

Interviul online: câteva considerații asupra presupuzițiilor utilizării sale

Camelia GRĂDINARU*

Key-words: *online interview, online research, computer-mediated communication, face-to-face communication, presupposition*

1. Introducere

Noile media au atras atenția cercetătorilor din diverse domenii datorită multiplelor trăsături pozitive care le caracterizează (viteză, lipsa intermedierei în procesul de comunicare, transgresarea barierelor geografice și temporale, costuri inexistente sau reduse, interactivitate, coprezența comunicării verticale și orizontale). În acest sens, potențialul noilor tehnologii a fost unul care s-a dorit a fi transferat și în zona metodologiei de cercetare, o zonă dificilă, care necesită mult timp și foarte multă acuratețe. Utilizarea unui nou mediu de comunicare pe post de instrument capabil să diminueze volumul de muncă, precum și să ajute la interpretarea datelor prin intermediul unor programe specifice nu putea decât să provoace interes și curiozitate. Mai mult decât atât, intruziunea noilor tehnologii în viața cotidiană și utilizarea acestora în mod intensiv acolo unde acest lucru a fost posibil au determinat și apariția unor noi obiecte de cercetare, care aveau nevoie, la rândul lor, de un design metodologic specific. Cercetătorii s-au îndreptat înspre mediul online, dar de multe ori doar au adaptat metodele cercetării tradiționale la noul mediu, fără a stabili practici specifice Internetului. Opiniile în legătură cu validitatea și relevanța metodelor de cercetare online au cunoscut de altfel o polarizare, de la optimismul declarat până la scepticismul asumat. Așa cum precizau Lee, Fielding și Blank (2008), metodologiile sunt în general inovatori precauți, deoarece

entuziasmul legat de posibilitățile inerente noilor metode și perspective este adesea temperat de lunga tradiție a preocupării asupra problemelor intrinseci oricărei metode, de pildă, clasicelor probleme ale validității și fiabilității. Când metodologiile acționează ca agenți ai schimbării, ei rămân în mod frecvent sceptici în legătură cu pretențiile mari, urmărind să introducă discuția în problematica tradițională a adecvării metodelor în vederea realizării promisiunii făcute de ele (Lee *et alii* 2008: 6).

* Universitatea „Alexandru Ioan Cuza”, Iași, România.

Internetul s-a evidențiat drept un mediu de cercetare propice nu doar pentru mediul academic, ci și pentru indivizi ca atare, care și-au putut realiza diversele căutări sau miniinvestigații utilizând motoare de căutare sau aplicații ale unor platforme online. Desigur, câmpul deschis de cercetarea electronică a crescut din ce în ce mai mult, incluzând probleme ce țin de etică sau de juridic, nu doar de chestiuni interne investigației științifice, precum colectarea datelor pe Internet sau arhivarea datelor digitale.

2. Interviul online – câteva presupoziii

Interviul este una dintre metodele de acum clasice ale științelor socio-umane, care a intrat în canonul lor metodologic general acceptat. Dezvoltarea noilor tehnologii și mijloace de comunicare a augmentat modalitățile de realizare a interviului, dar a dat naștere și unor controverse în legătură cu avantajele și limitele sale. Este comunicarea mediată de calculator un mediu propice desfășurării interviului? Are nevoie interviuatorul de o expertiză interpersonală și de o serie de strategii diferite de cele necesare realizării unui interviu „clasic”? Cât de mult interferează componenta tehnologică cu nevoia de colectare a unor date reale, acurate, dar în același timp profunde? Acestea sunt doar câteva dintre interogațiile pe care această metodă calitativă le-a ridicat în ultimul timp. Pornind de la aceste problematizări, voi încerca să conturez un meta-traseu al interviului online, delimitând două mari categorii – interviul online care utilizează comunicarea sincronă (instant messaging, videoconferințe, protocol VoIP, medii virtuale imersive – Second Life) și cel care se folosește de comunicarea asincronă (e-mail, în principal, dar și interviurile realizate pe bloguri sau pe site-uri de socializare). În acest fel, ideea principală a lucrării nu este aceea de a realiza un profil exhaustiv al e-interviului (nici nu ar fi posibil într-un articol), ci de a sesiza dominantă percepției și valorizării acestuia de către cercetători, mai ales în raport cu interviul tradițional. Bineînțeles, așa cum bine remarcă Dillman (2007: 447), suntem de o bună bucată de vreme în contextul în care cercetarea online a trecut de la statutul de idee nouă la acela de rutină. Problema nu este aceea a legitimării existenței e-interviului sau a stabilirii gradului său de utilizare, deoarece metodele online par a se fi mutat deja în cursul dominant al cercetării, ci aceea a accentuării presupozțiilor care au stat la baza situației actuale din metodologie.

