



Aalborg Universitet

AALBORG UNIVERSITY  
DENMARK

## TÆNKE HØJT-PROTOKOLLER. En metode til at undersøge modtageres tekstforståelse og -oplevelse

Kjærgaard, Anne; Gravengaard, Gitte; Hjuler, Sine; Dindler, Camilla

*Published in:*  
NyS

*Publication date:*  
2018

*Document Version*  
Også kaldet Forlagets PDF

[Link to publication from Aalborg University](#)

*Citation for published version (APA):*

Kjærgaard, A., Gravengaard, G., Hjuler, S., & Dindler, C. (2018). TÆNKE HØJT-PROTOKOLLER. En metode til at undersøge modtageres tekstforståelse og -oplevelse. *NyS*, 54, 94-128.  
<https://www.nys.dk/article/view/101129/156553>

### General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- ? Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- ? You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- ? You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

### Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us at [vbn@aub.aau.dk](mailto:vbn@aub.aau.dk) providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

# Tænke højt-protokoller

## En metode til at undersøge modtageres tekstforståelse og -oplevelse

**ANNE KJÆRGAARD, GITTE GRAVENGAARD,  
SINE HJULER OG CAMILLA DINDLER**

### **ABSTRACT**

Hvordan reagerer læsere på kommunikationsprodukter fra offentlige institutioner og private virksomheder? Hvordan og hvor godt forstår læserne kommunikationsprodukterne, og hvordan oplever de dem i bred forstand? I denne artikel argumenterer vi for at tænke højt-protokoller kan bidrage til at besvare denne type spørgsmål – og at resultaterne af protokolanalyserne kan danne udgangspunkt for bedre kommunikationsprodukter. Tænke højt-protokoller er en metode hvor man beder en person fx læse en tekst og fortælle hvad hun tænker mens hun læser. Traditionen for tænke højt-protokoller stammer fra psykologiske studier af kognitive processer, men vi placerer imidlertid metoden i en socialkonstruktivistisk ramme og antager således at protokollerne viser hvordan fænomener som viden, relationer, identiteter og forståelse (gen)skabes i interaktion mellem forsker, informant og kommunikationsprodukt. Med udgangspunkt i egne undersøgelser demonstrerer vi hvordan indsamlingen af protokoller kan tilrettelægges med udgangspunkt i det socialkonstruktivistiske perspektiv. Dernæst viser vi hvordan de indsamlede protokoller kan analyseres vha. sprogvidenskabelige analysemetoder, nemlig kritisk diskursanalyse, kognitiv metafor-teori og narrativ teori – teoridannelser der alle gør det muligt at undersøge hvordan konstruktionen af fx viden, relationer og forståelse foregår i protokollerne. Endelig argumenterer vi for at metoden kan bruges interventionistisk for at styrke organisationers strategiske kommunikation og gøre det lettere for borgere at forstå deres rettigheder og pligter.

**EMNEORD:** tænke højt-protokol, tænke højt-metode, kommunikationsrådgivning, tekster fra offentlige myndigheder, sproglig rådgivning

## INDLEDNING

Hvordan forstår og oplever modtagere kommunikationsprodukter, fx et brev fra kommunen eller en patientjournal? Og hvilket indtryk får de af afsenderen – af den kommune som giver afslag på en ansøgning om hjælpemidler, eller af jobcentret som beder dem komme til et møde? Svarene på sådanne spørgsmål er meget vigtige for både afsendere, kommunikationsrådgivere og forskere<sup>1</sup> i deres fælles bestræbelser på at skabe den mest hensigtsmæssige kommunikation med borgere, brugere og kunder. *Tænke højt-protokoller* eller *tænke højt-metoden* kan i kombination med lingvistiske analysemetoder bidrage til svar på sådanne spørgsmål. Her i artiklen anskuer vi tænke højt-protokoller i et socialkonstruktivistisk perspektiv og betragter således metoden som en kvalitativ metode til at analysere betydningsdannelse.

En tænke højt-protokol<sup>2</sup> indsamles ved at man beder en informant læse eksempelvis nogle tekster og fortælle hvad vedkommende tænker undervejs. Ved at give indblik i om organisationens kommunikationsprodukter forstås og opleves på den måde organisationen har intenderet, kan metoden tjene som udgangspunkt for forbedrede tekster og dermed bidrage til effektiv strategisk kommunikation. I denne artikel demonstrerer vi hvordan metoden anvendt på tekster fra offentlige myndigheder kan danne udgangspunkt for skabelsen af bedre tekster og dermed for at forbedre borgernes muligheder for at varetage deres forpligtelser og forstå deres rettigheder. Dermed bidrager metoden til løsninger på en vigtig samfundsmæssig problemstilling som handler om (med)borgerskab og deltagelse (Bovaird og Löffler 2012, 2014).

Imidlertid er der ikke megen forskning i hvordan man bedst muligt anvender tænke højt-metoden i kommunikationsrådgivning, ej heller en tradition for overvejelser om på hvilket teoretisk grundlag den kan anvendes (se dog Hoff-Clausen 2007 og Bengtsson 2014). Det søger denne artikel at råde bod på ved at beskrive og diskutere tænke højt-protokoller som metode. Vi anskuer tænke højt-protokoller i et social-

---

1 Vi anvender termen *kommunikationsrådgivning* fremfor *sproglig rådgivning* (jf. Gravgaard og Kjærgaard 2017). Kommunikationsrådgiveren kan i vores sammenhæng både være praktiker og forsker – eller en kombination.

2 Ericsson og Simon (1993) bruger betegnelsen *thinking-aloud protocols*. Denne betegnelse betoner den protokol (dvs. det ”dokument hvori en bestemt aktivitets forløb er beskrevet”, jf. Den Danske Ordbog) der kommer ud af at bede personer fortælle hvad de tænker.

konstruktivistisk perspektiv (Berger og Luckmann 1967; Burr 1995), og vores tilgang til metoden er dermed funderet på et syn på identiteter, relationer, betydning og forståelse som noget der skabes og genskabes i interaktion. De data der produceres vha. tænke højt-metoden, er således et resultat af samskabelse mellem informant, forsker og tekst. I artiklen inddrager vi data fra fire nye undersøgelser hvor metoden anvendes til at analysere tekster fra offentlige myndigheder.

Indledningsvis beskriver vi hvordan tænke højt-metoden i nyere tid er blevet brugt i hvad vi definerer som tre forskellige paradigmer. Efter en præsentation af datagrundlaget for artiklen redegør vi for hvordan metoden kan bruges til at skabe viden om modtageres tekstoplevelse og tekstforståelse. Dernæst illustrerer og diskuterer vi hvordan de indsamlede data kan analyseres ved hjælp af sprogvidenskabelige teorier og metoder. Afslutningsvis diskuterer vi metodens anvendelsesperspektiver.

## **TÆNKE HØJT-PROTOKOLLERS TEORETISKE FORANKRING – FRA PSYKOLOGI TIL KOMMUNIKATIONSRÅDGIVNING**

Der er en lang tradition for at undersøge menneskelig tænkning og betydningsdannelse ved at lade personer tale mens de tænker (Sauro 2016). Freud bad eksempelvis sine patienter lade deres tanker og opmærksomhed flyde frit mens de fortalte hvad de tænkte, og det samme gjorde Wundt i det tidlige 1900-tal. Et halvt århundrede efter bad Duncker (1945) forsøgspersoner tænkte højt mens de løste en opgave. Traditionen er løbende blevet kritiseret, se fx Lashley (1923) og Nisbett og Wilson (1977).

Studiet og brugen af tænke højt-protokoller i nyere tid indvarsles af Ericsson og Simon (1980), og vi opdeler udviklingen i tre paradigmer (Kuhn 1962). Hvert paradigme har sine bestemte erkendelseinteresser samt teoretiske og metodiske udgangspunkter. Paradigmerne dominerer på forskellige tidspunkter, men ophører ikke selvom nye paradigmer kommer til.

### *Paradigme 1: Det objektive studie af kognitive processer*

Grundlæggerne af paradigme 1 er Ericsson og Simon (1993), som ønsker at kortlægge menneskers kognitive processer og strukturer (1993: 62); erkendelsesinteressen er altså grundlæggende den samme som i Freuds, Wundts og Dunckers forsøg på at studere menneskelig tænkning.

For at generere valide og objektive data sættes *forsøgspersonen* ("the subject" hos Ericsson og Simon) til at løse en opgave og bliver bedt om samtidig at sætte ord på sine tanker. Opgaven skal løses med minimal indblanding fra *forskeren* ("the investigator" hos Ericsson og Simon), der ikke bør være synlig for forsøgspersonen og kun må interagere med vedkommende ved at sige "keep talking" (1993: xiv). Målet er således at opnå indsigt i *intrapersonlige* processer uafhængigt af den kontekst protokollen bliver til i (Ericsson og Simon 1993). Ericsson og Simon skelner derudover mellem 3 typer verbalisering (1993: 79): Niveau 1 og 2 er verbalisering af informationer som er lagret i forsøgspersonens korttidshukommelse, og som hun bruger for at løse den stillede opgave, mens niveau 3 omfatter "explanation[s] of thoughts, ideas, or hypotheses or their motives" (Ericsson og Simon 1993: 79). Data på niveau 1 og 2 betragtes som valide data i arbejdet med at undersøge menneskelig kognition; data på niveau 3 bør derimod frasorteres.

Ericsson og Simons protokolanalyser har dannet udgangspunkt for en række studier af kognitive processer i forbindelse med fx læsning (Pressley og Afflerbach 1995; Olson m.fl. 1984; Berne 2004), beslutningsprocesser i sundhedssektoren (Lundgrén-Laine og Salanterä 2010; Johnsen m.fl. 2016; Grobe m.fl. 1991) og informationssøgning (Branch 2001).

