undersøgelse* der byggede på *interview med nøglepersoner* inden for de berørte amtslige og kommunale forvaltninger.
- En *audit* hvor man samlede grupper af professionelle fra de forskellige områder til en diskussion af problematiske cases, som man fandt frem til de pågældende steder.

I forbindelse med den første del af etnografien blev der skabt et overblik over det samlede tilbud og den sammenhængende strategi, tilbuddet indgik i. Samtidig blev de vigtigste nøglepersoner inden for tilbuddene registreret. Nøglepersonerne var herefter involveret i organisationsanalysen. Den anden del af etnografien der angik brugermiljøet, frembragte de problematiske cases som auditundersøgelsen arbejdede videre med. Den lagde samtidig grunden for spørgeskemaundersøgelsen, idet man nu havde indkredset en række problemstillinger, der var vigtige for brugerne. Med spørgeskemaet ønskede man at finde ud af, hvor mange brugere der kendte til disse problemstillinger.

## **Analyse**

Analysen angik overordnet set tre forskellige niveauer i undersøgelsen:

- Organisationsanalysen, hvor der blev fokuseret på samarbejdet mellem amt og kommune, samarbejdet mellem de forskellige tilbud og forvaltningens strategier på området.
- Auditanalysen, hvor der blev fokuseret på det man oplevede, at man var god til, det der ofte gik galt, og det man slet ikke magtede.

- Etnografien, hvor man fokuserede på brugernes livsverden, og den rolle tilbuddet spillede i deres hverdag og for deres personlige udvikling.

## **Produktet**

Analysen resulterede i:

- En model for forståelsen af den personlige udvikling brugerne gennemløber før og under deres kontakt med sociale tilbud og behandlingstilbud.
- En model for forståelsen af sammenhængen i brugernes hverdagsliv og hverdagslivets samspil med lokale normer, brugermiljøernes subkulturer og de forskellige professionelle tilgange til arbejdet.
- En model for forståelsen af forskellige forvaltningsstrategier over for samarbejdet mellem frivillige og offentlige tilbud.
- En systematisk gennemgang af etiske og professionelle dilemmaer i forbindelse med indsatsen over for disse grupper.

Evalueringens resultat blev publiceret i tre rapporter, der omhandlede hver af ovennævnte analyser vedrørende brugernes livsverden, forvaltningsorganisatoriske problemstillinger og de professionelle dilemmaer. Derudover blev der udgivet en opsamlende rapport. Rapporten vedrørende brugernes livsverden indeholdt det fotografiske materiale.

## **EKSEMPEL PÅ EVALUERING: ETIBA**

Evaluering af tilbuddet til små børn med autisme

### **Problemstilling**

I forbindelse med at en række forældre ønskede et nyt intensivt tilbud til deres børn, stillede kommunen og ministeriet krav om, at effekten af dette tilbud blev undersøgt. Samtidig ville Socialministeriet gerne have et overblik over de forskellige tilbud der er blevet givet til disse børn. Tilbuddets effekt skulle sammenholdes med de økonomiske omkostninger.

### **Evalueringsdesign**

Når forskerne skal designe en sådan evaluering, er der to problemstillinger, der med det samme melder sig:

- Alle de involverede grupper skal have tillid til resultatet. Man skal være enige om at netop denne måde at måle effekten på et tilfredsstillende for alle interessenter (fagfolk, forældre, embedsmænd og politikere).
- Det er ikke nok at kende effekten. Man skal også være sikker på, hvad der er foregået.
- Selv om interessenterne beder om at få bestemt effekten, så vil de ofte efterfølgende forvente, at man kan forklare fænomener, der ikke er umiddelbart indlysende.

Det var derfor på forhånd klart, at vi skulle inddrage internationalt anerkendte test, som man almindeligvis brugte herhjemme, når man skulle bestemme børnenes funktionsniveau. Der blev efter grundige overvejelser udvalgt fire psykologiske test hvorefter ingen kunne sige, at der manglede noget. Børnene blev testet med et års mellemrum, og der blev indhentet oplysninger om, hvor meget tilbuddet til det enkelte barn havde kostet kommunen.