Astfel, interviul online a fost receptat drept „ruda” tehnologizată a interviului tradițional, o specie care trebuie constant interogată din perspectiva valabilității sale, în ciuda versatilității și a altor trăsături pozitive remarcabile. Provoacă la care au fost supuși cercetătorii care au folosit interviurile online, fie ele sincrone sau asincrone, au evidențiat multiple diferențe între interviul realizat la fața locului și cel înfăptuit prin medierea tehnologică. În acest sens, interviul online se vădea a presupune nu doar un simplu transfer al unei metode clasice în context digital, ci acesta era și altceva în plus față de suma caracteristicilor cunoscute ale interviului tradițional. Roger Tourangeau (2004: 776) observa de altfel cum dezvoltările tehnologice au fost adoptate în interiorul metodologiei, existând o perpetuă interrelaționare între aceste două domenii. Atunci când telefonul a cunoscut o diseminare largă, interviurile realizate prin telefon au avut și ele o perioadă de

înflorire în America anilor 1960-1970. După introducerea computerelor, cele două medii de comunicare s-au întâlnit în interviul prin telefon asistat de calculator. Cu toate mediile și remediile tehnologice introduse, se observă că „interacțiunea față în față reprezintă etalonul-aur față de care este judecată performanța interacțiunii comunicării mediate de calculator” (Hine 2005: 5). Interviul online este măsurat prin comparație cu cel clasic, față de care, de multe ori, este considerat mai degrabă un compromis decât o evoluție. În concluzie, opinia generală pare a fi unanimă: există „un etalon al interviului față în față” (McCoyde, Kerson 2006: 390). Având în vedere această situație paradoxală, în care interviul online ocupă un teren nesigur ca poziționare teoretică, dar este utilizat în armătura metodologică a diverselor cercetări, este legitimă întrebarea: „De ce ar dori un cercetător să utilizeze interviul online?”.

În acest sens, avantajele interviului online sunt lesne de enumerat și se revendică din chiar trăsăturile comunicării mediate de calculator. Acestea includ lipsa deplasării (și, pe cale de consecință, costuri mai mici), posibilitatea de a intervieva subiecți de oriunde, realizarea interviului într-un mediu familiar (mai ales pentru subiecții timizi, care au probleme de comunicare directă), timp prețios salvat în legătură cu procesul de transcriere. Avantajele acestei metode sunt contrabalansate de limitările sale, la fel de intens dezbătute de către teoreticieni. Henrietta O’Connor și colaboratorii săi (2008: 271-289) discută despre următoarele provocări ale e-interviului: modalitățile de recrutare a participanților, problema reprezentativității eșantionului, modalitățile de conducere a interviului, stabilirea identității respondenților, posibilitatea retragerii din cercetare în orice moment, probleme de natură etică. Dependența tehnologică totală pare a fi o presupuziție ce subîntinde întregul demers de interviuare online și redeschide discuția despre *digital divide*, din moment ce majoritatea cercetărilor sunt centrate în contextul anglo-american, alte zone fiind marginalizate ca „voce” în acest dialog:

În timp ce cercetările online pot accesa populații largi și geografic distribuite și obține un răspuns rapid, ele pot să nu mai fie universal atrăgătoare, cum se credea odinioară. Obținerea eșantionului rămâne o problemă în mediul online, la fel ca și în colectarea datelor tradiționale (Lefever *et alii* 2007: 574).

Cercetarea online rămâne astfel parțială și nu își poate aroga susținerea unor premise de lucru universale, deși Internetul rămâne extrem de important în ceea ce privește accesarea grupurilor clar delimitate, dar și a persoanelor care, în principiu, sunt greu de contactat (persoane cu dizabilități, bolnave, aflate în închisori sau spitale, în zone cu conflicte militare sau războaie). Pentru O’Connor și colaboratorii ei, „deși datele colectate prin intermediul interviului online, sincron și asincron, pot fi valoroase pentru cercetător, potențialul cercetării online nu trebuie să fie exagerat” (O’Connor *et alii* 2008: 285). Alegerea în legătură cu metodele utilizate rămâne la latitudinea cercetătorului, în funcție de subiectul cercetat și de avantajele sau dezavantajele pe care setul respectiv de metode le poate manifesta în acel context specific. În acest sens, rămâne și astăzi un instrument de lucru util lista alcătuită de Nancy Baym în 1995, care conține cinci întrebări esențiale ce reușesc să evidențieze atât limitele, cât și potențialul interacțiunii online. Acestea sunt: 1. Care este scopul interacțiunii? 2. Care este structura temporală a cercetării? 3. Care sunt posibilitățile

și limitările înscrise în software-ul pe care dorim să îl folosim? 4. Care sunt caracteristicile intervievatorului, dar și ale participanților? 5. Care este contextul extern al cercetării? (Mann, Stewart 2005: 129). Chiar dacă există multe alte strategii de pregătire și realizare a interviului online, aceasta reușește să surprindă într-un mod concentrat o panoramă a elementelor-cheie care trebuie avute în vedere atunci când hotărârea de a include interviul online în designul metodologic este pe cale de a fi luată.

