

AOS 234

INTERVJU SOM METODE

av

Per Ove Røkholt

# Det personlig intervjuet "Nøkkelpersonintervjumetoden"

- Praktisk tilnærming -

av

Per Ove Røkholt

## \* HVA SÆRPREGER METODEN?

Personlige intervjuer er en forsknings- / utredningmetode vi kan bruke for å skaffe oss data til å belyse bestemte problemstillinger

- Er en undersøkelsesmetode eller – teknikk der forskeren belyser bestemte problemstillinger gjennom å intervjue bestemte "nøkkelperson (-er)". Metoden tar sikte på å avdekke hva deltakerne tenker, tror, mener om et problem, en sak, en idé eller et produkt
- Intervjuet er forskerstyrt
- Bygger på ideen om en mest mulig åpen samtale. Utgangspunktet er intervjuobjektets personlige synspunkter, holdninger, erfaringer
- En hovedide er at det er intervjuobjektet som er "ekspert" (ekspert på sine egne synspunkter, holdninger og erfaringer)

## • FORMÅLET MED Å BRUKE METODEN

Vi kan ha flere formål eller hensikter med å bruke metoden:

- Gi oss en bedre forståelse av bestemte teoretiske problemstillinger (belyse teorier)
- Få inn et videre spekter av ideer, synspunkter og perspektiver
- Avdekke og forstå ulike perspektiver, virkelighetsoppfatninger, holdninger og motivasjoner
- Få innspill til evaluering av bestemte tiltak, aktiviteter, produkter osv
- Få bedre grunnlag for å forme mer konkrete problemstillinger, eller forme hypoteser for videre undersøkelser
- Teste og utvikle spørsmålene i et spørreskjema
- Få bedre forståelse (tolking) av resultater fra kvantitative undersøkelser
- Osv

I forhold til prosjektoppgaven i AOS234 07 er det de fire første strekpunktene som kan være aktuelle

- METODENS STYRKE OG SVAKHETER

- Metoden er forholdsvis lite ressurskrevende, med kort planleggings- og gjennomføringstid
- Åpenhet og tillit i intervjusituasjonen (samtalesen) legger til rette for identifisering av innovasjon, avdekking av "ukjente" tanker, erfaringer og reaksjonsmønstre
- Effektivt belyse og forklare teoretiske sammenhenger, og forholdet mellom teori og virkelighet
- Utfordringene knytter seg først og fremst til:

Å skape tillit, åpenhet og engasjement

At det er vanskelig å generalisere resultatene

At diskusjonslederen lett kan påvirke resultatene

At tolkingen av materialet (svarene) kan være komplisert og vanskelig

- ORGANISERING OG GJENNOMFØRING AV "SAMTALEN"

- Suksess betinger at det på forhånd er utviklet en relevant og konkretisert problemstruktur (2-4 nøkkelspørsmål) + en samtaleguide
- Samtaleguiden: Oppbyggingen av en god samtaleguide er avgjørende viktig for et godt resultat.
- Starten på seansen er svært viktig for forløpet av diskusjonen. Legg derfor arbeid i en god introduksjon ("Oppvarming")

Det er viktig at samtaleguiden bygges opp "naturlig", som logiske trinn i en samtale. Start med en intro og introspørsmål som er slike at det gir den som intervjues trygghet, og får intervjuobjektet til å tenke retning av det temaet som skal diskuteres.

Det er en god regel at de enkleste spørsmålene stilles før de mer kompliserte, de positive før de negative

Formuler spørsmålene (verbal form) + stikkord for oppfølgingsspørsmål

Beregn tidsramma for hvert spørsmål (når en må avslutte spørsmålet, og trekke en konklusjon)

Formuler avslutningsspørsmål av type: "Er vi enige om at...", "Totalt sett betyr vel dette

at..." "Har du flere kommentarer til spørsmålet?"

(Oppbygging av en intervju- / samtaleguide er illustrert i VEDLEGG: Prinsippskisse...)

- Varighet: 1 - 1 1/2 time
- Samtalesen styres av en (maks. to) diskusjonsleder(e) fra forskerteamet
- En eller to fra forskerteamet noterer systematisk de viktige momentene som kommer fram gjennom diskusjonen. Alternativet, eller i tillegg kan en ta opp hele samtalen på bånd.

• SAMTALELEDERENS (INTEREVUERS) ROLLE

- Intervjueren spiller en avgjørende viktig rolle
- De viktigste oppgavene er:
  - Skape trygghet, åpenhet, -en avslappet, fortrolig stemning
  - Sørge for framdrift i samtalen, slik at en kommer gjennom alle spørsmålene
  - Sørge for naturlig overgang fra et spørsmål til neste (logisk samtale)
- Være "aktiv-passiv", dvs. sørge for god dialog uten å eksponere egen synspunkter
- Gå videre når et spørsmål er tilstrekkelig belyst
- "Press" på sentrale spørsmål for å komme tilstrekkelig djupt ved å stille oppfølgingsspørsmål av typen: "Kan du nevne eksempler på dette..., hva mener du ligger bak dette ... osv
- Foreta en oppsummering på de sentrale spørsmålene for å få en avklaring på om det er enighet / uenighet, hva <sup>objektet</sup> (gruppen) mener...

# FOKUSGRUPPE METODEN

- Praktisk tilnærming -

av

Per Ove Røkholt

- **HVA ER "FOKUSGRUPPEMETODEN" (FM), HVA SÆRPREGER METODEN?**

FM er en forsknings- / utredningmetode vi kan bruke for å skaffe oss data til å belyse bestemte problemstillinger

Både formål og gjennomføring vil være preget av om fokusgruppa er INTERN (deltakerne er ansatt / medlemmer i organisasjonen) eller EKSTERN (kunder eller andre interessenter utenfor organisasjonen).

