

KAPITTEL 4

Intervjuer på Teams og telefon: Hva slags data gir medierte intervjuer?

Lars E. F. Johannessen Senter for profesjonsforskning, OsloMet – storbyuniversitetet

Erik Børve Rasmussen Institutt for sosialfag, OsloMet – storbyuniversitetet

Abstract: In discussions of qualitative interviewing, face-to-face interviews are often understood as the “gold standard” and other interview forms are evaluated against this. Researchers who use data from telephone and video interviews must routinely defend their choice of an “inferior” method and highlight (and lament) the shortcomings of their data. In this chapter, we argue that this type of thinking is based on methodological prejudice and that researchers who work qualitatively will benefit from a more nuanced view of the strengths and weaknesses of different interview methods. Based on extant literature and experiences from our own research, we discuss and problematize the idealization of face-to-face interviews as the “gold standard”, and shed light on some key practical and methodological dimensions that are of relevance to researchers who might consider using mediated forms of interviewing.

Keywords: communication technology, qualitative interviews, rapport, telephone interviews, video interviews

Innledning

Noen metoder har høyere prestisje enn andre. I diskusjoner om kvalitative intervjuer forstås ansikt-til-ansikt-intervjuer ofte som «gullstandarden», og andre intervjuformer vurderes opp mot denne (Oltmann, 2016). Forskere som bruker data fra telefon- og videointervjuer må derfor rutinemessig forsvare valget av en «dårligere» metode og belyse (og beklage) dataenes «mangler».

I dette kapittelet argumenterer vi for at denne typen tenkning er basert på metodologiske fordommer som bør problematiseres, og at forskere som jobber kvalitativt vil være tjent med et mer nyansert syn på ulike intervjumetoders styrker og svakheter. Det er langt viktigere å vurdere hva som er hensiktsmessig i ditt konkrete forskningsopplegg enn å være opptatt av hva slags metode som generelt gir best data. Ingen data er best *i seg selv* – det kommer alltid an på forskningsspørsmålet (Kalleberg et al., 2009). Kapittelet vil derfor belyse noen sentrale praktiske og metodologiske dimensjoner av relevans for forskere som vurderer å bruke medierte intervjuformer.

Drøftingen vil til dels basere seg på erfaringene våre med telefon- og videointervjuing i forskning på teknologibruk i norske skoler (Lars) og kommunale helsetjenester (Erik). I tillegg har vi saumfart den internasjonale faglitteraturen på ulike intervjuformer, som særlig er å finne i kvalitative metodetidsskrifter og i spredte bidrag på tvers av helse- og sosialforskningsfeltene. Selv er vi sosiologer, og både teoretisk og metodologisk identifiserer vi oss mest med et konstruksjonistisk syn på kunnskap (Berger & Luckmann, 1966; Bloor, 1976). Argumentene våre bærer til dels preg av dette, særlig i vektleggingen vår av hvordan ulike intervjuformer skaper ulike betingelser for *samhandling*, og følgelig også ulike betingelser for *kunnskapsproduksjon* (Holstein & Gubrium, 1995; Kvale & Brinkmann, 2014). Vi tror likevel at det meste av det vi skriver om har relevans nærmest uavhengig av leserens vitenskapsteoretiske ståsted.

I fortsettelsen vil vi bevisst bruke uttrykket «medierte intervjuer» framfor de mer utbredte begrepene «digitale metoder» og «digitale intervjuer».¹

1 Vi kunne også inkludert asynkrone intervjumetoder i diskusjonen vår (som epost- og chat-intervjuer), ettersom også disse har mange bruksområder (og *enda* lavere prestisje enn de synkrone formene vi drøfter her). Men en grundig diskusjon av både synkrone og asynkrone intervjumetoder ville gått langt utenfor rammene av et kort kapittel som dette. Vi henviser derfor interesserte lesere til øvrig litteratur om asynkron intervjuing (se f.eks. Käihkö, 2020; Lannutti, 2017). Plasshensyn gjør også at vi ikke behandler medierte fokusgrupper i dette kapittelet (men se Fox et al., 2007; Stewart & Shamdasani, 2017; Tuttaa, 2015).

I dagens teknologilandskap kan både studenter og forskere være fristet til å spørre om det er noe poeng med telefonintervjuer når videointervjuer er et alternativ. Spørsmålet kan virke innlysende, fordi det er vanlig å tenke at «lyd + bilde = mer informasjon», og at «mer informasjon = bedre data» (se f.eks. Hanna, 2012, s. 239). Når vi så lett kan velge video, virker det derfor irrelevant å diskutere telefonintervjuer. Men denne typen aritmetikk er del av de metodologiske fordommene vi ønsker å problematisere. Framfor å kun tenke *mer og mindre informasjon*, må vi tenke på *hva slags informasjon* vi får, gjennom å tenke på hva slags interaksjon vi muliggjør ved bruk av ulike metoder og medier. Kanskje er det ikke bare manglende bilde som preger telefonintervjuet – kanskje er det også litt andre samtaler som foregår på telefon enn på video eller ansikt til ansikt? Det er nettopp det «tatt for gitte» i mye av metodetenkningen vår vi ønsker å problematisere i dette kapittelet.

Metodologiske fordommer

En fordom er en holdning forankret i ubegrunnede eller tatt-for-gitte forestillinger. Som oftest hører vi om fordommer mot innvandrere, skeive eller funksjonshemmede, men det går også an å ha fordommer mot bestemte metoder og forskningsopplegg – og det er nettopp disse vi kaller *metodologiske* fordommer (se også Montuschi, 2014, s. 140). Slike fordommer finnes det mange av. Det er for eksempel ikke uvanlig å høre påstander om at kvantitativ forskning er «mer vitenskapelig» enn kvalitativ forskning, eller at feltarbeid gir «bedre data» enn intervjuforskning.

I dette kapittelet fokuserer vi på fordommer mot bestemte *intervjuformer* i kvalitativ forskning, da særlig knyttet til ideen om ansikt-til-ansikt-intervjuing som en slags «gullstandard» for kvalitativ intervjuing (se f.eks. Novick, 2008; Oltmann, 2016). Som Oltmann (2016) påpeker er dette et utbredt syn i de fleste diskusjoner av intervjuforskning: «The vast majority of writing about interview research methods states that interviews *should* be conducted face-to-face or simply *assumes* that they will be done in this mode» (Oltmann, 2016, s. 1, vår kursivering). Dette synet impliserer at medierte intervjuformer per definisjon er annenrangs metodevalg. De forstås først og fremst som egnede hvis førstevalget er utelukket (Deakin & Wakefield, 2014, s. 604), og når de diskuteres, legges det mest vekt på i hvilken grad de kan *erstatte* ansikt-til-ansikt-intervjuer, og mindre på de medierte metodenes *egenart* og *egnethet* for det konkrete forskningsprosjektets formål (Oltmann, 2016, s. 2).

Som vi senere kommer tilbake til, er det til dels gode grunner til at ansikt-til-ansikt-intervjuing anses som en gullstandard. Slike intervjuer kan by på særlig informasjonsrike møter mellom forsker og informant, og dette kan skape særegent gode betingelser for åpen og oppslukende samhandling (Adams-Hutcheson & Longhurst, 2017). Når vi likevel omtaler gullstandard-tenkningen som en fordom, er det fordi den legger så *ensidig* vekt på ansikt-til-ansikt-samhandlingens fordeler. Med ansikt-til-ansikt-idealet som målestokk, blir man først og fremst opptatt av hva medierte intervjuformer *mangler* (fysisk/kroppslig tilstedeværelse), og følgelig også blind for deres mange muligheter og styrker. Resultatet blir ofte at vi velger den antatte «idealmetoden» framfor den metoden som faktisk vil være best egnet for våre formål.

