

# Intervjuguide

## Innovasjoners implementerbarhet

Thomas Engell, Rbup

Referanse:

Engell, T., Løvstad, A. M., Kirkøyen, B., Ogden, T., & Hagen, K. A. (2021). Exploring how intervention characteristics affect implementability: A mixed methods case study of common elements-based academic support in child welfare services. *Children and Youth Services Review*, 129, 106180.

Implementerbarhet er et begrep som gjerne brukes for å beskrive til hvilken grad av enkelhet en innovasjon (for eksempel et tiltak eller et system) kan implementeres vellykket i en gitt kontekst. Begrepet omhandler hvor appellerende, passende og relevant det meningsbærende innholdet i innovasjonen er for de som skal bruke den, og hvordan dette innholdet er designet, utformet, strukturert og satt sammen på måter som kan påvirke i hvilken grad innovasjonen lar seg implementere og opprettholde over tid.

Denne guiden kan brukes til strukturerte og semi-strukturerte intervjuer for å undersøke innovasjoners implementerbarhet. Guiden har to versjoner, en for brukere av innovasjonen og tilpassede spørsmål for ledere som leder brukere av innovasjonen. Guiden er basert på fire spørreskjemaer som undersøker forskjellige aspekter ved implementerbarhet:

- Acceptability of Intervention Measure (AIM, Weiner & kolleger 2017): I hvilken grad brukere aksepterer og liker innovasjonen
- Intervention Appropriateness Measure (IAM, Weiner & kolleger 2017): I hvilken grad innovasjon er egnet og passende for brukere
- Feasibility of Intervention Measure (FIM, Weiner & kolleger 2017): I hvilken grad innovasjonen er gjennomførbar i en gitt kontekst
- Intervention Usability Scale (Lyon, 2016; Brooke, 1996): I hvilken grad innovasjonen er brukervennlig

Guiden er derfor også egnet til mixed-methods undersøkelse av implementerbarhet ved å kombinere kvalitative intervjuer med spørreskjemaene ovenfor. Basert på implementeringsteori i EPIS-rammeverket for implementering (Aarons & kolleger, 2011) inneholder guiden også spørsmål om andre implementeringsfaktorer som kan påvirke, eller bli påvirket av, en innovasjons implementerbarhet. Velg ut de temaene som er relevante for din studie

## Fokusgruppeintervju brukere av innovasjonen

Deltakere er moderatorer og en eller flere innovasjonsbrukere

Tips til forberedelser

- Kaffe/te, vann
- Reiseregninger
- Lydopptaker og lader/batteri
- Sjekkliste sekretær
- Informasjonsskriv til alle deltakere

**Ved semi-strukturert intervju** er moderatorens oppgave å veilede samtalene mer enn å styre de. Alle nøkkelspørsmålene skal helst stilles, og så stilles oppfølgingsspørsmålene der det vurderes som nødvendig. Moderator lar samtalene flyte naturlig, men veileder samtalen tilbake på temaet om avsporingen ikke er relevant. Eksempelene som står skrevet underveis i guiden gjelder semi-strukturerte intervjuer.

**Ved strukturert intervju** skal moderatoren stille alle nøkkelspørsmål, og alle oppfølgingsspørsmål dersom de ikke allerede er tilstrekkelig besvart. Om deltakere beveger seg bort ifra temaet veileder moderator deltakere tilbake på tema. Eksemplene underveis i guiden må tilpasses om strukturert intervju gjennomføres.

## Fase 1: Rammesetting

### A. Løst prat

- Uformell prat
- Servering
- Lage navneskilt

### B. Informasjon

- Ønske deltagerne velkommen
- Kort presentasjon av moderator
- Kort presentasjon av sekretær
- Si litt om temaet for samtalen
- Forklar hvordan intervjuer vil foregå

### C. Formaliteter før oppstart

- Avdramatiser bruk av lydopptak
- Forklar at de når som helst kan velge å trekke seg fra intervjuet
- Få muntlig samtykke fra deltagerne til å ta opp lyden
- Start opptak

## Fase 2: Erfaringer

### D. Åpningsspørsmål: (ca. 5 min)

- Be deltakerne presentere seg ved navn og hvor lenge de har jobbet i XXXXXX.

### E. Overgangsspørsmål: (10 min)

1. Hva slags erfaringer har dere med [innovasjonen]? Presisering om nødvendig: hvor mange klienter har dere hatt hvor dere har jobbet med [innovasjonen], enten det er mye eller lite?

