

Модул 19

Провеждане на интервю

Обобщение

Разработването на План за безопасност на водите изисква информация от няколко вида заинтересовани страни.

Един много полезен и доста лесен начин за събиране на информация за няколко аспекта от системата за водоснабдяване е чрез провеждане на интервюта със съответните заинтересовани страни. Типът заинтересовани страни и зададените въпроси варират между доставчика на вода и потребителите. В този модул са представени някои основни познания и подходи при провеждане на интервюта.

Този модул предоставя въпросници за различни видове заинтересовани страни:

- 19а. Въпросник за граждани
- 19б. Въпросник за лекари и здравни професионалисти
- 19в. Въпросник за водоснабдителите и професионалисти в областта на водите

Цели

Учениците, с помощта на възрастен, могат да проведат интервюта с няколко вида заинтересовани страни. Те събират и обработват полезната информация от водоснабдителя, местните здравни органи и потребителите.

Ключови думи и термини

Интервюиращ, интервюиран, подготовка на въпросници;

Подготовка/материали

Материали	Подготовка
Въпросници от модул 18	Евентуално ревизиране и добавяне на допълнителни подходящи въпроси, копиране
Карта на селото	
Местоположение на интервюираните	Използване на картата, за да се направи избор

Провеждане на интервюта

Въведение

За провеждането на интервюта е необходимо известно разбиране към интервюираните. Възможно е интервюираните хора да не желаят или да се колебаят да комуникират с интервюиращия и/или да отговарят на зададените въпроси. Преди да започнете да планирате въпросите за интервюто и процеса, определете ясно каква информация трябва да бъде събрана и идентифицирайте целевите групи респонденти. Освен това, трябва да помислите или интервюиращият трябва да бъде инструктиран как да подходи към интервюираните. Това ще Ви помогне да сте по-съсредоточени върху предназначението на всеки въпрос и да получите надеждна информация.



Преди началото трябва да обсъдите и изясните практическа логистична информация и обработката на събраната информация

- Интервюто може да бъде проведено по неформален начин, под формата на разговор: без задаване на точно определени въпроси.
- Подходът на целенасоченото интервю осигурява събиране на необходимата информация чрез по-структуриран метод (методът на разговора в общия случай позволява известна степен на свобода при разговора).
- При стандартизирано интервю с отворени въпроси, на всички участници се задават едни и същи отворени въпроси, като интервюираните са свободни да изберат как да отговорят на всеки въпрос.
- При интервю със затворени въпроси с фиксирани отговори, на всички участници се задават едни и същи въпроси, като те трябва да изберат от една и съща комбинация от алтернативни отговори.

За нашите цели, за да могат интервюта да се провеждат от хора, които не са експерти, са подготвени въпросници със стандартизирани въпроси; отговорите могат да бъдат комбинация от свободен избор и избор между дадени отговори.

1.1. Логистика на интервюто

Избор на хора, които да бъдат интервюирани

Интервюирането на местните органи по водоснабдяване и здравеопазване в малките села съвсем естествено включва ограничен брой интервюирани от 3 - 6 души, докато при интервюирането на граждани трябва да се разработи стратегия за широк обхват от извадки (интервюирани) и местоположения. Предвид ограничените възможности, като наличността на интервюиращи и интервюирани, броят на желаните респонденти може да бъде сведен до минимум. Трябва да се интервюират минимум 15 граждани, за да се придобие впечатление за живота на гражданите в едно малко село.

Един от възможните начини е интервюираните в даден град да се избера произволно. Местоположенията трябва да бъдат равномерно разпределени в района чрез използване на карта за идентифициране на местата на интервюираните. Друга възможност е да помолите учениците да интервюират родителите/роднините и съседите си. Предимството тук е, че могат да се проведат повече интервюта. Местоположението на отговарящите обаче не трябва да бъде в един район от селото, а те трябва да са разпределени из цялото село, както е при произволния подход.

Подготовка на въпросниците

Въпросите от въпросниците в настоящия материал трябва да бъдат проверени заедно с интервюираните за тяхната приложимост, пълнота и разбираемост. Ако интервютата се провеждат от учениците, те трябва да разбират приложимостта и текста на всеки въпрос.