O altă provocare majoră provine din zona intervievatorului online și a relației sale cu persoanele intervievate. Diferența esențială în relația intervievator – intervievat este dată de absența indicilor nonverbalii sau vizuali (în cazul interviului asincron, mai ales), care reprezentau o parte consistentă a pregătirii cercetătorului în ceea ce privește realizarea legăturii și câștigarea încrederii receptorului. Cum intervievatorul este considerat instrumentul uman al întregului proces, o interogație fundamentală a fost formulată în legătură cu posibilitatea de a transfera în mediul online toată pleiada de abilități necesare unui bun intervievator care lucrează față în față (a fi un excelent ascultător, adaptabil, flexibil, inteligent etc.). După cum postula teoria bogăției informației media (Daft și Lengel), care clasifica fiecare mediu în funcție de complexitatea mesajelor pe care le poate utiliza în mod efektiv, mijloacele de comunicare care conțin mai mulți indici despre înfățișarea fizică sunt superioare celorlalte medii. Prin urmare, comunicarea față în față este mult mai bogată și mai complexă decât comunicarea mediată de calculator, care este săracă în interactivitate și spontaneitate. Astfel, dacă investigația „cere informații care să fie ambigue, emfatică sau emoționale [...], ar trebui utilizat un mediu mai bogat” (Walther 1992: 57). În acest context, interviul realizat cu mijloacele noilor tehnologii ar fi supus eșecului încă din start. Cu toate acestea, Walther consideră că relațiile interpersonale se pot dezvolta și în mediul online. În același fel, discutând despre gradul de virtualitate și cel de realitate corespunzătoare comunităților online, Manuel Castells constată că relațiile care se formează aici sunt „slabe”, însă au potențialul de a deveni semnificative pentru persoanele implicate, cu condiția ca ele să fie de durată. Astfel, comunitățile virtuale

nu sunt comunități fizice și nu se supun modelelor de comunicare și interacțiune tipice pentru acestea din urmă. Acest lucru nu înseamnă că sunt „ireale”, ci că funcționează la un alt nivel de realitate. Ele sunt rețele interpersonale sociale care se bazează, în majoritatea timpului, pe legături care sunt slabe, diversificate și specializate și totuși capabile să inducă reciprocitate și suport grație interacțiunii prelungite (Castells 2010: 389).

Din aceste dezbateri se observă poziționările în legătură cu posibilitatea oferită de comunicarea mediată de calculator ca fundament al realizării interviului online. Pe de o parte, fragilitatea suportului comunicațional este unul dintre principalele motive pentru care interviul online nu poate atinge standardele cerute, în comparație cu interviul față în față, realizat la fața locului. Așa cum comentau Chris Mann și Fiona Stewart,

dacă într-adevăr comunicarea mediată de calculator reprezintă un mediu de comunicare „sărac”, care nu este nici favorabil stabilirii unor bune relații interpersonale, nici capabil să se ocupe de informații delicate, atunci este clar că

clișeu. Studiile din interiorul new media atestă, în fond, și existența „relațiilor hiperpersonale”, care pot apărea și în cazul relației interviuator – interviuat:

S-a argumentat că posibilitățile tehnice specifice ale comunicării mediate de calculator, cum ar fi editabilitatea și compoziția offline, cu punerea timpului conversațional în suspensie, permit utilizatorilor comunicării mediate de calculator să-și mărească prezentările de sine într-un proces numit interacțiune hiperpersonală (Walther 2007: 2552).

În același fel, interpretarea întârzierilor răspunsurilor poate fi problematică, situație care conduce la serioase dificultăți privind predictibilitatea duratei interviului online. De asemenea, datele pot avea o calitate diminuată în lipsa indicilor nonverballi, limbajul corpului sau anumite inflexiuni ale vocii transmițând mai multe informații într-un context al prezenței fizice. Așa cum amintea Alan Bryman, „cercetătorii care aplică metodele calitative sunt în mod frecvent interesați nu doar de *ce* spun oamenii, ci și de *modul* în care o fac” (Bryman 2012: 482). Lipsa spontaneității, problema anonimatului și cea a încrederii, alături de multiplele calități cerute e-intervievatorului conturează alte serioase probleme ale interviului asincron.

