

intervjuer & enkäter

Intervjuer och enkäter används för att undersöka behov, prioriteringar eller för att få en fördjupad kunskap inom ett område. Det är användbart när en behovsundersökning skall genomföras eller vid uppföljning och utvärdering av en verksamhet. Genom att lyssna på målgruppen blir våra verksamheter mer relevanta och effektiva.

Se till att särskilt utsatta målgrupper är inkluderade och att både män och kvinnor i olika åldrar är representerade. Samverka med lokalsamhället och välj verktyg för informationsinsamling. Hur omfattande undersökningen skall vara beror vilken kapacitet och resurs som finns tillgänglig. Det är bättre att ställa färre frågor och göra det återkommande än att göra omfattande insatser.

Intervjuundersökning

Intervjuer kan göras på telefon men helst bör den genomföras i ett personligt möte. Det ger bättre svar och möjlighet finns att förtydliga frågor och förklara oklarheter. Det är en kvalitativ metod som är mycket användbar för att samla in information ifrån en målgrupp. Spela gärna in intervjun med hjälp av mobilen. Det ger intervjuaren möjlighet att fokusera på samtalet. Det kräver dock att intervjun behöver transkriberas i efterhand. Tänk på stämma av med den som intervjuas att det är OK att spela in samtalet.

Val av miljö – Intervjuer bör genomföras i en säker miljö på en trygg plats. Tänk på att sätta mobilen på ljudlöst under samtalet.

Introduktion – Börja med att förklara syftet med intervjun, att det är frivilligt att medverka samt att medverkan inte på något sätt påverkar möjlighet att få hjälp. Ge en uppskattning av ungefär hur lång tid det kommer att ta. Informera sedan om att alla uppgifter lämnas i förtroende och inga personliga uppgifter kommer att lämnas vidare.

Genomförande – I en intervju med öppna svarsalternativ är det viktigt att lämna plats för svar och tillåta tystnad. Lyssna på vad som sägs och försök att summera efter hand så att det som skrivs ner blir korrekt. Det är också tillåtet att ställa följdfrågor för att bättre förstå svaret. Försök också att vara så neutral som möjligt utan att visa för mycket känslor för det som berättas, eftersom det kan påverka resultatet.

Avslutning – Avsluta genom att tacka för hjälpen och lämna kontaktuppgifter så att det skall vara möjligt att återkomma med mer information, eller med synpunkter om intervjun eller något annat.

Enkätundersökning

Frågor med färdiga svarsalternativ ställs till frivilliga, samarbetspartners eller till målgrupp. Enkäten kan också användas för att undersöka risker, behov, efterfrågan av stöd eller resurser, eller för att kartlägga samhällets kapacitet. Enkätundersökningen är en kvantitativ metod som används om frågor skall ställas till en stor grupp. I en enkätundersökning finns det framför allt färdiga svarsalternativ.

Fördelen med en enkät är att den är tidseffektiv eftersom man når många personer på kort tid. Med hjälp av digitala verktyg går det snabbt att konstruera en enkät och skicka ut den via e-post och ett svar sammanställs automatiskt, så att det blir enkelt att analysera. En enkät är heller inte lika påträngande som mötas ansikte mot ansikte. I regel är fler villiga att svara på en enkät där de kan vara anonyma än som är villiga att delta i någon form av intervju.

Nackdelar med enkäten är att svarsfrekvensen ofta blir låg, vilket gör att det minskar undersökningens trovärdighet. Det finns ingen möjlighet att ställa följdfrågor vilken gör att det kan upplevas som en trubbig metod utan nyanser. Det går dock att öppna för med kvalitativa svar genom att komplettera med öppna frågor med kommentarsfält. Alla frågor passar heller inte i en enkät.

Tips för att skapa en bra enkät!

- Presentera tydligt syftet. Skriv en kort introduktion till varför enkäten skicka ut. Det gör att fler svarar.
- Enkäten bör bestå av färdiga svarsalternativ. Det underlättar sammanställning och analys.
- Undvik ja/nej-frågor. De fångar inte uppfattningar eller behov tillräckligt tydligt. Det behövs mer nyanserade svarsalternativ.
- När frågorna formuleras tänk på att vara så tydlig och konkret som möjligt.
- Fråga endast efter en sak i taget. Om möjligt dela upp frågeställningen i flera delar.
- Försök också att ställa frågorna på ett neutralt sätt utan värdering.
- Var så kortfattad som möjligt och ställ så få frågor som möjligt.
- Börja försiktigt. Ställ inte alltför personliga frågor inledningsvis. Om nödvändigt spara dem till slutet.
- Testa enkäten på en handfull personer som helst är ett representativt urval från din målgrupp.

Öppna och slutna frågor

När man utformar en enkät så rekommenderar vi att använda en kombination av slutna och öppna frågor. Slutna svarsalternativ på en femgradig skala ger information som är enkel att sammanställa och visar tydlig förändring över tid. Nackdelen är att det inte går att ställa följdfrågor och anpassa frågorna efter situationen. Öppna svarsalternativ ger mer kvalitativa svar som bättre fångar individens behov. Det kräver i gengäld mer arbete i efterarbetningen, när svaren skall sammanställas.

EXEMPEL PÅ ÖPPNA OCH SLUTNA SVARSALTERNATIV.

Hur relevant är Röda Korsets insats utifrån dina behov?

