

Interview af enkeltpersoner

Forberedelse

Før du interviewer, skal du finde ud af, hvem du skal interviewe og planlægge interviewet ved at udforme en spørgeguide, der sikrer, at du når rundt om de emner, du ønsker besvaret.

Valg af interviewperson

Interviewpersonerne tilhører oftest målgruppen for dit netværkstema. F.eks. borgere, virksomheder, organisationer eller medarbejdere.

- **Udvælg 3-6 personer fra din målgruppe.** Gerne personer som repræsenterer forskellige oplevelser med temaet. F.eks. små/store virksomheder, tilfredse/utilfredse forældre eller familier med forskellig baggrund.
- **Kontakt interviewpersonerne.** Sørg for at informere om formålet med interviewet, hvordan det vil blive brugt og om mulighederne for anonymitet.
- **Sørg for at I sætter rigeligt tid af til interviewet** – der skal være tid til at ”snakke sig varm” og nå igennem de planlagte emner.
- **Gør det praktisk for interviewpersonen.** Det kan være nødvendigt at udføre interviewet på skæve tidspunkter af dagen og på steder, der giver mening for interviewpersonen.

Ekspertinterviewet

Ekspertinterviewet er et interview med en enkeltperson med særlig ekspertviden indenfor netværkstemaets emneområde – måske en forsker eller konsulent på området. Det kan f.eks. være relevant i de sammenhænge, hvor netværket har brug for et overblik over de problemstillinger og muligheder, som knytter sig til netværkstemaet.

Fremgangen er den samme, som når du interviewer din målgruppe. Dog med fokus på den ekspertviden personen formodes at have fremfor personens livsverden.

Lav en spørgeguide

En spørgeguide er en disposition over, hvad du gerne vil spørge interviewpersonen om. Spørgeguiden laves semistruktureret – det vil sige at emner, spørgsmål og rækkefølgen af disse er guidende, men at du til en hver tid har mulighed for at ændre rækkefølgen, droppe spørgsmål og bevæge dig udover dem for at spørge ind til emner, der viser sig spændende undervejs i interviewet. Se et eksempel på en spørgeguide på næste side.

- **Find interviewemner.** Gør dig klart hvilke emner fra temaet, du gerne vil have din målgruppes perspektiv på.
- **Formuler spørgsmål.** Lav en bred vifte af spørgsmål som sikrer, at du når hele vejen omkring de emner, du har valgt. Hvad vil du gerne vide om målgruppen og dennes oplevelser med emnet?
- **Stil åbne spørgsmål** så du undgår ja/nej-svar. Start spørgsmålene med hv-ord som hvem, hvad og hvordan. Undgå at stille ledende spørgsmål.
- **Vær klar til at følge op.** Forbered dette ved at gøre dig klart, hvad det er for en viden, du ønsker ved hvert spørgsmål, så du er klar til at spørge uddybende ind til det, du synes er vigtigst.
- **Læg blødt ud.** Start med de faktuelle spørgsmål så interviewpersonen kan snakke sig varm. Herefter kan du stille de mere ømme, personlige og holdningsprægede spørgsmål.

Udførelse

I det følgende præsenteres en række greb og opmærksomhedspunkter til når du skal udføre interviewet.

- **Introducer dig selv og netværket.** Læg altid ud med en kort introduktion og gentag gerne, hvad interviewet omhandler, hvad det skal