În ceea ce privește interviul online sincron, receptarea sa a depins de asemănarea cu interviul față în față: „Acest tip de interviu are avantaje clare și în multe privințe se aseamănă puternic cu interviul tradițional față în față” (O’Connor *et alii* 2008: 274). El se realizează în timp real, astfel încât răspunsurile sunt considerate a fi mai oneste. Există posibilitatea controlului asupra duratei și interpretării indiciilor paralingvistice și a contactului vizual, dar acestea pot fi „contaminate” de contextul comunicării, care poate apărea ca fiind artificial. Interviurile realizate prin Skype sau cele din Second Life, prin intermediul avatarurilor, introduc conectarea fizică și încearcă chiar să evite (în al doilea exemplu) anumite efecte negative care pot fi legate de interviuator (intimidare, disconfort) (Salmons 2010). De asemenea, atât interviuatorul, cât și interviuatii trebuie să aibă abilități de lucru cu instrumente tehnologice actuale și să dețină un anumit software comun. În acest sens, acest tip de interviu nu este recomandat subiecților care manifestă aversiune față de tehnologie. Observând aceste cerințe ale interviului online sincron, se poate ajunge la o concluzie paradoxală: el rămâne încă „o metodă relativ nouă și inovativă” (O’Connor *et alii* 2008: 271), în pofida caracteristicilor similare interviului tradițional, care ar fi trebuit să-i asigure o facilă inserare în instrumentarul cercetătorului. O situație grăitoare este aceea a interviului realizat prin intermediul Instant Messaging – el oferă instantaneitate, dar nu a fost adoptat pe scară largă, numărul studiilor în care a fost utilizat fiind redus:

În termenii utilizării Instant Messaging-ului ca metodă de interviu, trebuie luat în considerare faptul că el nu ajunge încă până la valoarea de etalon și nu are istoricul de cercetare al telefoniei sau videoconferinței, dar poate oferi acces unui grup participant la care altfel nu s-ar putea ajunge (Hay-Gibson 2009: 46).

3. Concluzii

Interviul online a fost în general receptat cu destulă reticență, chiar și de cercetătorii care l-au utilizat, și de multe ori datele culese au fost verificate prin metode tradiționale. Astfel, interviul online a fost considerat mai degrabă o metodă

- McCoyde, Kerson 2006: J.L.M. McCoyde, T.S. Kerson, *Conducting Intensive Interviews Using Email: a Serendipitous Comparative Opportunity*, în „Qualitative Social Work”, 5 (3), 389-406.
- O'Connor *et alii* 2008: Henrietta O'Connor, Clare Madge, Robert Shaw, Jane Wellens, *Internet-based Interviewing*, în Nigel Fielding, Raymond M. Lee, Grant Blank, *Online Research Methods*, London, New Delhi, Sage, 271-289.
- Salmons 2010: Janet Salmons, *Online Interviews in Real Time*, London, New Delhi, Sage.
- Tourangeau 2004: Roger Tourangeau, *Survey Research and Societal Change*, în „Annual Review of Psychology”, 55, 775-801.
- Walther 1992: Joseph B. Walther, *Interpersonal Effects in Computer-mediated Interaction*, în „Communication Research”, 19 (1), 52-90.
- Walther 2007: Joseph B. Walther, *Selective Self-presentation in Computer-mediated Communication: Hyperpersonal Dimensions of Technology, Language, and Cognition*, în „Computers in Human Behavior”, 23, 2538-2557.

The Online Interview: A Few Remarks on the Presuppositions of Its Use

The interview represents a classical method within the field of social sciences, which entered quite a long time ago their generally accepted methodological canon. The development of new media seriously multiplied the ways of doing an interview, but it also lead to controversy concerning its limits and advantages. From this standpoint, I shall try to draw a meta-profile of the online interview, following two important categories – the one which uses synchronous communication (instant messaging, videoconferences, VoIP) and the one that is based on asynchronous communication (e-mail, mainly). Thus, I think that the latter case rewrites the old debate between computer-mediated communication and face-to-face communication. In the case of synchronous interview (especially when it comes to videoconferences and VoIP), the technological facilities that led to a better similitude between computer-mediated communication and face-to-face communication seem to diminish the “gold standard” of the traditional interview. Moreover, these facilities built the frame for a higher degree of acceptance of the online interview in scientific research.