Basis Projekt 3

3. semester - 2021/2022

Forsiden skal indgå som den første side i det afleverede oplæg.

HUSK at anføre eksamensgruppen nr. på alle sider i dokumentet samt at sidenummerere alle siderne i dokumentet.

Eksamensgruppe nr. og HOLD (A/B/C): V2124809513 - Hold A
Projekt(arbejds)titel: Chatrooms teknologi og ensomhed
Gruppens medlemmer: Amalie Andersen, Frederik Toksværd & Irem Baran
Vejleder: Niels Jørgen Skjalholt
Dato: 5/1-22
Antal Tegn: 66.583

Husk aflevering både på eksamen.ruc.dk og Thirdroom.

Indholdsfortegnelse

Abstract **4**

Indledning **5**

Problemfelt **6**

Problemformuleringer **7**

Arbejdsspørgsmål **7**

Semesterbinding **7**

Subjektivitet, Teknologi og Samfund 7

Videnskabsteori 8

Teknologi, Systemer og Artefakter 8

Teori **8**

AldrigAlene 9

Ensomhed 9

Chatroom teknologien 10

Fænomenologi 10

Postfænomenologi 11

Socialkonstruktivisme 11

TRIN-modellen 12

Trin 1: Teknologiers indre mekanismer og processer 12

Trin 3: Teknologiers utilsigtede effekter 12

Trin 4: Teknologiske systemer 13

Trin 6: Teknologier som innovation 13

Metode **13**

Kvalitative metode 14

Forsknings- og interviewspørgsmål: 15

Interviewguide 16

Forskningsspørgsmål 16

Kobling mellem forsknings- og interviewspørgsmål: 16

Interview manuskript 17

Briefing/preframing: 17
Manuskript: 17
Analyse **17**
Bricolage 18
Meaning condensation 18
Meaning condensation analyse 19
Interview af Nikoline: 19
Interview af Frederikke: 22
AldrigAlene's teknologiske systemer, samt indre mekanismer og processer 24
De utilsigtede effekter af AldrigAlene 25
Delkonklusion 26
Diskussion **27**
Chatroom teknologien som innovation 27
Distance og anonymitet 29
Diskussion af indgangsvinkler og forforståelse 30
Konklusion **32**
Litteraturliste **33**

Abstract

In the following paper we wish to examine how online chatrooms such as *AldrigAlene.dk* can help young people with problems like loneliness. It is a common problem that especially young people experience loneliness, and can feel that it is a difficult topic to talk about.

In a time where the internet and technology is a big part of our society, it is also a tool where we now can find help with a lot of mental and physical problems. We will research what chatroom technology can offer young people with loneliness. There are several websites where you can get online help, and chat with some experienced adults or professionals.

We will also analyze an interview we have done with an associate from the chatroom platform AldrigAlene, and a young girl who went to the chatroom to get help. Thereby we will get an insight of how they experience the chatroom, how it helped, and what could be done better. We will also analyze the technology behind the chatroom to get a better understanding of how it works and its purpose.

Indledning

Internettet har i dag fået en utrolig stor indflydelse blandt unge mennesker, og især i forlængelse af Covid19 pandemien, som har skabt udfordringer for at tage ud og være fysisk social. Internettet spiller netop nu en stor rolle, både som undervisningslokale og som platform for at kunne vedligeholde sine relationer til andre mennesker. På trods af muligheden for at kunne socialisere sig online på kryds og tværs af by og land, kan dette dog stadig have indflydelse på især unges følelse af ensomhed (Institut for Folkesundhedsvidenskab, 2021). Dog er ensomhed blandt unge ikke et nyt problem hos befolkningen. De fleste unge er omringet af andre unge i deres hverdagsliv, f.eks. på deres uddannelsesinstitutioner, kan der ved flere undersøgelser, bl.a. fra kilden *Lasgaard et al., 2019, s. 4,* ses at følelsen af ensomhed blandt dem er steget med tiden.

Når det kommer til dialogen om sundhed for unge på internettet, viser en rapport undersøgelse fra 2014, senere opdateret i 2019, at der på dette punkt burde ske en optimering, eftersom 70% af de unge der blev spurgt, fortæller at de vil benytte sig af interaktive rådgivningstilbud (Marquard, 2014). Rapporten lægger ud med at vise en statistik fra et spørgeskema, som spurgte de unge ind til hvad de vil gøre, hvis de oplevede at have fysiske og/eller psykiske problemer. Herunder svarer 49% at deres første prioritet ville være at søge hjælp fra internettet (Marquard, 2014).

Med henblik på dette vil vi gerne undersøge hvordan disse online chatrooms giver mulighed for at hjælpe folk med deres ensomhedsproblemer. Vi vil tage udgangspunkt i hjemmesiden *AldrigAlene.dk*, som netop har til formål at give online rådgivning til unge med problemer, hvor de kan være anonyme og chatte med frivillige voksne.

Vi vil samtidigt undersøge om der eventuelt kan findes alternative løsninger, samt kigge på hvordan vi kan få mere eksperthjælp ud til de unge. Dog med henblik på at de ikke bliver presset for hårdt, og har muligheden for at tage tingene i eget tempo. Vi vil i den forløbne rapport komme ind på chatrooms som teknologi og analysere den i forhold til virkemidlerne, fordele og ulemper. Samtidigt vil vi kigge på brugen af teknologien i forhold til ensomme unge og dertil en mulig optimering. Kan man finde et alternativ, der gør at der ikke er ligeså stort behov for den online chat? Eller skal vi blot tilpasse os den nye generation med internettet som ekstra virkemidler til formidling af ensomhed?

Problemfelt

Som følge af et samfund der bliver mere og mere præget af teknologi, findes flere og flere teknologiske løsninger på diverse problemer, store som små. Dette kan både gælde større tekniske maskiner, som hjælper os i f.eks. sundhedssektoren, men også de små ting i hverdagen, som den alarm der vækker dig om morgen, robotstøvsugeren der ordner støvsugningen mens du er væk, eller mobilen der kan kommunikere med resten af verden mm. Selvom teknologi giver en mulighed for at mennesker langt væk kan følelses tættere på via chat og video, kan man også have grund til at tro, at dette kunne skabe en risiko for at blive afhængig af de teknologiske muligheder.

Med gratis chat hjemmesider, såsom *Headspace, Børnetelefonen* og *AldrigAlene*, der fungerer som et lyttende øre og en fortrolig person, er det dermed også nemt at få adgang til en hjælpende hånd, men med den mulighed af at forblive anonym. Selvom det kan ses som værende en god tjeneste, og som også har en masse fordele, skal der også tages andre faktorer i betragtning. Menneskerne der arbejder for disse tjenester, er f.eks. ikke nødvendigvis de rette til at hjælpe og vejlede i slemme tilfælde, da de ikke alle har den rette baggrund, men blot er frivillige med forskellige jobtitler. Dette kan se som værende en risiko for at brugeren netop ikke får den rette vejledning, og kunne derfor måske opleve det som en kortvarig løsning. Det at der netop måske kun vil opleves en kortvarig løsning, og ikke nødvendigvis en bearbejdelse af problemet, som vil føre til en mulig afslutning, men kan derimod give negativ virkning i form af at problemet stadig er tilstede.

Man kunne også anse aspektet ved at være anonym og skrive med et frivillig, som man ikke har fysisk kontakt med, som et problem. Når en samtale foregår f.eks. via chatrooms, som vi netop har fokus på, kan man argumentere for, at der går en masse tabt under denne interaktion (Elmholdt, 2006). Dette kan være kropssprog og toneleje, samt hele flowet ved den fysiske samtale, som ikke kan genskabes over chat. Desuden vil man over chat hurtigt skulle vente på svar, lave andre ting imens, eller have mulighed for at ændre hvad man skriver, hvilket kan give et forkert billede af situationen. Det kan ses som værende paradoksalt, at man med problemer som f.eks. ensomhed og sociale vanskeligheder, sidder alene hjemme mens man modtager konsultationen online.

Problemformuleringer

Hvilke problemer kan der opstå ved brugen af AldrigAlene's chatroom-teknologi til bekæmpelsen af ensomhed hos unge mennesker i Danmark, og hvordan kan man forbedre den?

Arbejdsspørgsmål

- Hvordan fungerer chatroom-teknologien?
- Hvad tilbyder AldrigAlene's chatroom teknologi selv af funktioner til behandling af ensomheds problemet?
- Hvad tilbyder chatroom teknologien de ensomme brugere/unge, som gør at de søger dertil fremfor at søge fysisk hjælp.
- Hvilke problemer støder brugere og konsulenter på hos AldrigAlene, ved brug af deres teknologi/service, som løsning på ensomhed problematikken?
- Hvordan kan TRIN-modellen bidrage til at undersøge AldrigAlene's version af chatroom-teknologien?
- Hvorfor vælger de unge chatroom-teknologien frem for fysisk samvær?
- Hvordan kan man finde en alternativ løsning for unge at socialisere sig og åbne op omkring problemer, men henblik på reducering af ensomhed?