For at sikre at forskerne vidste hvilket tilbud, børnene reelt havde fået, blev der gennemført kvalitative observationsstudier i en tredjedel af de tilbud, der blev inddraget i undersøgelsen. I forbindelse med disse observationer blev pædagogerne interviewet om deres holdninger og pædagogiske principper.

For at sikre, at man bagefter var i stand til at diskutere samspillet mellem familierne, børnene og de pædagogiske tilbud, blev der gennemført fokuserede interview med en tredjedel af forældrene.

For at sikre, at man bagefter var i stand til at diskutere mulige modsætninger mellem forældrenes oplevelse, pædagogerens oplevelse og resultaterne fra de standardiserede psykologiske test, blev der gennemført en spørgeskemaundersøgelse af disse gruppers oplevelse af børnene. Dermed var man også i stand til at vurdere indflydelsen af social baggrund og engagement samt forskelle i det pædagogiske tilbud og forskelle i børnenes dagligdag.

Designet kombinerede således et kvasiexperimentelt design med en række kvalitative dele, som dels sikrede, at man vidste, hvad der var foregået, dels sikrede, at man efterfølgende kunne forklare eventuelle forskelle i effekten af de forskellige tilbud.

## **Analysen**

Analysen af data fra kvalitative interview og spørgeskema fra forældrene fokuserede på forældrenes generelle oplevelse af:

- den måde, barnets autisme påvirkede familiens situation.
- den proces, hvor barnet fik udrett sine problemer.
- rådgivningen og vejledningen i forbindelse med valg af tilbud.
- samarbejdet med pædagogerne.
- tilbuddets effekt over for familiens og barnets problemer.

Analysen af observationsrapporterne fokuserede på:

- Hvad karakteriserer lokalernes indretning, hvad angår fysisk skærmning og overskuelighed.

- Hvad karakteriserer den pædagogiske praksis.
- Hvad karakteriserer dagligdagens struktur.
- Hvordan understøttes barnets samspil med normale børn.

Analysen af interview og spørgeskema bidrog til belysningen af det, man havde observeret, og indkredsede yderligere de generelle forskelle i den forståelse, der lå bag.

Analysen af resultaterne fra de psykologiske undersøgelser belyste dels det funktionsniveau, børnene befandt sig på ved starten af året, dels den udvikling der var sket i løbet af året. Analysen blev vurderet på baggrund af gængse normer for statistiske test.

Analysen af de kvalitative data fulgte følgende principper:

- reglerne for *fænomenologisk analyse* idet de koncentrerede sig om respondenternes livsverden, og det der for dem gav indhold og mening,
- reglerne for *grounded theory* idet den indkredsede nogle generelle måder, hvorpå forældrene reagerede på de problemer, de rendte ind i og de strategier de udviklede i forhold til disse problemer,
- reglerne for *diskursanalyse* idet den fokuserede på den måde professionelle og forældre italesatte problemer og løsninger, deres udveksling af synsvinkler, synspunkternes udbredelse via offentlige medier og deres referencer til aktuelle positioner inden for forskningen.

Ved at sammenholde resultaterne fra analyserne af de forskellige former for data kunne man nå frem til en samlet analyse af børnenes udvikling, og de mulige forklaringer der kunne være på forskelle i denne udvikling.

## Produktet

Evalueringsens resultater blev fremlagt i en rapport, der redegjorde for:

- Børnenes udgangspunkt i form af deres funktionsniveau og en beskrivelse af børnenes og familiernes særlige problemer på baggrund af interviewene med forældrene.
- En beskrivelse af den økonomiske belastning, børnenes situation påførte familien og kommunen samt de offentlige udgifter der var forbundet med de forskellige tilbud.
- En bestemmelse af de principielle forskelle der var mellem de forskellige tilbud,
  - deres forskellige forståelse af barnets problemer
  - deres forskellige forståelse af hvilken pædagogisk indsats der var nødvendig
  - deres forskellige praksis
  - den måde forældrene oplevede tilbuddet og deres børns udbytte
- En bestemmelse af de forskelle der var mellem de forskellige tilbud, hvad angik børnenes målbare udbytte af det tilbud de fik.

De kvalitative dele sikrede, at forældrene oplevede, at forskerne havde forstået forældrenes situation og kunne forholde sig til andre problemstillinger end psykologiske testresultater. Den sociale indsats tjener trods alt andre formål end det at øge børnenes intelligens og evne til at klare sig selv. Den skal også aflaste familien og skabe tryghed. Rapporten kunne således pege på rådgivnings- og vejledningsbehov som en almindelig evidensorienteret evaluering af børnenes præstationer ikke ville have fanget.