Et af de centrale kritikpunkter mod Ericsson og Simon er at tænkning grundlæggende er en social aktivitet, dvs. at tænke højt-protokoller afspejler den sociale kontekst de bliver til i (Smagorinsky 1998, 2001; Sasaki 2008; Pressley og Afflerbach 1995; Witte og Cherry 1994). Dermed bliver de rapporterede tanker også et produkt af bestemte omstændigheder og ikke alene repræsentationer af intrapersonelle processer løsrevet fra tid og rum. Denne type kritik danner afsæt for paradigme 2.

## *Paradigme 2: Undersøgelser af usability*

I paradigme 2 anvendes tænke højt-metoden til at få indblik i hvordan brugere interagerer med et givet produkt eller system, typisk for at forbedre det (Nielsen 1993; Cooke 2010; Hertzum 2016). I den bestræbelse har man siden 1990'erne trukket på traditionen for tænke højt-protokoller, fx ved at bede en bruger løse forskellige opgaver på eksempelvis en hjemmeside mens vedkommende fortæller hvad hun tænker (se fx Jaspers m.fl. 2004, Denning m.fl. 1990, Hsieh-Yee 1993).

En del litteratur om usabilitystudier henviser til Ericsson og Simon (fx Nielsen 1993; Denning m.fl. 1990); samtidig er der udbredt bevidsthed om at praksis i usabilitytestning afviger fra paradigme 1 (se fx Boren og Ramey 2000, Nørgaard og Hornbæk 2006, Shi 2008, McDonald m.fl. 2012). *Usabilitytesteren* kan fx bede *brugeren* om at uddybe hvad vedkommende tænker og på den måde afbryde den talestrøm som Ericsson og Simon efterstræber (Boren og Ramey 2000). Usabilitytestere behandler derudover typisk forklaringer, vurderinger og ideer til forandringer som relevante data, mens denne type data hos Ericsson og Simon ville blive kategoriseret som ubrugelige niveau 3-data (Boren og Ramey 2000).

Inden for usabilityparadigmet er man generelt ikke så optaget af at overveje de teoretiske præmisser for praksis. Boren og Ramey (2000) er dog en markant undtagelse: De argumenterer for at tænke højt-protokoller i usabilitytestning må forankres i et andet teoretisk grundlag end Ericsson og Simon. Med udgangspunkt i Bakhtin (1986) og Goodwin (1986) argumenterer de for at tænke højt-protokoller er en samtale; taleren vil altid orientere sig mod en tilhører, uanset om tilhøreren er synlig og/eller reagerer på taleren.

Boren og Ramey justerer derfor de retningslinjer man bør arbejde ud fra som usabilitytester, men holder dog fast i Ericsson og Simons ideal om at fremkalde ”a verbal report that is as undirected, undisturbed, and as constant as possible” (Boren og Ramey 2000: 268). Derudover konstaterer de at usabilitytestere ofte interesserer sig for aspekter der falder udenfor Ericsson og Simons fokus, fx brugerens forventninger, forklaringer, tidligere erfaringer, (dis)præferencer osv. Samtidig opfordrer de til at man får afklaret om denne type data faktisk er af interesse, samt hvilke teorier man kan trække på for at inkludere disse typer data

i sine analyser (Boren og Ramey 2000: 276). Disse overvejelser peger frem mod paradigme 3.

### *Paradigme 3: At skabe effektiv strategisk kommunikation*

I hvad vi betragter som et emergerende paradigme 3 – hvor også denne artikel placerer sig – kan tænke højt-protokoller anvendes af kommunikationsrådgivere som et led i optimeringen af strategisk kommunikation. Målet er at optimere mulighederne for at organisationens kommunikation bliver opfattet og forstået på den måde organisationen intenderer, og at skabe det ønskede image for organisationen (Lund 2003; Hoff-Clausen 2007).

I forlængelse af Lund (2003) og Hoff-Clausen (2007) argumenterer vi for at man i paradigme 3 er interesseret i de niveauer af data som er bandlyst i paradigme 1, og som man har et ret uafklaret teoretisk forhold til i paradigme 2, nemlig menneskers holdninger, tolkninger, følelser, oplevelser, forståelser og generelle sense-making (Weick 1995) – både i forhold til konkrete kommunikationsprodukter, men også i forhold til afsenderne af disse produkter (se fx Kock 2002, Hoff-Clausen 2007, Bengtsson 2014, Land m.fl. 2016). Man har dermed ikke kun fokus på informantens møde med et udvalgt kommunikationsprodukt, men er også interesseret i mere generel viden om informantens oplevelse af kommunikationsproduktets afsender og konteksten for kommunikationsproduktet.

Hvor paradigme 1 – og delvist også paradigme 2 – er interesseret i at få adgang til informantens reelle kognitive processer og tror på at dette er muligt via introspektion, hviler paradigme 3 på den grundlæggende antagelse at det er umuligt at kortlægge ”hvad der i virkeligheden sker i informantens hoved”. Paradigme 3 hviler i stedet på et social-konstruktivistisk fundament (Berger og Luckman 1967) og trækker på de grundlæggende perspektiver fra fænomenologien om livsverdens forrang (Husserl 1928; Merleau-Ponty 1962) og på hermeneutikkens fokus på fortolkningsprocessen som det afgørende analytiske greb (Gardamer 1960; Ricoeur 1970, 1971) samt en postmoderne tilgang til dataindsamling (Kvale 1997). Udgangspunktet i paradigmet er således at viden, forståelse og mening skabes, genskabes og forhandles i en specifik kontekst og i en specifik relation mellem de aktører som er til

stede i interaktionen (Kvale 1997; Goodwin 1979). Vi har derfor fokus på at afdække hvilke identiteter, betydninger og forståelser der skabes i den specifikke kontekst, dvs. i mødet mellem informant, forsker og det kommunikationsprodukt som er udvalgt til undersøgelsen. I de undersøgelser som beskrives i denne artikel, er vi derudover inspireret af Latours (2005) aktør-netværks-teori og betragter således både informanten, forskeren og kommunikationsproduktet som aktører i interaktionen. Udgangspunktet er at det er i interaktionen mellem disse tre aktører at mening og betydning skabes og forhandles (se også Latour 1994, Berg 1996). Her påvirkes aktørerne gensidigt af hinanden i en fortløbende samskabelsesproces. Og protokollerne giver os et indblik i den fælles ko-konstruerede betydningsdannelse.

## PRÆSENTATION AF DATA

Datagrundlaget for denne artikel er fire undersøgelser som alle placerer sig indenfor paradigme 3, som det vil fremgå nedenfor. Undersøgelserne inddrages løbende i diskussionen af dataindsamling, dataanalyse og metodens anvendelsesperspektiver. Tilsammen omfatter undersøgelserne 17 tænke højt-protokoller og dermed 17 informanter.

*SKAT-undersøgelsen* (Jeppesen og Kjærgaard 2017) undersøger læseroplevelser af SKATs breve med fokus på SKATs ønske om at skrive empatisk (SKAT 2016: 6). Tænke højt-protokollerne er lavet med studerende der skal forestille sig at have modtaget udvalgte breve. Undersøgelsen omfatter fire tænke højt-protokoller.

*Kommuneundersøgelsen* (Hjuler og Larsen 2017) fokuserer på hvordan borgerne i en kommune oplever to versioner af et brev fra den pågældende kommune. Den ene version er skrevet af kommunen, den anden version af forskerne bag undersøgelsen. Undersøgelsen omfatter seks tænke højt-protokoller.

*Sygedagpengeundersøgelsen* (Jeppesen og Kjærgaard 2018) undersøger hvordan borgere med erfaring fra sygedagpengesystemet oplever to



versioner af et brev om sygedagpenge. Da denne artikel blev skrevet, omfattede undersøgelsen foreløbigt seks tænke højt-protokoller.

*Journalprojektet* (Dindler m.fl., under udgivelse) handler om empowerment og dermed om at styrke handlekraften for familier med børn med autisme. Tænke højt-metoden bruges her til at undersøge hvordan forældre forstår og tænker om deres børns journaler, og dermed hvilke identiteter journalerne skaber for forældre og de mange skrivere af journalen (Engebretsen 2007). Da denne artikel blev skrevet, omfattede undersøgelsen foreløbigt én tænke højt-protokol.

Citaterne fra undersøgelserne er grovtransskriberet uden systematisk brug af tegnsætning. Passager der læses højt fra teksten, er kursiveret.

## **TÆNKE HØJT-PROTOKOLLER SOM DATAINDSAMLINGSMETODE**

I dette afsnit redegør vi først for hvordan man bruger tænke højt-protokoller som dataindsamlingsmetode i paradigme 3, og diskuterer dernæst centrale karakteristika ved de indsamlede data.

### *Tilrettelæggelse af tænke højt-protokoller*

I paradigme 3 anvendes tænke højt-protokoller til at undersøge menneskers betydningsdannelse i mødet med fx tekster. Tilrettelæggelsen af undersøgelsen bør derfor afhænge af hvordan man kan give informanterne gode betingelser for at danne betydning, og hvordan man bedst muligt får svar på sine forskningsspørgsmål. I det følgende ser vi nærmere på både planlægningen og gennemførelsen af tænke højt-protokoller.

*Planlægning af tænke højt-protokoller.* Valget af informanter og tekster til tænke højt-protokoller bør altid være afpasset de forskningsspørgsmål man ønsker at besvare. I alle denne artikels undersøgelser har der således været tale om en selektiv udvælgelse af informanter (Miles og Huberman 1994) hvor vi har arbejdet med segmentering, dvs. udvalgt informanter som var særligt relevante i forhold til forskningsspørgsmålet, fordi de deler vigtige karakteristika. Det kan være at de indgår

i den målgruppe som et givet kommunikationsprodukt er rettet mod, eller at de har nogle af de vigtigste karakteristika i relation til et brevsmålgruppe, fx at de har været en del af sygedagpengesystemet (Jeppesen & Kjærgaard 2018). I Kommuneundersøgelsen bestræbte man sig fx på at lade informanterne læse breve som faktisk var stilet til dem, mens man i SKAT-undersøgelsen lod informanterne læse breve de i princippet *kunne* have modtaget. I Journalprojektet læste informanterne deres egne børns journaler. Ambitionen med dette strategiske og informationsbaserede valg af informanter (Flyvbjerg 2006) er at komme så tæt på en indholdsmæssigt relevant kontekst som muligt set i relation til forskningsspørgsmålene (se også Halkier 2014). Dermed øges sandsynligheden for at informanterne i størst mulig grad bidrager til besvarelse af forskningsspørgsmålene.