Som kvalitative forskere må vi fri oss fra tanken om at noen data er bedre enn andre bare fordi de ble skapt ansikt til ansikt, og i stedet tenke på hva som er gode data *gitt våre formål* (Kalleberg et al., 2009; Lamont & Swidler, 2014). For å få til dette, trenger vi en nyansert diskusjon og vurdering av styrker, svakheter og særegenheter ved medierte intervjuformer. I fortsettelsen skal vi stille opp det vi – basert på egen forskererfaring og lesing av relevant faglitteratur – oppfatter som de mest sentrale analytiske dimensjonene for å tenke nyansert om forholdet mellom telefon-, video- og ansikt-til-ansikt-intervjuing. Vi begynner med å se på noen av de mest åpenbare fordelene ved medierte intervjuer – knyttet til at intervjuet kan gjennomføres uten at verken forsker eller informant må legge ut på reise – før vi går over til å drøfte noen mer omstridte og omdiskuterte metodologiske spørsmål om hva slags data man skaper, hva slags rom for samtale man oppnår, forskerens og informantens individuelle forutsetninger og preferanser, og de medierte intervjuformenes etiske særegenheter.

Fordeler med å slippe reising

En implikasjon av «gullstandard»-metaforen er at ansikt-til-ansikt-intervjuer overgår medierte intervjuformer på alle områder. Ved nærmere ettersyn er det imidlertid klart at medierte intervjuer har noen særegne fordeler. Først og fremst handler dette om det åpenbare, nemlig at medierte intervjuer lar oss komme i kontakt med informantene våre *uten at vi trenger å forflytte oss fysisk*. Medierte intervjuer kan nemlig gjennomføres hvor enn vi måtte befinne oss – i kontrast til ansikt-til-ansikt-intervjuer, der

forskeren, informanten eller begge må legge ut på reise for å gjennomføre intervjuet.

Fordelene ved å slippe å reise handler til dels om *praktiske* forhold, som at vi sparer penger, tid og krefter. Det kan høres trivielt ut når vi snakker om forskningsmetode, men forskning foregår alltid innenfor en begrenset tids- og kostnadsramme. Sparer vi tid, penger og krefter på datainnsamlingen kan vi bruke det på andre ting, som grundigere analyse, mer lesing av foreliggende forskning, og mer systematisk tilbakeføring til feltet.

Bruken av medierte intervjuformer kan også radikalt utvide rammene for datainnsamlingen vår. Hvis man må reise dit informantene er for å snakke med dem, er det klart at datainnsamlingen må skje innenfor et relativt begrenset geografisk område. Med mindre forskeren svømmer i tid og penger kan ikke informantene befinne seg så altfor langt unna, eller i det minste ikke på så altfor mange forskjellige avsidesliggende steder. Derfor er det gjerne sånn at forskere i Oslo ofte forsker på det sentrale Østlandet, mens forskere i Tromsø forsker i Finnmark og Troms – ikke fordi det er dit forskningsspørsmålene tar dem, men fordi det er der de holder til. I mange tilfeller vil dette medføre unødvendige begrensninger i rekrutteringen, med mindre varierte data, mindre spenstige analyser og mindre overførbare konklusjoner som resultat. Det går med andre ord ut over kvaliteten på det enkelte forskningsarbeid. Ser vi det i et aggregert perspektiv kan det bidra til at forskningens bilde av samfunnet blir fordreid fordi viktige perspektiv og erfaringer ikke får satt sitt preg på analysene våre.

Med medierte intervjuer spiller det derimot liten rolle hvor informantene befinner seg, så lenge de har internett- eller telefondekning. Man står dermed friere til å forfølge bestemte rekrutteringsstrategier for å sikre at man får bestemte former variasjon og spredning i datasettet (se f.eks. Lo Iacono et al., 2016, s. 5). Dersom man for eksempel er opptatt av koordinering mellom statlige og kommunale helsetjenester, hvordan Nav jobber med aktivering, eller utfordringer med rekruttering og «gjennomtrekk» i det kommunale barnevernet, kan det fort være mye å hente på å rekruttere fra for eksempel store og små kommuner, fra områder med ulike arbeidsmarkeder eller ulik innvandrerandel, eller med ulik nærhet til sentrale kompetanse- og utdanningsinstitusjoner. Og det faktum at vi da kan snakke med folk fra hele landet – eller utlandet, for den saks skyld – kan vise seg å få stor betydning for forskningsresultatene våre.

Bruken av medierte intervjuformer kan også senke terskelen for deltakelse og øke sannsynligheten for at informanter vil stille opp i forskningen vår (Deakin & Wakefield, 2014). Dette vil være fordelaktig for de fleste rekrutteringsprosesser, men kan være særlig nyttig for å komme i snakk med visse grupper som vi ellers vil ha vanskelig for å nå. Vi tenker da på slike grupper som er travle eller «overbelastede», som for eksempel ledere og mellomledere med fullstappede jobbkalendere, eller aleneforsørgere og småbarnsfamilier i tidsklemma (se f.eks. Trier-Bieniek, 2012, s. 642). For disse kan muligheten til å ta intervjuet over telefon eller skjerm være avgjørende for om de takker ja til å bli intervjuet overhodet. Denne typen «lavterskel»-opplegg kan også være egnet for å komme i kontakt med informanter som kan føle at de «ikke har noe å bidra med» til studien din. Dette har vi sett eksempler på i egen forskning: Da Lars telefonintervjuet brukere av klasseromsroboten «AV1» i norske skoler, kom han i kontakt med mange informanter som ikke hadde fått brukt roboten så mye ennå, og som fortalte at de opprinnelig hadde kviet seg for å stille opp i forskningen fordi de følte at de ikke hadde noe interessant å melde. Dette viste seg som oftest å være feil, siden grunnene til at roboten var lite brukt var veldig viktige å få tak på (se Johannessen & Haldar, 2020). Hadde Lars kun gjort ansikt-til-ansikt-intervjuer, ville han trolig snakket med færre slike informanter, siden «skikkelige» intervjuer ville vært å gjøre en for «stor greie» ut av deres tilsynelatende «små» erfaringer. En enkel telefonsamtale kunne de derimot si ja til, da dette virket mer proporsjonalt til den verdien de følte de kunne tilføre prosjektet hans.

Medierte intervjuer kan også senke terskelen for å gjøre *oppfølgingsintervjuer*, nettopp fordi de praktiske kostnadene ved hvert intervju er lavere og informantene i mange tilfeller derfor vil ha lettere for å si ja. Det kan gjøre det lettere å få til et *longitudinelt* forskningsdesign, der man følger informantene sine over tid. I Lars sitt tilfelle lot det ham undersøke hvordan erfaringer med roboten endret seg fra tidlige bruksfaser, med høy nyhetsverdi, til senere bruk, der ting var blitt mer rutine – eller man hadde gitt opp å bruke roboten overhodet.

Den lave terskelen for oppfølgingsintervjuer gjør det også lettere å bedrive såkalt «teoretisk sampling», eller *teoridrevet rekruttering*, en særegen form for oppfølging der man pendler fram og tilbake mellom data-innsamling og analyse. Teoridrevet rekruttering er et sentralt prinsipp i *grounded theory* og tilsvarende tradisjoner for teoriutvikling, hvor poenget er at man til stadighet skal raffinere analysene sine ved å gå tilbake til

feltet igjen for å forfølge fruktbare spor og teste foreløpige konklusjoner (Charmaz, 2006).² Dette er svært tidkrevende å gjøre hvis man til stadighet skal oppsøke informantene fysisk, men i medierte former er det langt lettere å få til – noe som kan styrke kvaliteten på analysene våre betraktelig.