Semesterbinding

Subjektivitet, Teknologi og Samfund

Faget Subjektivitet, Teknologi og Samfund (STS) er et hovedfokus i dette semesterprojekt. Vi vil i rapporten anvende den kvalitative metode, hvor vi herunder gør brug af det semistrukturerede livsverdensinterview (Kvale, 1997). Som udgangspunkt vil vi ikke gøre brug af kvantitativ metode, eftersom vi har valgt at prioritere vores egen indsamlede empiri. Vi vil prioritere vores kvalitative interview i og med, at vi her kan få omfattende, beskrivende og mere præcise svar på vores emne. Dette kan vi ikke opnå ved f.eks. målelige spørgeskemaer, hvor vi ikke kan komme mere i dybden med de forskellige svar (Bille, 2020, s. 10). Vi ønsker at foretage et interview med Nikoline som er frivillig koordinator hos

AldrigAlene, som vi forventer kan give os åbne og oprigtige svar, men som er informative og brugbare i forhold til projektets formål.

Videnskabsteori

Inden for kurset Videnskabsteori har vi valgt at fokusere på socialkonstruktivisme, da vi føler dette vil være en oplagt mulighed. Med dette kan vi netop kigge på de nuværende samfunds fænomener som vi gerne vil undersøge. Nemlig hvordan brugen af chatrooms efterhånden er blevet til en norm i vores samfund idag, og har skabt nye muligheder. Derudover vil vi benytte os af postfænomenologi, da dette kan give os et indtryk af hvordan teknologien og mennesket er i samspil med hinanden, samt hvordan de påvirker hinanden. Den post fænomenologiske indgangsvinkel giver et perspektiv at tage udgangspunkt i. Dette uddybes senere i opgaven.

Teknologi, Systemer og Artefakter

Inden for faget Teknologiske Systemer og Artefakter (TSA) ønsker vi at analysere chatrooms som teknologi. Vi vil se på hvordan teknologien fungerer, og herunder teknologiens fordele og ulemper, samt hvilke komponenter den indebærer. Derudover vil vi benytte os af TRIN-modellen, til at analysere chatroom teknologien og brugen heraf. TRIN-modellen vil i dette tilfælde bidrage til at komme mere i dybden med chatroom teknologien, samt skabe et godt billede af de utilsigtede effekter, som vi har fokus på i dette projekt (Jørgensen, 2021).

Teori

Vi vil nu i følgende afsnit redegøre for vores valgte teorier, som vi finder relevant i forhold til vores rapport. Vi lægger ud med en redegørelse af hvad ensomhed og chatroom teknologien er, og derefter kommer ind på videnskabsteoretiske emner som fænomenologi, postfænomenologi og social konstruktivisme, som vi kommer ind på i diskussionen. Vi vil dog lægge ud med at give en kort introduktion til AldrigAlene, da det er deres chatroom teknologi vi har fokus på i rapporten.

AldrigAlene

AldrigAlene er en hjemmeside, hvor ensomme unge mellem 13-25 kan chatte med frivillige erfarne voksne. Inde på hjemmesiden er der både mulighed for at benytte sig af deres akutchat, hvor man får tildelt en tilfældig frivillig, eller også kan man vælge en bestemt frivillig at skrive med over en længere periode. Det er ganske gratis, det kræver blot en e-mailadresse samt adgangskode. Brugerne er anonyme, de beder blot om et "kaldenavn" som man helt selv kan vælge. Der er ingen binding til hjemmesiden og den er tilgængelig 24 timer i døgnet til gratis rådgivning (AldrigAlene, 2021).

Ensomhed

Ensomhed er en følelse der opstår når et menneske ikke får opfyldt deres sociale behov. Ifølge artiklen om ensomhed af Anne Anthon Andersen, kan alle blive ramt af ensomhedsfølelsen, men behovet for den menneskelige samvær variere fra menneske til menneske. Ensomhed er i sig selv ikke en farlig følelse kortvarigt, men kan på langt sigt fører til selvskade, depression og angst, måske endda selvmordstanker. Derfor mener journalisten Anne Anthon Andersen, at ensomhed er et samfundsproblem (Andersen, 2019). Typisk opstår ensomhedsfølelsen fordi man ikke føler man har relationer eller venner nok, eller fordi man føler dybden og venskabet ikke er særlig stærkt (Andersen, 2019). For de fleste mennesker, handler det typisk om, at de ikke føler sig tæt nok med andre til at kunne dele vigtige samtaler og følelser. Dog kan ensomhed være svært at se og til dels også at definere. Ensomhed sker ikke kun når der er mangel på andre mennesker, eller at de mennesker man har omkring sig ikke er af tæt relation, men det kan også opstå sammen med tætte venner og familie, og kan være en følelse der i tilfælde som disse kan være svære at finde forklaring på.

Chatroom teknologien

Chatrooms er en virtuel kanal hvor brugere får muligheden for at kommunikere over internettet, typisk gennem beskeder. Teknologien har nu bredt sig til at det også er muligt at kunne sende billeder, figurer, filer mm. Chatrooms kan være alt fra online chatting gennem grupper fra sociale medier, til online forums for alle. De fleste chatrooms kræver brugernavn og kode for at kunne benytte sig af dem, hvilket sørger for privatliv blandt brugerne

(Techopedia, 2020). I 1974 blev det første online konferencesystem udarbejdet af David Wooley og Doug Brown. Det gav fem individer muligheden for at kommunikere med hinanden, per kanal. Når en bruger skrev en besked, ville hvert bogstav dukke op på de andre brugers skærme, som blev det skrevet i reel tid. I 1980 havde CompuServe udarbejdet *CompuServe CB Simulator*, som var den første online chat system tilgængelig for offentligheden. Fra *mIRC*, en af de første populære chat klienter, til *Yahoo!, Messenger*, *Skype* og en lang række besked applikationer. De er alle tilgængelige på de førende mobile platforme, og har udviklet sig til at blive et uundværligt værktøj til moderne kommunikation (Techopedia, 2020).

Fænomenologi

Når man tager en fænomenologisk indgangsvinkel, er formålet en åben beskrivelse af fænomenet. I Kvale (1997) henvises der til følgende instrukser ved udførsel af interview med en fænomenologisk tilgang: ”at se, at lytte og at holde øjnene åbne.” (Kvale, 1997). Med dette menes der, at der ønskes en indgangsvinkel, hvor der tages afstand fra viden omkring begreber og teorier, og i stedet forsøges der at beskrive fænomenet som det erfares af deltageren. Et begreb brugt ved undersøgelser lavet med en fænomenologisk tilgang er livsverden. Livsverden skal forstås som den konkrete verden, vi til daglig lever i. Her tages også afstand fra fænomener som virker forudindtaget, sådan at man kan få sig en rendyrket forståelse af deltagerens erfaringer. Dette gøres for at sikre at deltageren har de rigtige rammer i forhold til at formidle og beskrive sine erfaringer, fremfor at skulle forklare sin umiddelbare oplevelse.

Postfænomenologi

Postfænomenologi finder inspiration hos fænomenologien, men har det til forskel at den også fokuserer på teknologi, og hvordan teknologiens relation er til mennesket og verden. Dette kan f.eks. ses i hvordan vi mennesker oplever verden, og hvordan verden påvirker os, samt hvordan vi mennesker også påvirker verden. Inden for postfænomenologi findes et centralt begreb; mediering. Ved mediering kan et teknologiske apparat ses som værende mellemleddet

mellem mennesker og verden. Samtidigt kan det ses hvordan teknologien former og omformer både mennesket og verden gennem mediering (Olesen, Bille, & Riis, s. 7).
Den postfænomenologiske tilgang kommer fra filosoffen Don Ihde, som netop tager udgangspunkt i at undersøge teknologien med en filosofisk tankegang. Dette er i forhold til at kigge på hvordan vi fortolker teknologi, hvordan vi fungerer med teknologien samt hvilke konsekvenser der kan opstå. Modsat klassisk fænomenologi tager postfænomenologien netop ikke udgangspunkt i almene og abstrakte spørgsmål til hvornår noget er en teknologi (Bille et al., s.1). De har begge det som grundlag, at de har fokus på hvordan en genstand ses og opleves individuelt for alle (Bille et al., s.2). Med henblik på egen rapport kan postfænomenologi bidrage til, at vi ved analysen af chatrooms undersøget hvordan chatroom-teknologien hos AldrigAlene er opbygget, og hvordan det opleves. Vi vil selv undersøge hjemmesiden udefra, samt bruge vores interview med Frederikke, som er bruger hos AldrigAlene, til at se hvordan siden reelt bruges og hvad den bidrager med.