Antallet af informanter afhænger naturligvis af forskningsspørgsmålet, men også af hvor mange ressourcer der kan allokeres til undersøgelsen – både når det gælder mandetimer og økonomi. I de mindre projekter man som studerende eller praktiker typisk gennemfører, er der sjældent mange mennesker eller mange penge involveret<sup>3</sup>. Derfor skal man være ekstra omhyggelig med hvad man bruger ressourcerne på, sådan at man får designet den optimale undersøgelse inden for de rammer der er til rådighed – og som samtidig kan give det bedste svar på de forskningsspørgsmål man har formuleret.

Man bør også overveje hvor protokollen skal indsamles, og anbefalingen er at henlægge indsamlingen af tænke højt-protokoller til et sted der giver de bedste rammer for at danne betydning. I Kommuneundersøgelsen gennemførte man protokolindsamlingen i informanternes hjem ud fra en antagelse om at de hjemlige, velkendte omgivelser ville få informanterne til at slappe af og dermed give dem gode betingelser for at koncentrere sig om tænke højt-opgaven. I Journalprojektet valgte man derimod ikke at mødes privat; journalen er af så privat karakter at man vurderede at det ville være mindre sårbart – og dermed mindre forstyrrende for tænke højt-opgaven – hvis man mødtes et mere

---

3 Vores egne undersøgelser er (indtil videre) ret små. Kommuneundersøgelsen (Hjuler og Larsen 2017) blev gennemført som del af et speciale (dvs. af studerende), og SKAT-undersøgelsen (Jeppesen og Kjærgaard 2017) blev tilrettelagt som et pilotstudie af tænke højt-protokollers styrker og svagheder. Dataindsamlingen i Journalprojektet (Dindler m.fl., under udgivelse) og Jobcenterundersøgelsen (Jeppesen og Kjærgaard 2018) er stadig i gang.

neutralt sted. I paradigme 3 er det således ikke ambitionen at søge at imitere en mere eller mindre 'virkelighedstro' læsesituation, fx at et brev læses i E-boks i stedet for på papir, eller at man 'i virkeligheden' ville befinde sig et bestemt sted når man læser en given tekst. Tænke højt-protokollen er en kvalitativ, eksperimentel metode der kan give os indblik i hvordan en række relevante informanter reagerer i forhold til et givent kommunikationsprodukt i denne bestemte undersøgelses-setting.

*Gennemførelse af tænke højt-protokoller.* Man kan opdele indsamlingen af tænke højt-protokollen i to trin: 1) introduktion til metoden og 2) tænke højt-fasen.

*1. Introduktion til metoden.* De færreste vil vide hvad man beder om hvis man opfordrer dem til at 'tænke højt'. For at kunne gennemføre protokollen skal man altså instruere informanten i hvad hun skal gøre. Det kan man gøre ved at forklare at hun skal fortælle hvad der falder hende ind mens hun læser teksten, eller vha. en indledende øvelse hvor informanten øver sig i at tænke højt som eksempelvis Ericsson og Simon (1993: xiv) foreslår. I Kommuneundersøgelsen fortalte forskerne informanterne hvad man ville have dem til at gøre. I flere tilfælde havde forskerne dog en fornemmelse af at informanterne blev bedre og bedre til at tænke højt efterhånden som de læste sig igennem teksterne, dvs. informanternes evne til at sætte ord på deres betydningsdannelse i løbet af tænke højt-sessionen afspejlede at de gradvist vænnede sig til metoden. I Sygedagpengeundersøgelsen viste forskeren en videooptagelse af en person der tænker højt mens hun læser en vaffelopskrift. På den måde illustrerede videooptagelsen hvordan en tænke højt-session kunne se ud, men fokuserede på betydningsdannelse i forbindelse med en tekst der var meget anderledes end brevet om sygedagpenge. Hvordan man vælger at introducere metoden, er en vurderingssag: Hvis informanterne er vant til at formulere tanker, er det måske ikke nødvendigt at illustrere processen for dem ved at lade dem tænke højt på en prøvetekst, eller ved at forskeren viser hvordan det kan foregå. En indledende øvelse behøver dog ikke at tage mere end et par minutter,

og tiden kan være godt givet ud hvis informanterne får en mere klar fornemmelse af hvad der forventes af dem.

I vores undersøgelser har vi antaget at ubehag eller utryghed ved situationen kan gøre det vanskeligere for informanterne at sætte ord på hvordan de tænker om og oplever en given tekst. Vi er derfor gået ud fra at følelsen af tryghed hos informanten er en vigtig forudsætning i bestræbelserne for at få informanterne til at fortælle mest muligt. Informanten kan føle at hun løber en risiko for at blotte sine svagheder, som fx i Berne (2004), der fokuserer på voksne med læsevanskeligheder, og i Kommuneundersøgelsen, hvor én af informanterne er ordblind. Man kan dog arbejde med at få informanten til at føle sig tryk, bl.a. når metoden introduceres. I SKAT-undersøgelsen gjorde man således meget ud af at fortælle informanterne at det ikke var en undersøgelse af informanternes viden om SKAT. I Sygedagpengeundersøgelsen gav videooptagelsen af en person der tænker højt, informanterne mulighed for at se hvordan personen tøvede og vrøvlkede mens hun læste – i håbet om at det ville gøre informanterne mere trygge hvis de skulle komme til at gøre det samme.

2. *Tænke højt-fasen.* I denne fase forsøger informanterne at sætte ord på deres betydningsdannelse, dvs. tolkninger, oplevelser og forståelser, mens de eksempelvis læser en tekst. Vi anser det som en resurse at forskeren kan deltage aktivt i samskabelsen af data i løbet af protokollen, typisk ved at stille uddybende spørgsmål til informantens reaktioner på teksten, fordi det dermed bliver muligt at uddybe informanternes ytringer og måske foretage kommunikative valideringer (Kvale 1997).

I nogle af undersøgelserne der beskrives i denne artikel, følges selve protokollen op af at forskeren stiller en række mere generelle spørgsmål som er forberedt på forhånd. Spørgsmålene kan fx omhandle informantens generelle holdning til afsenderen, hvordan informanten føler sig behandlet af afsenderen i teksten, hvilket indtryk teksten giver af afsenderen, og informantens forslag til forbedringer af kommunikationen.

Vores brug af spørgsmål, både i løbet af og i forlængelse af protokollerne, gør det relevant at udpege den grundlæggende forskel på tænke højt-protokoller og interviews, nemlig at i en tænke højt-proto-

kol genereres data ved at informanten sætter ord på sin betydningsdannelse med udgangspunkt i et givet kommunikationsprodukt, mens data i et interview genereres ved at informanten forholder sig til spørgsmål som forskeren stiller. Vores brug af uddybende spørgsmål i løbet af protokollen og forberedte spørgsmål der stilles i forlængelse af protokollen, er dermed eksempler på at vi i vores dataindsamling også trækker på interviewmetoden.

Det er ikke muligt at give præcise retningslinjer for hvornår og i hvilket omfang forskeren bør bryde ind i informantens talestrøm, fx ved at stille spørgsmål. På linje med kvalitative interviews er det at indsamle en tænke højt-protokol et håndværk (Kvale og Brinkmann 2015), og forskeren må hele tiden agere mest hensigtsmæssigt i forhold til at få besvaret sine forskningsspørgsmål og samtidig trække på sin fornemmelse for hvornår og i hvilket omfang det er relevant at stille uddybende spørgsmål.

Man skelner mellem samtidige og retrospektive tænke højt-protokoller (se Haak og Jong 2003). Ved samtidige tænke højt-protokoller lader man informanten tale samtidig med at hun læser teksten. Ved retrospektive protokoller lader man først informanten læse teksten (eller, som hos Haak og Jong 2003, løse de stillede opgaver) og lader derefter informanten sætte ord på sine tanker og oplevelser.

Fordelen ved den retrospektive tilgang er at den ikke forstyrrer informantens læseproces fordi der ikke er noget krav om at informanten både skal læse og tænke højt. I vores undersøgelser er vi imidlertid interesseret i at få indblik i læserens umiddelbare reaktioner på og tanker om tekster – også reaktioner og tanker som læseren kunne glemme eller revurdere i løbet af læsningen – og i hvilke specifikke tekstelementer der udløser bestemte reaktioner. Vi har derfor anvendt den samtidige tilgang i alle vores undersøgelser.

Fra selve dataindsamlingen vil vi nu vende os mod centrale karakteristika ved de indsamlede data.

#### *Karakteristika ved de indsamlede data*

*Hvad vil det sige at informanterne 'tænker højt'? I paradigme 3 ønsker man at undersøge menneskers betydningsdannelse i mødet med kommunikationsprodukter, fx tekster. Når man taler om at informanter 'tænker*

højt', henviser man til den proces der består i at informanten verbalt skaber betydning mens hun læser. Formålet er bl.a. at komme tæt på teksten og tekstlæsningen samt at få fat i de reaktioner som informanten vælger at og har tid til at verbalisere – og som informanten kan have glemt et øjeblik efter at de er faldet hende ind, dvs. indfald som ikke ville komme med i et interview der bliver lavet efter endt tekstlæsning (som i fx Pedersen 2004). Dermed kan man sige at tænke højt-metoden giver et indblik i hvad informanterne *afrapporterer at tænke* i løbet af og efter læsningen af et bestemt kommunikationsprodukt.

