

Intervjuer av medarbetare inom VGR

Inledning

Under en intervju pratar man med personer för att ta reda på bland annat erfarenheter, upplevelser och behov. Under ett samtal är det enklare att förstå varför personer svarar som de gör samt att ställa följdfrågor, än via en enkät. Man kan låta personen styra samtalet för att förstå vilka frågor som är viktiga för individen.



Det kan vara bra att ha med en person som fokuserar på att skriva ner viktiga detaljer under intervjun. På så sätt påverkas inte flödet i konversationen

Utförande

Förberedelser

Intervjun förbereds genom att svara på frågorna:

- Vad vill vi veta? Så syftet med intervjun är tydligt.
- Vem ska vi fråga? Vilka har rätt erfarenheter och kunskap att besvara våra frågor. Hur ser vi till att vi får svar utifrån olika perspektiv, t.ex. olika personalgrupper, roller, verksamheter och inställningar till projektet.

- Hur ska vi genomföra intervjun? Bestäm hur intervjun ska gå till. Fysiskt möte, videosamtal eller telefon. Var och när ska intervjun ske? Bestäm även hur många ni ska intervjua samtidigt. Tänk på att gruppdynamiken kan påverka svaren.
- Vad ska vi fråga? Gör samtalsunderlag med de viktigaste frågorna som ni söker svar på. Den intervjuandes tankar bör styra intervjun men det är bra att ha en plan att utgå ifrån. En enkel mall för samtalsunderlag finns på SVID, Stiftelsen Svensk Industridesigns webbplats. [Samtalsunderlag - SVID](#). Se mer om utformning av frågor nedan.

Öppna och slutna frågor

För att inte styra/begränsa svaren bör öppna frågor användas (dvs frågor där man inte kan svara ja eller nej eller där svaret finns i frågan). Av samma anledning bör frågorna formuleras så att de ställs utifrån ett brett perspektiv och inte begränsas till tex en professions- eller verksamhetsperspektiv. Med öppna frågor kan man få svar på varför ett problem uppstår vilket skapar fler perspektiv och nyanser kring problemområdet.

Exempel på problemet: Alltför många patienter mellan 20–30 år uteblir från bokade besök.

Exempel på öppen fråga: "Varför uteblir patienterna mellan 20–30 år från bokade besök?"

Exempel på begränsande fråga "Vad kan vi göra för att påminna patienterna om att de har ett inbokat besök?". I exemplet har frågeställaren redan bestämt att det är en påminnelse som behövs, vilket inte öppnar upp för att grundorsaken kan vara något annat.

Genomför intervju

- Börja med att kort berätta vilka ni är och varför ni bjudit in till intervjun. Tala om hur informationen från intervjun kommer hanteras och presenteras. Ställ några enkla frågor som uppvärmning för att intervjupersonen ska bli bekväm. Det kan också vara bra att få en intervjuperson att dra sig till minnes om en händelse som intervjun ska handla om.
- Undvik aktivt ledande frågor
- Uppmuntra intervjupersonen att prata, genom att lyssna aktivt och visa intresse för det som sägs.
- Var inte rädd för pauser. Det behövs tid för reflektion och tanke.
- Ställ enkla frågor och undvik krångliga facktermer.

- Ställ en fråga i taget.
- Om du är osäker på om du förstått rätt, fortsätt fråga om ämnet. Bra följdfrågor kan vara exempelvis "Varför blev det så?", "Hur tänker du då?" eller "Berätta mer om det?". Komplettera även med frågor av typen "Jag uppfattade det som att du..., stämmer det?"
- Förklara eller försvara inte något som testpersonen kommenterar eller kritiserar. Var i stället nyfiken och be hen berätta mer.



Det är viktigt att lyssna aktivt. Uppmuntra personen man intervjuar att prata.

Analys av svar från intervjuer

Information från analyser kan bearbetas med hjälp av mönsteranalys. Guide för mönsteranalys finns på innovationsprocessens webbsida under "Mallar, verktyg och ordlista".

Om dokumentet och innovationsprocessen

Detta dokument är en del av innovationsprocessen för hälso- och sjukvården i Västra Götalandsregionen. Mer information finns på [Innovationsplattformens webbsida](#) under innovationsprocess. För synpunkter och förslag på förbättringar, kontakta innovationsplattformen@vregion.se