На интервюиращите трябва да бъдат осигурени достатъчен брой копия от въпросниците, химикали и инструкции за провеждане на интервютата.



Често интервюираните се чувстват по-удобно на собствените си работни места или в домовете си. Уверете се, че интервюиращият човек се чувства удобно.

1.2. Подготовка на интервюто преди задаване на въпроси

1. Изберете обстановка, която е дискретна. Избягвайте силни светлини или шумове и се уверете, че интервюиращият се чувства удобно. Често интервюиращият може да се чувства по-удобно на работното си място или в дома си.
2. Представете се и обяснете целта на интервюто.
3. Обърнете внимание на условията за поверителност. Отбелязването на името или възрастта на интервюиращия не е необходимо; резултатите ще бъдат обработвани анонимно. Обяснете кой ще получи достъп до отговорите; отбележете времето и района.
4. Обяснете формата на интервюто, което провеждате и неговия характер.
5. Съобщете приблизително колко време ще отнеме интервюто.
6. Обяснете на интервюираните как да се свържат с Вас по-късно, ако желаят.
7. Попитайте ги дали имат някакви въпроси, преди да започнете с интервюто.
8. Не разчитайте на паметта си, за да запомните отговорите и отбелязвайте отговорите на респондента веднага.

1.3. Провеждане на интервюто

Получаването на надеждна информация от интервюирането не винаги е лесна задача. При провеждане на интервю трябва да се вземат предвид някои основни правила. Например:
Задавайте въпросите един по един.

1. Стремете се да бъдете колкото е възможно по-неутрални, т.е. не показвайте силни емоционални реакции към отговорите.

-
2. Насърчавайте отговорите с кимане на глава от време на време и др.
 3. Внимателно следете поведението си при водене на записки и как то може да повлияе върху по-нататъшното протичане на интервюто (например, ако подскочите, за да запишете нещо, може да изглежда, че сте изненадани или много доволни от отговора, което може несъзнателно да повлияе на следващите отговори.)
 4. Внимавайте с въпросите, започващи със „защо“; тези въпроси могат да накарат респондентите да реагират отбранително, например да почувстват, че трябва да обосноват отговора си, което може да им попречи да отговорят на този и на следващите въпроси.
 5. Осигурете преход между основните теми, например „досега говорихме за (определена тема) и сега бих желал да преминем към (друга тема).“
 6. Не губете контрол върху интервюто. Това може да се случи, когато респондентите се отклонят към друга тема, като по този начин отделят прекалено много време, за да отговорят на даден въпрос и намаляват времето за интервюто; друга вероятност е интервюираният да започне да задава въпроси на интервюиращия.

1.4. След интервюто

Уверете се, че интервюираният има възможност да види записките Ви след интервюто, за да поясните всякакви задрасквания, да се уверите, че страниците са номерирани, да потърсите бележки, които не изглеждат логични и др. Запишете всякакви наблюдения, които сте направили по време на интервюто. Например дали е имало изненади по време на интервюто.

След събиране на отговорите на всички интервюирани, данните трябва да бъдат обработени. Сходните договори могат да бъдат обединени и/или да се използват графики на обединените отговори като резюме на заключенията. Възможно е, например, да се изчислят процентите на положителните и отрицателните възприятия или познания.

2. Упражнения и дейности

- Формулярите с въпросници могат да бъдат обсъдени с учениците, като се наблегне на приложимостта им за района и водоснабдяването и на яснотата на въпросите.
- Интервютата могат да се практикуват в клас. Учениците са в ролите на интервюиращ и интервюиран, а трети от тях, който наблюдава практикуването на интервюто, може да бъде наблюдател, който дава обратна връзка след интервюто.