Beskrivelsen nedenfor gjelder i første rekke for bruk av INTERNE FOKUSGRUPPER

- FM er en undersøkelsesmetode eller –teknikk der to eller tre «forskere» gjennomfører en styrt diskusjon for å få belyst en eller flere konkrete problemstillinger. Metoden tar sikte på å avdekke hva deltakerne tenker, tror, mener om et problem, en sak, en idé eller et produkt
- FM er et forskerstyrt gruppeintervju
- Bygger på ideen om en mest mulig åpen og fri diskusjon (dynamisk interaksjon) for å motivere og aktivisere deltakerne til å klargjøre sine meninger og synspunkter
- Utgangspunktet er deltakernes hverdagserfaringer
- En hovedide er at det er deltakerne som er "ekspertene" (eksperter på sine egne erfaringer)
- Deltakerne skal bruke sitt eget språk (ikke pådyttes nye, lite kjente fagbegreper)

- **FORMÅLET MED Å BRUKE METODEN**

Vi kan ha flere forskjellige formål eller hensikter med å bruke metoden, både generelle og spesielle:

- **Gi oss en bedre problemforståelse**
- **Få bedre grunnlag for å forme mer konkrete problemstillinger, eller forme hypoteser for videre undersøkelser**
- **Få innspill til evaluering av bestemte tiltak, aktiviteter, produkter osv**
- **Teste og utvikle spørsmålene i et spørreskjema**
- **Få bedre forståelse (tolking) av resultater fra kvantitative undersøkelser**
- **Få inn et videre spekter av ideer, synspunkter og perspektiver**
- **Avdekke og forstå ulike perspektiver, virkelighetsoppfatninger, holdinger og motivasjoner**

- **METODENS STYRKE OG SVAKHETER**

- **Metoden er forholdsvis lite ressurskrevende, med kort planleggings- og gjennomføringstid**
- **Åpenhet, interaksjon og gruppedynamikk legger til rette for idemessig innovasjon**
- **Utfordringene knytter seg først og fremst til:**
  - Å skape tillit, åpenhet og engasjement**
  - At det er vanskelig å generalisere resultatene**
  - At diskusjonslederen lett kan påvirke resultatene**
  - At tolkingen av materialet (svarene) er komplisert og omfattende**
  - At det lett leggers for stor vekt på enkeltutsagn, eller dominante deltakers innspill**

- **GRUPPESTØRRELSE OG SAMMENSETNING**

- Optimal gruppestørrelse er 5- 10 deltakere
- Deltakerne bør ha noenlunde lik erfaringsbakgrunn
- Gruppa må være relevant i forhold til den / de problemstillingene som skal drøftes

- **ORGANISERING OG GJENNOMFØRING AV "SEANSEN"**

- Suksess betinger at det på forhånd er utviklet en relevant og konkretisert problemstruktur(2-4 nøkkelspørsmål) + en samtaleguide
- Samtaleguiden: Oppbyggingen av en god samtaleguide er avgjørende viktig for et godt resultat. Starten på seansen er svært viktig for forløpet av diskusjonen. Legg derfor arbeid i en god introduksjon (Et konkret eksempel på intro er vist i VEDLEGG)

Det er viktig at samtaleguiden bygges opp "naturlig", som logiske trinn i en samtale. Start med en intro og

introspørsmål som er slike at en får alle med, gir deltakerne trygghet, og få dem til å tenke retning av det temaet som skal diskuteres. De enkleste spørsmålene før de mer

**kompliserte, de positive før de negative**

Formuler spørsmålene (verbal form) + stikkord for eventuelle oppfølgingsspørsmål

Beregn tidsramma for hvert spørsmål (når en må avslutte spørsmålet, og trekke en konklusjon)

Formuler avslutningsspørsmål av type: "Er vi enige om at...", "Totalt sett betyr vel dette at..." "Er det flere kommentarer?"

- Varighet: 1 –1 1/2 time
- Samtalen styres av en (maks. to) diskusjonsleder(e) (facilitator) fra forskerteamet
- En eller to fra forskerteamet noterer systematisk de viktige momentene som kommer fram gjennom diskusjonen. Alternativet eller i tillegg kan en ta opp hele samtalen på bånd.

- **DISKUSJONSLEDERENS ("Moderator / facilitators) ROLLE**

- Diskusjonslederen spiller en avgjørende viktig rolle
- **Diskusjonslederens viktigste oppgaver er:**
  - Skape trygghet, åpenhet, -en avslappet, fortrolig stemning**
  - Sørge for framdrift i samtalen, slik at en kommer gjennom alle spørsmålene**
  - Sørge for naturlig overgang fra et spørsmål til neste (logisk samtale)**
  - Sørge for at alle deltakerne er aktive**
- Være "aktiv-passiv", dvs. sørge for god dialog uten å eksponere egen synspunkter
- Gå videre når et spørsmålet er tilstrekkelig belyst
- "Press" på sentrale spørsmål for å komme tilstrekkelig djupt ved å stille oppfølgingsspørsmål av typen: "Kan du nevne eksempler på dette..., hva mener du ligger bak dette ... osv
- Unngå at enkeltpersoner blir for dominerende
- Foreta en oppsummering på de sentrale spørsmålene for å få en avklaring på om det er enighet /uenighet, hva gruppen mener...

FIG. PRINSIPPSKISSE  
INTERVUGUIDE VED  
NØKKELPERSONINTERVJU

**TEMA: XXXX**

PROBLEMSTILLING : xxxxxxxxxxxxxxxx

