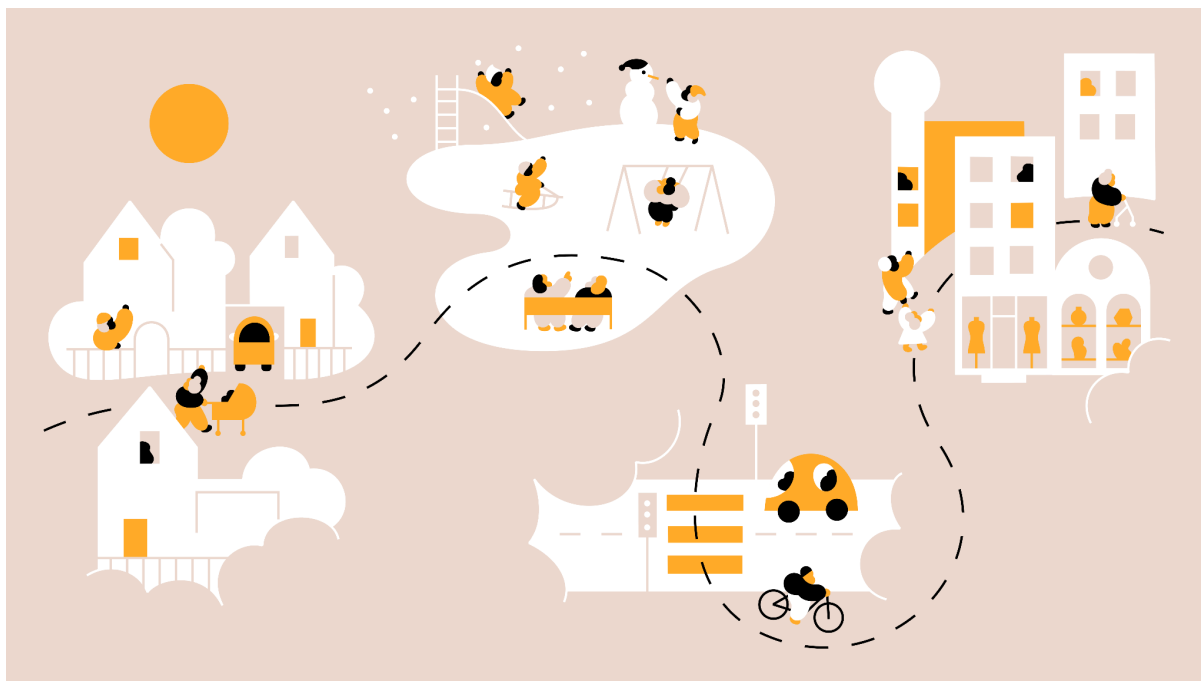


Gjennomføring intervjuer

Vi jobber med semi-strukturerte narrativ intervjuer. Det vil si at de vi møter får fortelle fritt om sin opplevelse rundt temaet fra start til slutt, og at temaene som dukker opp blir ledende for samtalene. Hvilke tema det dreier seg av hvem vi snakker med og konteksten for samtalen. Det vil si at vi *ikke* jobber med utgangspunkt i en fastsatt intervjuguide med predefinerte spørsmål, og at vi derfor heller ikke utarbeider utkast til intervjuguider før vi går i felten. Vi utarbeider imidlertid et fastsatt opplegg for hvordan vi går frem i samtalene, med tips til temaer og forslag til innledninger og bestillinger til de vi snakker med. For dette prosjektet har vi også lagt inn noen av våre interne retningslinjer til gjennomføring intervjuer og ABC for spørreteknikker som ligger til grunn for måten vi jobber på, og som alle i Comte er drillet på.



Forberedelser:

1. Forskningsspørsmål/Vi er nysgjerrige på

Åpent hovedspørsmål som gjør det mulig å gå i dybden:

- Hvordan gjør du du hverdagsreisen din? Og hvorfor gjøre du den slik?
- Hvem gjør du evt. hverdagsreisen med?