## KRAV TIL UNDERSØGELSERNES KVALITET

Hvilke krav kan man som rekvirent stille til gennemførelsen af kvalitative evalueringer, og hvilken form for kvalitet bør man forvente?

Det kan ofte være vanskeligt for rekvirenterne at gennemskue, hvorvidt en undersøgelse er gennemført optimalt, og om de har fået det, de kunne forvente at få inden for de givne ressourcer.

Ofte kommer man til at fokusere på faktuelle forhold, som egentlig ikke har betydning for undersøgelsen. Fx kan det virke imponerende, at der er gennemført et stort antal interview, mens det er sværere at få et indtryk af, hvor omhyggeligt disse interview er gennemført og analyseret. Muligvis har interviewereren været ukoncentreret og haft manglende forståelse for det, der er sagt. Interviewerens erfaring med at interviewe og fastholde fokus kan være ganske afgørende for, om den interviewede får muligheder for at koncentrere sig om det væsentlige.

Man kan gennemføre mange interview, hvis man alene satser på, at de skal refereres af interviewereren og vedkommendes assistent umiddelbart efter mødet. Hvis de derimod først skal udskrives og analyseres efter forskellige principper, vokser tidsforbruget pr. interview hurtigt til et par dage pr. interview. Som hovedregel tager det endvidere 6 timer at udskrive en times interview, hvilket siger noget om, hvor mange arbejdstimer der er knyttet til hver enkelt af de interview, der bliver bearbejdet og analyseret fuldt ud.

Til gengæld giver den omhyggelige bearbejdning af interviewene ofte mulighed for at komme bag om det, der er sagt, opdage ens umiddelbare misforståelser og inddrage andre forskere i ens fortolkninger af det, der er sagt. Samtidig giver bearbejdningen mulighed for, at man senere kan dokumentere sine resultater ved hjælp af interviewuddrag. Dette vil ikke bare øge læserens indsigt i selve metoden. Det vil også øge tilliden til fortolkninger, der indeholder overraskelser. Det vil gøre rapporten fyldigere og mere spændende. Endelig vil det gøre det muligt for læseren at

blive inddraget mere aktivt i diskussionen af rapportens konklusioner.

Der eksisterer mellemformer, hvor man refererer båndoptagne interview. Derved sparer man ressourcer og fastholder stadig muligheden for at gå tilbage, til det der oprindeligt blev sagt. Problemet er dog stadig, at det er svært at få overblik over optagelser af lyd, hvorimod skrevne sider kan skimmes og forsynes med bemærkninger.

I dag anvender man i vid udstrækning edb-programmer til administration af kvalitative data. Disse programmer kan mærke og sortere interviewuddrag, samtidig med at de kan fastholde de bemærkninger og fortolkninger, forskerne har knyttet til de enkelte passager i interviewet. Dermed har man mulighed for, at andre forskere kan gå ind og kontrollere, om de er enige i disse fortolkninger, og det er muligt at kontrollere analysens kvalitet. Der findes edb-programmer til administration af både tekstfiler og lydfiler såvel som billeder og video.

De efterfølgende punkter kan læses som en ideel oversigt over de krav, man kan stille til kvalitative undersøgelser.\*

## **Problemformulering og dataindsamling**

- Er det gennemskueligt, hvem der er blevet interviewet, og hvilken baggrund disse mennesker har, og hvordan de er udvalgt?
- Er det gennemskueligt, hvilke observationer der er blevet gennemført, og hvilke sammenhænge der er blevet observeret?
- Er det gennemskueligt, hvilken slags samtaler forskeren har overværet, og hvad der er konteksten for disse samtaler?
- Er det gennemskueligt, hvilken type dokumenter der er indsamlet, og hvad der har været principperne for denne indsamling?