Socialkonstruktivisme

Som der beskrives af Klaus Rasborg i *Socialkonstruktivismer i klassisk og moderne sociologi* (Rasborg, 2013), er samfundsmæssige fænomener kommet fra sociale og historiske processer. Med dette udgangspunkt kan man fokusere på den naturlige udvikling, der også er kommet indenfor teknologi. Dette har skabt teknologiske muligheder, som førhen skulle være fysiske. Her indgår også muligheden for online fællesskaber, og at dele ud af sit liv på diverse online platforme. Det kan blandt andet være med til at skabe et billede af et liv, som for andre kan virke bedre eller endda perfekt. Det kan dog også skabe en følelse af ensomhed, isolation eller måske at ens liv er dårligere end hvad man ser andres er online. Med socialkonstruktivismen er der fokus på hvordan den enkelte oplever en teknologi, og hvad de gør med denne. I forhold til ovenstående vil det f.eks. være hvordan den enkelte oplever denne online verden, og hvordan der reageres på den. Hvis der reageres med en følelse af ensomhed, er der netop også online muligheder for hjælp til dette.

Ligesom med at det er individuelt hvordan den enkelte opfatter de online platforme, vil opfattelsen og brugen af hjælpesiderne også være individuelle og der vil være forskellige intentioner med brugen af disse. Dermed kan det heller ikke slås fast hvorvidt det hjælper eller ej. Med henblik på vores interview med Nikoline, som arbejder hos AldrigAlene, kan vi

få nogle svar på hvilke problemer der opstår, og der kan være en ide om hvorvidt det menes at de får den nødvendige hjælp. Dog vil man ud fra Nikolines synspunkt ikke kunne skabe et fuldendt billede af virkningen eller hvordan alle oplever denne platform. Samtidigt vil dem der bruger platformen også have forskellige måder at bruge den på, om det så handler om at modtage hjælp, have nogle at snakke med eller blot at lette nogle ting fra sit hjerte.

TRIN-modellen

Akronymet TRIN står for **T**eknologi, **R**adikalt og **I**nkrementelt design i **N**etværk. TRIN-modellens formål er at kunne inspirere folk til at analysere teknologier, hvor de teknisk-videnskabelige aspekter er prioriteret. Modellen indeholder seks spørgsmål man kan undersøge ved en teknologi, som eksempelvis ”Hvad er teknologiens utilsigtede effekter?” (Jørgensen, 2020, s. 2). Herunder vil vi redegøre for de trin, som vi vil gøre brug af i rapporten.

Trin 1: Teknologiers indre mekanismer og processer

Første trin i TRIN-modellen er Teknologiers indre mekanismer og processer, som indebærer formålet med teknologien. Et eksempel givet af Niels Jørgensen, professor på RUC, er vindmøllen som teknologi. Vindmøllens formål er at omdanne vindens bevægelsesenergi til elektricitet. Den centrale mekanismer for teknologien er så at vingerne bliver drejet rundt af vinden, som driver en generator der skaber elektricitet (Jørgensen, 2020, s. 6).

Trin 3: Teknologiers utilsigtede effekter

Det tredje trin i TRIN-modellen, er Teknologiers utilsigtede effekter, som vurderes til at være negative. Man kan desuden skelne mellem de utilsigtede effekter, således at nogle har karakter af risici, andre kan skyldes designfejl og nogle kan skyldes økonomiske ressourcer (Jørgensen, 2020, s. 8). Hvis vi fortsætter med Niels’ teknologi eksempel, har vindmøllen også nogle utilsigtede effekter, da denne teknologi er nemlig larmende og ødelægger udsigten til markerne.

Trin 4: Teknologiske systemer

Det fjerde trin i TRIN-modellen, er de Teknologiske systemer. Det er de sammenhængende systemer af teknologiske artefakter, som teknologien indebærer, for at kunne opfylde dens formål (Jørgensen, 2020, s. 9). I vindmølle eksemplet er alle de teknologiske artefakter, de

komponenter som teknologien indebærer, dvs. vingerne, generatoren, motoren mm. Disse artefakter sørger for at vindmøllen kan opnå dens formål og fungere som ønsket.

Trin 6: Teknologier som innovation
Det sjette trin i TRIN-modellen, er teknologien som innovation. Dette indebærer implementering af diverse forbedringer hos produktet; hvordan produktet, produktionsprocesserne eller organisationsformerne kan forbedres (Jørgensen, 2021, s. 10).

Vi har valgt ikke at gøre brug af Trin 2: Teknologiske artefakter, da dette omhandler analyse af de artefakter der indgår i teknologien (Jørgensen, 2020, s. 7). Dette ser vi ikke som værende relevant for vores projekt, først og fremmest fordi det er et chatroom hvor der som sådan ikke indgår eksterne artefakter, men blot forskellige computerprogrammer, og fordi vi vil have fokus på brugen af teknologien.

Vi har også fravalgt Trin 5: Modeller af teknologier, som er fysiske, numeriske eller visuelle modeller der omhandler den valgt teknologi (Jørgensen, 2020, s. 10). Vi finder ikke dette relevant, da vi hverken har allerede eksisterende modeller eller synes det er brugbart at skabe, da vi ikke synes det vil skabe et bedre indblik i det vi ønsker at analysere.

Metode

I de forløbne afsnit vil vi komme ind på de metoder vi har valgt at benytte os af gennem projektet. Vi lægger ud med en redegørelse af den kvalitative metode, da vi kommer til at foretage et interview med Nikoline, hovedkoordinator hos AldrigAlene, og et interview med Frederikke, som er gammel bruger af platformen. Dette vil vi komme mere ind på i analysen. Herefter kommer vi ind på forsknings- og interviewspørgsmål da det er den metode vi har benyttet inden interviewene.

Kvalitative metode

Den kvalitative tilgang er en metode som består af bred empiriindsamling, gennem åbne spørgeskemaer og/eller interviews, hvorimod den kvantitative metodiske tilgang består af præcise og enkelt empiriindsamling, herigennem simple spørgeskemaer eller stik-prøver. Den kvantitative metode besidder derudover også evnen til præcist at beskrive og generalisere

diverse specifikke emner, hvor den kvalitative metode tværtimod handler om at skabe en dybere forståelse, og at gå i dybden hos de enkelte individer, som f.eks. kan være folk med en vis ekspertise omkring det ønskende emne (Dahler-Larsen, 2007 og Kvale, 1997).

Ved brug af et kvalitativt interview som metode, vil respondenternes svar ikke være repræsentative, og vil ikke kunne ses som værende endegyldigt i større sammenhæng. Svarene skal ses som værende viden dannet gennem en proces, hvorpå en dialog mellem respondenten og interviewer skaber data til senere behandling (Kvale, 1997). Samtidigt har respondenten god erfaring med det adspurgte, og vil derfor kunne give et godt billede af netop deres syn på emnet.

Vi håber på at kunne opnå et interview, der er præget af åbenhed med hensyn til strukturen af interviewet, samt formuleringen og rækkefølgen af spørgsmålene. Vi udarbejder derfor et semistruktureret livsverdensinterview. Det semistrukturerede livsverdensinterview har til formål at forstå verden ud fra netop den interviewedes perspektiv og synspunkt (Kvale, 1997). Vi stræber efter en oprigtig, nysgerrig og undersøgende tilgang, da vi ønsker at lære og forstå hvordan verden opleves fra den interviewedes vinkel. Hvordan vores interviewperson sanser, tænker og tolker verden, inden for det ønskede emne. Vi vil høre hvad de ved, udfra deres egne opfattelser og erfaringer. Denne rapport forsøger at give et bud på, hvordan man eventuelt kan løse problematikker som kan opstå ved brug af chatroom-teknologien. Her er brugeren og deres oplevelse af brugen af teknologien i fokus. Dette kan det semistrukturerede livsverdensinterview støtte op om, da det og vores interview har det samme formål; at forstå et givent emne ud fra den interviewedes/respondentens perspektiv. For at opnå dette er der forskellige teknikker.

Forsknings- og interviewspørgsmål:

Selvom denne interviewform er kendetegnet ved en vis fleksibilitet og åbenhed i forhold til struktur, så er det en forudsætning at forberede en vejledende interviewguide. Det har til formål at skabe et vis overblik over interviewet, så intet går tabt (Kvale, 1997). Disse spørgsmål kan her opdeles i to forskellige typer, nemlig forskningsspørgsmål og interviewspørgsmål. Forskningsspørgsmålene indeholder ofte teoretiske begreber og fagligt sprog. De er mere abstrakte og akademisk formulerede, og ønsker at bidrage mere direkte til

nogle af de større problemstillinger forbundet til interviewet. Disse er projektets tematiske spørgsmål. Forskningsspørgsmål kan være komplicerede og komplekse, derfor kan de også være udfordrende at bruge i sammenhæng med interviewet, som kræver spontane og relativt hurtige svar. Det er i den forbindelse, at interviewspørgsmålene har en af sine vigtigste funktioner. Interviewspørgsmål er netop kendetegnet ved at være formuleret på sådan en måde, at de fleste mennesker ville kunne forstå og forholde sig til disse spørgsmål relativt nemt. Her forsøger man omvendt at undgå teoretiske begreber og fagligt sprog, men i stedet stræber efter et ”afslappet dagligsprog” (Kvale & Brinkman, 2009, s. 152).