Bakgrunn:

[Legg inn problemstilling for prosjektet. Og litt bakgrunn for valgt problemstilling]

Lokale knagger for videre samtale:

[Legg inn spørsmål knyttet til målgruppe og prosjektetområdet. Eksempler:

- *Hvilke behov sier [målgruppen] de har for aktivitetstilbud og møteplasser?*
- *Hvilke behov bør [prosjektområdet] ivareta for ungdommen og hvilke behov er det naturlig at dekkes andre steder/ivaretas allerede andre steder?*
- *Hvordan man bruker stedet basert på hvor man er fra; ungdommen som bor på Tofte vs. ungdom som bor utenfor Tofte men er der i forb. skole/aktivitet.*

2. Gå inn med noen hypoteser

Gjør deg opp noen tanker om hvorfor du tror det er slik? Hva tror du er grunnen til at de gjør/opplever det på denne måten? Noter ned stikkord.

- *[stikkord]*

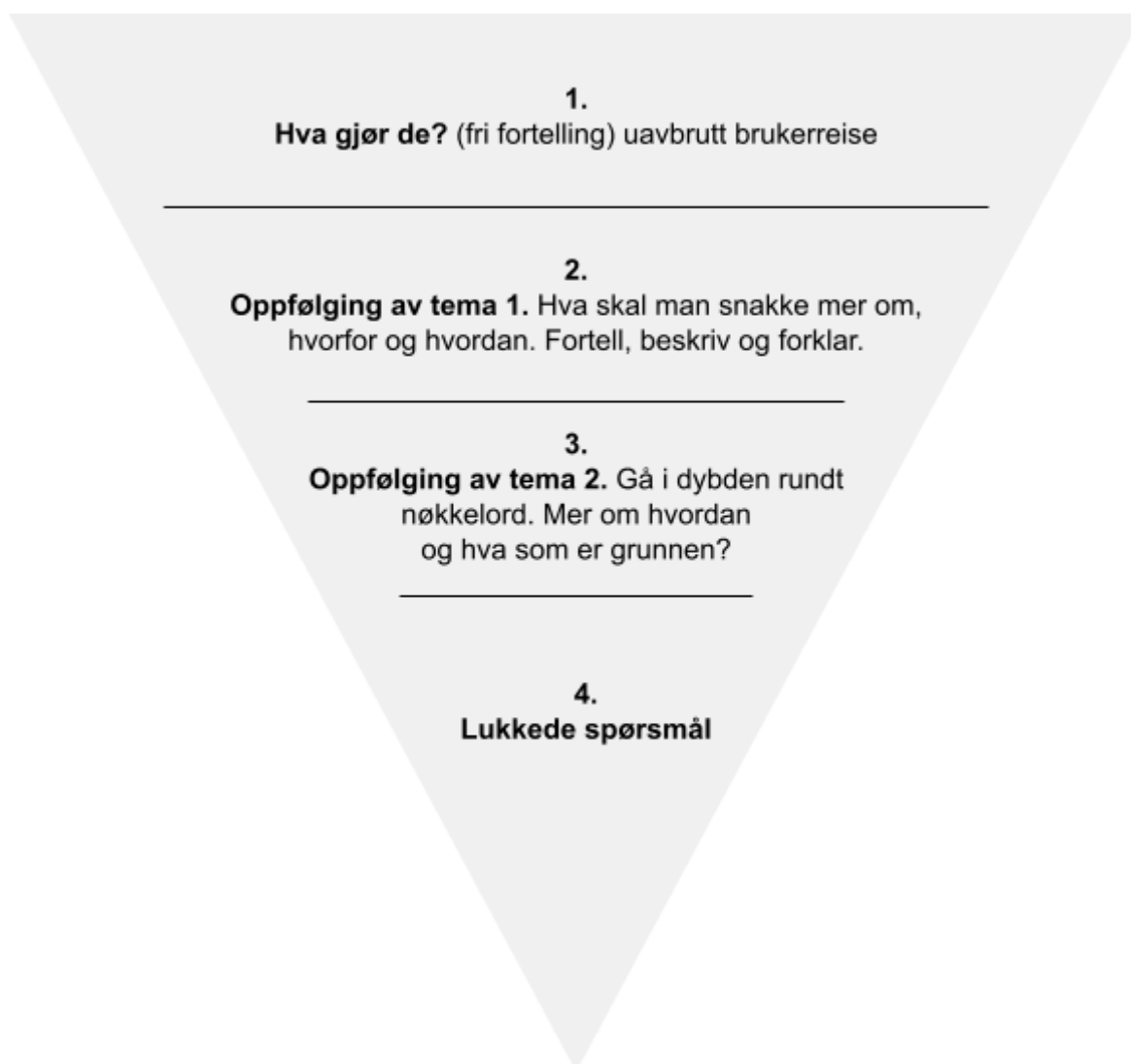
3. Klargjør intervjuet

- Ha en klar tanke om hvor intervjuet skal være (digitalt, hjemme hos folk, på cafe, på kontoret), og tilpass deg til dette.
- Bestem om dere går alene eller to sammen. Dersom man er to kan man fordele oppgaver knyttet til å ta notater, og man får to ulike blikk på informasjonen som kommer frem. Ulempen er at det "koster" flere timer.
- [Klargjør et ark med en tidslinje](#) hvor respondenten kan notere/tegne inn sitt forløp. Vi kan også lage plass på arket til at respondenten kan gjøre en vurdering av hvordan de selv vurderer hendelser, aktiviteter eller kontaktpunkt (bra/dårlig, lett/vanskelig, tidsbruk etc).
- Ta med egen notatbok.
- Kamera for å ta bilde eller film (trenger tillatelse) (*Ikke så relevant i Hverdagsreisen*)
- Båndopptaker (trenger tillatelse) (*Ikke så relevant i Hverdagsreisen*)

Metodisk opplegg intervjuer

Figur under viser foreslått intervjuinlærning. Metoden tar i utgangspunktet i en narrativ semi-strukturert intervjueteknikk/ beretningsintervjuer.

Det meste sentrale i denne intervjumetoden er at a) den vi snakker med selv får mulighet til å fortelle fritt om sin opplevelse rundt en tematikk vi har introdusert. b) temaene som dukker opp underveis utgjør «intervjuguiden» vår, c) vi graver i temaer som informanten introduserer helt til vi kun har lukkede eller ledende spørsmål igjen.