Å slippe reising er altså ikke bare et praktisk spørsmål om tid, penger og krefter – det kan ha store konsekvenser for *kvaliteten* på forskningen vår, ved at vi kan senke terskelen for rekruttering og datainnsamling og få tilgang på stemmer som vi kanskje ellers ikke ville fått tak på. Dette er allment anerkjent som de største styrkene ved medierte intervjuer.

Når det er sagt, vil noen kunne hevde at disse «styrkene» hviler på en urimelig forutsetning, nemlig at medierte intervjuer skal kunne gi like gode – eller tilnærmet like gode – betingelser for dataproduksjon som ansikt-til-ansikt-intervjuer. Dersom denne forutsetningen trekkes i tvil, vil de antatte styrkene være mindre overbevisende fordi informasjonen vi får tilgang på er dårligere enn i ansikt-til-ansikt-intervjuer. Det er ansikt-til-ansikt-intervjuet som er «gullstandarden», og gullstandarden vil alltid gi de beste dataene, ifølge denne typen innvending.

Som vi allerede har antydnet, er vi skeptiske til en slik *kategorisk* avfeiring av medierte intervjuer. Selv om ansikt-til-ansikt-intervjuer har noen kvaliteter som vil være viktige eller avgjørende for mange typer av spørsmål og forskningsformål, er vårt poeng at vi trenger mer finmaskede vurderinger av ulike intervjuformers styrker og svakheter. I de neste delene skal vi presentere noen spørsmål og analytiske dimensjoner som kan hjelpe med slike vurderinger.

Hva slags informasjon får man (ikke)?

En av de vanligste innvendingene mot medierte intervjuer er at de byr på *mindre* informasjon og følgelig *dårligere* data enn ansikt-til-ansikt-intervjuer (se f.eks. Gillham, 2005; Rubin & Rubin, 1995). Ved første øyekast

2 Teoretisk sampling kan illustreres ved å se for oss at vi skal studere sykepleieres opplevelse av jobbstress i sykehus. Data fra de første intervjuene tyder på at sykepleiere på akuttmedisinske avdelinger opplever mer stress enn pleiere på andre avdelinger. Vi utvikler da en foreløpig teori om at stressnivå henger sammen med forhold ved avdelingen man jobber på. For å videreutvikle teorien gjør vi først mer intensive intervjuer av sykepleiere fra akuttmedisinske avdelinger, for å undersøke akkurat hva som trigger stresset deres (f.eks. faktorer som pasientforhold, skiftplaner eller arbeidsmengde). Vi ser også etter *unntak* fra mønstrene vi har observert, for eksempel om det er sykepleiere på disse avdelingene som ikke opplever mye stress, og hva dette eventuelt kan skyldes. Basert på disse funnene ønsker vi for eksempel å lære mer om avdelinger med lavere stressnivåer. På denne måten vil vi utvikle en mer robust og nyansert teori om sykepleieres jobbstress, som har god støtte i data og som tar høyde for langt mer finmaskede faktorer og sammenhenger enn de første intervjuene ga mulighet for.

gir dette intuitivt mening. På telefon kan man jo ikke se den man snakker med, og da får man unektelig *mindre* informasjon enn om man møtes ansikt til ansikt (man får lyd, men ikke bilde). Med video får man rett nok bilde, men allikevel mindre sanselig stimuli enn den full-kroppslige opplevelsen det er å være fysisk til stede med et annet menneske. Av den grunn er det lett å konkludere med at medierte intervjuer *per definisjon* gir annenrangs data.

Ser vi derimot til den metodologiske litteraturen på feltet, finner vi et mer nyansert bilde. På den ene siden finner vi, rett nok, støtte til intuisjonene vi nettopp nevnte. En rekke bidrag framhever for eksempel hvordan fraværet av ikke-verbal kommunikasjon i telefonintervjuer kan komplisere samhandlingen mellom forsker og informant (Holt, 2010; Irvine et al., 2013; Sweet, 2002; Vogl, 2013). For forskeren kan det da bli krevende å uttrykke nok interesse for det informanten snakker om, noe som kan hemme flyten i intervjuet og gi knappere svar (Holt, 2010; Irvine et al., 2013). På telefon er det også vanskelig å bruke stillhet aktivt for å få informanten til å fortsette å snakke (er det stille på telefonen, er det nærliggende å tenke at forbindelsen er brutt). Telefonen byr også på færre tegn på hva informanten tenker og føler om det de snakker om, og dette kan gjøre det vanskeligere å stille de rette oppfølgingsspørsmålene (Holt, 2010). Sånn sett kan man tenke at telefonintervjuer er dårligere enn videointervjuer, og at videointervjuer er dårligere enn ansikt-til-ansikt-intervjuer.

På den andre siden er det flere bidrag som, på ulike måter, problematiserer ideen om at «mer informasjon = bedre data». I visse situasjoner kan det eksempelvis være sånn at *mindre informasjon* gir bedre betingelser for dataproduksjon, og dermed *bedre data*. Studier av telefonintervjuing framhever blant annet at *fraværet* av visuell informasjon kan gi informantene en følelse av anonymitet, og følgelig gjøre det lettere å snakke om flaue eller sensitive temaer (Chapple, 1999; Jenner & Myers, 2018; Trier-Bieniek, 2012). Fraværet av visuell informasjon kan også føre til at mer av kommunikasjonen må gjøres eksplisitt, ettersom informanten da ikke kan understreke poenger ved bruk av kroppsspråk, men i stedet må bruke verbale virkemidler som kommer gjennom på telefonen – og som du som forsker da får med deg på opptakeren. Fravær av ikke-verbale data kan altså føre til mer verbale data, fordi vi må uttrykke oss mer i klartekst når vi ikke har kroppsspråk å ty til (Holt, 2010, s. 116). Av disse og andre grunner blir det derfor misvisende å kun snakke om *mer* og *mindre* informasjon når vi vurderer intervjuform. Informasjonen som skapes i henholdsvis telefon-, video- og ansikt-til-ansikt-intervjuer kan også være *kvalitativt forskjellig*.

Avhengig av tematikk og dynamikk vil det kunne oppstå en annen samtale på telefon enn på video, og en annen samtale på video enn ansikt til ansikt. Derfor kan vi heller ikke uten videre legge til grunn den type aritmetikk som understøtter frasen «mer informasjon = bedre data». Man utelater at selve samtalen vil kunne preges av intervjuformen vi velger. Data fra et videointervju er ikke nødvendigvis lik dem vi ville fått ansikt til ansikt, «minus kroppslig tilstedeværelse»; og data fra et telefonintervju er ikke nødvendigvis lik dem vi ville fått ved bruk av video, «minus bilde».

Et litt annet diskusjonspunkt angår data om *konteksten* eller *omgivelsene* til informantene. Når man oppsøker informantene sine for ansikt-til-ansikt-intervjuer, kan man få rike og nyttige data om miljøet de er en del av (f.eks. hjemmet eller arbeidsplassen deres). Dette er situasjoner der det å reise kan være verdt de tidligere nevnte kostnadene, da det å intervju folk i deres «naturlige omgivelser» kan gi tilgang på informasjon som man da enten slipper å spørre informantene om, eller som man kan følge opp i selve intervjuet. De fleste slike detaljer går man glipp av når man gjør telefonintervjuer, selv om man kan få visse lydlige tegn på om informantene har kjæledyr, barn, befinner seg i et støyende område eller tilsvarende. I videointervjuer kan man få noe mer detaljer om informantens setting og hva som foregår i bakgrunnen deres, for eksempel om de har hjemmekontor i et kott eller i en arkitekttegnet hytte. Det er likevel rimelig å hevde at også videointervjuer gir langt «tynnere» områdeinformasjon enn den man får når man fysisk oppsøker huset eller arbeidsplassen til folk (Weller, 2017).