Når man udformer spørgsmålene, skal man samtidigt forsøge at undgå for mange ”hvorfor” spørgsmål, da de kan “føre til et over reflekteret, intellektualiseret interview” (Kvale, 1997). Her ønsker intervieweren hellere at gøre brug af en mere deskriptiv form. ”Hvad skete der så?”, og ”hvordan fik det dig til at føle?” er gode eksempler. Dette kan skabe bedre forhold for spontane og beskrivende svar fra interviewpersonen, som kan skabe en dybde i interviewet. Interviewspørgsmål er også udformet efter at være i stand til at give svar på forskningsspørgsmål. Ved at dele et forskningsspørgsmål op i tre interviewspørgsmål, er man i stand til at undersøge flere mindre dele af forskningsspørgsmålet. Ligeledes vil man kunne danne et mere nuanceret billede af forskningsspørgsmålet. Et interviewspørgsmål kan samtidig give informationer, der er relevante for flere af forskningsspørgsmålene (Kvale, 1997).

Interviewguide

I afsnittet med vores interviewguide forsøger vi at skabe en forståelse for, hvordan vi har organiseret vores interview, samt hvilke tematiske fokuspunkter vi har i form af forskningsspørgsmål. De ønsker tilsammen at bidrage til en mere nuanceret forståelse af de tematiske forskningsspørgsmål.

Forskningsspørgsmål

De følgende forskningsspørgsmål vil tage udgangspunkt i vores problemformulering, som er blevet præsenteret tidligere. Med disse spørgsmål ønsker vi at sætte spørgsmålstegn ved

forskellige aspekter inden for problemstillingen, for at opnå så nuanceret, men præcis, forståelse af emnet som muligt.

A. Hvad muliggør teknologien og hvilke yderligere features kan brugere hos AldrigAlene gøre brug af?
B1. Hvilke udfordringer stødes der på ved brugen af teknologien (oftest og størst)?
B2. Hvilke begrænsninger har teknologien og hvordan kan de komme til udtryk?
C. Hvor succesfuld er brugen af teknologien til løsning af ensomhed problematikken og i hvor stor grad ville udfordringerne, som her stødes på, kunne løses af fysisk tilstedeværelse?

Kobling mellem forsknings- og interviewspørgsmål:

Illustrationen i bilag 1 og bilag 2 har til formål at illustrere hvilke interviewspørgsmål, der bidrager til en bedre forståelse af forskningsspørgsmålene. Denne tilgang er inspireret af Steinar Kvale (Kvale, 1997, s. 135). Ved hjælp af flere mindre interviewspørgsmål undersøges det mere nuanceret hvilke faktorer, der kan gøre sig gældende for det overordnede tema, som knytter sig til forskningsspørgsmålet. Se disse illustrationer på s. 2

Interview manuskript

Briefing/preframing:

Dette er en introducerende tekst, som ønsker at forberede respondenten på hvad der kommer til at foregå. Formålet er at udrede tvivl og at skabe en følelse af tillid mellem interviewer og respondent, som kan være til gavn under det endelige interview.

Manuskript:

"Hej og velkommen til. Tusind tak fordi vi må interviewe dig til vores projekt. Er der noget som du er nysgerrig på eller i tvivl om inden vi går i gang? Vi skal selvfølgelig informere dig om, at det bliver optaget. Det er dog kun os i gruppen, vores vejleder og vores censor, der har adgang til disse lydfiler. Hvis der er noget som du er i tvivl om eller bliver nysgerrig på undervejs skal du være velkommen til at spørge, eller skal vi nok spørge til sidst."

(Uddybende interview-manuskripter kan findes i bilag som bilag 3 og bilag 4.)

Analyse

Vi vil i dette afsnit klargøre og argumentere for vores valgte struktur i analysen, samt præsentere nogle overvejelser vi har gjort os vedrørende opbygningen. I analysen tager vi udgangspunkt i en specifik version af chatroom-teknologien. Nemlig chatroom-teknologien fra organisationen AldrigAlene. Derudover undersøger vi teknologien ved at udføre to former for ekspert-interviews; et interview af en af de frivillige hos AldrigAlene, som sidder og rådgiver de unge der tager kontakt til organisationen, og derudover har vi også udført et interview af en tidligere bruger af AldrigAlene's service. Disse interviews er udført efter Steinar Kvale og Svend Brinkmann's semistrukturerede livsverdensinterview, som beskrevet i metodeafsnittet.

Vi undersøger derefter brugen af teknologien fra den frivillige og unges perspektiver. Ved brug af metoden *Meaning Condensation*, er vi i stand til at opsummere og præsentere væsentlige udtalelser fra de udførte interviews. Hvor vi herefter gør brug af TRIN-modellen som analysemetode for at danne os et overblik over chatroom-teknologiens opbygning, funktion og formål. Til slut i analyseafsnittet samler vi op på vores nye indsamlede viden og præsentere hvad vi har haft af forforståelse af teknologien, i forhold til hvad vi nu er kommet frem til.

Bricolage

Mange analyser af interviews bliver udarbejdet uden nogle specifikke analysemetoder. Bricolage indebærer blandede tekniske diskurser, hvori tolken kan bevæge sig frit mellem de forskellige analytiske teknikker. Denne form for meningsskabelse, er en af de typiske anvendte metoder til interviewanalyse. Det vil altså sige at, bricolage teknikken giver mulighed for frit samspil af teknikker under analysen. Forskerne/interviewene kan efter de har læst interviewet igennem (transskriberingen), derved få et helhedsindtryk. Derefter kan de gå tilbage til de passager de finder interessant, og dermed støbe dele af interviewet til én fortælling, så udarbejde mulige metaforer for at fange de centrale forståelser. Disse teknikker for meningsgenerering kan, for interviews som mangler en overordnet mening ved første læsning, bringe struktur og sammenhæng frem, som kan være vigtige for et forskningsprojekt (Brinkmann & Kvale, 2018, s. 16).

Meaning condensation

Meaning condensation er en måde hvorpå man kan analysere et interview. Hovedformålet med denne form er, at man ved større interview nemt kan miste overblikket over det sagte, og dermed ikke finde hovedpunkterne, man gerne vil have frem. Ved at gøre brug af meaning condensation, arbejder man med at formidle det der er blevet transskriberet fra interviewet ned i mindre dele, hvori man kortere og mere præcist fortæller hvad der er blevet sagt. Der vil her blive fjernet en del overskydende snak, og man vil finde frem til hoved fokusset i svarende, som er givet. Denne tilgang er blevet delt op i fem trin, som er følgende: første trin er hvor man skaber sig et overblik over hele interviewet, så man kan gøre op med hvilke hovedpunkter der er. Andet trin er hvor man finder ud af hvilke overordnede emner der er. Tredje trin vil være at skære det mere ned og finde de dominerende temaer, samt tematisere udsagnene. Hvor man i fjerde trin derefter sorterer det ligegyldige fra, som ikke findes relevant for projektet. Til sidst vil man binde det sammen som man finder relevant, sådan at man kan korte interviewet ned og kun have ting stående, som skal bruges. Ved denne analyse vil man dermed kunne skabe et bedre overblik over selve interviewet, sådan at det overflødige bliver fjernet, og det bliver gjort klart for alle der skal læse interviewet, resultatet er (Brinkmann & Kvale, 2018, s. 9-10).

Meaning condensation analyse

Interview af Nikoline:

Vi har ved vores interview med Nikoline, som er frivillig koordinator hos AldrigAlene, udvalgt de mest relevante uddrag af hendes udtalelser, og samlet dem til mere korte og konkrete svar, sådan at det bliver gjort overskueligt. Dette har til formål at skabe et godt overblik over hvad der er sagt, samt fjerne overflydende gentagelser. Vi vil gøre opmærksomme på at disse uddrag ikke direkte er hendes svar, men en kort gengivelse.

Hvad er din rolle hos AldrigAlene?

- Nikolines svar: Hun er frivillig koordinator og rådgiver ved deres akut chat.

Hvordan fungerer siden?

- Nikolines svar: For de frivillige på akutchatten logges der ind med fælles mail og kode. Når man kommer ind til chat med en ung, vil man kunne se tidligere samtaler.

Er de anonyme?

- Nikolines svar: Man er så anonym, som man ønsker. De vælger selv brugernavn, men fortæller typisk mere om sig selv under chatten.

Hvad er formålet?

- Nikolines svar: At ingen skal føle sig alene. At lige meget hvad eller hvor du er, så kan du få adgang til AldrigAlene, hvor der vil være en til rådighed.

Hvordan bliver de frivillige gjort klar til chatten?