Vi antager *ikke* at der er tale om et fyldestgørende billede af hvad der faktisk falder informanterne ind i løbet af læsningen – ej heller tænker vi at der er tale om et enkelt lineært forløb hvor tanke kommer før det talte ord. Snarere antager vi – på linje med Weick (2001) – at informanterne i mange tilfælde ikke ved eller er bevidste om hvad de tænker, før de hører hvad de siger. Derudover omfatter alene læseprocessen flere delprocesser (Olsen m.fl. 1984). For nogle informanter vil læsningen i sig selv være en krævende opgave og formentlig gøre det vanskeligt for dem *også* at sætte ord på deres tanker. Og dermed kan anmodningen om at tænke højt forstyrre deres læseproces. Derudover afhænger informantens evne til at sætte ord på sine tanker sandsynligvis også af uddannelsesbaggrund (Olsen m.fl. 1984: 282). Desuden gælder det at ikke al viden kan italesættes fordi den er tavs (Polanyi 1958, 1983). Endelig produceres data, som nævnt, ikke uafhængigt af den situation tænke højt-protokollen foregår i. Det kan fx betyde at nogle informanter vil vælge ikke at sætte ord på visse indfald, fx fordi de opfattes som irrelevante eller upassende.

*Data som resultat af samskabelse.* I paradigme 3 betragtes det som et grundvilkår ved indsamlingen af protokoller at data er et produkt af samskabelse mellem de aktører der deltager i undersøgelsen. Det handler altså *ikke* om at forskeren kan få indblik i de ”egentlige kognitive processer” (paradigme 1), men i stedet om at data er interaktionelt skabt i en situation hvor både informant, forsker og kommunikationsprodukt indgår i en samskabende relation. I eksemplet nedenfor fra SKAT-undersøgelsen er både informant, brev og forsker tydeligt en del af denne samskabelse. Informanten (angivet med *I* i dette og alle følgende datauddrag) forholder sig til brevets tone, som hun mener

er ”lige lovligt kærlig”. Det gør hun både med henvisning til brugen af ”kære” og til formuleringen ”ser din januarløn anderledes ud end sidste år”. Hun tager brevet til indtægt for en bestemt konstruktion af relationen mellem hende og SKAT, og den konstruktion tager hun afstand fra. Brevet er altså aktør i den forstand at det repræsenterer relationen mellem læseren og SKAT på en bestemt måde – en relation der kunne være blevet opfattet anderledes af informanten hvis der fx havde stået ’hej’ eller ’til’ i stedet for ”kære”. Forskeren (angivet med *F* i dette og alle følgende datauddrag) bidrager til samskabelsen af data ved at spørge hvad det er der ”bliver kærligt”. Forskeren kunne i stedet have drejet samtalen i en anden retning ved fx at spørge om hvad det er der får informanten til at mene at en mail er tegn på at der er tale om ”svindel og humbug”.

**Eks. 1: Lige lovligt kærligt (Jeppesen og Kjærgaard 2017)**

*I: Kære (navn) ser din januarløn anderledes ud end sidste år så kan det være at du fx mangler et kørselsfradrag rentefradrag eller lignende på din forskudsopgørelse for 2017 det kan skyldes at du har skiftet job købt hus eller bil hm altså min første tanke er men det er fordi den kommer som mail det er noget svindel og humbug og så ved jeg ikke så altså jeg er måske ikke så glad for sådan kære (fornavn og efternavn) og ser din januarløn anderledes ud end sidste år øhm altså jeg når jeg jeg synes måske det lyder en lille smule det bliver lige lovligt kærligt eller sådan*

*F: Hvad bliver kærligt*

*I: Jamen det ved jeg ikke det bliver det er fordi det er fordi jeg tænker at når det er skat der skriver så så er det nok ikke kun mig de har skrevet det til*

Situationen hvor protokollen indsamles, er ikke identisk med den læsesituation der ville have været tale om hvis modtageren havde modtaget en given tekst uden at skulle producere en tænke højt-protokol – bl.a. pga. den samskabelse der unødigt finder sted mellem informant, brev og forsker. Det betyder imidlertid ikke at protokolsituationen er fuldstændig forskellig fra en læsesituation hvor modtageren ikke skulle producere en læse højt-protokol.

Som nævnt betragter vi det som en resurse at forskeren bidrager aktivt til samskabelsen, og det illustrerer følgende eksempel. Informanten siger at teksten føles som ”en løftet pegefinger”. Forskeren beder først informanten uddybe hvad hun mener med ”løftet pegefinger”, derefter beder hun informanten pege på de steder i brevet hvor hun oplever denne ’løftede pegefinger’. Hun undersøger altså hvordan informanten kobler generelle udsagn om teksten til specifikke passager i teksten, og på den måde kan protokollen give indblik i hvordan bestemte reaktioner på kommunikationsproduktet er knyttet til bestemte træk i teksten.

**Eks. 2: En løftet pegefinger (Hjuler og Larsen 2017)**

I: (...) jeg føler sådan at det er sådan en løftet pegefinger til mig ik'

F: En løftet pegefinger?

I: Hvis du ikke gør det her så øh får du altså ikke nogen dagpenge mere

I: Okay ja

F: Hvor... Kan du pege på et sted i brevet hvor du synes det er sådan lidt ekstra løftet pegefinger eller?

I: *Hvis du undlader at kontakte mig og dermed ikke medvirker ved kommunens opfølgning vil udbetalingen af dagpenge standse dagen efter (pause) det tidspunkt hvor betingelserne ikke længere er opfyldt. Det er da sådan en. Hvis ikke du ringer lige nu ik' så øhm*

En del af potentialet i metoden er netop at den kan give dette detaljerede indblik i mødet mellem tekst og læser. At få udfoldet dette potentiale kræver ofte, som nævnt tidligere, at forskeren bryder ind i informantens tale og undersøger hvordan informanten knytter mere generelle udsagn om teksten og afsenderen til specifikke træk i teksten.

*Lokal samskabelse trækker på ikke-lokale resurser.* Selvom vores tilgang til tænke højt-metoden er funderet i et syn på identiteter, relationer, betydning og forståelse som noget der skabes og genskabes i interaktion, betyder det imidlertid ikke at disse aspekter (gen)skabes uafhængigt af erfaringer og forventninger til tekster fra offentlige institutioner som informanterne har forud for undersøgelsen. Informanten kigger på et kommunikationsprodukt som der naturligvis tages udgangspunkt i,



men det er hverken muligt eller ønskeligt at forsøge at afskære denne oplevelse fra informantens tidligere erfaringer med denne type kommunikationsprodukt og med den organisation der er afsender – og det er heller ikke målet. Det er netop hele denne kompleksitet af forventning, forståelse, fortolkning, identitetsskabelse og -forhandling som metoden giver indblik i.

*Afsluttende bemærkninger om data.* Man kan naturligvis – ligesom det gør sig gældende ved megen anden kvalitativ forskning – kalde det en ulempe at tænke højt-protokoller, som metoden anvendes i vores undersøgelser, ikke kan danne udgangspunkt for statistiske generaliseringer. Men selvom data fra tænke højt-protokoller er kvalitative, detaljerede og samskabte, kan man sagtens argumentere for deres relevans. Den kvalitative tilgang er nemlig netop velegnet til at belyse hvordan mennesker agerer og tænker, og hvordan mening og forståelse skabes, og på basis heraf er det muligt at foretage *analytiske generaliseringer* (Flyvbjerg 2006; Kvale 1997; Silverman 2006) hvor vi via inddragelse af teori kan argumentere for at analyseresultaterne fra vores undersøgelser sandsynligvis også vil gøre sig gældende i andre lignende kontekster og processer. I vores analyser argumenterer vi således via teoretiske begreber, ikke statistik, og udtaler os i højere grad om mønstre i måder at agere på, identitetsskabelse og processer – fx hvordan en bestemt gruppe informanter forholder sig til et bestemt kommunikationsprodukt – ikke om udbredelsen af disse (se også Halkier 2014). Og i disse bestræbelser er *thick data* og detaljerigdommen i protokollerne en resurse.

Når man anvender tænke højt-metoden til at styrke organisationers strategiske kommunikation, må man derfor tydeligt anskueliggøre datas muligheder og begrænsninger for målgruppen, dvs. organisationen. Analyseresultater fra seks tænke højt-protokoller kan naturligvis ikke præsenteres som den endegyldige sandhed om en given tekst i forhold til hvordan hele målgruppen vil modtage teksten, men derfor kan det godt være interessant og relevant at seks forskellige informanters udsagn entydigt peger i en bestemt retning. Desuden kan man med fordel underbygge sine pointer med andre kilder, fx egne analyser af en teksts karakteristika eller overblik over hvad kunder eller klienter ringer og er

i tvivl om. Og så i øvrigt indgå i en kritisk og reflekteret dialog med sine rekvirenter om hvad de samlede analyser bør have af konsekvenser for det pågældende kommunikationsprodukt.

## **ANALYSE AF TÆNKE HØJT-PROTOKOLLER**

Analysen af tænke højt-protokoller kan bl.a. give indblik i hvordan informanter oplever indholdet af en tekst (forstår de hvad den handler om, har de de rette forudsætninger for at forstå teksten?), hvordan de oplever tekstens tone (neutral, anmassende eller nedladende?), og hvilke identiteter der skabes for læser og afsender (accepteres forskellige fremstillinger af læseren, og er de i overensstemmelse med afsenderens intentioner?).

I dette afsnit præsenterer vi tre forskellige sprogvidenskabelige tilgange til analysen af tænke højt-protokoller: kritisk diskursanalyse, kognitiv metafor-teori og narrativ teori. Teoriene deler ikke nødvendigvis det erkendelsesteoretiske udgangspunkt vi anvender her i artiklen i forhold til tænke højt-metoden, nemlig socialkonstruktivismen. Imidlertid er de eksempler på sproglige analysemetoder der giver mulighed for i detaljer at undersøge og udpege konstruktionen af viden, relationer, identiteter, betydning og forståelse i tænke højt-protokoller. Formålet med analyserne er først og fremmest at illustrere hvordan en bestemt analytisk tilgang kan appliceres på data. Nogle af de pointer vi fremhæver, er udtryk for bestemte mønstre i de indsamlede data – fx i analysen af kommunebreve (Hjuler og Larsen 2017). Andre hviler på et så spinkelt empirisk grundlag at det er umuligt at tale om bestemte mønstre på tværs af forskellige protokoller. Dette gælder især journal-projektet (Dindler m.fl., under udgivelse), hvor der da denne artikel blev udarbejdet, kun var indsamlet en enkelt protokol.