Men også her må vi tilføye noen avgjørende nyanser. For det første er det ikke gitt at ansikt-til-ansikt-intervjuer gir denne typen områdeinformasjon, da slike intervjuer ofte legges til «nøytrale» steder som kafeer, biblioteker eller forskerens arbeidsplass. For det andre åpner bruk av mobile enheter for at informanter kan gi oss *medierte* rundturer på stedet de bor eller jobber (såfremt hensynet til tredjeparter ivaretas; se f.eks. Howlett, 2022; Lo Iacono et al., 2016; Oliffe et al., 2021). Dessuten kan man aktivt oppsøke områdeinformasjon på andre måter (f.eks. ved å spørre om det, oppsøke relevant dokumentasjon osv.); det er altså ikke intervjuformen som sådan som avgjør hvorvidt man får informasjon om informantens omgivelser. For det tredje bør vi også stille spørsmål ved relevansen og viktigheten av denne typen områdeinformasjon for forskningsspørsmålene våre (Novick, 2008; Opendakker, 2006). Det er en tendens, mener vi, til å ta for gitt at all slags stedsinformasjon er viktige og gode data, helt uten tanke for relasjonen til prosjektets formål. Og for det fjerde: Selv der slik

informasjon er relevant, må vi vurdere dens alternativkostnader. Er den for eksempel verdt en todagers reise med overnatting, eller bør man gå for et mediert alternativ og spare tid til andre og vel så viktige aktiviteter (som f.eks. flere intervjuer eller grundigere analyse av intervjumaterialet)?

Vi mener ikke med dette at medierte alternativer alltid er å foretrekke – slett ikke! Ansikt-til-ansikt-intervjuer *kan* produsere mer og bedre informasjon, og områdeinformasjon *kan* være avgjørende viktig for forskningsspørsmålene våre (se f.eks. Weller, 2017, s. 619). Men dette er ikke alltid tilfellet, og i noen tilfeller vil medierte intervjuformer være å foretrekke fordi det er *denne* typen samhandling som gir best forutsetning for gode data akkurat våre formål.

Får informanten snakket uforstyrret og åpent?

I forrige del drøftet vi de ulike *typene* av informasjon man får og ikke får i ulike intervjuformer, knyttet til typer av opplysninger som lyd, bilde og områdeinformasjon. Her skal vi drøfte et overlappende tema, nemlig hva slags type *situasjoner* som skapes i ulike intervjuformer. Spørsmålet som særlig diskuteres i faglitteraturen er hvorvidt medierte intervjuer skaper intervjusituasjoner der informantene våre får gode betingelser for å snakke om det temaet vi er interessert i. For å drøfte dette, må vi skille mellom to litt ulike dimensjoner ved kvalitative intervjuer, som vi har valgt å kalle «flyt» og «åpenhet».

«Flyt» handler om hvorvidt man klarer å etablere et rom for konsentrert, uanstrengt og engasjert samtale, og forstås som en grunnleggende forutsetning for produksjonen av rike intervjudata (Kvale & Brinkmann, 2015). I metodelitteraturen gis det en rekke grunner til at flyt kan være mer krevende å oppnå i mediert intervjuing. Dels skyldes dette potensialet for *tekniske problemer*, som når lyden skurrer, bildet hakker eller tilkoblingen rett og slett brytes.³ Men også foruten slike problemer finnes en rekke mediespesifikke forhold som kan vanskeliggjøre flyt i medierte intervjuer. Vi har allerede sett eksempler på dette, som at det kan være vanskelig å gjøre strategisk bruk av stillhet og pauser på telefon, og at intervjuet dermed kan få et mer stresset preg, der informanten får mindre tid til å tenke seg om og intervjueren i stedet går videre til neste tema. Strategisk bruk av stillhet er

3 For praktiske tips til hvordan man kan forebygge tekniske problemer i videointervjuer, se Seitz (2016) og Irani (2019). For mer allmenne tips om å lykkes med videointervjuer, se Gray et al. (2020).

enkler i videointervjuer, men også her finner man ulemper sammenlignet med intervjuer ansikt-til-ansikt – eksempelvis har enkelte videoløsninger strevd med lydgjengivelsen når folk snakker samtidig (Jenner & Myers, 2018, s. 176), og selv små tidsforsinkelser, såkalt *latency*, kan skape klønete avbrytelser og en stakkato rytme i samtalen (Seitz, 2016; Seuren et al., 2021). Det er heller ikke mulig med gjensidig øyekontakt på video (Aagaard, 2022), noe som kan gi mindre opplevelse av kontakt og nærhet og føre til at man ikke blir like «oppslukt» i samtalen (Adams-Hutcheson & Longhurst, 2017).⁴ Dersom slike faktorer hemmer flyten i intervjuet, risikerer vi å ende opp med kortere svar og svakere data. Det er grunn til å tro at dette iblant er tilfellet for medierte intervjuer; deler av forskningen på intervjuformers effekter finner nemlig at medierte intervjuer i snitt gir noe kortere svar og noe kortere intervjulengde enn ansikt-til-ansikt-intervjuer (Irvine, 2011; Irvine et al., 2013; Johnson et al., 2021).

Samtidig er forskningsfunnene sprikende på dette området. Flere studier rapporterer at medierte intervjuer kan være like lange eller til og med lengre enn ansikt-til-ansikt-intervjuer (Sturges & Hanrahan, 2004; Sweet, 2002; Vogl, 2013). En viktig grunn til det er at intervjuflyt og -lengde ikke bestemmes av mediet alene, men også av faktorer som hva slags spørsmål intervjueren stiller, hvor god forskeren er til å skape kjemi med informanten, og hvor vant intervjuer og informant er til å samhandle i mediert form (Gray et al., 2020). Og etter hvert som folk blir mer vant til videosamtaler, kan man også regne med at flyten vil forbedres. Dette er et grunnleggende poeng i teknologistudier: Mens ny og ukjent teknologi virker uvant, keitete og «unaturlig», oppleves velkjent teknologi som langt mer nyttig og «naturlig» (Berker et al., 2006; Rosenberger & Verbeek, 2017). Generelt har mange av oss blitt mer komfortable med videosamtaler de senere årene, kanskje særlig i kjølvannet av covid-19-pandemien (Howlett, 2022, s. 396), etter hvert som medierte møter har blitt stadig mer normalisert i både hverdags- og arbeidsliv. Kontorarbeidere har ofte møter med fremmede for å snakke om arbeidsrelaterte ting på skjerm fra kontorpulten, og profesjonsutøvere som sykepleiere, sosialarbeidere og jurister møter ofte klienter i medierte former. Under visse forhold kan også medierte intervjuer tilrettelegge for

4 Enkelte mener at medierte intervjuer også er mer utsatt for distraksjoner, og at dette kan gjøre informanten mindre fokusert på innholdet i intervjuet (Johnson et al., 2021). Vi er imidlertid uenige i at dette er vesensforskjellig fra ansikt-til-ansikt-intervjuer, ettersom også disse kan være preget av forstyrrelser (se f.eks. Lareau, 2021, s. 66–67). Det viktige er at vi *jobber for å skape et mest mulig konsentrert rom for samtale*, og dette er etter vårt syn mulig også ved bruk av telefon og video.

bedre flyt enn ansikt-til-ansikt-intervjuing. Det henger blant annet sammen med at medierte intervjuer gir informantene mulighet til å bli intervjuet «på hjemmebane», i trygge omgivelser, samtidig som forskeren holdes på en viss avstand (Weller, 2017). Bruk av medier kan altså både hemme og fremme flyten i kvalitative intervjuer.