- Nikolines svar: Der er introforløb, træningssamtaler, samt en intropakke med ting de skal forberede sig på.

Hvordan fungerer det for den unge?

- Nikolines svar: De logger ind med brugernavn, mail og kode. Der kan kun være en profil pr. mail, sådan at en person ikke kan optage flere frivillige ad gangen. Man vælger selv sin frivillige i en-til-en samtale, men ikke ved akutchatten.

Hvad er specielt ved AldrigAlenes chat?

- Nikolines svar: Der kan uploades billeder og filer. Dette er bl.a. brugt til at hjælpe med at skriver underretninger, samt når de unge sender billeder af at de har det godt eller hvad de laver.

Hvor længe bliver de på chatten?

- Nikolines svar: På akutchatten bliver de typisk kun den ene gang. Ved en-til-en samtale er det typisk længere tid, og oftest flere måneder. Her laver de aftaler om hvornår de skal chattes ved igen. De frivillige vil blive sat som ledige, hvis en en-til-en samtale ikke har haft aktivitet i en måned.

Hvilke ønsker har i haft fra de unge?

- Nikolines: Nogle ønsker sig et fysisk sted (som et hovedkontor) eller et telefonnummer som de kan ringe til, frem for mail.

Hvornår er en chat succesfuld?

- Nikolines svar: Når der sker en progression.

  ”Når man ligesom hjælper den unge til at komme et sted hen, der ikke var som udgangspunktet. Så det en succes i virkeligheden, hvis man kan hjælpe den unge bare

til at gøre et eller andet for sig selv, som sikrer, at der sker noget nyt og noget godt, kan man sige" (s. 29 i transskribering, bilag 5)

De små ting kan være en stor succes, såsom at få dem til lægen eller fortælle en voksen i deres liv at de har det svært. Det handler om at vise den unge, at de rykker sig i den rigtige retning. Det er allerede en succes at de skriver til AldrigAlene. Det er også en succes, når den unge ikke føler de har brug for AldrigAlene mere.

"Jo mindre de bruger AldrigAlene, jo bedre" (s. 33 i transskribering, bilag 5).

Hvad er formålet med en samtale?

- Nikolines svar: Det er forskellige fra chat til chat, og det kan også godt ændre sig for den enkelte. De frivillige skal være en støtte for dem, samt give dem gode råd, til hvordan de kan hjælpes videre. De frivillige vil hjælpe dem så længe de har brug for det.

Hvornår stopper en samtale?

- Nikolines svar: Enten når den unge stopper med at skrive, eller selv vælger at sige, at de ikke har brug for det mere. Flere stopper også når deres frivillige voksen stopper hos AldrigAlene, og de ikke mener der er brug for at de går over til en ny voksen.

Hvorfor tror du de bruger AldrigAlene frem for fysiske muligheder?

- Nikolines svar: Det er anonymiteten og trygheden. De behøver ikke rejse sig, eller se konsekvenserne i øjnene. Det kan være nemmere at sætte ord på sine følelser, når man skriver frem for at snakke. De skal ikke se nogen i øjnene.

  "Du kan skrive nogle ting på chat, som du aldrig vil sige til nogen i virkeligheden" (s. 35 i transskriberingen, bilag 5).

  Fysisk og chat er to vidt forskellige ting, på chatten kan de kun give gode råd og ikke gøre meget aktivt.

  Ved chat skabes der en distance for både voksen og ung, men samtidigt skabes der en forbindelse, der kan være nemmere at forholde sig til.

  "Men jeg tror faktisk det er hårdere for en psykolog, fordi de møder det her menneske. Altså de ser smerten i øjnene på dem, hvor det bliver noget andet når man sidder på chat. Man kan måske bedre distancere sig i virkeligheden, og det gør at man måske bedre kan give et godt råd, fordi man ikke sidder og ser folk i øjnene, man kan ikke se på folk hvor kede af det de er" (s. 35 i transskribering, bilag 5).

Samtidigt har den unge bedre tid til at tænke over hvad de skriver, hvilket kan gøre det mere rent. Der bliver ikke tilføjet en masse ”fylde”, som der kan være når man snakker. Der er ting der er sværere at snakke om face-to-face, hvor chat funktionen kan hjælpe på vej.

Overordnet kan vi se ud fra Nikolines svar, at hun først og fremmest ser AldrigAlene’s chat, som en mulighed for unge at snakke med nogen til hver en tid. De vil hjælpe dem videre i en proces, som kan være svær at starte alene, og giver dem gode råd til hvor og hvordan de kan få den rette hjælp. Samtidigt agerer AldrigAlene som et lyttende øre, og en støttende hånd, som altid er tilgængelig da det hele foregår online. Hun mener ikke at de kan sammenlignes med ”fysisk hjælp”, da de to muligheder er vidt forskellige og har hver sin funktion. De har som sådan ikke de rette værktøjer, som en læge eller en psykolog for eksempel har, men kan blot hjælpe i den rigtige retning, ved f.eks. at henvise til disse. Samtidigt ser hun den fysiske distance mellem deres frivillige og den unge, som en mulighed for den unge at gennemtænke hvad de skriver. Det gør det nemmere for dem at komme ud med deres problemer, da dét at de ikke kigger hinanden i øjnene, kan være en hjælpende faktor, eftersom de dermed kan skabe en form for afstand, som kan føles tryg i nogle tilfælde.

Interview af Frederikke:

Frederikke er tidligere bruger af AldrigAlene’s chat. Hun har tidligere været forbundet med en frivillig voksen, men er i dag stoppet. Ved hendes interview havde vi fokus på hendes oplevelse af selve hjemmesiden, men også hendes oplevelse af forløbet hun havde. Ligesom ved interviewet med Nikoline, skal det gøres klart at det nedenstående afsnit er vores analyse af Frederikkes svar, og at de dermed ikke er de direkte udtalelser.

Hvordan fandt du AldrigAlene, og hvad er dit forhold til det i dag?

- Frederikkes svar: Min mor anbefalede det, da der var nogle ting jeg var ked af, som jeg havde svært ved at snakke om. Jeg startede med at bruge det ved nedlukningen af Danmark i 2020, da jeg følte mig ensom. Nu hjælper jeg AldrigAlene ved at fortælle om dem, og dele mine erfaringer.

Hvordan var dit forløb?

- Frederikkes svar: Hun så der var chat. Hun har altid været bedre til at formulere sig på skrift. Hun kunne selv bestemme hvor meget hun delte, og kunne selv vælge hvordan det blev formuleret. Hun følte det var mere afslappet med chat, og kunne godt lide at hun kunne snakke med den samme person. Hun valgte bare en person der så sød ud, og så skrev de.

  ”Altså man er jo anonym, men alligevel skriver man lidt som om man kender hinanden*”* (s. 2 i transskribering, bilag 6). De skrev en del frem og tilbage, og lavede aftaler om hvornår de skulle skrives ved igen.

Hvilken indvirkning havde dette på dig?

- Frederikkes svar: ”Jeg tror jeg følte mig meget sådan, set på en måde eller hørt, altså det der med at jeg havde… altså hun virkede oprigtigt interesseret i, at vi skulle snakke sammen*”* (s. 3 i transskribering, bilag 6).

  Det var rart at sige tingene til en der ikke kendte hende, da hun samtidigt havde svært ved at sige det til bekendte. De skrev næsten hver uge i ca. ½ år. Fordelen ved at man ikke kendte hinanden kunne ligge i at man er bange for at dem man kender, har en ide om hvordan man har det, eller burde have det, fordi de netop kender en. Hun følte sig ikke bange for at skrive noget, da hun ikke kendte den voksne.

Du havde folk omkring dig, men følte du dig stadig ensom?

- Frederikkes svar: Hun synes ensomhed er svær at definere, men mener ikke selv hun var decideret ensom. Hun var blot meget privat omkring sådanne ting, og føler i en vis grad at hendes familie og venner er langt væk, når det kommer til dette. Hun har været bange for at blive misforstået eller åbne sig for meget op. Hun fortæller desuden at hun ikke selv ved hvor det kommer fra. Det føltes bedre at skrive med en hun ikke havde relation til.

Hvad var resultatet af din tid hos AldrigAlene?

- Frederikkes svar: Hun blev mere glad. Det var rart at have en person, der hele tiden var der for hende. Det gjorde det også nemmere for hende at sætte ord på sine følelser over for sine venner. Hendes frivillige voksen var god til at hjælpe hende med at sætte nogle små mål, og hun begyndte at tænke over nogle ting, som hun ikke gjorde før.

Hun fik gode råd til hvordan hun eventuelt kunne snakke med andre, når hun ikke chattede. Hun føler hun har fået utroligt meget hjælp fra AldrigAlene.