### *Kritisk diskursanalyse*

Udgangspunktet for diskursanalyse er at sprogbrug er handlinger som er med til at skabe forståelser af verden som har sociale konsekvenser fordi de fastlægger bestemte identiteter og relationer mellem aktører (Potter og Wetherell 1987; Fairclough 1995; Chouliaraki og Fairclough 1999). Diskurserne er de mønstre i sprogbugen som konstruerer be-

stemte identiteter og former for viden som fremstår som sande og naturlige (Foucault 2005; Fairclough 1989). De diskurser der trækkes på i fx kommunikationsprodukter, er altså knyttet til bestemte måder at kategorisere den sociale verden på; forskellige diskurser skaber forskellige rammer for hvordan verden kan forstås, og hvilke identiteter en modtager kan påtage sig.

I diskursanalysen søger man at afdække hvilke diskurser der er til stede i (et udsnit af) den sociale verden, og hvilke sociale konsekvenser diskurserne har (Foucault 2005). Den kritiske diskursanalyse (Fairclough 1989) er derudover optaget af at undersøge magtforhold i kommunikation. Forskellige diskurser kan være dominerende i forhold til andre, eller de kan være i konflikt med hinanden og dermed kæmpe om den 'sande' fremstilling af verden. Dette 'antagonistiske' forhold (Mouffe 2000: 13) skal vi også se eksempler på i det følgende. I den kritiske tilgang til diskursanalyse er målet at tydeliggøre de magtforhold som er på spil. På den måde kan analysen fx bidrage til at borgeren kan indgå som (mere) ligeværdig part i interaktionen med myndigheder (Mouffe 2000: 101-102).

I journalprojektet (Dindler m.fl., under udgivelse) ser vi hvordan virkeligheden repræsenteres i journalerne vha. forskellige diskurser, og hvordan læserne, dvs. forældrene, forholder sig til denne virkeligheds-konstruktion og disse diskurser – og nogle gange trækker på andre diskurser i deres læsning af journalerne.

Dette eksempel stammer fra en protokol hvor begrebet 'normalitet' spiller en vigtig rolle. Vi ser hvordan hhv. det normale og ikke-normale konstrueres på forskellige måder i en medicinsk diskurs og i det man kunne kalde en forældrediskurs. Eksemplet handler om hvorvidt fødslen af det barn journalen omhandler, kategoriseres som normal eller ej.

**Eks. 3: Det var normalt (Dindler m.fl., under udgivelse)**

I: Og jamen det er sådan set det samme han laver (...) *forældrenes beskrivelser af Sebastians udvikling forældre var ikke bekymrede for Sebastian de første to et halvt år det passer faktisk ikke for vi var faktisk allerede bekymret efter efter halvandet år men det det synes de nu de skulle skrive på den måde det er så også okay graviditet og fødsel var normal sådan cirka (.)*

F: Hvad mener du med det  
I: Ja men han var faktisk da han blev født havde han jo faktisk fået fostervand i lungerne  
F: Okay  
I: Og blev faktisk overført fra Hørlev hvor jeg fødte  
F: Ja  
I: Til gen til Glostrup  
F: Ja  
I: Til observation men der var så ikke noget så som man sige i sidste ende endte de med at sige at det var normalt

Moren gør modstand mod journalens repræsentation af fødslen som ”normal” ved at tilføje et ”sådan cirka” da hun holder op med at læse højt. Hun fortæller at hendes søn blev født med fostervand i lungerne, og at de måtte overføres til et andet hospital. Dette er en del af hendes konstruktion af fødslen som mindre normal end den beskrives i journalen.

I eksemplet ovenfor illustrerer morens læsning af journalen en modstilling mellem en medicinsk diskurs hvor et fødselsforløb kategoriseres som normalt, og en forældrediskurs hvor fostervand i lungerne og overførsel fra det ene hospital til det andet hverken kategoriseres eller føles som normalt. Moren supplerer journalen med sin egen repræsentation af fødslen, men hun kritiserer ikke samtidig journalen for at indeholde forkerte informationer. Noget lignende er på spil i eksemplet i den passage der handler om hvornår forældrene begyndte at være bekymrede for deres søn. Ifølge journalen skete det da drengen var 2½ år. Moren anfører at det skete allerede i 1½-årsalderen og tilføjer: ”Men det synes de nu de skulle skrive på den måde det er så også okay”. I begge tilfælde pointerer moren et misforhold mellem journalens repræsentation og sin egen oplevelse samtidig med at hun negliger dette. Hun giver på den måde journalens virkelighedskonstruktion og den medicinske diskurs forrang men præsenterer dog samtidig sin egen forståelse. Hun opløser således ikke konflikten mellem de to diskurser men accepterer at hendes repræsentation af virkeligheden har en underordnet position. Fagfolk og journal tillægges dermed en højere grad af definitionsmagt.

Til forskel fra Journalprojektet ser vi eksempelvis i Kommuneundersøgelsen at flere informanter mere offensivt ønsker at blive tildelt andre subjekspositioner end dem kommunen tilbyder i sine breve, fx ”være en del af et fællesskab og indgå i et samarbejde” (se eksempel 7 nedenfor) fremfor at ”blive trynet og truet” (se eksempel 5 og 6 nedenfor). Borgerne efterspørger også at der på det diskursive niveau skabes andre relationer mellem kommunen og dem selv, ved fx at insistere på at brevene i langt højere grad burde signalere at kommunen er interesseret i at hjælpe dem og er *deres* kommune snarere end bare *en* kommune.

Dermed kan den kritiske diskursanalyse altså vise hvordan der er forskellige diskurser på spil, og hvordan læserne accepterer eller ikke accepterer dem – og således forholder sig til de virkelighedskonstruktioner og identiteter som skabes for dem og afsenderen.

### *Kognitiv metafor teori*

Den kognitive metafor teori (Lakoff og Johnson 1980) beskriver hvordan metaforer gennemtrænger menneskers tanker og handlinger således at der er sammenhæng mellem udtryk (den sproglige metafor) og indhold (mentale kategorier og begreber). Metaforer anvendes til at give en enkel beskrivelse af forhold som typisk er langt mere komplekse end det sproglige udtryk. Fahnestock (2002: 24) definerer metaforer som ’fortættede argumenter’ og beskriver hvordan metaforer er ”linked to corresponding modes of reasoning” og dermed fungerer som spidsformuleringer af en tankerække eller et ræsonnement.

I tråd med det socialkonstruktivistiske udgangspunkt er sprogbugen dermed generelt – og metaforerne specifikt – elementer i en forhandling om og konstruktion af virkelighedsforestillinger, sociale identiteter og relationer (Morgan 1997). Ved at analysere informanternes metaforer i tænke højt-protokoller får forskeren således viden om hvordan informanten anskuer sig selv og konceptualiserer vigtige begreber og processer i sin livsverden – og om hvordan vedkommende tænker om såvel kommunikationsproduktet som afsenderen af det.

I Kommuneundersøgelsen er det fx muligt at udpege hvordan informanterne anvender en række metaforer når de karakteriserer kommunen, de udleverede breve samt relationen mellem dem selv og kommunen. Et af de breve informanterne præsenteres for, vedrører bevilling

af en bil, og hos en af informanterne spiller metaforen 'at komme igennem et nåleøje' en vigtig rolle, fx i denne ytring:

**Eks. 4: Endnu et nåleøje (Hjuler og Larsen 2017)**

I: Nej altså da jeg fik den her den her skrivelse der tænkte jeg på det var jo igennem bare endnu et nåleøje

Informanten opfatter brevet som om hun skal igennem endnu et nåleøje, dvs. som noget der er meget besværligt og svært, og som kræver en stor indsats. Dette hænger tæt sammen med at informanten derudover karakteriserer teksten som uklar og svær at forstå. Hun er fundamentalt i tvivl om brevets hovedbudskab – om hun har fået bevilliget en bil eller ej. Derudover understreger formuleringen ”bare endnu et” informantens generelle oplevelse af samarbejdet med kommunen: at det føles som en lang række af nåleøjer hun skal presse sig igennem.

Sproget i kommunens breve karakteriseres også via metaforer som tydeligt demonstrerer at teksterne ikke fungerer som intenderet. En informant karakteriserer sproget som ”kong Volmer-sprog” og udpeger dermed både det uforståelige og det tydelige hierarki mellem kommune og borger denne sprogbrug skaber. En anden informant karakteriserer sproget i brevene som ”russisk”, dvs. som forfattet på et sprog der er komplet uforståeligt for vedkommende.

Ser man nærmere på informanternes oplevelse af hvordan identiteter og relationer konstrueres i brevene, er her også en række vigtige metaforer. En informant karakteriserer eksempelvis kommunen som en ”mastodont”:

**Eks. 5: En mastodont (Hjuler og Larsen 2017)**

I: Der føler jeg lidt det er som mange tror en mastodont der står og gerne vil tryne folk lidt til at komme i gang med det der arbejde ik'

Dermed konstrueres en identitet for kommunen som det store magtfulde system der ønsker at modarbejde, presse og endda nedgøre dets borgere. En anden informant karakteriserer indholdet af et andet brev fra kommunen som en truende, løftet pegefinger:

**Eks. 6: En løftet pegefinger (Hjuler og Larsen 2017)**

I: (...) jeg føler sådan at det er sådan en løftet pegefinger til mig ik'

F: En løftet pegefinger?