Spør noen direkte dersom de ikke tar ordet. Sørg for at alle får delt litt innledende om erfaringer.

## Fase 3: Fokusering

F. Nøkkelspørsmål: (45-60 min)

Nøkkelspørsmål er nummerert. Forslag til oppfølgingsspørsmål står med bokstaver foran (a-c). Noen av spørsmålene er ganske like (for eksempel 3, 4 og 5) og det kan være at deltakerne svarer tilstrekkelig for flere spørsmål selv om kun ett spørsmål er stilt.

2. Hva synes dere om [innovasjonen]?

Presisering om nødvendig: Hva er deres personlige inntrykk av [innovasjonen]? (Her er vi ute etter deres generelle oppfatninger/hvor akseptert tiltaket er)

- a. Hva liker dere?
- b. Hva likere dere ikke?

3. Hvordan synes dere [innovasjonen] passer til deres arbeid?

Presisering om nødvendig: Hvor godt passer innholdet i [innovasjonen] til deres arbeidshverdag og til klientene dere hjelper?

- a. Etter deres erfaring, hva ved [innovasjonen] er det som passer godt til deres arbeid og hva passer ikke godt?
- b. Hva kunne gjort at [innovasjonen] passet bedre til ditt arbeid?

4. Hvor gjennomførbar er [innovasjonen] i organisasjonen/tjenesten dere jobber i?

- a. Etter deres erfaring, hva ved [innovasjonen] er det som gjør at det er gjennomførbart i deres organisasjon/tjeneste, og hva er det som er til hinder for gjennomførbarheten?

5. Hvordan opplever dere å gjennomføre [innovasjonen]? (her er vi ute etter tiltakets brukervennlighet. Er det enkelt å bruke, eller komplekst?)

- a. Er det noe som er enkelt?
- b. Er det noe som er vanskelig?

6. [innovasjonen] er bygget opp rundt følgende kjerneelementer: [sett inn kjerneelementer i innovasjonen eller andre former for innhold det er vesentlig å få detaljkunnskap om] (viktig at oppfølgingsspørsmålene her besvares)

- a. Hvilken eller hvilke elementer liker dere best å jobbe med?
- b. Hvilken eller hvilke elementer er mest utfordrende å jobbe med?
- c. Hvilken eller hvilke elementer opplever dere som mest nyttige for klientene dere?
- d. Hvilken eller hvilke elementer opplever dere som mindre nyttige for klientene deres?

(om relevant)

7. [innovasjonen] er bygget opp rundt fleksible kjerneelementer som dere oppfordres til å tilpasse etter egne vurderinger og behov hos klientene. Hvordan har dere tatt i bruk denne fleksibiliteten?

- a. Hvordan opplever dere denne fleksibiliteten?
- b. [Støttmateriell i innovasjonen] og opplæringen inneholder også noen forslag til tilpasninger som kan være nyttig å gjennomføre i forskjellige situasjoner. Har dere brukt noen av disse tilpasningene? Gi eksempler om nødvendig
- c. Har dere brukt andre tilpasninger som ikke var definert på forhånd?

8. Hvordan opplever dere å bruke [støttmateriell i innovasjonen]?

- a. Har dere forslag til hvordan [støttmateriell i innovasjonen] kan bli mer nyttig for dere?

9. Opplæring [innovasjonen] innebærer [sett inn oppsummering av opplæring]. Hvordan opplever dere opplæringen i [innovasjonen]?

- a. Hva synes dere om innholdet på selve opplæringen?
- b. Hva synes dere om mengden opplæring?
- c. Hva kunne gjort opplæringen bedre for dere?

10. Hvordan opplever dere veiledning fra [implementeringsorganisasjon] underveis i bruken av [innovasjon]?

- a. Har dere fått veiledning, og i så fall hvordan?
- b. Ville dere ønsket mer eller mindre veiledning?
- c. Hvordan kunne veiledningen vært gjort bedre?

11. Hva synes dere om veiledning fra lokale implementeringsansvarlige («innovasjons-champions») underveis i bruken av innovasjonen?

- a. Har dere fått veiledning, og i så fall hvordan?

- b. Ville dere ønsket mer eller mindre veiledning?
- c. Hvordan kunne veiledningen vært gjort bedre?