For at opsummere Frederikkes interview, lægges der klart vægt på at hun netop føler at hun har fået den hjælp hun søgte. Hun var meget positivt stemt overfor at det var en chat fremfor fysisk, da dette gav hende muligheden for at formulere sig ordentligt og skabe en form for distance, som har været gavnligt for hendes forløb. Samtidigt var det rart for Frederikke at hun følte at der var en der var interesseret i at høre alt, og som var der for hende hele tiden. Det har hjulpet hende videre på den måde, at hun først og fremmest er kommet ud med en masse ting, og at hun har fået nogle råd til hvordan hun kan gøre fremadrettet, hvilket har hjulpet hende til også at snakke med sine nærmeste.

AldrigAlene's teknologiske systemer, samt indre mekanismer og processer

Afsnittet forneden er en sammenkobling af TRIN-modellens *Trin 1* og *Trin 4*. Vi kommer herunder ind på AldrigAlene's chatroom teknologis indre mekanismer og processer, samt hjemmesidens teknologiske systemer.

Ved analyse af teknologiens indre mekanismer og processer er det vigtigt at understrege hvad formålet med teknologien egentligt er. Det første du ser på AldrigAlene's hjemmeside er sætningen, "Tunge tanker – Er du ked af det? – Er du ensom? Det høver du ikke at være alene med" (AldrigAlene, 2021). AldrigAlene er en NGO (Non-governmental organization) som, beskrevet tidligere i opgaven, er for unge mellem 13-25, med mulighed for at chatte online med en frivillig voksen 24 timer i døgnet. I vores interview med Nikoline fik vi beskrevet hele platformens opsætning. Platformen er sat op ved hjælp af værktøjerne Umbraco og TalkJS. Umbraco er et moderne Open-Source CMS, som har fokus på at udarbejde et brugervenligt og fleksibelt system til at betjene indholdet i de moderne hjemmesider. Systemet er tilknyttet en offentlig kildekode der gør det muligt at skifte leverandør efter behov (Sølvsteen, 2021). For de der allerede arbejder i Windows, er Umbraco nærmest et perfekt match, eftersom Umbraco-løsninger er bygget på Microsoft-frameworket.NET. Dette gør at man kan benytte Microsoft Word til f.eks. at skrive og udgive indhold direkte til platformen (Sølvsteen, 2021). Vi ved allerede fra Nikoline at AldrigAlene benytter sig at Windows 365 (s. 6 i transskribering, bilag 5). TalkJS er en SaaS startup, som lader

organisationen bygge brugerdefinerede chat funktioner let og hurtigt (TalkJS, 2021). TalkJS er et meddelelsesværktøj der muliggøre chatroom funktionen for AldrigAlene. Det ved hjælp af dette værktøj, bliver det gjort muligt for de frivillige at skrive med brugerne. Desuden bliver TalkJS også benyttet til at læse tidligere samtaler (s. 21 af transskriberingen, bilag 5). Det er sekundære værktøjer, som bliver benyttet for at platformen skal kunne fungere, dog er de nødvendige for platformens formål. Platformen er sat op således at man har to valgmuligheder: at chatte med én specifik voksen eller at skrive til akutchatten. Når der er blevet valgt, dukker en ekstern fane op på platformen, som giver dig adgang til at chatte med den valgte frivillige. For at kunne komme i gang med at chatte, skal man blot indtaste e-mail og adgangskode. Tilslut bliver du ført over til at ny side, hvor du skal taste et "kaldenavn" ind, som er et valgfrit brugernavn. Dette sørger for at holde brugeren anonym og sikker, og ingen andre informationer er krævet.

Selve opsætningen af platformen er oprettet via Umbraco. Umbraco har gjort det muligt for alle informationerne at stå på hjemmesiden, samt skift af faner og layoutet. Der ikke en del information skrevet om hvad det egentlige formål med platformen er, dog er platformen til at overskue. I de øverste faner står *Bliv frivillig*, *Om os*, *Chat*, *Støt* og *Login ind* side om side. Hvis du er logget ind, ændres *Log ind* til *Log af* og der står der "du er logget ind som …" lige under. Fanen med akutchatten og de erfaren frivillige står i en pop-op fane for sig selv inde på platformens højre side. Det første øjet fanger når man træder ind på hjemmesiden, er at der står med stor skrift "Chatten er åben". Efter et forløb med en bruger er ovre, skal den erfaren voksne sættes ledig så en ny bruger kan få vejledning af den voksne. Dette skal også gøres via Umbraco.

De utilsigtede effekter af AldrigAlene

Hos AldrigAlene er der altid plads til forbedringer, især når de utilsigtede effekter slår til. Ved vores interview med Nikoline blev der fortalt om nogen omstændigheder som var hændt, som de ikke havde regnet med. De utilsigtede effekter hører ikke nødvendigvis sammen med nogle økonomiske årsager, dog mere designfejl. Nikoline nævner at de frivillige før i tiden blev kontaktet uden for platformen, som var et problem de ikke havde taget i mente under opbygningen af deres platform (s. 2 af transskriberingen, bilag 5). Efter at havde oplyst de erfarne voksnes arbejdspladser og hvor de var bosat, endda deres fødselsnavn, fandt

AldrigAlene hurtigt ud af at der skulle rettes op på dette, så de også kunne beholde deres privatliv. Der havde været tilfælde hvor de erfaren voksne var blevet efterspurgt uden for arbejdstiden og i privatlivet. Det fik de rettet op på, hvorefter de frivillige nu bliver rådet til at holde personlige oplysninger privat.

En anden utilsigtet effekt platformen viste sig at have, er afhængigheden. Mange søger blot kammeratskab og benytter sig dermed af disse gratis chatroom platforme. De afhængige unge havde benyttet sig af samme mail, men oprettet ny brugere for at kunne chatte med flere frivillige på en gang. Nikoline fortæller i interviewet (s. 14 af transskriberingen, bilag 5), at det nu kun er muligt at benytte sig af en mail én gang. Det vil altså sige, at så snart du har oprettet en bruger med din egen mail, er det ikke muligt at oprette dig som ny bruger med samme mail. Dog er det stadig muligt at oprette ny bruger med ny email, men som stadig principielt kunne være den afhængige bruger. Nikoline fortæller også i interviewet at de har oplevet brugere fortsat søger vejledning hos AldrigAlene, på trods af de er rykket videre i livet, i den forstand at de ikke længere er en del af målgruppen. Et forløb med den unge skal fortsætte så længe den unge har brug for det, fortæller Nikoline. De har dog været udsat for at en ung, som ikke længere er ung (de kunne regne sig frem til, efter hvad hun fortalte, at hun var over 30), stadig søger vejledning hos dem. Dette er også en utilsigtet effekt, da AldrigAlene havde svært ved at "sluse hende ud". Hun ville typisk skrive til dem angående hjælp man ville søge andre steder, som hvordan man spærrer sit dankort og hvad man gør hvis vandvarmeren i hjemmet ikke fungerer (s. 31 af transskriberingen, bilag 5). AldrigAlene har ikke nogen decideret metode i at afslutte et forløb med de unge, de stopper enten selv med at skrive eller også stopper den erfaren voksne hos organistion.

Delkonklusion

Til at starte med, kan man se at en faktor går igen i begge interviews, når der fortælles om chatroom-teknologiens virke. Både Frederikke og Nikoline præsenterer afstanden fra ung til frivillig som en væsentlig egenskab, når det kommer til at muliggøre den effekt som chatroom-teknologien tilbyder i denne sammenhæng. Desuden kan der findes eksempler i begge interviews, hvor teknologien ikke kun blev brugt som værktøj til løsning af ensomhed,

men også til løsning af forskellige problematikker. Dette kan f.eks. være ikke at have en fordomsfri tillidsperson i hverdagen, som de kan gå til. En kombination af delvis anonymitet og garanteret afstand til den erfarne voksne, gør teknologien til et attraktivt valg af værktøj, når problemer med følsom baggrund skal behandles. Betydningen af dette element kommer vi ind på i diskussionen.

Som set i Nikolines interview, kræves der en del IT-færdigheder for at udnytte teknologiens funktioner. Administrering og vedligeholdelse af det omkringliggende system vil kræve tid og viden, og organisationen som bruger teknologien er nødsaget til at gøre brug af træning, især når nye frivillige skal sættes ind i det. Ligesåvel skal der tages højde for design af systemet, sådan at organisationen kan udnytte teknologien på bedst mulig vis. Dog kan man i interviewet med Frederikke se, at hun ikke føler sig nødsaget til at bruge større mængder tid eller energi på at gøre brug af hjemmesiden, da den var ganske brugervenlig.

I starten af denne opgave, havde vi en forforståelse om at teknologien blev brugt som mulig løsning på ensomhedsproblematikken. Vi har dog opfattet gennem interviewene med Frederikke og Nikoline, at teknologien i sig selv og det den tilbyder ikke anses som at være et bud på en løsning, men snarere et værktøj/mellemled. Hvilken indflydelse denne hypotese har haft for vores analyse vil vi komme nærmere ind på i diskussionen.

