

Samfunds Litteratur



Kapitel 6 - Fase 2: Kortlægning af brugerrejsen

Eksempel på en interviewguide

Her ser du et eksempel på en interviewguide. Denne guide er fra casen fra Skanderborg Kommune, som er med i kapitel 7. Anden del af guiden har ikke mange spørgsmål, da det er her brugerrejsen kortlægges. Her er det vigtigt, at kortlægningen bliver styrende for dine spørgsmål.

Du kan lade dig inspirere af den til din egen interview-guide eller bruge den samme med få ændringer.

Interviewguide for brugerrejseinterview, Skanderborg Kommune

Interviewguide del 1

Introduktion og formalia

Interviewer:

- *Tak fordi du tager dig tid til at tale med os i dag.*
- *Mit navn er ... jeg kommer fra xx og det er mig, der kommer til at tage dig igennem det her interview. Jeg kommer til at stille dig nogle indledende spørgsmål, og så skal vi sammen se, om vi kan lave en oversigt vha. papir og post-its over dit ansøgningsforløb i det vi kalder en servicerejse – eller brugerrejse.*
- *Jeg arbejder sammen med Skanderborg Kommune om det her projekt, hvor vi er ved at undersøge, hvordan vi kan lave et bedre ansøgningsforløb for dem, der søger om støtte til handicapbil.*
- *Vi er her for at lære, hvad det vil sige at være borger i et ansøgningsforløb om handicapbil – og her er det dig, der er eksperten i dit liv.*

Notar præsenterer sig selv.

- *Jeg hedder ... Og jeg er med for at lytte og tage noter. Vi vil notere de ting, du siger ned for at vi kan huske, hvad du siger i dag og bruge det videre i vores projekt.*

Samtykkeerklæring skal underskrives.

- *Og så skal jeg høre dig, om det er ok, at vi tager et par billeder undervejs (billedet kan evt. tages uden ansigt).*

Baggrund

Lær informanten at kende. Dan et overblik over informantens baggrund og skab en hyggelig atmosfære.

- *Godt, lad os komme i gang.*

- *Vil du starte med at fortælle lidt om dig selv? ...*
 - *Hvor bor du?*
 - *Hvem bor i husstanden?*
 - *Hvornår blev det nødvendigt for dig at bruge handicapbil?*
 - *Hvordan bruger du din bil? - til arbejde, fritid ...*
 - *Hvor ofte?*
 - *Er det kun dig eller kører hele familien i bilen?*

Interviewguide del 2 – brugerrejsen

- *Det næste vi skal er, at vi skal se, om vi kan lave en oversigt over din rejse fra det øjeblik, du fik et behov for at søge om lånet. Det gør vi på den måde, at jeg noterer hver handling ned og så ser vi om vi kan få hele "rejsen" ned i den rigtige rækkefølge.*

Obs: til interviewer – husk at spørge ind til:

- Kanal
- Device
- Artefakter (breve, informationsmateriale)

Efter afdækning af hele rejsen:

- *Er der noget, du kommer i tanker om, nu hvor vi kigger på hele rejsen?*

3 røde stickers (eller flere, hvis nødvendigt)

- *Nu giver jeg dig tre røde klistermærker – hvis du selv skulle markere tre steder, hvor du følte dig mest frustreret eller forvirret i forløbet – hvor ville du så sætte de røde klistermærker? Fx steder, hvor du gerne ville have haft mere eller andet information?*

3 grønne stickers

- *Jeg giver dig også tre grønne klistermærker. Kan du markere tre steder, der gik godt – eller var gode oplevelser i forløbet?*

Interviewguide del 3 – afslutning og se bilen.

- *Til sidst vil jeg sige stort tak fordi du havde lyst til at komme i dag og fortælle det, du har fortalt. Det betyder rigtigt meget.*
- *Har du selv noget, du gerne vil sige til sidst?*

Hvis der er tid til sidst:

- *Vil du vise os bilen?*