---

\* Denne oversigt er inspireret af, og i visse tilfælde direkte overtaget fra, Henning Olsen (2002)

- Er det gennemskueligt, hvilke metoder der er brugt alt i alt inden for den samlede dataindsamling?
- Er der givet en tilstrækkelig begrundelse for den særlige kombination af metoder, der indgår i det samlede design?
- Fremgår det klart, hvilke analyser der er gennemført?
- Er der givet en acceptabel begrundelse for valg af formen for dataindsamling og den efterfølgende analysemetode?
- Er denne begrundelse i overensstemmelse med de spørgsmål, der ønskes besvaret og de problemstillinger, der ønskes belyst?
- Er designet begrundet med henvisning til tidligere undersøgelser?
- Er designet begrundet som et valg, der tager højde for de forskellige muligheder for forskningsbaseret evaluering?

## Analyse

- Er det gennemskueligt, hvilke overvejelser der refererer til indsamlede empiriske data, og hvad der udspringer af teoretiske overvejelser?
- Er der redegjort for de problemer og begrænsninger, de indsamlede data udgør for analysen og konklusionerne?
- Supplerer og komplimenterer de fremlagte data hinanden, når der er tale om kombinationer af dataindsamlingsmetoder?
- Viser forskerens gennemgang af interviewmaterialet, at forskeren har forstået de interviewede personer på deres egne præmisser?
- Viser forskerens gennemgang af observationer og samtaler, at forskeren har en tilstrækkeligt detaljeret forståelse, af det der er foregået, og hvad der har været konteksten for observationer og samtaler?

- Viser forskerens gennemgang af dokumentmaterialet, at forskeren har en indsigt i disse dokumenters tilblivelse, og den sammenhæng de er indgået i?
- Har analysen skabt en indlevet forståelse af den sociale situation, den har til mål at beskrive?

## Konklusioner

- Kommer analysen bag om det sagte, og peger den på perspektiver og sammenhænge, som er både overraskende for de involverede og velbegrundet?
- Er der redegjort for, hvordan analyserne bidrager til en ny erkendelse?
- Er konklusionerne tydelige og velafgrænsede?
- Er undersøgelsens resultater fremlagt på en måde, så det er muligt at kontrollere konklusionerne og tage stilling til alternative fortolkninger?
- Er rapporten skrevet på en måde, så den bliver forståelig for målgruppen?
- Er rapporten skrevet på en måde, så den tillader, at de relevante målgrupper kan følge vejen fra dataindsamling til konklusioner?





## BAGGRUNDSLITTERATUR

### Til diskussion af kvalitative metoder og evalueringsforskning

- Albæk, E. (1988): *Fra sandhed til information - evalueringsforskning i USA - før og nu*. Akademisk Forlag.
- Atkinson, R. (1998): *The life story interview*. Thousand Oaks, California. SAGE Publications, Inc.
- Barthes, R. (1981): *Camera Lucida*. New York. Hill and Wang.
- Bauman, Z. (1999): *Culture as Praxis*. London. SAGE Publications Ltd.
- Bech-Jørgensen, B. (1994): *Når hver dag bliver til hverdag*. København. Akademisk Forlag.
- Bech Dyrberg, T.; Dreyer Hansen; J. Torfing, og ed. (2000): *Diskurs-teorien på arbejde*. København. Roskilde Universitetsforlag.
- Berreman, G.D. (1962): Behind many masks. Ethnography and impression management in a Himalayan Village. *Society for Applied Anthropology*.
- Bhatti, Y.; H. Foss Hansen, og O. Rieper (2008): *Evidensbevægelsens udvikling, organisering og arbejdsform*. København. AKF.
- Broch, T.; K. Krarup; P.K. Larsen, og O. Rieper (1979): *Kvalitative metoder i dansk samfundsforskning*. København. JJ tryktechnik a/s.
- Bryman, A. og R.G. Burgess (1999): *Qualitative research I - IV*. London. SAGE Publications Ltd.
- Chalmers, A.F. (1978): *What is this thing called Science?* Celtic Court Buckingham. Open University Press.
- Chirban, J.T. (1996): *Interviewing in Depth - The Interactive-Relational Approach*. Thousand Oaks, California. SAGE Publications, Inc.

Dahler-Larsen, P. og H.K. Krogstrup (2001): *Tendenser i evaluering*. Odense. Odense Universitetsforlag.

Dahler-Larsen, P. og H.K. Krogstrup (2003): *Nye Veje i Evaluering*. Århus. Systime A/S.

