

Metoder til opdagelse og materialeindsamling

Observation

Hvis netværkstemaet omhandler en situation, hvor folk f.eks. agerer i et afgrænset fysisk rum, kan det være en god idé at observere, hvad der sker. Ved observation kan du selv opleve forskellige situationer i stedet for at indsamle tolkninger som f.eks. ved et interview. Hvis I f.eks. arbejder med ventetider kunne I observere borgere i venteværelset – hvordan reagerer de på hinanden, på personalet og på indretningen? Man kan både være passiv og deltagende observatør. Observation har typisk fire trin: **Planlæg observationen, beslut hvad I skal se efter, observer og tag noter eller billeder, og reflekter over det I har observeret.** Sørg for at sætte tid nok af til at få indblik i det, I observerer.

Brugerrejse

Formidler ”rejsen” gennem f.eks. et offentligt tilbud fra brugerens perspektiv. Sammen med brugeren opstilles en tidslinje, f.eks. som en streg på et papir eller planche. Linjen bruges til at **placere begivenheder kronologisk** før, under og efter servicen. Undervejs tilknyttes refleksioner til begivenhederne. Hav fokus på: **berøringsflader** (personer, organisationer mv.), **kontaktkanaler** (telefon, mail, personligt mv.) og marker med brugeren **2-3 nedslag**, som brugeren oplever som de vigtigste.

Metoden synliggør både en enkelt service, men også snitflader med andre aktører og kan derfor også vise eventuelle behov for samarbejde og koordinering.

Etnoraid

Etnoraid er en hurtig måde at få tilkendegivelser fra f.eks. borgere uden at skulle bruge meget tid på at finde interviewpersoner og lave aftaler.

Etnoraid er **mange små interviews** med temaets målgruppe. Mød op hvor målgruppen færdes, og foretag små interviews af **3-4 spørgsmål**. Maks. 5 minutter pr. person.

For at få det maksimale udbytte kan man f.eks. forberede en længere liste med spørgsmål. Varier spørgsmålene i starten, find ud af hvilke spørgsmål, der giver interessante svar, og fokuser så på dem.

Interview

Med interview som opdagelsesmetode kan I få detaljeret viden om interviewpersonerne, deres verdensbillede, problemopfattelser, oplevelser og tanker. Interviewkilder kan f.eks. være **eksperter, brugere eller aktører med tilknytning til jeres tema**. Overvej om I skal interviewe én eller flere på én gang.

Forbered interviews ved at gøre jer klart, hvad I vil have ud af interviewet og lav en **spørgeguide**. Vær beredt på at lytte og spørge ind – guldet ligger ofte i detaljen. Metoden tilfører dybde til jeres materiale og fungerer både alene eller som supplement til andre metoder.

Fotosafari

Fotosafari er at tage billeder af et bestemt sted, en situation, en proces eller noget helt fjerde. Fotosafari hjælper til at skabe et fælles billede af en situation, hvor f.eks. ord og tekst i højere grad er åbne for fortolkning.

Overvej hvem der skal på fotosafari. Brug det som en mulighed for at se situationer og steder med nye øjne. Skal der tages billeder af din arbejdsplads, eller en situation du normalt indgår i, så få eksempelvis en anden netværksdeltager til at gøre det. Eller få borgere til at fotografere deres hverdag eller oplevelser, når de er i kontakt med kommunen. Reflekter efterfølgende over fotografierne.

Film og lyd

Film og lyd tjener til bedre at kunne formidle virkelige oplevelser, så de fremstår præsentable og vedkommende. Film- og lydklip af f.eks. borgeres oplevelser fremkalder empati, indlevelse og handlingskraft hos workshopdeltagere og beslutningstagere. Det bidrager til at trække diskussioner og løsningsforslag fra det abstrakte ned på et meget konkret niveau. Dokumenter jeres opdagelser med korte film- og/eller lydklip (fra eksempelvis interviews), og brug dem ved workshops og kommunikation. Brug gerne jeres smartphones til at optage, så I undgår tekniske problemer ved at bruge nyt udstyr.