

AAN DE SLAG MET... HET INTERVIEW

DOEL VAN DE FICHE:

Om een goed zicht te krijgen op de problemen waarmee een doelgroep worstelt, kan een reeks interviews verhelderend zijn. Een gericht interview geeft meer voeling met de doelgroep en brengt zaken in zicht die je als hulp- en dienstverlener zelf niet kunt bedenken. In een interview peil je vooral naar hoe de gebruiker zijn of haar situatie en de dienstverlening ervaart. Deze fiche geeft richting aan de opmaak van een interview. We werken een voorbeeld uit.

STAP 1: DOEL EN DOELGROEP

1.1 Formuleer een objectief

bv de stad wil betekenisvolle vrijetijdsactiviteiten organiseren voor tieners

1.2 Wat willen we te weten komen?

Formuleer enkele hypothesen na een analyse van het probleem.

- Probleem: er zijn veel hangjongeren in de gemeente

Hypothesen:

- Jongeren vervelen zich omdat er te weinig activiteiten voor hen zijn voorzien

- Jongeren zijn angstig om deel uit te maken van het volwassenenleven, maar er wordt te weinig gedaan om hen dichterbij te brengen

1.3 Formuleer een centrale vraag

Hoe kan een stad de vrijetijdsbeleving van jongeren verbeteren

1.4 Wie is de doelgroep?

Denk na over de variabelen om de doelgroep te definiëren

Bv. Tieners: jongens en meisjes, - 14 jaar / 14 – 17 jaar / sociale klasse, zorgmijder/zorgvrager...

STAP 4: SELECTEER PERSONEN EN PLAN DE INTERVIEWS

- Selecteer personen en plan je interview
- Mix op basis van de variabelen
- Doe voldoende interviews, maar voer geen wetenschappelijk onderzoek
- Denk na over de locatie: vaak is de leefwereld van de geïnterviewde interessant

STAP 3: DE VRAGENLIJST

- Test altijd je vragenlijst (bv bij een collega);
- Hou de doelgroep voor ogen in het soort vragen die je stelt;
- Stel maar één vraag tegelijk;
- Simpele vragen, geen complexe woorden, jargon is uit den boze;
- Geen suggestieve vragen;
- Van algemene naar specifieke vragen;
- Bevraag de beleving;
- Stel open vragen;
- Vragen over wat was, minder over wat zou moeten zijn. Dit laatste vinden gebruikers vaak te abstract.

STAP 4: UITVOERING VAN HET INTERVIEW

- Stel jezelf en het doel van het interview voor;
- Benadruk de confidentialiteit;
- Stel de geïnterviewde op zijn / haar gemak;
- Denk na over hoe je notities neemt;
- Beluister, leg niet uit. Ga niet in de verdediging;
- Dank aan het einde van het interview;
- Vraag of mensen willen meewerken of op de hoogte blijven.

STAP 5: VERWERK DE INZICHTEN

Degenen die de interviews delen hun inzichten op een overleg door ze visueel voor te stellen. Dit kan bijvoorbeeld door afbeeldingen op internet te zoeken die passen bij het inzicht. Door samen naar de inzichten te kijken, kom je tot nieuwe inzichten in functie van oplossingen.

FAQ: WIE DOET HET INTERVIEW?

Je kan de interviews uitbesteden. Maar nog interessanter is het als hulp- en dienstverleners en leidinggevenden de interviews zelf gaan doen. In die interviews krijg je immers voeling met de beleving van de gebruiker en hoe die je hulp- en dienstverlening ervaart. Let wel goed op de machtbalans. Bijvoorbeeld: het kan interessant zijn dat de voorzitter van het bijzonder comité voor de sociale dienst een interview gaat doen met iemand met een leefloon. Kies er dan voor dat het hij of zij een interview doet met een ex-cliënt. Het kan ook interessanter zijn elkaars cliënten te interviewen.