Due, J. og J.S. Madsen (1988): *Når der slås søm i - overenskomstforhandlinger og overenskomstkultur*. København. Jurist og Økonomforbundets Forlag.

Eneroth, B. (1984): *Hur mäter man "vackert" - Grundbog i kvalitativ metod*. Stockholm. Akademilitteratur.

Fairclough, N. (2003): *Analysing Discourse - Textual analysis for social research*. London. Routledge.

Fetterman, D.M.; S.J. Kaftarian, og A. Wandersman (1996): *Empowerment evaluation - Knowledge and Tools for Self-Assessment & Accountability*. London. SAGE.

Fisker, J. (1995): *Forsøgsprojekter og offentlige organisationer*. København. AKF Forlaget.

Fitz-Gibbon, C.T. og L.L. Morris (1987): *How to Design a Program Evaluation*. Newbury Park, California. SAGE Publications, Inc.

Gadamer, H.-G. (1975): *Truth and method*. London. Shreed & Ward Ltd and the Crossroad Publishing Company.

Geertz, C. (1973): *The Interpretation of Cultures - Selected Essays by Clifford Geertz*. New York. Basic Books, Inc., Publishers.

Gilje, N. og H. Grimen (1995): *Samfunnsvitenskapenes forutsetninger - Innføring i samfunnsvitenskapenes vitenskapsfilosofi*. Oslo. Universitetsforlaget AS.

Ginsburg, C. (1986): Spor - Indicieparadigmets rødder. *Kultur og Klasse*(54).

Guba, E.G. og Y.S. Lincoln (1989): *Fourth Generation Evaluation*. Newbury Park, California. SAGE publications, Inc.

- Herman, J.L.; L.L. Morris, og C.T. Fitz-Gibbon (1987): *Evaluators's Handbook*. Newbury Park, California. SAGE Publications, Inc.
- Holter, H. og R. Kalleberg (1982): *Kvalitative metoder i samfunnsforskning*. Oslo-Bergen-Tromsø. Universitetsforlaget.
- House, E.R. (1993): *Professional Evaluation - Social Impact and Political Consequences*. London. SAGE.
- Høgsbro, K.; K.M. Knudsen, og B. Ravn (1990): *Kulturcenterundersøgelsen 2 - skolen som lokalt kulturcenter*. København. Udviklingscenter for folkeoplysning og voksenundervisning.
- Høgsbro, Kjeld (1998): *Pandoras Æske - en undersøgelse af psykologens funktion på onkologisk afdeling*. Institut for Social Udvikling.
- Høgsbro, K.; K.M. Bovbjerg; L. Hardman Smith; M. Kirk, og J. Henriksen (2003): *Skjulte Livsverdener*. København. AKF Forlaget.
- Høgsbro, K. (2004): Evaluering af socialt arbejde for udsatte grupper. In O. Rieper: *Håndbog i evaluering 192-209*. København. AKF Forlaget.
- Høgsbro, K. (2007): *Etiba - En forskningsbaseret evaluering af rehabiliterings- og træningsindsatsen for børn med autisme, herunder evaluering af behandlingsmetoden ABA (Applied Behavior Analysis)*. Århus. Marselisborgcentret.
- Højbjerg, L. og ed. (1994): *Reception af levende billeder*. København. Akademisk Forlag.
- Jacobsen, J.K. (1982): *At interviewe - en bog om at spørge meningsfuldt*. København. Hans Reitzels Forlag.
- Jacobsen, M.H.; S. Kristiansen, og A. Prieur (2002): *Liv, fortælling, tekst - Strejftog i kvalitativ sociologi*. Aalborg. Aalborg Universitetsforlag.
- Jensen, M.K. (1991): *Kvalitative metoder i anvendt samfundsforskning*. København. Socialforskningsinstituttet.