Gjennomføring av intervjuet

Intervjuene er planlagt å følge fire steg som korresponderer med figuren på forrige side. Før intervjuet starter er det viktig å etablere kontakt og sikre at personen vi snakker med har forstått hvorfor intervjuene gjennomføres, samt å sette dem i gang med å kartlegge hva de gjør i brukerreisen. De øvrige stegene beskriver hvordan intervjuet rundt tematikk som dukker opp foregår. Disse stegene gjentas etter hvert som vi kommer inn på nye temaer i intervjuet.

Før du starter: Bryt isen, få unna det praktiske og etabler rammen (ca 5-10 min)

Bryt isen og avklar det praktiske:

- Hvor lenge man skal holde på, de kan avslutte når de ønsker og at det er pauser når de vil («Dersom noen av spørsmålene føles ubehagelige sier du bare ifra, eller du ønsker å avbryte intervjuet av andre grunner, er det så klart helt greit»)
- Ved bruk av lydopptak så skal respondenten informeres om dette og om at opptakene slettes så snart vi har hentet ut informasjonen vi trenger. Navn på person vil ikke fremkomme av lydopptaket
- Signere samtykkeerklæringer om dette er påkrevd.

Etabler rammen: Hvorfor snakker vi sammen

Eksempel til inngang: “

Takk for at du tar deg tid til å snakke med oss...

Hvem vi er...

Det vi jobber med, er å prøve å forstå hvordan dere beveger dere sånn til daglig. Vi prøver å lære mer om hvordan folk gjør "hverdagsreisen" sin. Fra du går ut døra om morgenen til du er tilbake igjen i sofaen på kvelden.

Målet med dette er å forstå mer av hva hva som driver folk; Hva gjør at man treffer andre ute, og hva gjør at man kanskje noen ganger blir inne.

Denne praten er en av flere vi skal ha for å bli klokere på dette. Målet er å få innsikt og kunnskap om hvordan [målgruppen] bruker [prosjektområdet] utendørs i dag. For deretter å kunne komme med løsninger og tiltak som forhåpentligvis gjør at flere beveger seg utendørs, er fysisk aktive og tilrettelegge for sosiale møter.