Diskussion

I dette afsnit vil vi diskutere chatroom teknologiens forbedringer samt potentiel videreudvikling. Herefter vil vi komme ind på distance begrebet og anonymiteten ved AldrigAlene's teknologi.

Chatroom teknologien som innovation

Den iterative designproces er essentiel for enhver virksomhed som ønsker et perfekt produkt. Videreudvikling af produkter skal derfor ikke tydes som noget der nødvendigvis er dårligt fordi produktet er ringe eller ikke godt nok. Det handler trods alt om at lære af sine fejl og arbejde videre med forbedringer og opdateringer. AldrigAlene's frivilligkoordinator Nikoline

har i vores interview, fortalt os om en del ting hun selv mener kunne forbedres ved teknologien. Hvis vi lægger ud med de teknologiske systemer af teknologien, ved vi at hjemmesiden fungerer ved hjælp af Umbraco og TalkJS. De er begge sekundære værktøjer. Chatroom teknologien kan måske være vanskelig at inkorporere i ét system med selve opsætningen af hjemmesiden, da det trods alt skal kunne fungere for to parter på hver deres side af skærmen. Det vil altså sige at, selve opsætningen af hjemmesiden sagtens kan udarbejdes gennem kodninger og programmeringer, dog er det langt mere udfordrende at programmere en chat fra bunden. Der kan derfor argumenteres for, at AldrigAlene måske har gjort arbejdet en smule sværere for sig selv, eftersom hvis de havde hyret nogen der kunne kode/programmere (eller fået fat på nogle frivillige, der var bekendt med området), kunne Umbraco droppes som værktøj. I TSA (teknologiske systemer og artefakter), lærte vi bl.a. kodning til opsætning af grafer, diagrammer og endda programmering af spil. Det inkluderer mere end bare at programmet kan køre, men også opsætningen og udseendet. Det betyder dog ikke at Umbraco ikke er et fint system at bruge, det kunne blot være en forbedring til fremtiden for hjemmesiden. Det kræver dog mere arbejde da kodning og programmering tager tid, men det kan være lettere i det lange løb. Mangler der f.eks. noget tekst til en af de informative sider, kan det hurtigt tilføjes ved kodning, hvorimod man med Umbraco skal åbne op for et sekundært værktøj, for at kunne foretage disse ændringer. Dog kan en ulempe ved programmering være at det enten er svært at lære for en nybegynder, eller kan være dyrt at hyre en til, hvorimod Umbraco muligvis kan være nemmere for en uerfaren koder.

Nikoline nævner desuden i interviewet, at hun ønsker forbedring af designet for hjemmesiden, således at det får et helt andet udseende (s. 21 af transskriberingen, bilag 5). Ved videreudvikling af hjemmesiden kan inspiration fra andre hjemmesider betragtes. Nikoline nævner Børnetelefonen som et eksempel og forklarer, at de har en brevkasse hvor tilsendte breve fra andre børn kan læses, samt Børnetelefonens svar til det enkelte brev. Derudover er der sider på hjemmesiden, kun tildelt information om specifikke igangværende problemer, som at være utryg ved fyrværkeri nytårsaften, eller blot råd om hvordan man kan finde ro i kroppen ved angst. De har desuden faner til en masse problemer, som alkohol i familien, coronavirusen, graviditet, klimabekymring, mobning, selvskade, stress og press, og meget mere (Børnetelefonen, 2021). Dog har Børnetelefonen eksisteret i mange år, hvorimod AldrigAlene er relative nye. Nikoline nævnte i interviewet at en fane med diverse

informationer kunne være næste skridt i deres udviklingsprocess. Unge der besøger hjemmesiden er trods alt mellem alderen 13-25, ensomhed, angst, depression og andre psykiske lidelse, kan være svært at overskue hvis man ikke har nogen ide om hvad det er.

AldrigAlene oplyser på deres hjemmeside at de er tilgængelige 24/7, som gør dem autentiske og troværdige. Unge har mulighed for at kontakte dem hvorend de er i verden og på hvilket som helst tidspunkt, som virkelig er et kæmpe ansvar for hjemmesiden af påtage sig. Det er en fordel ved AldrigAlene, da unge har mulighed for at søge hjælp når de føler for det, og ikke inden for specifikke tidsrum. En del chatrooms har åbent hele døgnet rundt, dog påstår AldrigAlene at der altid er nogle ledige hos dem (s. 16 af transskriberingen, bilag 5). På nuværende tidspunkt har de dog et tidsrum hvor akutchatten er åben, hvilket går imod deres formål med en 24 timers åbent chatroom.

Distance og anonymitet

To begreber der har været fokus på tidligere er distance og anonymitet. Først vil vi tage fat i distance begrebet.

Distancen i denne forstand er afstanden der er mellem den unge og den frivillige erfarne voksen, som den unge skriver med. Denne distance opstår netop når de sidder hver for sig og chatter, og dermed ikke sidder sammen eller ser hinanden. Det er selvfølgelig hovedideen ved AldrigAlene, at deres samtaler netop foregår over chat og ikke fysisk, og dermed kan man argumentere for at de har taget distance begrebet op til overvejelse. En fordel ved denne distance kan være at nogle anser dét at skrive på en chat, giver nemmere muligheder for at åbne sig op, da man ikke skal sidde og kigge den anden person i øjnene. Dette argument fik vi også et indtryk af ved interviewet med Frederikke. Hun mener bl.a. at det er rart at chatte, da hun føler hun formidler sig bedre på chat. Samtidigt synes hun også det er rart, at det netop ikke er en fysisk samtale, i og med at hun ikke skal "forholde" sig til denne anden person på samme måde, som hvis det var en hun så. Dette kan dog også anses som værende en ulempe ved chatfunktionen. Først og fremmest kan man ved chat nå at tænke over hvad man skriver, hvilket eventuelt kan føre til at der går noget tabt, da man vælger ikke skrive det alligevel. Ved en fysisk snak, når man ikke at tænke over hvad der siges, og selvom der kommer en masse "ekstra" snak, kan noget af dette også være vigtigt. Ved chat forsvinder også nogle

vigtige elementer som vil være med ved fysisk samtale, som f.eks. toneleje, ansigtsudtryk og kropssprog. Distancen må også kunne skabe en form for afstand til problemet i sig selv, i og med at man kan lukke ned for chatten når man har lyst. Dette kan selvfølgelig både være rart for den unge, da de dermed kan lægge det fra sig når de vil, men kunne også ses som en mulighed for ikke at gå ordentligt i dybden med problemet, da der netop ikke vil være en der kan "fastholde" den unge, mens der snakkes.

Anonymiteten i denne sammenhæng ses lidt i samme forstand som distancen. Den kommer i form af at den unge og den frivillige voksen mødes over en chat. Her har den unge mulighed for selv at vælge navn, og selv bestemmer hvilke personlige informationer de vil dele. Denne anonymitet kan ses som værende en tryghedsfaktor hos de unge, da de netop kan snakke frit uden den voksne ved hvem de er. Som Frederikke nævner i interviewet, var dette netop en tryghedsfaktor, fordi denne person ikke havde forudantagelser om hvem hun var eller hvordan hun "burde have det". Alt der bliver snakket om i deres chat, vil derfor være fokuseret på det der skrives, og ikke andre udefrakommende faktorerne, som netop kunne opstå hvis man snakker med familie, venner eller andre bekendte.

På baggrund af begge begreber kan der fra Frederikkes synspunkt argumenteres for, at dette er en oplagt mulighed for unge der har problemer for at komme ud med det på en måde, hvor at de selv kan styre forløbet. De kan selv bestemme hvornår det skal foregå, samt hvor meget de vil dele. Samtidigt behøver de ikke står ansigt-til-ansigt med den frivillige voksen, hvilket kan give dem en form for tryghed, da de kan gøre det i sit eget hjem eller i andre trygge rammer de selv vælger. Overordnet kan der være en ulempe, i og med at de ikke på samme måde kan gå i dybden med problemet. De kommer ud med det de har på hjertet, og kan få nogle gode råd, men de frivillige har ikke nødvendigvis de rette værktøjer til at komme problemet til livs. De har ikke samme værktøjer som f.eks. læger eller psykologer, og selvom de har mulighed for at henvise til disse, vil det ikke være sikkert at det sker. For nogen kan det selvfølgelig være nok at få snakket om problemet, og der kan AldrigAlene være en god mulighed, hvis ikke man føler man kan snakke med nogen fysisk. For problemer der stikker dybere, og som eventuelt skal behandles professionelt, kan AldrigAlene kun bidrage med et råd om at opsøge denne hjælp.

Diskussion af indgangsvinkler og forforståelse

I denne opgave har vi taget et fænomenologisk udgangspunkt ved design af opgavestrukturen. Med dette menes der, at vi har forsøgt at opstille et undersøgende projekt foruden antagelser om undersøgelsesområdet. Dette har vi bl.a. forsøgt at gøre ved at benytte metoder, der har til formål at udvinde og behandle data. Disse tager afstand fra forforståelse, og forsøger at præsentere resultatet så neutralt og råt som muligt. Da vi, i projektet, tog udgangspunkt i noget så subjektivt som en følelse af ensomhed, følte vi at det var oplagt at tage en indgangsvinkel, der beskriver fænomenet som rendyrket forståelse af de interviewets sansninger og erfaringer.