Det andre punktet, «åpenhet», handler om hvorvidt intervjuet gjøres til en situasjon der informanten føler seg trygg på å snakke åpent om det du ønsker å få informasjon om (Spradley, 1979).⁵ Dette gjelder særlig prat om det vi litt løselig kan kalle «sensitive» temaer, slike ting som kan oppleves flau, stigmatiserende, vanskelige eller kompromitterende. Viktigheten av slike temaer – og derfor også av åpenhet – varierer fra forskningsopplegg til forskningsopplegg, men i mange undersøkelser ønsker vi, for eksempel, at profesjonsutøvere skal snakke åpent om praksis på kant med regler eller retningslinjer, eller at pasienter eller klienter skal føle seg komfortable med å fortelle om vanskelige opplevelser og situasjoner. Å skape en ramme for slik åpenhet er med andre ord et sentralt mål i mye intervjudrevet forskning.

Også her er det i litteraturen stilt spørsmål ved hvorvidt, og hvor godt, medierte intervjuer tilrettelegger for åpenhet. Den vanligste innvendingen er at medierte intervjuer gir dårligere betingelser for relasjons- og tillitsbygging med informantene, hovedsakelig fordi medierte møter utelukker ting som håndhilsning og kaffedriking, og også antas å gi mindre rom for innledende småprat og andre former for «rituell» oppvarming av typen de fleste er mest vant med (Adams-Hutcheson & Longhurst, 2017).⁶ Dette kan ha negative konsekvenser for informantenes følelse av kontakt med og tillit til forskeren, med den følge at de ikke føler seg helt trygge på å dele potensielt kompromitterende opplysninger. (Dette kan så klart også hemme «flyten» i intervjuet, som vi var inne på i forrige punkt.)

Mangelfull relasjonsbygging kan, slik vi ser det, være en reell risiko med medierte intervjuformer. I mange tilfeller er det trolig lettere å oppnå tillit når man treffes ansikt til ansikt, og særlig dersom tilliten i utgangspunktet er under tvil (se f.eks. Fribergs (2019) drøfting av tillitsutfordringer i forskning på tilreisende tiggere og gatarbeidere fra Romania). Men samtidig må vi ikke underspille potensialet for tillitsbygging og åpenhet også

5 Man kan diskutere hva som ligger i «åpenhet» utfra ulike vitenskapsteoretiske ståsteder (se f.eks. Holstein & Gubrium, 1995, s. 7–9), men drøftingen er relevant uavhengig av hvilken slik posisjon man inntar.

6 På engelsk diskuteres dette under merkelappen *rapport* (Spradley, 1979).

i medierte intervjuer. Man kan bedrive betydelig tillitsskapende arbeid i forkant av intervjuet, blant annet gjennom hvordan man framstiller seg selv og forskningsopplegget når man først kontakter informanten (Deakin & Wakefield, 2014). For å kompensere for manglende håndhilsning og kaffedrikking, går det også an å sette av litt ekstra tid til innledende småprat og relasjonsbygging i starten av selve intervjuet. Dessuten har man i medierte intervjuer fortsatt tilgang på helt vanlige «åpenhetskapende» teknikker i kvalitativ intervjuing, som å innta en ikke-dømmende holdning til det informanten forteller om, dele personlige erfaringer med tematikken, og å benytte spørsmålsformuleringer som gjør det lettere å snakke om sensitive temaer (se f.eks. Jiménez & Orozco, 2021).

Under visse forhold kan medierte intervjuer også skape *bedre* betingelser for åpenhet (Hanna & Mwale, 2017). Det at man ikke ser hverandre kan for eksempel gi en følelse av anonymitet som gjør det lettere å snakke om intime ting med en fremmed forsker (som Chapple (1999) oppdaget i sin telefonundersøkelse av underlivsplager). Geografisk avstand kan også gjøre det lettere å åpne seg. Da for eksempel Mabragana et al. (2013, s. 868) videointervjuet unge kvinner om deres seksuelle erfaringer, fortalte noen av informantene at de satte pris på at forskeren holdt til i en annen del av landet, da det minimerte sjansene for å treffes tilfeldig på gata. Det at informanten befinner seg på «sitt sted» og når som helst kan legge på eller logge av, kan også gi en følelse av trygghet og kontroll som legger til rette for åpenhet (Drabble et al., 2016, s. 130; Vogl, 2013, s. 136). Selve mediet kan også fungere som et beskyttende skjold som gjør at informanten føler seg mindre eksponert og blottlagt (Khan & MacEachen, 2022, s. 7).⁷ Dette var også Lars sin erfaring da han telefonintervjuet foreldrene til barna som brukte AV1-roboten. Roboten er laget for barn som er for syke til å møte fysisk på skolen, og i noen tilfeller var det snakk om barn med svært alvorlig sykdom. Da var det tydelig at telefonen kunne gi foreldrene en «behagelig» distanse til Lars som forsker, slik at de kunne fortelle åpent om situasjonen uten å måtte blottlegge seg fullstendig i form av synlig tristhet eller gråt.

Bildet er altså ikke svart/hvitt her heller – både flyt og åpenhet vil kunne preges av valg av intervjuform, men det er ikke gitt på hvilken måte formen setter sitt preg, eller med hvilket fortegn.

7 I noen sammenhenger kan mediet også beskytte *forskeren*. Det kan gjelde spesielle situasjoner, som når man forsker på voldelige miljøer eller krigsherjede områder, eller mer allment, som når man opplever en viss risiko ved å dra på hjemmebesøk til fremmede mennesker.

Hva med individuelle variasjoner?

Et sentralt budskap i kapittelet så langt har vært at kvaliteten på medierte intervjuer ikke bestemmes av mediet alene, men påvirkes (vel så mye) av en rekke andre faktorer. Vi har blant annet framhevet betydningen av hva slags forskningsspørsmål vi søker svar på, hvor sensitive tema vi forsker på, hva slags intervju spørsmål vi stiller, hvordan vi stiller dem, hva slags arbeid vi har gjort for å skape åpenhet i intervjusituasjonen, og hvor grundig jobb vi har gjort for å forebygge forstyrrelser, herunder tekniske problemer. Mellom linjene i disse diskusjonene har vi også framhevet betydningen av *individuelle kjennetegn* ved deltakerne i intervjuet, altså forskeren og informant(e). I det følgende vil vi drøfte denne individuelle dimensjonen videre.

Et åpenbart, men viktig poeng, er at intervjudeltakerne må være i stand til å delta i den intervjuformen vi velger. For medierte intervjuer handler dette delvis om *dekning* – det er fort gjort å tenke at alle har telefon- og internettdekning i Norge, men her finnes en rekke unntak, både de som verken har telefon eller internett overhodet, og de som bor i griségrende strøk med variabel eller sviktende dekning. Medierte intervjuer stiller også visse *kompetansekrav* til deltakerne (Archibald et al., 2019, s. 7). Dette er særlig viktig når det gjelder videointervjuer, der informantene må mestre programmer som Zoom eller Teams og være i stand til å løse små tekniske problemer, som hvorfor de eventuelt mangler lyd eller bilde. Her har nok som nevnt covid-19-pandemien ført til en *generell* kompetanseheving, men det er fortsatt grunn til å forvente betydelige kompetanseforskjeller i ulike deler av befolkningen, avhengig av faktorer som alder, yrke og teknologinteresse.⁸

Det er imidlertid ikke bare *medierte* intervjuer som stiller krav til informantene. Dette gjelder også for ansikt-til-ansikt-intervjuing – og disse kravene kan tidvis være vanskeligere å se for dem som selv er fortrolig med denne typen samhandling. Mange mennesker strever for eksempel med sjenerthet, sosial angst eller tilsvarende utfordringer som gjør ansikt-til-ansikt-samhandling intens og stressende. I metodelitteraturen blir disse ofte omtalt som reserverte og kortfattede informanter, og i møte med slike oppfordres forskeren til å jobbe ekstra mye med å skape en avslappet