Praten i dag: *Vi har lagt opp til en åpen prat hvor vi har noen temaer vi er litt nysgjerrige på - også har du sikkert også noen temaer vi ikke har fått med oss at vi burde være nysgjerrige på, også tar vi det derfra.*

Steg 1:

Introdusere åpen fortelling – tegne hverdagsreise (brukerreise) (ca. 10-15 min)

Vi ønsker en relativt detaljert beskrivelse om hvordan hverdagsreisen ser ut fra A til Å (fra man går ut døra om morgnen til man vender tilbake hjem ettermiddag/kveld). La de snakke fritt. Hvorvidt de illustrerer underveis, etterpå eller om du gjør det for dem, må tilpasses respondenten.

Steg 2:

Oppfølging av sentrale tema og bestillinger.

Her må dere gjøre en fortløpende vurdering av hva det er interessant å gå videre med basert på det som er beskrevet og tegnet opp i “reisen”. Vi rekker ikke innom alt som er tegnet opp. Det er viktigere å komme i dybden på et par punkter enn på overflaten på flere. Dersom beskrivelsene er for knappe til at det er mulig å gjøre et valg på hva dere ønsker å snakke mer om – be dem forklare mer i detalj om hvordan de gjør de ulike aktivitetene, og følg opp tema på denne måten. Om det er for vanskelig å finne et tema, er alternativ å spørre dem om de har lyst til å fortelle mer om en av tingene de har skrevet ned (fallgruven her er at de da sier nei – da blir det vanskelig å få dem i gang igjen).

Når vi har valgt et tema så kommer vi med en *bestilling* til hva vi vil høre mer om, hvorfor og hvordan vi vil høre om det. Eksempelvis: “Jeg ser at du har satt et sint ansikt ved ungdomsklubben, og skriver at det er kjedelig . Men du er der samtidig ganske ofte. Det syns jeg er veldig interessant, det er jo mange som bruker dette tilbudet (hvorfor)! Fortell mer om hvordan du bruker ungdomsklubben (hva og hvordan)”.

Her kan du bruke hypotesene du har forberedt!

- Andre venner/ungdom
- Familien
- Aktiviteter? Digitale triggere
- Hverdagsmagneter?

Steg 3:

Oppfølging av tema 2: Mål: Gå i dybden og kom til kjernen

Dersom dere ikke følger dere har fått ut alt dere trenger fra temaet dere snakker om – graver dere dypere. Noter nøkkelord de bruker til å beskrive historien sin under steg 2 – og anvend dette som triggere. For eksempel “*Du sa det var **rart** å gå inn der. Beskriv mer om hva som gjorde det **rart**?*”

Under denne biten jobber vi mest med “*hvorfor- og hva er grunnen- spørsmål*” – vi nøster opp i hva som ligger til grunn for de vurderingene de har gjort over. Be dem om å vise hva som er problemet, eller hva som fungerer (hemmere og fremmere for fysisk aktivitet og sosial interaksjon).

Steg 4:

Avrundning tema. Lukkede og ledende spørsmål

Dette steget går vi i gang med når den vi snakker med er «tom». Her kan spørsmålene knyttet til løsninger, kjennskap og forståelse av konkrete tjenester og ideer tas inn. Eksempelvis: “*hvordan ser den ideelle hverdagsreisen ut for deg? / Hva hadde du synes om kommunen lagde en møteplass ute? / Synes du ikke det er irriterende når*?”

Steg 5:

Avslutte samtalen

Målet er å avslutte på en god tone.

- Takk intervjuobjektet for at de tok seg tid til å prate med deg. Si gjerne hvordan du skal jobbe videre og på hvilken måte tilbakemeldingene kan være nyttige for prosjektet og kommunen osv.
- Vi forteller igjen at hele intervjuet vil bli anonymisert og vil ikke påvirke eventuelle oppfølgingen og møtene de har med kommunen.
- “*Er det noe vi burde snakket om som vi ikke var innom? Har du noen andre innspill?*”
- Vi spør hvordan det har vært å snakke med oss. Hvis det er noe du kommer på i etterkant, så ta gjerne kontakt! Spør gjerne om personen kan tenke seg å bli kontaktet igjen dersom det skulle være aktuelt.
- Husk at om det har kommet opp vanskelige temaer underveis, sørg for å høre om de har noen å snakke med.
- Avslutt gjerne det hele med å snakke om noe nøytralt.