Da vores projekt tager udgangspunkt i en specifik teknologi, har vi fundet relevans i at se på vores projekt gennem postfænomenologiske øjne. Her ses teknologien som et mellemled mellem mennesket og verdenen. I dette projekt kan det ses at chatroom-teknologien har indflydelse på hvordan mennesket og verden opfatter hinanden. Med postfænomenologien har vi været i stand til at sætte teknologien i perspektiv som medie mellem menneske og verden. Der kan argumenteres for at Frederikke anser verden, som værende et sted hvor man kan danne meningsfulde relationer digitalt, fremfor en verden hvor alt socialisering skal foregår fysisk. Fælles for de to fænomenologier er at der forsøges at tage afstand fra teorier og forforståelse man har om undersøgelsesområdet. Problemfeltet og problemformuleringen afspejler den opfattelse vi havde om undersøgelsesområdet da vi startede projektet, hvilket er at chatroom-teknologien i sig selv blev brugt som værktøj mod ensomhedsproblematikken. Vores forforståelse af undersøgelsesområde ved udførsel af interviews var at chatroom-teknologien blev brugt, og valgt, fremfor fysisk socialisering af den unge som tog kontakt til AldrigAlene. Denne forforståelse viste sig senere at være fejlagtig. I både Nikolines og Frederikkes interview beskriver de begge hvordan chatroom-teknologien kan bruges som værktøj til at påvirke individet, sådan at problematikken efterfølgende kan løses. Effekten af den fejlagtige forforståelse har haft indflydelse på interviewets opbygning og fokus. I interviewet tages der udgangspunkt i at undersøge hvorfor fysisk samvær bliver fravalgt og hvad effekten af denne øgede digitale gængs kunne have i denne sammenhæng. I virkeligheden kunne interviewet fokusere på chatroom-teknologien som værktøj, eventuelt sammenligne teknologien med andre lignende teknologier mm.Derudover kunne man også

tage udgangspunkt i en socialkonstruktivistisk tilgang til undersøgelsen. Vi har aldrig haft flere teknologier til befordring for fysisk samvær, teknologier som muliggør digitalt samvær, men alligevel eksisterer ensomhed. Hvilken sammenhæng findes mellem den stigende mængde teknologier som ellers skulle modvirke denne oplevelse af ensomhed, og hvilken indvirkning kan chatroom-teknologiens tilstedeværelse have for det enkelte individ?

Konklusion

Da vi startede på denne rapport havde vi en hypotese om, at chatrooms ikke kunne give samme hjælp som fysisk hjælp fra f.eks. læger og psykologer kunne give. Under vores interview med Nikoline måtte vi ende med at konkludere, at disse to ting ikke kunne sammenlignes. Det er to vidt forskellige ting, og de har hver deres funktion. Chatrooms såsom AldrigAlene kan anses som værende et springbræt, der kan hjælpe unge til at starte med at komme deres problemer til livs. Det er en mulighed for at snakke om problemerne, få rådgivning og hjælp til at komme videre, samt have en fortrolig person at snakke med. I tilfælde hvor at skrive om problemet ikke er nok, vil de også kunne give gode råd til hvor de eventuelt vil kunne få mere hjælp, og så er det op til den unge at tage det skridt videre. I og med at brug af chatroom-teknologien til behandling af ensomhed ikke skal anses som værende en erstatning af behandling via fysisk samvær, kan vi altså ikke påpege nogle umiddelbare store problemer ved brugen af denne teknologi. Det er derfor heller ikke relevant at se på alternativer for socialisering hos unge i dette projekt. Vores interview af Nikoline har vist at opsætningen af systemet omkring chatroom-teknologien til denne slags formål kan være problematisk og udfordrende. Vores interview med Frederikke har dog vist at teknologien kan anvendes til denne form for problematikker med flere positive effekter.

Dette projekt præsenterer en undersøgelse af, hvad chatroom-teknologien kan bruges til i sammenhæng med bearbejdelse af sociale problematikker såsom ensomhed. Ligeledes lægger det op af videre undersøgelse af emnet og reflekterer over forskellige tilgange til undersøgelsesområdet.

Litteraturliste

AldrigAlene. (2021). *Tunge tanker*. Aldrig Alene. https://www.aldrigalene.dk

Andersen, A. A. (2019, november). *Ensomhed*. Faktalink. https://faktalink.dk/ensomhed

Bille, M. (2020). *Etnografiske Metoder*. https://moodle.ruc.dk/course/view.php?id=15170

Bille, M., Olesen, F., & Riis, S. (n.d.). *Postfænomenologi*.

Børnetelefonen. (2021). *Få hjælp her.* Børnetelefonen. https://bornetelefonen.dk

Brinkmann, S., & Kvale, S. (2014). *Interview: det kvalitative forskningsinterview som håndværk*. Hans Reitzels Forlag.

Brinkmann, S., & Kvale, S. (2018, December 8). *Analyzing interviews*. SAGE Researche Methods. https://methods-sagepub-com.ep.fjernadgang.kb.dk/Book/doing-interviews-2e/i596.xml

Dahler-Larsen, P. (2007). Kvalitativ metode: status og problemer. *Politica*, *39*(1), 323-324. https://tidsskrift.dk/politica/article/view/69868/101842

Elmholdt, C. (2006). *Cyberspace alternativer til ansigt-til-ansigt interviewet*. Cyberspace alternativer til ansigt-til-ansigt interviewet. Retrieved November 8, 2021, from chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fwww.psy.au.dk%2Ffileadmin%2Fsite_files%2Ffiler_psykologi%2Fdokumenter%2FCKM%2FNB41%2Fcyberspace.pdf&clen=97959&chunk=true

Holm, A. B. (2011). Poppers kritiske rationalisme. In *Videnskab i Virkeligheden* (1st ed.). Samfundslitteratur.

Holm, A. B. (2011). Positivismen: Den første videnskabsteori. In *Videnskab i Virkeligheden*.

Holm, A. B. (2011). Positivismen: Den første videnssskabsteori. In *Videnskab i virkeligheden* (1. Udgave ed., p. 257). Samfundslitteratur.

Institut for Folkesundhedsvidenskab. (2021, Augusy 16). *Danskernes mentale velbefindende under coronakrisen (barometer)*. Coronaminds.ku.dk. Retrieved November 4, 2021, from https://coronaminds.ku.dk/resultater/danskernes-mentale-velbefindende-under-corona krisen/

Jørgensen, N. (2020). *Digital signatur. En eksemplarisk analyse af en teknologis indre mekanismer og processer*. Roskilde Universitet. https://moodle.ruc.dk/course/view.php?id=14870

Jørgensen, N. (2021). *TSA - trin 1 mindre mekanismer*. https://moodle.ruc.dk/course/view.php?id=14870

Kvale, S. (1997). *: Interview – En introduktion til det kvalitative forskningsinterview*. Hans Rietzels Forlag. ISBN 87-412-2816-2

Lasgaard, M., Christiansen, J., & Friis, K. (2019). *Ensomhed blandt unge*. DEFACTUM. https://www.maryfonden.dk/files/Ensomhed%20blandt%20unge.pdf

Marquard, A. (2014, juni 3). *Ny rapport - 70% af de unge vil benytte interaktive rådgivningstilbud*. CfDP. https://cfdp.dk/blog/online-raadgivning/ny-rapport-70-af-de-unge-vil-benytte-interakti ve-raadgivningstilbud/

Nielsen, J. S., & Ravn, J. (2014, juni 3). *Unges rådsøgende internetadfærd omkring sundhed*. Issuu. https://issuu.com/cfdp/docs/cfdp_rapport_-_unges_r__ds__gende_i_0adb0da6d96a5e

Rasborg, K. (2013). Socialkonstruktivismer i klassisk og moderne sociologi. In *Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne* (3rd ed.).

Sølvsteen, C. (2021, September 20). *Umbraco - Et ekstraordinært fleksibelt og skalerbart CMS*. peytz technology. https://www.peytz.dk/technology-blog/umbraco?utm_term=hvad%20er%20umbraco&utm_campaign=CMS&utm_source=adwords&utm_medium=ppc&hsa_acc=2626505555&hsa_cam=8525455179&hsa_grp=85405396726&hsa_ad=405469641963&hsa_src=g&hsa_tgt=kwd-726758199821&hsa_kw=hvad%20er%2

TalkJS. (2021). *About our company*. TalkJS. https://talkjs.com/about/

Techopedia. (2020, Juni 30). *What Does Chat Room Mean?* Techopedia. https://www.techopedia.com/definition/389/chat-room