12. Hvordan opplever støtte fra lederne deres i arbeid med [innovasjonen]?

- a. Hva gjør ledere for å fremme implementering av [innovasjonen]?
- b. Hvilken grad har ledere kunnskap om [innovasjonen]?
- c. Hvordan opplever dere støtte fra ledere i bruken av [innovasjonen]?
- d. Hvordan tar ledere ansvar for å opprettholde bruken av [innovasjonen]?

13. Føler dere at dere er trygge på å bruke [innovasjonen]?

- a. Hvis ja, hvorfor?
- b. Hvis nei, hvorfor og hva må til for at du blir tryggere?

14. I hvilken grad kommer dere til å fortsette med [innovasjonen] i fremtiden?

- a. Er det noen kjerneelementer det er mer sannsynlig at dere kommer til å fortsette med enn andre?

15. I hvilken grad ønsker dere at [implementeringsorganisasjonen] skal følge opp samarbeidet med dere om [innovasjonen] i fremtiden?

- a. Hvordan ønsker dere at samarbeidet skal se ut?
- b. Hva er viktig for at et slikt samarbeid skal lykkes?

Spørsmål 15 stilles kun dersom det ikke har vært et tema gjennom samtalen

16. I implementering så oppfattes ofte tilstrekkelig kapasitet og passelig arbeidsmengde som viktig forutsetninger. Hvordan opplever dere kapasitet og arbeidsmengde i deres arbeidshverdag?

Moderator og sekretær konfererer og planlegger oppsummeringen. Gå igjennom sekretærens sjekklister og skriv ned eventuelle oppfølgingsspørsmål.

## Fase 4: Tilbakeblikk

G. Oppsummering (ca. 10 min)

Gi kort sammendrag av hva deltakerne har fortalt.

17. Har vi forstått dere riktig?

18. Av alt vi har snakket om i dag, hva vil du si er det aller viktigste? Gi alle mulighet til å svare.

- Eventuelle tilleggsspørsmål fra moderator

19. Før vi avslutter, er det noe dere vil legge til?

- Takk alle for deltakelsen
- Dersom dere har noen tilbakemeldinger angående gjennomføringen av intervjuet som dere vil ta opp på tomandshånd kan dere kontakte prosjektleder eller snakke med meg i etterkant.
- Del ut gavekort. Gi ut reiseregninger og instruksjer.

## Spørsmål som tilpasses ved individuelt intervju med ledere

Deltakere: 1 leder og 1 moderator

## Fase 2: Erfaringer

D. Åpningsspørsmål:

- Hva er din stilling og hvor lenge har du jobbet i [organisasjonen/tjenesten].

E. Overgangsspørsmål:

20. Hva er dine erfaringer med [innovasjonen]? Presisering om nødvendig: Har du gjennomført [innovasjonen] selv, eller kun vært leder for ansatte som har brukt innovasjonen?

## Fase 3: Fokusering

F. Nøkkelspørsmål: (ca 30 min)

Nøkkelspørsmål er nummerert. Forslag til oppfølgingsspørsmål står med bokstaver foran (a-c). Noen av spørsmålene er ganske like (for eksempel 3, 4 og 5) og det kan være at deltakerne svarer tilstrekkelig for flere spørsmål selv om kun ett spørsmål er stilt.

1. Hva synes du om [innovasjonen]?

Presisering om nødvendig: Hva er ditt personlige inntrykk av [innovasjonen]? (Her er vi ute etter deres generelle oppfatninger/hvor akseptert tiltaket er)

- a. Hva liker du?
- b. Hva likere du ikke?

2. Hvordan synes du [innovasjonen] passer til [organisasjonens] arbeid?

Presisering om nødvendig: Hvor godt passer innholdet i [innovasjonen] til dine ansattes arbeidshverdag og til klientene de hjelper?

- a. Etter din erfaring og hva dine ansatte forteller deg, hva ved [innovasjonen] er det som passer godt til deres arbeid og hva passer ikke godt?
- b. Hva kunne gjort at [innovasjonen] passet bedre?

3. Hvor gjennomførbar er [innovasjonen] i organisasjonen/tjenesten du jobber i?

- a. Etter deres erfaring og hva dine ansatte forteller deg, hva ved [innovasjonen] er det som gjør at det er gjennomførbart i deres organisasjon/tjeneste, og hva er det som er til hinder for gjennomførbarheten?