bruges til, og hvor glad du er for, at interviewpersonen vil deltage

- **Bed om lov til at optage interviewet.** Det kan varmt anbefales at optage interviewet som lyd eller film. På den måde kan du genhøre interviewet, finde vigtige pointer og citater og afspille klip senere i processen (se metoden om *film og lyd*). Det kan være grænseoverskridende for interviewpersonen, så det er vigtigt at spørge om lov og forklare, hvorfor du optager.
- **Stil uddybende spørgsmål.** Bed om eksempler, stil specifikke spørgsmål eller bed interviewpersonen vurdere sit svar på en skala. Sørg for at det bliver så konkret som muligt. Du kan også få interviewpersonen til at uddybe ved at gentage det, som lige er blevet sagt, ved at bede om en uddybelse eller forholde dig tavs indtil interviewpersonen bryder tavsheden.
- **Vær åben, undrende og naiv.** Interviewet skal give dig indblik i interviewpersonens oplevelser. Det får du kun ved at stille de dumme spørgsmål, undre dig og generelt være nysgerrig på interviewpersonen. Lad personen mærke din nysgerrighed og tilstedeværelse og sørg for ikke at være for bundet af din spørgeguide.
- **Tag noter.** Notér dig f.eks. de gode citater undervejs – men pas på ikke at blive for optaget af at skrive, så du mister kontakten til din interviewperson.
- **Afslut interviewet.** Afslut interviewet ved at takke for deltagelse. Afklar eventuelt med interviewpersonen om du må kontakte ham/hende igen om nødvendigt.

Bearbejdning

Når du er færdig med interviewet, skal det bearbejdes. Brug noget tid på at reflektere over hvilke opdagelser og indsigter du opnåede ved interviewet. Gør det gerne samme dag, mens det stadig står klart i hukommelsen. Lyt interviewet igennem

Eksempel på spørgeguide

Kort introduktion

Med dette netværkstema ønsker kommunen at undersøge, hvordan det tværgående samarbejde omkring økonomi- og personaleadministrationen kan styrkes. Formålet er at sikre gode processer og arbejdsgange, hvor systemer og ressourcer anvendes optimalt.

I netværket har vi brug for din viden for at blive endnu klogere. Det er på ingen måde en kontrol af dine opgaver, og optagelsen af samtalen skal kun bruges, hvis der er noget, vi ikke får skrevet ned.

Spørgsmål

Opgaver

- Fortæl kort om hvilke økonomi- og personaleopgaver du løser?
- Er du glad for disse opgaver?
- Hvorfor er du glad for/utilfreds med disse opgaver?
- Hvilken opgave har du flest udfordringer med?
- Hvordan har du fået opgaven?
- Hvilken introduktion har du fået til opgaven?

Kompetencer

- Hvor godt føler du dig klædt på til at varetage opgaven?
- Er der kompetencer, du savner i den forbindelse?
- Har du tætte kolleger, du kan sparre med om opgaven?

Support

- Hvor tit er du i dialog med ØS? Hvem ringer du til, og om hvad?
- Hvor tilfreds på en skala fra 1-10 er du med supporten i ØS? Hvorfor?

Afrunding

Tusind tak for at jeg måtte interviewe dig. Som sagt er dette til at blive klogere i netværket. Vi vil muligvis gerne kontakte dig igen. Tusind tak for din tid.

og skriv centrale citater ned. Se kapitlet om tematisering for yderligere input til bearbejdning i netværket.

Overvej

Aktiver dine netværksdeltagere så meget i interviewprocessen som muligt. Netværksdeltagerne får ejerskab til processen, og de opdagelser, I gør jer, får mere gennemslagskraft ved, at deltagerne oplever dem på første hånd i stedet for at få dem formidlet. Planlæg interviewet sammen, lav spørgeguiden sammen f.eks. via brainstorm og lad deltagerne foretage og bearbejde interviewet – f.eks. i grupper af to.

Hvis interviewet omhandler en specifik situation eller lokation så overvej at foretage interviewet i det miljø, det berører. Aktiver eventuelt interviewpersonen i miljøet ved f.eks. at få dem til at vise dig rundt. Kombiner eventuelt med metoden *fotosafari*.

Brug dit første interview som en test af spørgeguiden og tilpas den løbende.

Interview kan bruges i mange faser af netværksarbejdet og kan kombineres med andre metoder som brugerrejsen eller test af prototyper.