⁸ Man skal passe seg for å tenke for kategorisk om kompetanse. Det er for eksempel lett å tenke at alle kontorarbeidere nå er fortrolige med videochat eller at alle eldre syns internett er vrient, men virkeligheten er ofte mer sammensatt.

ramme for intervjuet (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 195). Det som for ofte tas for gitt, er at intervjuet må eller bør foregå ansikt til ansikt. Da vil forskeren ofte komme til kort, fordi nettopp denne typen samhandling bidrar til å gjøre informanten stresset og kortfattet. I slike tilfeller vil et mediert alternativ kunne øke sjansen for at informanten slapper av og retter fokus mot innholdet i samtalen (Lo Iacono et al., 2016, s. 11; Seitz, 2016, s. 232).⁹

I tillegg til mentale og kroppslige utfordringer finnes også andre grunner til at folk kan foretrekke medierte intervjuformer. Vi har allerede nevnt tidsklemme- og reisehensyn, samt ønsker om å bli mindre «eksponert» når man snakker om sensitive eller pinlige temaer. Videre må vi også være oppmerksomme på at informantene kan foretrekke visse medier framfor andre. Det er for eksempel godt dokumentert at mange av dagens unge er langt mindre komfortable med å snakke på telefonen enn hva eldre generasjoner er (se f.eks. Pedersen, 2023) – så telefonintervjuing er kanskje ikke det åpenbare valget hvis du skal intervju unge mennesker. På samme måte er det mange som blir litt ekstra selvbevisste av videokommunikasjon, blant annet fordi de blir sittende og se på seg selv hele intervjuet (Aagaard, 2022). Noen er til gjengjeld *svært* godt vant til å bruke video til å ha samtaledrevne møter med fremmede, noe Erik fikk oppleve da han rekrutterte informanter med prosjektansvar for velferdsteknologi rundt om i norske kommuner i 2019. Han sendte en epost hvor han informerte om prosjektet og spurte om det kunne være aktuelt med et intervju på enten telefon eller video. Svaret kom da gjerne direkte i form av en møteinnkalling til et Teams-møte. I lys av denne typen mangfold vil det i mange undersøkelser være lurt å åpne for at informantene *selv* får velge intervjuform. Da sikrer vi at de velger det mediet som passer dem best, og man øker kanskje også sjansen for at de i det hele tatt sier ja til å la seg intervjuet.¹⁰

9 I slike tilfeller kan iblant *asynkrone* intervjuformer være å foretrekke (se f.eks. Davidson & Orsini, 2013).

10 Noen vil tenke at det er mest «objektivt» å bruke samme intervjuform i samtlige av intervjuene man gjør. Vi mener imidlertid det er uheldig å insistere på standardiserte metodevalg når aktørene vi intervjuer kan ha svært ulike preferanser og kompetanser. Dersom man insisterer på holde seg til én intervjuform av objektivitetshensyn, risikerer man å gi informantene ganske ulike betingelser for å uttale seg, og man vil også kunne se systematiske frafall fordi noen rett og slett ikke ønsker å benytte seg av den intervjuformen du foretrekker. Vi tror derfor at variasjon i intervjuformer i mange tilfeller kan gi bedre data. En fallgrube kan imidlertid være at informanter velger medierte intervjuformer av grunner som kan svekke intervjuets kvalitet (f.eks. fordi det lar dem «multitaske»; se Oliffe et al., 2021, s. 4). For å unngå dette er det viktig at vi er tydelige på hvilke hensyn som bør informere valget av intervjuform – for eksempel at intervjuet bør gjennomføres på et stille sted, der informanten får konsentrere seg fullt om intervjuets tematikk.

I tillegg til informantene, må vi så klart også være bevisst individuelle forskjeller hos *forskere*. Også her kan man finne betydelige forskjeller hva angår kompetanse, preferanser og muligheter. Akkurat som med informantene kan forskere blant annet være preget av ulike former for sjenert-het, angst og andre utfordringer som kan gjøre det enklere å gjennomføre intervjuer i mediert form, uten all den «støyen» og usikkerheten som kan kjennetegne møter ansikt til ansikt. Det vil også være betydelige forskjeller i hva slags kompetanse forskere har i å bruke ulike medier (se f.eks. Gray et al., 2020). Noen vil briljere i ansikt-til-ansikt-kommunikasjon, andre er bedre på video, og andre igjen kan være helt unikt gode på å skape nærhet over telefonen. Slike forskjeller er ikke trivielle: alt annet likt, vil jo kvaliteten på dataene bli bedre om forskere får bruke den intervjuformen de selv behersker best.

Kvaliteten på – og egnetheten av – medierte intervjuer kommer altså an på kjennetegn ved både informant og forsker. For noen vil medierte intervjuer fungere bedre enn intervjuer ansikt til ansikt, og derfor også gi bedre data.

Hvilke etiske særegenheter vi bør tenke på?

De foregående seksjonene har problematisert ideen om at medierte intervjuer per definisjon produserer annenrangs data. Men hva med etikken? Hvilke potensielle styrker, svakheter og fallgruver må man være bevisst dersom man vurderer medierte intervjumetoder?

Som vi allerede har antydnet, har medierte intervjuer noen betydelige etiske fortrinn. Man øker sannsynligheten for å få løftet fram stemmer som ellers ikke ville blitt hørt (Oltmann, 2016), og man lar informantene gjennomføre intervjuet fra et sted og på en måte som, for mange, kan oppleves tryggere og mindre stressende (Trier-Bieniek, 2012; Weller, 2017). Videre reduserer man potensielt belastningen på informantene knyttet til det å reise eller, eksempelvis, klargjøre boligen sin for besøk fra en fremmed forsker (Hanna & Mwale, 2017). Og til sist gir man informanten større grad av kontroll over hva slags informasjon de avgir og ikke (f.eks. ved at de kan velge hvorvidt de ønsker å ha kamera på eller av i et videointervju; se Oliffe et al., 2021).

Medierte intervjuer innebærer også noen særegne etiske utfordringer. De mest åpenbare er knyttet til datasikkerhet og personvern, blant annet fordi det medierte ved intervjusituasjonen skaper noen nye muligheter

for at informasjon kan komme på avveie eller misbrukes (selv om det kan diskuteres hvor nye alle disse mulighetene er; se Köhler-Olsen et al., 2021). De fleste forskningsinstitusjoner har imidlertid retningslinjer for hva slags verktøy man bør bruke, og hvordan. Disse bør du sette deg inn i dersom du vil bruke telefon eller video som intervjuform.

Det finnes også mer subtile fallgruver. Khan og MacEachen (2022, s. 7) forteller blant annet om en situasjon der linjen ble brutt idet informanten fortalte om det å bli misbrukt som barn, noe som medførte en unødvendig påkjenning for informanten og en betydelig utfordring for fortsettelsen av intervjuet. Og selv i fravær av slike tekniske problemer, kan prat om sårbare ting i mediert form gi en opplevelse av at man ikke får vist tilstrekkelig støtte og empati til det informantene snakker om (Khan & MacEachen, 2022; Seitz, 2016; Sturges & Hanrahan, 2004). Dette er noe vi selv har kjent på. Da Lars intervjuet langtidssyke barn og deres foreldre, lurte han iblant på om ikke telefonen var et i overkant «kjølig» medium for å snakke om sykdom, liv og død, særlig fordi han iblant hørte at informantene selv synes det var tøft å snakke om. Det ville nok vært lettere å vise empati i møter ansikt til ansikt, hvor man har et større register for å trøste og uttrykke forståelse. Ved valg av medierte intervjuformer blir det derfor ekstra viktig å tenke gjennom hvordan du skal agere dersom informanten bryter ut i gråt eller på andre måter reagerer kraftig. Kanskje skal du foreslå for informanten å ta en liten pause, eller tilby å fortsette intervjuet på et senere tidspunkt? Mulighetene er mange. Medierte intervjuer er ikke nødvendigvis annenrangs, men de er annerledes. Derfor må du tilpasse deg til det mediet du velger, og bruke det med omhu.