I: Hvis du ikke gør det her så øh får du altså ikke nogen dagpenge mere

Budskabet i brevet afkodes af informanten som en trussel (hvis hun ikke reagerer hurtigt, sker der slemme ting, fx at udbetalingen af dagpenge standses). Informanten ønsker tydeligvis ikke at blive interpellert (Althusser 1971; Laclau og Mouffe 1985), altså at der bliver skabt en identitet for hende som en der har gjort noget forkert og skal skældes ud og straffes. I stedet ønsker hun at føle sig inkluderet og blive set som en del af løsningen. Det ses tydeligt senere i protokollen hvor hun forklarer:

**Eks. 7: Fællesskab og samarbejde (Hjuler og Larsen 2017)**

I: Vi vil gerne indbydes til at være med til noget. Vil gerne indbydes i et fællesskab, vi vil gerne indbydes i et samarbejde

Dermed afdækker metaforanalysen hvordan kommunens breve skaber identiteter for informanterne som hverken er intenderede eller attråværdige i forhold til kommunens overordnede strategi. Og den giver klare fingerpeg om hvordan informanterne i stedet ønsker at blive talt til, og hvilken relation de ønsker at have til kommunen. Analysen kan dermed danne udgangspunkt for omskrivninger af brevene som skaber mulighed for en anden image- og identitetskonstruktion.

*Narrativ teori*

Også narrativ teori (Labov og Waletzky 1967; Bruner 1986, 1990; Ochs og Capps 2001; Gergen og Gergen 1983; Gergen 2005) kan give vigtige indsigter – eksempelvis i hvordan informanterne (gen)skaber mening i deres livsverden og i den situation som tænke højt-undersøgelsen forsøger at efterligne, fx at modtage et brev fra det offentlige. Fortællinger er en måde hvorpå mennesker skaber repræsentationer af virkeligheden. Derfor indeholder de vigtige oplysninger om informanternes

selvforståelse samt deres syn på og relation til aktører i omverdenen – eksempelvis afsenderen af kommunikationsproduktet og det konkrete produkt. Tematiske analyser af narrativer (Humphreys og Brown 2002; Frandsen m.fl. 2012) fokuserer på hvad fortællingerne handler om, eksempelvis ved at afdække hyppige eller sjældne temaer i fortællingerne. I strukturalistiske analyser er man i højere grad interesseret i fortællingernes struktur. Her er det ofte givtigt at afdække hvem der indtager hvilke roller i fortællingerne – fx ved at anvende aktantmodellen (Greimas 1966). Sammen med analyser af hvordan fortællingerne er bygget op (Gergen og Gergen 1983; Gergen 2005), giver det forskeren vigtig viden om hvordan informanterne konstruerer identiteter for sig selv og andre, hvem de caster som hhv. 'hjælper' og 'modstandere' i forhold til opfyldelsen af deres egne mål og drømme om det gode liv, og hvordan de oplever relationerne mellem de mennesker og organisationer som indgår i fortællingerne.

Hjuler og Larsens (2017) analyse af tænke højt-protokoller om breve fra en kommune viser et mønster i strukturen i borgernes narrativer: Kommunen bliver typisk castet i aktantmodellens modstanderrolle, mens borgerne i kommunen oftest beskriver sig selv i rollen som den forurettede ved eksempelvis at omtale sig selv som 'svigtet'.

I SKAT-undersøgelsen konstruerer informanterne derimod en helt anden historiefortælling og rollefordeling – og dermed skabes andre identiteter for afsender og modtager. Generelt ser man en mere positiv historiefortælling blandt informanterne, hvor SKAT typisk castes som hjælper i forhold til borgerne:

**Eks. 8: En konkret liste (Jeppesen og Kjærgaard 2017)**

F: Hvordan synes du skat de fremstår i brevet?

I: Mm sådan neutrale på en måde

F: Hvordan?

I: Altså de ville jo gerne have at det hele stemmer

F: Mm

I: Men det er også meget lagt over på én selv sådan det er meget for din skyld-agtigt og det her skal du selv have styr på som jo også er fint øhm men ja sådan lidt neutrale

F: Hvordan føler du dig behandlet af skat?

I: Godt



F: Mm hvorfor?

I: Jamen jeg synes da at det er dejligt at få sådan en meget konkret liste over hvad man skal gøre ved noget som jo faktisk er ens eget ansvar

Informantens tolkning af brevet indeholder en historiefortælling hvor SKAT placeres i rollen som hjælper: SKAT er interesseret i at få det hele til at stemme og i at fortælle borgeren hvad vedkommende skal gøre i den forbindelse – for sin egen skyld. SKAT castes dermed som hjælperen i forhold til borgerens projekt om at have styr på sin økonomi og leve op til de krav der stilles. Hvor den ene offentlige instans, kommunen, altså generelt bliver karakteriseret som en forhindring og en magtfuld modstander, skabes der en identitet for denne anden offentlige institution, SKAT, der ligger i tråd med deres kommunikations- og brandingstrategi om at være nogen der er interesseret i at hjælpe borgerne.

Udover de nævnte sprogvidenskabelige metoder kan det også være relevant at anvende lingvistiske metoder som konversationsanalyse (CA) (Sacks m.fl. 1974; Nielsen og Nielsen 2005) og multimodale analysemetoder (Due 2017). Det vil især give mening hvis hovedinteressen er at se nærmere på hvordan identiteter og relationer mellem informant, kommunikationsprodukt, organisation og forsker helt konkret skabes og genskabes i den lokale undersøgelsessituation via eksempelvis turtagning og brug af gestik og artefakter.

Ud fra de sprogvidenskabelige analyser af tænke højt-protokollerne kan man som forsker og rådgiver skabe en proces der kan bidrage til at skabe mere hensigtsmæssige kommunikationsløsninger. Det skal vi se nærmere på i det følgende.

## **TÆNKE HØJT-METODEN SOM DEL AF KOMMUNIKATIONS-RÅDGIVNING**

Vores brug af tænke højt-protokollen og de sprogvidenskabelige analysemetoder placerer sig i den *interventionistiske del* (Antaki 2011) af den anvendte sprogvidenskab. Her anvender forskeren sine videnskabelige teorier og metoder til at analysere reelle og praktiske problemer, skabe et udgangspunkt for en diskussion af disse problemer og derefter fa-

cilitere en forandringsproces så praksis forbedres. Og alt dette sker i et tæt samarbejde med de praktikere som er involveret i disse problemstillinger (Perrin 2013; Hadorn m.fl. 2008).

I paradigme 3 kan tænke højt-metoden således anvendes som et led i *den nye forskningsværdikæde* (Gravengaard 2017) hvor forskere og praktikere i større eller mindre grad arbejder sammen i hele processen. Samarbejdet kan inkludere alt lige fra udarbejdelsen af forskningsspørgsmål, dataindsamling og analyse til udarbejdelse af konklusioner og udvikling af nye tiltag. Målet i denne type samarbejde er samskabelse af viden (Huysman og Wit 2002; Gravengaard 2017), og derfor kobles data fra tænke højt-undersøgelserne med forskeres og praktikeres viden på fx workshops og møder. Her kan de involverede deltage i inddragende processer, både når det gælder analyse og udvikling af ideer til at skabe kommunikationsprodukter som i højere grad lever op til organisationens mål, fx for den strategiske kommunikation (Due og Lange 2015; Gravengaard og Kjær 2018). For en detaljeret beskrivelse af den konkrete tilrettelæggelse af sådanne undersøgelser se Gravengaard og Kjær (2018), Due (2017) samt Due og Lange (2015).

#### *Sådan kan samarbejdet se ud i praksis*

Som nævnt kan samskabelse inddrage rekvirenterne i forskellig grad. Kommuneundersøgelsen er et eksempel på et projekt som inddrog rekvirenten og gav anledning til en intervention. Efter i samarbejde med kommunen at have fastlagt analysens formål præsenterede forskerne på et møde resultaterne fra deres tænke højt-undersøgelse for rekvirenten: de ledende medarbejdere i en mellemstor dansk kommune.

De ledende medarbejdere fik bl.a. lejlighed til at forholde sig til korte transskriberede citater fra borgernes reaktioner på henholdsvis kommunens originalbreve og på de omskrivninger af brevene som forskerne havde udarbejdet (se tabel 1). De forskellige versioner af brevene som undersøgelsen tog afsæt i, var umiddelbart forinden blevet uddelt og læst højt på mødet.

TABEL 1. FRA WORKSHOPSLIDE FRA KOMMUNEPROJEKTET (HJULER OG LARSEN 2017)

Kommunen i originalbrevene	Kommunen i omskrivningerne
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jeg føler sådan, det er sådan en løftet pegefinger for mig.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Det er jo klar tale.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Så derfor synes jeg det er bare lidt irriterende, synes jeg.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Den fremstår mere venlig.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Det andet var, vil jeg sige, noget sludder ik?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Det dér det også skrevet så man kan forstå det.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• En mastodont der står og gerne vil tryne folk lidt til at komme i gang med det der arbejde.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Det kan jeg meget bedre lide fordi her status på [...] vi skal finde en bil der passer til dig så har du allerede sagt, du har fået bevilget bilen.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Noget under gulvtæppet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er slet ikke noget inde under gulvtæppet her.</li> </ul>

Datapræsentationen bestod således af konkrete eksempler fra data i form af borgernes reaktioner på kommunens tekster. Dette skabte grundlag for diskussion mellem forskere og ledelse om hvorvidt kommunen lever op til sin kommunikationsstrategi, og om at det er uhenigtsmæssigt at brevene skaber det image hos borgerne som undersøgelsen viser. På grundlag af diskussionen traf ledelsen en beslutning om fremadrettet at have mere fokus på tonen i brevene til kommunens borgere. Beslutningen var således resultatet af en samskabelsesproces hvor forskerne bidrog med deres sproglige næranalyse af tænke højt-protokollerne som afsæt for diskussion og beslutninger hos de kommunale aktører som var optaget af deres relation til borgerne. Udvalget og præsentationen af borgernes egne ord havde stor betydning for rekvirenten. En mødedeltager sagde eksempelvis:

”Dét, at det er uden filter, altså det er jo direkte citater, det gør også, at det går ind under huden på folk på en anden måde end en eller anden akademisk undersøgelse eller statistik” (Hjuler og Larsen 2017)

Dette eksempel illustrerer hvordan tænke højt-metoden kan bruges til at afprøve kommunikative løsninger og til at få inspiration til hvordan et kommunikationsprodukt kan forbedres. Med udgangspunkt i analy-

seresultaterne og konklusionerne kan nye kommunikationsprodukter som i højere grad sikrer eksempelvis forståelse, retssikkerhed og muligheder for at deltage i demokratiet, nu udarbejdes – og måske testes via nye tænke højt-undersøgelser (se fx Swaney m.fl. 1991).