- Josselson, R. og A. Lieblich (1999): *Making Meaning of Narratives in: The Narrative Study of Lives Vol. 6*. Thousand Oaks. SAGE Publications Inc.
- Jørgensen, M.W. og L. Phillips (1999): *Diskurs analyse - som teori og metode*. Frederiksberg C. Roskilde Universitetsforlag.
- Kristiansen, S. og H.K. Krogstrup (1999): *Deltagende observation - Introduktion til en forskningsmetodik*. København. Hans Reitzels Forlag.
- Kristiansen, S. (2005): *Kvalitativ dataanalyse og software - Introduktion til Nvivo*. København. Hans Reitzels Forlag.
- Krogstrup, H.K. (2003): *Evalueringsmodeller*. Århus. Systime A/S.
- Kuhn, T.S. (1962): *The Structure of Scientific Revolutions*. Chicago. The University of Chicago.
- Kvale, S. (1996): *InterViews - An Introduction to qualitative Research Interviewing*. Thousand Oaks. SAGE Publications, Inc.
- Launsø, L. og O. Rieper (2005): *Forskning om og med mennesker - Forskningstyper og forskningsmetoder i samfundsforskning*. København. Nyt Nordisk Forlag Arnold Busck A/S.
- Marshall, C. og G.B. Rossman (1999): *Designing qualitative research 3rd Edition*. Thousand Oaks, California. SAGE Publications, Inc.
- Mehlbye, J.; O. Rieper, og M. Togeby (1993): *Håndbog i evaluering*. København. AKF Forlaget.
- Morris, L.L.; C.T. Fitz-Gibbon, og M.E. Freeman (2008): *How to Communicate Evaluation Findings*. Newbury Park, California.
- Olsen, H. (1998): *Tallenes talende tavshed - Måleproblemer i surveyundersøgelser*. København. Akademisk Forlag A/S.
- Olsen, H. (2002): *Kvalitative Kvaler - Kvalitative metoder og danske kvalitative interviewundersøgelser kvalitét*. Akademisk Forlag A/S.

- Olsen, S.P. (2008): Samtaleanalyse - Hverdagslivets kategorisering og sekventialitet. In M. Hviid Christensen og S. Kristiansen: *Hverdagsliv - Sociologier om det upåagtede* København: Hans Reitzels Forlag.
- Patton, M.Q. (1980): *Qualitative evaluation and research methods*. Newbury Park. SAGE Publications, Inc.
- Patton, M.Q. (1987): *How to Use Qualitative Methods in Evaluation*. Newbury Park. SAGE Publications, Inc.
- Pawson, R. (2002): Evidence-based Policy: The Promise of "Realist Synthesis". *Evaluation* 8(3): 340-358.
- Pawson, R. (2003): Nothing as Practical as a Good Theory. *Evaluation* 9(4): 471-490.
- Pedersen, C.S. (2006): Evaluering i praksis. Præsentation af målopfyldelsesevaluering, brugerorienteret evaluering og virkningsevaluering.
- Petticrew, M. og H. Roberts (2003): Evidence, hierarchies, and typologies: horses for courses. *J.Epidemiol Health* 2003(57): 527-529.
- Pink, S. (2001): *Doing Visual Ethnography*. London. Sage.
- Polkinghorne, D. (1993): *Methodology for the human sciences systems of inquiry*. New York. State University of New York Press, Albany.
- Popper, K.R. (1973): *Kritisk rationalisme - udvalgte essays om videnskab og samfund*. København. Nyt Nordisk Forlag Arnold Busck A/S.
- Rasmussen, K. (2007): Sociologiens fotografiske feltnoter - et bidrag til 'thick description'? *Sociologi i dag* 36(1): 13-32.
- Ravn, Birte og Kjeld Høgsbro (1997): *Den lokalt forankrede undervisning*. Undervisningsministeriet
- Rees, S. (1978): *Social work face to face*. New York.

- Rieper, O. (2004): *Håndbog i evaluering: metoder til at dokumentere og vurdere proces og effekt af offentlige indsatser* 18. København. AKF Forlaget.
- Rieper, O. og H. Foss Hansen (2007): *Metodedebatten om evidens*. København. AKF.
- Schultz, M. (1990): *Kultur i organisationer - Funktion eller symbol*. København. Handelshøjskolens Forlag.
- Scmidt, L.-H. (1991): *Det videnskabelige perspektiv*. Akademisk Forlag A/S.
- Sharma, M. (2005): Using Focus Groups in Community Based Evaluation 29. *Asia Pacific Disability Rehabilitation Journal* 16(1).
- Shaw, I. og J. Lishman (1999): *Evaluation and Social Work Practice*. London. SAGE Publications Ltd.
- Silverman, D. (1997): *Qualitative Research - Theory, Method and Practice*. London. SAGE Publications Ltd.
- Smith, D. (2005): *Institutional Ethnography*. Oxford. AltaMira Press.
- Spradley, J. (1979): *The Ethnographic Interview*. HBJ Publ.
- Stecher, B.M. og W.A. Davis (1987): *How to Focus an Evaluation*. Newbury Park. SAGE Publications, Inc.
- Strauss, A. og J. Corbin (1990): *Basics of Qualitative Research - Grounded Theory Procedures and Techniques*. Newbury Park. SAGE Publications, Inc.
- Tidsskriftet Antropologi (1995): Metode - Tidsskriftet antropologi 31. *Metode - Tidsskriftet antropologi* 31.
- Weiss, C.H. (1972): *Evaluation Research - Methods of Assessing Program Effectiveness*. Englewood Cliffs, N.J. PRENTICE-HALL, INC.