3. Литература

Free Management Library (2012). General Guidelines for Conducting Research Interviews. Available from <http://managementhelp.org/businessresearch/interviews.htm#anchor140495>

How to Do a Survey (2012). Available from <http://www.mathsisfun.com/data/survey-conducting.html>

19А. Въпросници за граждани: Опит/проблеми/мнения

Интервюиращ:

Училище:

Дата:

Семейство:		Брой жители в домакинство:			
Адрес:					
		Да	Не	Друг отговор	Бележки
1	Имате ли централизиран водопровод в домакинството?				
2	Какъв източник за вода използвате?				
3	С каква вода поливате градината си?				
4	Какво количество вода за домакинството Ви е нужно на ден?				
5	Има ли винаги достатъчно вода на разположение?				
6	Мислите ли, че качеството на водата е добро?				
6a	Ако не, моля обяснете защо.				
6b	Ако качеството не е добро, каква е причината за това?				
7	Третирате/кипвате ли водата за пиене?				
8	Мислите ли, че можете да се разболеете от питейната вода?				
10	Използвате ли бутилирана вода?				
11	Колко плащате на месец за бутилирана вода?				
12	Имате ли водомер?				
13	Колко плащате месечно за обществено водоснабдяване?				
14	Има ли медни, оловни или друг вид тръби в дома си? Ако да, какъв вид?				
15	Имате ли оплаквания от доставяната Ви питейната?				
16	Какъв тип тоалетна използвате (с казанче или септична яма)?				
17	Битово – отпадъчните ви води пречистват ли се?				
18	Какви са желанията Ви, свързани с водоснабдяването?				

19Б. Въпросник за лекари и здравни работници: Качество на водата и заболявания, свързани с водата

Интервюиращ:

Училище:

Дата:

Име на интервюирания:					
Име на населеното място и брой жители:					
		Да	Не	Друг отговор	Бележки
1	Мислите ли, че качеството на питейната вода в населеното място е добро?				
2	Получавате ли или имате достъп до резултати от водни анализи?				
2а	Ако да, колко често получавате резултатите?				
3	Кое е главното притеснение относно качеството на местната питейна вода?				
4	Има ли винаги достатъчно достъпна вода?				
5	Има ли случаи на заболявания, свързани с водата?				
6	Ако да, моля да ги отбележите				
7	Има ли някаква връзка между случаите на диария и качеството на питейната вода в населеното място?				
8	Има ли някаква връзка между случаите на диария и хигиената в населеното място?				
9	Ако да, каква е причината?				
10	Съветват ли гражданите да кипват водата преди консумация?				
11	Имате ли някакви оплаквания относно местното питейно водоснабдяване?				
12	Ако да, моля да обясните.				
13	Какви са желанията Ви, засягащи питейното водоснабдяване?				

19В. Въпросник за водни доставчици и специалисти: Качество и управление на водата

Интервюиращ:

Училище:

Дата:

Име и длъжност на интервюирания:					
Име на населеното място и брой жители:					
		Да	Не	Друг отговор	Бележки
1	Колко домакинства са свързани към водоснабдителната мрежа?				
2	Колко домакинства не са свързани към водоснабдителната мрежа?				
3	Какви видове водни източници захранват централното водоснабдяване?				
4	Пречиства ли се водата от източника? Ако да, моля обяснете.				
5	Колко кубични метра вода се доставят на ден до домакинствата?				
6	На каква възраст е разпределителната система?				
7	Колко вода (%) се губи в мрежата от течове?				
8	Какви видове тръби се използват в разпределителната система?				
9	Мислите ли, че качеството на водата в населеното място е добро?				
9а	Ако не, каква е главната причина за това?				
10	Колко често се правят изследвания на качеството на водата?				
11	Резултатите от анализите достъпни ли са за гражданите?				
12	Има ли показатели с превишени стойности? Ако да, кои?				
13	Има ли достатъчно количество достъпна вода?				
14	Има ли и дали е имало в населеното място заболявания, свързани с водата?				
15	Има ли достатъчно парични средства за експлоатация и поддръжка?				
15а	Ако не, каква е причината?				
16	Имате ли достатъчно квалифициран персонал?				
17	Какви са главните притеснения, свързани със замърсяването на водата?				
18	Имате ли изготвена стратегия за опазване на водоизточниците?				
18а	Ако да, моля обяснете.				
19	Съветвате ли гражданите да кипват водата преди консумация?				
20	Какви са желанията Ви, засягащи питейното водоснабдяване?				