4. Hvordan opplever dine ansatte å gjennomføre [innovasjonen]? (her er vi ute etter tiltakets brukervennlighet. Er det enkelt å bruke, eller komplekst?)

- a. Er det noe som er enkelt?
- b. Er det noe som er vanskelig?



5. [innovasjonen] er bygget opp rundt følgende kjerneelementer: [sett inn kjerneelementer i innovasjonen eller andre former for innhold det er vesentlig å få detaljkunnskap om] (viktig at oppfølgingsspørsmålene her besvares)

- a. Hvilken eller hvilke elementer oppfatter du at dine ansatte liker å jobbe med?
- b. Hvilken eller hvilke elementer er mest utfordrende å jobbe med?
- c. Hvilken eller hvilke elementer oppleves som mest nyttige for klientene?
- d. Hvilken eller hvilke elementer oppleves som mindre nyttige for klientene?

(om relevant)

6. [innovasjonen] er bygget opp rundt fleksible kjerneelementer som ansatte oppfordres til å tilpasse etter egne vurderinger og behov hos klientene. Hvordan har dine ansatte tatt i bruk denne fleksibiliteten?

- a. Hvordan oppleves fleksibiliteten?
- b. [Støttmateriell i innovasjonen] og opplæringen inneholder også noen forslag til tilpasninger som kan være nyttig å gjennomføre i forskjellige situasjoner. Har dine ansatte brukt noen av disse tilpasningene? Gi eksempler om nødvendig
- c. Har de brukt andre tilpasninger som ikke var definert på forhånd?

7. Hvordan oppleves det å bruke [støttmateriell i innovasjonen]?

- a. Har du forslag til hvordan [støttmateriell i innovasjonen] kan bli mer nyttig for dine ansatte?

8. Opplæring [innovasjonen] innebærer [sett inn oppsummering av opplæring]. Hvordan oppleves opplæringen i [innovasjonen]?

- a. Hva synes du om innholdet på selve opplæringen?
- b. Hva synes du om mengden opplæring?
- c. Hva kunne gjort opplæringen bedre for dine ansatte?

9. Hvordan opplever du veiledning fra [implementeringsorganisasjon] underveis i bruken av [innovasjon]?

- a. Har dine ansatte fått veiledning, og i så fall hvordan?
- b. Ville du ønsket mer eller mindre veiledning?
- c. Hvordan kunne veiledningen vært gjort bedre?

10. Hva har du gjort for å fremme implementering av [innovasjonen]?
- I hvilken grad har du tilstrekkelig kunnskap om [innovasjonen]?
  - Hvordan har du støttet dine ansatte i bruken av [innovasjonen]?
  - Hvordan tar du ansvar for å opprettholde bruken av [innovasjonen]?
11. Har du veiledet dine ansatte i innovasjonen, og i så fall hvordan synes du det har vært?
- Hvordan har du veiledet?
  - Hvordan kunne veiledningen vært gjort bedre?
12. I hvilken grad tror du dine ansatte er trygge på å bruke [innovasjonen], og hvorfor?
- hva må til for at dine ansatte blir tryggere på å bruke [innovasjonen]?
13. I hvilken grad kommer dere til å fortsette å bruke [innovasjonen] fremtiden?
- Er det noen kjerneelementer det er mer sannsynlig at dere kommer til å fortsette med enn andre?
14. I hvilken grad ønsker du at [implementeringsorganisasjonen] skal følge opp samarbeidet med dere om [innovasjonen] i fremtiden?
- Hvordan ønsker du at samarbeidet skal se ut?
  - Hva er viktig for at et slikt samarbeid skal lykkes?

Spørsmål 15 stilles kun dersom det ikke har vært et tema gjennom samtalen

15. I implementering så oppfattes ofte tilstrekkelig kapasitet og passelig arbeidsmengde som viktig forutsetninger. Hvordan opplever du kapasitet og arbeidsmengde i deres arbeidshverdag?

G. Oppsummering (ca. 5 min)

Gi kort sammendrag av hva deltakeren har fortalt.

16. Har jeg forstått deg riktig?

17. Av alt vi har snakket om i dag, hva vil du si er det aller viktigste?

18. Før vi avslutter, er det noe du vil legge til?

Takke for deltakelsen, gi gave

Har du noen tilbakemeldinger på gjennomføring av intervjuet?