1	2	3	4	5
Inte alls relevant		Relevant		Mycket relevant

Vilka behov är viktigast just nu? (öppen fråga)

Att utforma ett frågeformulär

Vi ställer frågor för att få en djupare förståelse för målgruppens behov och för att säkerställa att de aktiviteter som planeras är relevanta och tillgängliga för alla. Det handlar också om att förebygga och förhindra risker och säkerställa att målgruppen inte kommer till skada utifrån principen om att inte göra skada. Frågorna anpassas utifrån om de ställs i planering, i uppföljning eller för att utvärdera en insats. Likaså till om det sker i en akut kris eller inte. Här är exempel på frågor som är indelade i kategorier.

Ett frågeformulär behöver designas tillsammans med frivilliga i verksamheten för att frågor skall bli så relevanta som möjligt. Formulera egna eller använd de exempel som ges nedan. Utforma ett frågeformulär med ca 10 frågor som är relevanta den aktuella undersökningen.

Uppföljning och utvärdering

Uppföljning bör ske regelbundet kontinuerligt i en verksamhet, därför är det bra att ställa några återkommande frågor till deltagarna så att verksamheten kan anpassas efter deltagarnas önskemål och behov.

- Varför deltar du i verksamheten? (Vilka behov?)
- Är verksamheten relevant för dig?
- Hur du haft möjlighet att påverka utformningen och planeringen av verksamheten?
- Har du förslag för hur verksamheten skulle kunna förbättras?
- Känner du till hur du kan lämna synpunkter eller klagomål på Röda Korsets verksamhet?
- Är information om service tillgänglig på ett språk som du kan ta del av?
- Är lokalerna utformade så att även personer med nedsatt rörelseförmåga kan ta sig fram utan hinder?
- Finns det specifika platser eller tidpunkter då du känner dig otrygg?
- Har du under de senaste månaderna blivit utsatt för hot, kränkande behandling eller diskriminering?
- Har du några andra tankar eller synpunkter som du vill dela med dig av?

Grundläggande behov

Alla människor har grundläggande behov som behöver tillgodoses som tak över huvudet, mat och dryck, kläder, värme, hygien och möjlighet att kommunicera.

- Vilka grundläggande behov är inte tillgodosedda?
- Vilka praktiska behov behöver tillgodoses? (exempelvis möjlighet att ladda mobil?)
- På vilket sätt påverkar det dig / din familj just nu?
- Kan du kommunicera med dina anhöriga?
- Vilka förändringar hos dig själv och andra har du lagt märke till?
- Hur har du kunnat anpassa dig till en förändrad situation?
- Vad känner du oro för i den här situationen?
- Möjlighet till försörjning?
- Möjlighet till barnomsorg?
- Vilka stöttande och skyddande resurser finns på plats i lokalsamhället?
- Har du medicinska behov eller känner oro för din hälsa?
- Vilka fysiska, psykiska och sociala konsekvenser har händelsen medfört?

Delaktighet

För att Röda Korsets verksamheter skall vara relevanta behöver vi inkludera och föra dialog med deltagare och frivilliga. Vi behöver involvera våra målgrupper i utformningen och planeringen av verksamheten så att de motsvarar behovet.

- Hur du haft möjlighet att påverka utformningen och planeringen av verksamheten?
- Känner du till hur du kan lämna synpunkter eller klagomål på Röda Korsets verksamhet?
- Skulle du själv vilja bidra genom att göra en frivillig insats?
- Finns det något som har med Röda Korset arbete som kan vara viktigt för oss att känna till?
- Har du några frågor till oss?
- Är verksamheten relevant för dina behov?

Tillgänglighet

Att skapa tillgänglighet innebär att alla får tillgång till Röda Korsets verksamheter utan diskriminering. Det inkluderar fysisk tillgänglighet, möjlighet att ta del av information och ekonomisk tillgänglighet. Det betyder bland annat att lokaler behöver anpassas och information göras tillgänglig för aktuella målgrupper.

- Vilken information är viktig för dig i den här situationen?
- Är information om service tillgänglig på ett språk som du kan ta del av?
- Känner du till vilken hjälp eller service som finns tillgänglig för dig?
- Är lokalerna utformade så att även personer med nedsatt rörelseförmåga kan ta sig fram utan hinder?
- Finns det avskilda utrymmen för att be, amma, eller byta om i avskildhet?
- Uppfyller Röda Korset grundläggande krav för personer med allergi eller överkänslighet mot starka dofter?

Trygghet och säkerhet

Människors har olika behov av trygghet och säkerhet, därför är det viktigt att tillvarata individers rättigheter och motverka skada hos Svenska Röda Korsets målgrupper utifrån ett skyddsperspektiv. Det handlar också om skydd mot fysisk och psykisk skada.

- Finns det specifika platser eller tidpunkter då du känner dig otrygg?
- Vem eller vilka löper störst risk för otrygghet, och varför?
- Har du under de senaste månaderna blivit utsatt för hot, kränkande behandling eller diskriminering?
- Är risker och sårbarhet identifierade i verksamheten?
- Hanteras data och uppgifter om deltagare och brukare konfidentiellt?
- Har du förtroende för Röda Korset personal?
- Har du känt dig respekterad av Röda Korsets frivilliga och personal?
- Har du sett/hört någon uttrycka sig rasistiskt?
- Tar Röda Korset hänsyn till särskilda matrestriktioner och anpassar efter kultur och religion vid matservering?
- Tar Röda Korset hänsyn till olika kulturers högtider vid planering av verksamhet och event?
- Om barn deltar i verksamheten. Är utrymmet särskilt anpassat för barn?