Avsluttende bemerkninger

Målet med kapittelet har vært å gi en nyansert framstilling av medierte intervjuformers egenart, styrker og svakheter. Med det for øye har vi først sett på de mer åpenbare praktiske og metodologiske fordelene man får av å velge medierte intervjuer, som alle følger av det faktum av at man slipper å reise: Man sparer tid, penger og krefter, noe som i tur kan gi lettere tilgang på en rekke typer av informanter og erfaringer, bedre mulighet for strategisk og teoridrevet rekruttering, samt lettere for å få gjennomført oppfølgingsintervjuer. Deretter har vi drøftet noen metodologiske dimensjoner som ofte diskuteres i faglitteraturen og trukket fram noen viktige nyanser knyttet til spørsmål om hva slags data vi får med medierte intervjuer, hva

slags rom for å dele vi kan skape i slike intervjuer, hvordan hensynet til individuelle variasjoner med fordel kan innlemmes i vurderinger av metodevalg, og de etiske særegenhetene som kjennetegner medierte intervjuer.

Håpet er at kapittelet skal bidra til å fri oss fra ideen om ansikt-til-ansikt-intervjuer som en slags «gullstandard», og om data fra medierte intervjuer som annenrangs. Den slags metodologiske fordommer fører ingenting godt med seg. For noen formål vil medierte intervjuer være beste valg, også selv om ansikt-til-ansikt-intervjuer var mulig. Samtidig må ikke vår framsnakking av medierte intervjuer oppfattes som et forsøk på å trekke ansikt-til-ansikt-intervjuer ned i søla. Om vi bytter én gullstandard for en annen, er vi like langt. Det vi trenger er nyanserte vurderinger og valg av intervjumetoder, og alltid med utgangspunkt i våre konkrete formål.

Takksigelser

Takk til deltakere på Kvalitativt metodeforum, forskningsgruppa «Profesjonell organisering og praksis» og bokas redaktører for nyttige innspill på tidligere utgaver av kapittelet, og til Marit Haldar for hennes inspirerende rolle i diskusjonene hvor ideen til dette arbeidet ble til.

Forfatterbiografier

Lars E. F. Johannessen er sosiolog og forsker på spørsmål om profesjoner, teknologi, kultur og mikrointeraksjon. Han har gjort en rekke kvalitative studier innenfor feltene helse og utdanning, og jobber nå med et prosjekt om «AV1», en kommunikasjonsrobot for langtidssyke barn som må være lenge borte fra skolen. Prosjektet henter inspirasjon fra kultursosiologi og vitenskaps- og teknologistudier, og undersøker både utviklingen, markedsføringen, implementeringen og virkningene av roboten.

Erik Børve Rasmussen er sosiolog og forsker på spørsmål om kunnskap, teknologi, tjenesteinnovasjon og profesjoner. Han har gjort en rekke studier innen blant annet medisin, helse og digital innovasjon i kommunale helse- og omsorgstjenester. For tiden er han forskningsleder i et forsknings- og innovasjonsprosjekt hvor kommunikasjonsløsningen «Komp» prøves ut i den kommunale eldreomsorgen, for å se om mer sosial kontakt og økt trygghet og trivsel kan bidra til at hjelpetrengende eldre kan og vil bo hjemme lenger.

Johannessen og Rasmussen har begge vært med på å skrive boken *Hvordan bruke teori? Nyttige verktøy i kvalitativ analyse* (Universitetsforlaget, 2018).

Referanser

- Adams-Hutcheson, G. & Longhurst, R. (2017). 'At least in person there would have been a cup of tea': Interviewing via Skype. *Area*, 49(2), 148–155. <https://doi.org/10.1111/area.12306>
- Archibald, M. M., Ambagtsheer, R. C., Casey, M. G. & Lawless, M. (2019). Using Zoom videoconferencing for qualitative data collection: Perceptions and experiences of researchers and participants. *International Journal of Qualitative Methods*, 18, 1609406919874596. <https://doi.org/10.1177/1609406919874596>
- Berger, P. L. & Luckmann, T. (1966). *The social construction of reality: A treatise in the sociology of knowledge*. Anchor Books.
- Berker, T, Hartmann, M. & Punie, Y. (2006). *Domestication of media and technology*. McGraw-Hill Education.
- Bloor, D. (1976). *Knowledge and social imagery*. University of Chicago Press.
- Chapple, A. (1999). The use of telephone interviewing for qualitative research. *Nurse Researcher (through 2013)*, 6(3), 85.
- Charmaz, K. (2006). *Constructing grounded theory: A practical guide through qualitative analysis*. Sage.
- Davidson, J. & Orsini, M. (2013). The shifting horizons of autism online. I J. Davidson & M. Orsini (Red.), *Worlds of autism: Across the spectrum of neurological difference* (s. 285–303). University of Minnesota Press.
- Deakin, H. & Wakefield, K. (2014). Skype interviewing: Reflections of two PhD researchers. *Qualitative Research*, 14(5), 603–616. <https://doi.org/10.1177/1468794113488126>
- Drabble, L., Trocki, K. F., Salcedo, B., Walker, P. C. & Korcha, R. A. (2016). Conducting qualitative interviews by telephone: Lessons learned from a study of alcohol use among sexual minority and heterosexual women. *Qualitative Social Work*, 15(1), 118–133. <https://doi.org/10.1177/1473325015585613>
- Fox, F. E., Morris, M. & Rumsey, N. (2007). Doing synchronous online focus groups with young people: Methodological reflections. *Qualitative Health Research*, 17(4), 539–547. <https://doi.org/10.1177/1049732306298754>
- Friberg, J. H. (2019). Tvilsumme informanter, troverdig forskning? *Norsk sosiologisk tidsskrift*, 3(02), 119–136. <https://doi.org/10.18261/issn.2535-2512-2019-02-02>
- Gillham, B. (2005). *Research interviewing: The range of techniques*. Open University Press.
- Gray, L. M., Wong-Wylie, G., Rempel, G. R. & Cook, K. (2020). Expanding qualitative research interviewing strategies: Zoom video communications. *The Qualitative Report*, 25(5), 1292–1301. <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2020.4212>
- Hanna, P. (2012). Using internet technologies (such as Skype) as a research medium: A research note. *Qualitative Research*, 12(2), 239–242. <https://doi.org/10.1177/1468794111426607>
- Hanna, P. & Mwale, S. (2017). I'm not with you, yet I am ... virtual face-to-face interviews. I V. Braun, V. Clarke & D. Gray (Red.), *Collecting qualitative data: A practical guide to textual, media and virtual techniques* (s. 235–255). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/9781107295094.013>
- Holstein, J. & Gubrium, J. (1995). *The active interview*. Sage Publications. <https://doi.org/10.4135/9781412986120>
- Holt, A. (2010). Using the telephone for narrative interviewing: A research note. *Qualitative Research*, 10(1), 113–121. <https://doi.org/10.1177/1468794109348686>