Vedlegg 1: 10 tips gjennomføring av intervjuer

1. Husk formålet med intervjuer: den som intervjues skal levere relevant informasjon. Du skal få vite noe nytt eller bekrefte/avkrefte noe du er usikker på Dette betyr at:
 - a. Intervjuet er ikke en debattarena - om du er enig eller uenig i utsagn er uinteressant
 - b. Den du snakker med er hovedpersonen.
 - c. Den du intervjuer snakker mest mulig og du snakker minst mulig
2. Sitt på skrått ovenfor/ved siden av den du snakker med – ikke rett overfor.
3. Empati er et verktøy for å skape en god intervjusituasjon som skaper gode data. Ikke et mål i seg selv i en intervjusituasjon.
4. Ikke vær redd for å avbryte den du snakker med om tematikken drifter utenfor rammen. La imidlertid informanten fullføre resonnetet sitt før du avbryter.
5. Dersom du bruker lydopptak – skriv ned tidspunkt for gode sitater (Dersom du ikke helt får med deg formuleringen – eventuelt passasjer det er interessant å lytte til i etterkant).
6. Stillhet er helt ok – ta det rolig, la personen som skal fortelle sin historie ta tiden han eller hun trenger. Husk: dette er ikke en date.
7. Fokuser på å gi tydelige bestillinger til den du snakker med. Bruk tydelig språk, vær bevisst på hvordan spørsmålsstillingen din påvirker svarer du får.
8. Mye av gullet kommer ofte når man pakker sammen for å gå – ha med deg ørene helt til du er ute av døra.
9. Hva folk sier gir viktig data. Hvordan de sier det (kroppsspråk, tonefall etc.) er like viktig. Vær observant på kroppsspråk, noter det gjerne ned.
10. Skriv ned sammendrag av intervjuet samme dag som du gjennomførte det.

Samtalene skal avrundes på en god måte. Alle skal ha god informasjon om hva som vil skje videre med informasjonen de har gitt og hva de kan vente av i forhold til å høre fra oss om prosjektet igjen senere. Avslutt gjerne det hele med å snakke om noe nøytralt.

Vedlegg 2: Kort om spørreteknikker

Vi skal som hovedregel bruke åpne og verdinøytrale spørsmål. Bruk av åpne spørsmål bidrar til å ivareta personens mulighet til å forklare seg med egne ord noe som gir god kvalitet i informasjonen. Vi skal gi presise bestillinger til de vi snakker med.

Et åpent spørsmål er et spørsmål som tilrettelegger for at personen får forklart seg om relevante detaljer uten unødvendige føringer fra oss. Gode åpne spørsmål begynner ofte med; fortell, forklar eller beskriv eller spørreordene hva, hvem, hvor, når og hva er årsaken/grunnen til.

- Vi skal unngå å bruke ledende eller verdiladede spørsmål eller spørsmål som er vanskelige å svare på som for eksempel; dobbeltspørsmål, spørsmål formulert som påstander eller spørsmål som inneholder for mye informasjon.
- Kan du fortelle litt mer om det=Lukket spørsmål, Fortell mer om det!=åpent spørsmål. Unngå fyllord!
- Hvorfor- formuleringer setter folk i forsvarsposisjon. Bruk «Hva er grunnen til?»

Lukkede og ledende spørsmål: Stilles kun mot slutten av intervjuene når den vi snakker med har gått «tom». Eksempelvis «Ville det vært lettere om registreringen foregikk på denne måten?». «Hadde du opplevd det annerledes dersom...?»

Vedlegg 3: Tips til tolkebruk

- Snakk med tolken i forkant. Tolken er viktig for å kunne styre samtalen.
 - Snakk gjerne om tematikken på forhånd, så de vet hva vi vil snakke om og hva vi vil ha ut av intervjuet.
- Tolken bestemmer selv om han/hun vil være anonym.
- Be på forhånd om korte sekvenser. Bruk håndtegn om historiene blir for lange (dette er gjensidig tolk/intervjuer).
 - Snakk i korte sekvenser selv - gå foran som et godt eksempel.
- Introduser tolken.
 - *"Tolken er her fordi vi ikke snakker samme språk."*
 - *"Alt i samtalen skal oversettes."*
- Omtal tolken som "tolken" - ikke snakk direkte til tolken eller be tolken si det og det.
- Si alt supernøye: også at du følger med selv om du noterer.
- Snakk som du ellers ville ha snakket, direkte til den det gjelder og ikke via tolken.