Samtidig kan den type viden der tilvejebringes vha. tænke højt-protokoller, kvalificere den kvantitative tilgang der karakteriserer mange organisationers måling af kommunikationsarbejde. Mange har således en viden om deres kommunikation som er baseret på tal, fx antallet af klik på hjemmesider, klager, telefonopringninger osv. Disse optællinger giver et overblik over *hvor mange* kunder og klienter der reagerer på en bestemt måde i forhold til forskellige kommunikationsprodukter. Den kvalitative tilgang der kendetegner tænke højt-protokoller, supplerer denne viden og tilbyder svar på *hvorfor* borgere eller kunder reagerer på en bestemt måde: Forstår de ikke et givet brev, eller afviser de den identitet en tekst skaber for dem? En sådan kombination af metoder skaber et unikt udgangspunkt for de organisationer og rådgivere som ønsker at forbedre kommunikationen – baseret på solid og nuanceret viden om hvad der virker hvordan i forhold til hvem.

## KONKLUSION

Formålet med denne artikel har været at vise hvordan metoden tænke højt-protokoller kan bruges i kommunikationsrådgivning – både med henblik på at forbedre organisationers strategiske kommunikation og med henblik på at gøre det lettere for modtagerne at forstå fx tekster fra offentlige myndigheder.

Vi har bidraget til en teoretisk forankring af metoden i socialkonstruktivismen og beskriver data som et resultat af samskabelse mellem aktører. Protokollerne gør det således muligt at undersøge hvordan identiteter, relationer, betydning og forståelse (gen)skabes i mødet med et konkret kommunikationsprodukt.

Den interventionistiske anvendelse af tænke højt-metoden og sprogvidenskaben betyder både at organisationers kommunikation kan forbedres så den i højere grad lever op til organisationens strategi, og den understøtter en mere hensigtsmæssig kommunikation fra offentlige myndigheder til borgerne. Dermed tilbyder metoden relevante bi-

drag til løsninger på samfundsmæssige problemstillinger der involverer sprog – i dette tilfælde tekster fra offentlige instanser til borgere.

## **TAK**

Tak til Christina Holgård Sørensen, Pernille Steensbech Lemée og Karen Holk Jeppesen og til NyS-redaktionen samt fagfællebedømmer for konstruktive kommentarer til tidligere versioner af denne artikel.

Anne Kjærgaard  
Dansk Sprognævn  
annekj@dsn.dk

Gitte Gravengaard,  
Centre for Interaction Research and Communication Design  
Institut for Nordiske Studier og Sprogvidenskab  
Københavns Universitet  
gravengaard@hum.ku.dk

Sine Hjuler  
Kommunikationskonsulent i Kromann Reumert  
sinchjuler@outlook.com

Camilla Dindler  
Institut for Kommunikation og Psykologi  
Aalborg Universitet  
dindler@hum.aau.dk

## LITTERATUR

- Althusser, L. 1971. Ideology and ideological state apparatuses. *Lenin and philosophy and other essays*, 127-86. New York: Monthly Review Press.
- Antaki, C. (red.). 2011. *Applied conversation analysis: Intervention and change in institutional talk*. New York: Palgrave Macmillan.
- Bakhtin, N.M. 1986. The problem of speech genres. C. Emerson & M. Holmquist (red.), *Speech genres & other late essays*, 60-102. Austin, TX: University of Texas Press.
- Bengtsson, M. 2014. *For borgeren, tilskueren eller den indviede? En praksisorienteret retorisk kritik af avisens politiske kommentarer*. Ph.d.-afhandling. Københavns Universitet.
- Berg, M. 1996. Practices of reading and writing: the constitutive role of the patient record in medical work. *Sociology of Health & Illness* 18(4). 499-524. DOI: 10.1111/1467-9566.ep10939100.
- Berger, P.L. & T. Luckmann (1967). *The social construction of reality*. London: Penguin Books.
- Berne, J. 2004. Think-aloud protocol and adult learners. *Adult Basic Education* 14(3). 153-173.
- Boren, T. & J. Ramey. 2000. Thinking aloud: Reconciling theory and practice. *IEEE Transactions on Professional Communication* 43(3). 261- 278. DOI: 10.1109/47.867942.
- Bovaird, T. & E. Löffler. 2012. From Engagement to Co-production: The Contribution of Users and Communities to Outcomes and Public Value. *Volunta* 23(4). 1119–1138. DOI: s11266-012-9309-6.
- Bovaird, T. & E. Löffler. 2014. *Bringing the power of the citizen into local public services - An evidence review*. Briefing Note for Welsh Government. University of Birmingham.
- Branch, J. 2001. Junior high students and think alouds generating information-seeking process data using concurrent verbal protocols. *Library & Information Science Research* 23. 107-122. DOI: 10.1016/S0740-8188(01)00065-2.
- Bruner, J. 1986. *Actual minds, possible words*. Harvard: Harvard University Press.
- Bruner, J. 1990. *Acts of meaning*. Harvard: Harvard University Press.
- Burr, V. 1995. *An Introduction to social constructionism*, London: Sage.
- Chouliaraki, L. & N. Fairclough 1999. *Discourse in late modernity - rethinking critical discourse analysis*. Edinburgh: Edinburgh University Press.

- Cooke, L. 2010. Assessing concurrent think-aloud protocol as a usability test method: A technical communication approach. *IEEE Transactions on Professional Communication* 53(3). 202-215. DOI: 10.1109/TPC.2010.2052859.
- Denning, S., D. Hoiem, M. Simpson & K. Sullivan. 1990. The value of thinking-aloud protocols in industry: A case study at Microsoft Corporation. *Proceedings of the human factors society 34<sup>th</sup> annual meeting* 34(17). 1285-1289. DOI: 10.1177/154193129003401723.
- Dindler, C., G. Larsen & M.M. Roslyng. (Under udgivelse). Patient records as interpersonal discourse. *7th European Communication Conference, ECC*.
- Due, B.L. 2017. *Multimodal interaktionsanalyse*. København: Samfundslitteratur.
- Due, B.L. & S.B. Lange. 2015. Videobased reflection on team and employee interaction (The ViRTI-method). *CIRCD Working Papers in Social Interaction* 1(3). 1-38.
- Duncker, K. 1945. On problem-solving. *Psychological Monographs* 58(5). i-113. DOI: 10.1037/h0093599.
- Engebretsen, E. 2007. *Hva sa klienten? Retorikken i barnevernets journaler*. Oslo: Cappelen Damm.
- Ericsson, K.A. & H.A. Simon. 1980. Verbal reports as data. *Psychological Review* 87(3). DOI: 10.1037/0033-295X.87.3.215.
- Ericsson, K.A. & H.A. Simon. 1993 (revideret udgave). *Protocol analysis, verbal reports as data*. Cambridge: The MIT Press.
- Ericsson, K.A. & H.A. Simon. 1998. How to study thinking in everyday life: contrasting think-aloud protocols with descriptions and explanations of thinking. *Mind, Culture, & Activity* 5. 178-86. DOI: 10.1207/s15327884mca0503\_3.
- Fahnestock, J. 2002. *Rhetorical figures in science*. New York: Oxford University Press.
- Fairclough, N. 1995. *Critical discourse analysis. The critical study of language*. London: Longman.
- Fairclough, N. 1989. *Language and power*. London: Longman.
- Flyvbjerg, B. 2006. Five misunderstandings about case-study research. *Qualitative Inquiry* 12. 219-245. DOI: 10.1177/1077800405284363.
- Foucault, M. 2005. *Vidensarkæologien*. Oversat af M.C. Jacobsen. Aarhus: Philosophia.
- Frandsen, S. m.fl. 2012. Fortællinger: en narrativ tilgang. C. Frankel & K. Schmidt (red.), *Organisationsanalyse*, 125-144. København: Samfundslitteratur.
- Gardamer H.G. 1960. *Wahrheit und methode*. Tübingen: J.C.B. Mohr.
- Gergen, K.J. 2005. *Virkeligheder og relationer: tanker om sociale konstruktioner*. København: Dansk Psykologisk Forlag.

- Gergen, K.J. og M.M. Gergen. 1983. Narratives of the self. T.R. Sarbin & K. Scheibe (red.), *Studies in social identity*, 254-273. New York: Praeger.
- Goodwin, C. 1979. The interactive construction of a sentence in natural conversation. G. Psathas (red.), *Everyday language: Studies in ethnomethodology*, 97-121. New York: Irvington Publishers.
- Goodwin, C. 1986. Between and within: Alternative sequential treatments of continuers and assessments. *Human Studies* 9. 205-217. DOI: 10.1007/BF00148127.
- Gravengaard, G. 2017. Transforming knowledge: cooperation with journalism's stakeholders. C. Cotter & D. Perrin (red.), *The Routledge handbook of language and media*, 489-504. Abingdon: Routledge.
- Gravengaard, G. & M. Kjær. 2018. Fra undersøgelsesidé til problemløsning – forskerens rolle som videoanalytiker. M. Kjær & J. Davidsen (red.), *Videoanalyse*, 279-305. København: Samfundslitteratur
- Gravengaard, G. & A. Kjærgaard. 2017. Fra sproglig rådgivning til co-creation-processer og big data. *CIRCD working papers in social interaction* 3(2), 1-38.
- Greimas, A.J. 1966. *Sémantique structurale, recherche de méthode*. Paris: Larousse.
- Grobe, S.J., J.A. Drew & M.E. Fonteyn. 1991. A descriptive analysis of experienced nurses' clinical reasoning during a planning task. *Research in Nursing & Health* 14. 305-314. DOI: 10.1002/nur.4770140409.
- Haak, M. J. van den & M. D. T. Jong. 2003. Exploring two methods of usability testing: concurrent versus retrospective think-aloud protocols. *Professional Communication Conference, 2003. IPCC 2003. Proceedings*. 285-287. IEEE International. DOI: 10.1109/IPCC.2003.1245501.
- Halkier, B. 2014. Generalisering på basis af kvalitative data. D.N. Hopmann & M. Skovsgaard (red.), *Forskningsmetoder i journalistik og politisk kommunikation*, 263-278. København: Hans Reitzels Forlag.
- Hertzum, M. 2016. A usability test is not an interview. *Interactions* 23(2). 82-84. DOI: 10.1145/2875462.
- Hadorn, G.H. m.fl. 2008. The emergence of transdisciplinarity as a form of research. Hadorn m.fl. (red.), *Handbook of transdisciplinary research* 19-39. Dordrecht: Springer. DOI: 10.1007/978-1-4020-6699-3-2.
- Hjuler, S. & A.K. Larsen. 2017. *Menneske og myndighed. En undersøgelse af kommunikationen mellem forvaltning og borger i Kommune X*. Klausuleret speciale, Institut for Nordiske Studier og Sprogvidenskab. Københavns Universitet.
- Hoff-Clausen, E. 2007. *Online etbos. Retorisk kritik af karakterfremstilling i politikere, bloggere og brugerfællesskabers retorik*. Ph.d.-afhandling, Københavns Universitet.