- Howlett, M. (2022). Looking at the 'field' through a Zoom lens: Methodological reflections on conducting online research during a global pandemic. *Qualitative Research*, 22(3), 387–402. <https://doi.org/10.1177/1468794120985691>
- Irani, E. (2019). The use of videoconferencing for qualitative interviewing: Opportunities, challenges, and considerations. *Clinical Nursing Research*, 28(1), 3–8. <https://doi.org/10.1177/1054773818803170>
- Irvine, A. (2011). Duration, dominance and depth in telephone and face-to-face interviews: A comparative exploration. *International Journal of Qualitative Methods*, 10(3), 202–220. <https://doi.org/10.1177/160940691101000302>
- Irvine, A., Drew, P. & Sainsbury, R. (2013). 'Am I not answering your questions properly?' Clarification, adequacy and responsiveness in semi-structured telephone and face-to-face interviews. *Qualitative Research*, 13(1), 87–106. <https://doi.org/10.1177/1468794112439086>
- Jenner, B. M. & Myers, K. C. (2018). Intimacy, rapport, and exceptional disclosure: A comparison of in-person and mediated interview contexts. *International Journal of Social Research Methodology*. <https://doi.org/10.1080/13645579.2018.1512694>
- Jiménez, T. R. & Orozco, M. (2021). Prompts, not questions: Four techniques for crafting better interview protocols. *Qualitative Sociology*, 44, 507–528. <https://doi.org/10.1007/s11133-021-09483-2>
- Johannessen, L. E. F. & Haldar, M. (2020). *Kan en robot hjelpe langtidssyke barn? Erfaringer med AV1 i skolen*. OsloMet – storbyuniversitetet. <https://skriftserien.hioa.no/index.php/skriftserien/article/view/684>
- Johnson, D. R., Scheitle, C. P. & Ecklund, E. H. (2021). Beyond the in-person interview? How interview quality varies across in-person, telephone, and Skype interviews. *Social Science Computer Review*, 39(6), 1142–1158. <https://doi.org/10.1177/0894439319893612>
- Kalleberg, R., Engelstad, F. & Malnes, R. (2009). *Samfunnsvitenskapenes oppgaver, arbeidsmåter og grunnlagsproblemer*. Gyldendal Akademisk.
- Khan, T. H. & MacEachen, E. (2022). An alternative method of interviewing: Critical reflections on videoconference interviews for qualitative data collection. *International Journal of Qualitative Methods*, 21. <https://doi.org/10.1177/16094069221090063>
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2014). *InterViews: Learning the craft of qualitative research interviewing* (3. utg.). Sage Publications.
- Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju*. Gyldendal Akademisk.
- Käihkö, I. (2020). Conflict chatnography: Instant messaging apps, social media and conflict ethnography in Ukraine. *Ethnography*, 21(1), 71–91. <https://doi.org/10.1177/1466138118781640>
- Köhler-Olsen, J., Rasmussen, E. B., Johannessen, L. E. F. & Haldar, M. (2021). Deltakelse og verdighet – et kritisk-konstruktivt perspektiv på medborgerskap og personvern i nærværsteknologienes tid. *Nytt Norsk Tidsskrift*, 38(1–2), 99–110. <https://doi.org/10.18261/issn.1504-3053-2021-01-02-09>
- Lamont, M. & Swidler, A. (2014). Methodological pluralism and the possibilities and limits of interviewing. *Qualitative Sociology*, 37(2), 153–171. <https://doi.org/10.1007/s11133-014-9274-z>
- Lannutti, P. J. (2017). A productive chat: Instant Messenger interviewing. I V. Braun, V. Clarke & D. Gray (Red.), *Collecting qualitative data: A practical guide to textual, media and virtual techniques* (s. 213–234). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/9781107295094.012>
- Lareau, A. (2021). *Listening to people: A practical guide to interviewing, participant observation, data analysis, and writing it all up*. University of Chicago Press.
- Lo Iacono, V., Symonds, P. & Brown, D. H. (2016). Skype as a tool for qualitative research interviews. *Sociological Research Online*, 21(2), 1–15. <https://doi.org/10.5153/sro.3952>
- Mabragana, M., Carballo-Diéguéz, A. & Giguere, R. (2013). Young women's experience with using videoconferencing for the assessment of sexual behavior and microbicide use. *Telemedicine and e-Health*, 19(11), 866–871. <https://doi.org/10.1089/tmj.2013.0008>

- Montuschi, E. (2014). Scientific objectivity. I N. Cartwright & E. Montuschi (Red.), *Philosophy of social science. A new introduction* (s. 123–144). Oxford University Press.
- Novick, G. (2008). Is there a bias against telephone interviews in qualitative research? *Research in Nursing & Health*, 31(4), 391–398. <https://doi.org/10.1002/nur.20259>
- Olliffe, J. L., Kelly, M. T., Gonzalez Montaner, G. & Yu Ko, W. F. (2021). Zoom interviews: Benefits and concessions. *International Journal of Qualitative Methods*, 20. <https://doi.org/10.1177/16094069211053522>
- Oltmann, S. (2016). Qualitative interviews: A methodological discussion of the interviewer and respondent contexts. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 17(2). <https://doi.org/10.17169/fqs-17.2.2551>
- Opendakker, R. (2006). Advantages and disadvantages of four interview techniques in qualitative research. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 7(4).
- Pedersen, E. (2023, 11. februar). *Fleire unge unngår å snakke i mobilen. På sals- og servicelinja vil dei heller bruke Snapchat*. NRK. <https://www.nrk.no/rogaland/fleire-unge-unngar-a-snakke-i-mobilen.-pa-sals-og-servicelinja-vil-dei-heller-bruke-snapchat-1.16284094>
- Rosenberger, R. & Verbeek, P.-P. (2017). *Postphenomenological investigations: Essays on human-technology relations*. Lexington Books.
- Rubin, H. J. & Rubin, I. S. (1995). *Qualitative interviewing: The art of hearing data*. Sage Publications.
- Seitz, S. (2016). Pixilated partnerships, overcoming obstacles in qualitative interviews via Skype: A research note. *Qualitative Research*, 16(2), 229–235. <https://doi.org/10.1177/1468794115577011>
- Seuren, L. M., Wherton, J., Greenhalgh, T. & Shaw, S. E. (2021). Whose turn is it anyway? Latency and the organization of turn-taking in video-mediated interaction. *Journal of Pragmatics*, 172, 63–78. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2020.11.005>
- Spradley, J. P. (1979). *The ethnographic interview*. Holt, Rinehart and Winston.
- Stewart, D. W. & Shamdasani, P. (2017). Online focus groups. *Journal of Advertising*, 46(1), 48–60. <https://doi.org/10.1080/00913367.2016.1252288>
- Sturges, J. E. & Hanrahan, K. J. (2004). Comparing telephone and face-to-face qualitative interviewing: A research note. *Qualitative Research*, 4(1), 107–118. <https://doi.org/10.1177/1468794104041110>
- Sweet, L. (2002). Telephone interviewing: Is it compatible with interpretive phenomenological research? *Contemporary Nurse*, 12(1), 58–63. <https://doi.org/10.5172/conu.12.1.58>
- Trier-Bieniek, A. (2012). Framing the telephone interview as a participant-centred tool for qualitative research: A methodological discussion. *Qualitative Research*, 12(6), 630–644. <https://doi.org/10.1177/1468794112439005>
- Tuttas, C. A. (2015). Lessons learned using Web conference technology for online focus group interviews. *Qualitative Health Research*, 25(1), 122–133. <https://doi.org/10.1177/1049732314549602>
- Vogl, S. (2013). Telephone versus face-to-face interviews: Mode effect on semistructured interviews with children. *Sociological Methodology*, 43(1), 133–177. <https://doi.org/10.1177/0081175012465967>
- Weller, S. (2017). Using internet video calls in qualitative (longitudinal) interviews: Some implications for rapport. *International Journal of Social Research Methodology*, 20(6), 613–625. <https://doi.org/10.1080/13645579.2016.1269505>
- Aagaard, J. (2022). On the dynamics of Zoom fatigue. *Convergence*, 28(6), 1878–1891. <https://doi.org/10.1177/13548565221099711>