Whyte, W.F. (1991): *Participatory action research*. Newbury Park. SAGE Publications, Inc.

Wilson, B.A. (1993): Ecological Validity of Neuropsychological Assessment: Do neuropsychological indexes predict performance in everyday activities. *Applied and Preventive Psychology*(2): 209-215.

Winther Jørgensen, M.; L. Philips, og ed. (1999): *Diskursanalyse som teori og metode*. København. Roskilde Universitetsforlag.

Yin, R.K. (1989): *Case study research: design and methods*. . Newbury Park. Sage Publications.

Yin, R.K. (1993): *Applications of case study research* 45. Newbury Park. Sage Publications, Inc.





## INDEX

<i>Aktantmodel</i> .....	31;32
<i>Audit</i> .....	46
<i>Auditmetode</i> .....	9;43
<i>Betydningsystem</i> .....	28;29
<i>Case</i> .....	9;19;20;43;46
<i>Deltagende observationer</i> .....	11
<i>Diskurs</i> .....	33;34;35
<i>Diskursanalyse</i> .....	26;33;34;35;50
<i>Dokumentanalyse</i> .....	5;13
<i>Etnografi</i> .....	6;14;15;42;45;46;47
<i>Etnografiske interview</i> .....	6;7;8;9
<i>Etnografiske noter</i> .....	7;26
<i>Evidens-bevægelsen</i> .....	22;25
<i>Fokuserede interview</i> .....	6;49
<i>Fokusgruppeinterview</i> .....	4;5;9
<i>Fotografi</i> .....	11;42
<i>Fænomenologisk analyse</i> .....	26;29;50
<i>Grounded theory</i> .....	26;30;50
<i>Gruppeinterview</i> .....	5;8;9
<i>Gruppesammenhæng</i> .....	9
<i>Implementeringsstudie</i> .....	23;24
<i>Individuelle interview</i> .....	6;8;9
<i>Individuelle kvalitative interview</i> .....	5;6
<i>Informant</i> .....	6;7;8;13;42
<i>Institutionel etnografi</i> .....	15
<i>Interview</i> ....	5;6;7;8;9;11;18;24;26;38;40;42;44;46;49;50;51;52;53
<i>Interview med nøglepersoner</i> .....	8;46
<i>Kulturbegreb</i> .....	29
<i>Kulturelt tema</i> .....	14
<i>Narrativ analyse</i> .....	4;26;31
<i>Nøgleperson</i> .....	8;46
<i>Nøglepersoninterview</i> .....	4;5;8
<i>Observation</i> .....	5;6;7;10;11;38;40;42;49;53;54

<i>Organisationskultur</i> .....	5;33
<i>Organisationssociologisk undersøgelse</i> .....	46
<i>Quasi-eksperimentelle undersøgelser</i> .....	24
<i>Realistiske evalueringer</i> .....	24
<i>Real-life studies</i> .....	24
<i>Receptionsanalyse</i> .....	14
<i>Respondent</i> .....	6;7;13;31;42;50
<i>Samtaleanalyse</i> .....	5;12;13
<i>Semistrukturerede interview</i> .....	6,7
<i>Sociale systemer</i> .....	16
<i>Spor</i> .....	10;17
<i>Spørgeskemaundersøgelse</i> .....	46;49
<i>Standardiserede</i> .....	24;49
<i>Strukturerede interview</i> .....	6
<i>Tilværelsesstrategier</i> .....	30