- Hsieh-Yee, I. 1993. Effects of search experience and subject knowledge on the search tactics of novice and experienced searchers. *Journal of the Association for Information Science and Technology* 44(3). 161-174. DOI: 10.1002/(SICI)1097-4571(199304)44:3%3C161::AID-ASIS%3E3.0.CO;2-8.
- Humphreys M. & A. Brown. 2002. Narratives of organizational identity and identification: A case study of hegemony and resistance. *Organization Studies*, 32(3). 421-447. DOI: 10.1177/0170840602233005.
- Husserl, E. 1928. Vorlesungen zur Phänomenologie des inneren Zeitbewusstseins. *Jahrbuch für Philosophie und phänomenologische Forschung* 9. 367-498.
- Huysmon, M. & D. Wit. 2002. *Knowledge sharing in practice*. Dordrecht: Kluwer Academic publisher.
- Jaspers, S. m.fl. 2004. The think aloud method: a guide to user interface design. *International Journal of Medical Informatics*. 73(11-12). 781-795. DOI: 10.1016/j.ijmedinf.2004.08.003.
- Jeppesen, K.H. & A. Kjærgaard. 2017. *Hvad kan lase højt-protokoller fortælle os om borgerrettet myndighedskommunikation?* Præsentation ved Forum för textforskning 12, Linnéuniversitetet, Växjö, 13.-14. juni 2017.
- Jeppesen, K.H. & A. Kjærgaard. 2018. *Tænke højt-protokoller om to versioner af et brev om sygedagpenge – hvad ved vi nu?* Præsentation for medarbejdere fra KMD, Fokus Kommunikation og Roskilde Kommune.
- Johnsen, H.M., Å. Slettebø & M. Fossum. 2016. Registered nurses' clinical reasoning in home healthcare clinical practice: A think-aloud study with protocol analysis. *Nurse Education Today* 40. 95-100. DOI: 10.1016/j.nedt.2016.02.023.
- Kock, C. 2002. *Forstå verden. Politisk journalistik for fremtiden*. Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Kvale, S. & S. Brinkmann. 2015. *Interview. Det kvalitative forskningsinterview som håndværk*. 3. udg. København: Hans Reitzels Forlag.
- Kvale, S. 1997. *InterView. En introduktion til det kvalitative forskningsinterview*. København: Hans Reitzel.
- Kuhn, T. 1962. *The structure of scientific revolutions*. Chicago: University of Chicago Press.
- Labov, W. & J. Waletzky. 1967. Narrative analysis: Oral versions of personal experience. *Journal of Narrative and Life History* 7(1-4). 3-38. DOI: 10.1075/jnlh.7.02nar.
- Laclau, E. & C. Mouffe. 1985. *Hegemony and socialist strategy: Towards a radical democratic politics*. London: Verso Press.
- Lakoff, G. & M. Johnson. 1980. *Metaphors we live by*. Chicago: University of Chicago Press.

- Land S.F. van der, L.M. Willemsen & B.G.E. Wilton. 2016. Professional personal branding: Using a “think-aloud” protocol to investigate how recruiters judge LinkedIn profile pictures. F.H. Nah, C.H. Tan (red.) *HCI in Business, Government, and Organizations: eCommerce and Innovation*. HCIBGO. *Lecture Notes in Computer Science* 9751. Springer, Cham. DOI: 10.1007/978-3-319-39396-4\_11.
- Lashley, K.S. 1923. The behavioristic interpretation of consciousness. *Psychological Bulletin* 30, Part I, 237-272; Part II, 329-353. DOI: 10.1037/h0073839.
- Latour, B. 1994. Pramatogonies: a mythical account of how humans and non-humans swap properties. *American Behavioral Scientist* 37. 791-808. DOI: 10.1177%2F0002764294037006006.
- Latour, B. 2005. *Reassembling the social: An introduction to actor-network-theory*. Oxford: Oxford University Press.
- Lund, A.K. 2003. Jeg er vred, så hør på mig! Om et uudnyttet potentiale i kundekontakten. *Børsens Ledelseshåndbog i strategi og ledelse*. Børsen Ledelse.
- Lundgrén-Laine, H. & S. Salanterä. 2010. Think-aloud technique and protocol analysis in clinical decision-making research. *Qualitative Health Research* 20(4). 565-575. DOI: 10.1177%2F1049732309354278.
- McDonald, S., H.M. Edwards & T. Zhao. 2012. Exploring think-alouds in usability testing: An international survey. *IEEE Transactions on Professional Communication* 55(1). 2-19. DOI: 10.1109/TPC.2011.2182569.
- Merleau-Ponty, M. 1962. *Phenomenology of perception*. London: Routledge & Kegan Paul.
- Miles, M.B. & A.M. Huberman. 1994. *Qualitative data analysis*. 2. udg. London: Sage.
- Morgan, G. 1997. *Images of organisation*. London: Sage Publications
- Mouffe, C. 2000. *The democratic paradox*. London: Verso.
- Nielsen, J. 1993. *Usability engineering*. Cambridge, MA: Academic Press.
- Nielsen, M.F. & S.B. Nielsen. 2005. *Samtaleanalyse*. Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Nisbett, R.E. & T.D. Wilson. 1977. Telling more than we can know. Verbal reports on mental processes. *Psychological Review* 84(3). 231-259. DOI: 10.1037/0033-295X.84.3.231.
- Nørgaard, M. & K. Hornbæk. 2006. What do usability evaluators do in practice?: An explorative study of think-aloud testing. *DIS '06 Proceedings of the 6<sup>th</sup> conference on Designing Interactive systems*. 209-218. DOI: 10.1145/1142405.1142439.
- Ochs, E. & L. Capps. 2001. *Living narrative: creating lives in everyday storytelling*. Cambridge: Harvard University Press.

- Olson, G. J., S.A. Duffy & R.L. Mack. 1984. Thinking-out-loud as a method for studying real time comprehension processes. D.E. Kieras & M.A. Just (red.), *New methods in reading comprehension research*, 253-286. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Pedersen, K. 2004. When authorities communicate – democracy and local and regional authorities. K. Nikula, K. Alanen & H. Lonroth (red.), *Text, bild, samhalle*, 213-226. Nordiska Sprak, Institutionen for sprak- och oversattningvetenskap, Tammerfors Universitet.
- Perrin, D. 2013. *The linguistics of newswriting*. Amsterdam: John Benjamins Publishing.
- Polanyi, M. 1958. *Personal knowledge*. London: Routledge.
- Polanyi, M. 1983. *The tacit dimension*. Gloucester: Peter Smith.
- Potter, J. & M. Wetherell. 1987. *Discourse and social psychology*. London: Sage.
- Pressley, M. & P. Afflerbach. 1995. *Verbal protocols of reading: The nature of constructively responsive reading*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Ricoeur, P. 1970. *Freud and philosophy: An essay on interpretation*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Ricoeur, P. 1971. The model of the text: meaningful action considered as a text. *Social Research* 38. 529-562.
- Sacks, H. m.fl. 1974. A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language* 50. 696-735.
- Sasaki, T. 2008. Concurrent think-aloud protocol as a socially situated construct. *IRAL, International Review of Applied Linguistics in Language Teaching* 46(4). 349-374. DOI: 10.1515/IRAL.2008.015.
- Sauro, J. 2016. *The origins and evolution of thinking aloud*. <https://measuringu.com/thinking-aloud/> (28. november 2017.)
- Shi, Q. 2008. A field study of the relationship and communication between Chinese evaluators and users in thinking aloud usability tests. *Proceedings of the 5th Nordic conference on Human-computer interaction: building bridges*, 344-352. New York: ACM. DOI: 10.1145/1463160.1463198.
- Silverman, D. 2006. *Interpreting qualitative data*. London: Sage.
- SKAT. 2016. *Manual for massemsendelser*. Oktober 2016. Internt dokument.
- Smagorinsky, P. 1998. Thinking and speech and protocol analysis. *Mind, Culture, and Activity* 5(3). 157-177. DOI: 10.1207/s15327884mca0503\_2.
- Smagorinsky, P. 2001. Rethinking protocol analysis from a cultural perspective. *Annual Review of Applied Linguistics* 21. 233-245. DOI: 10.1017/S0267190501000149.

- Swaney, J.H. m.fl. 1991. Editing for comprehension: Improving the process through reading protocols. E.R. Steinberg (red.), *Plain Language. Principles and practice*, 173-203. Detroit, MI: Wayne State University Press.
- Weick, K. E. 1995. *Sensemaking in organizations*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Weick, K.E. 2001. *Making sense of the organization*. Oxford: Blackwell Publishers.
- Witte, S. P. & R.D. Cherry. 1994. Think-aloud protocols, protocol analysis, and research design: An exploration of the influence of writing tasks on writing processes. P. Smagorinsky (red.), *Speaking about writing*, 3-19. Thousand Oaks, CA: Sage.