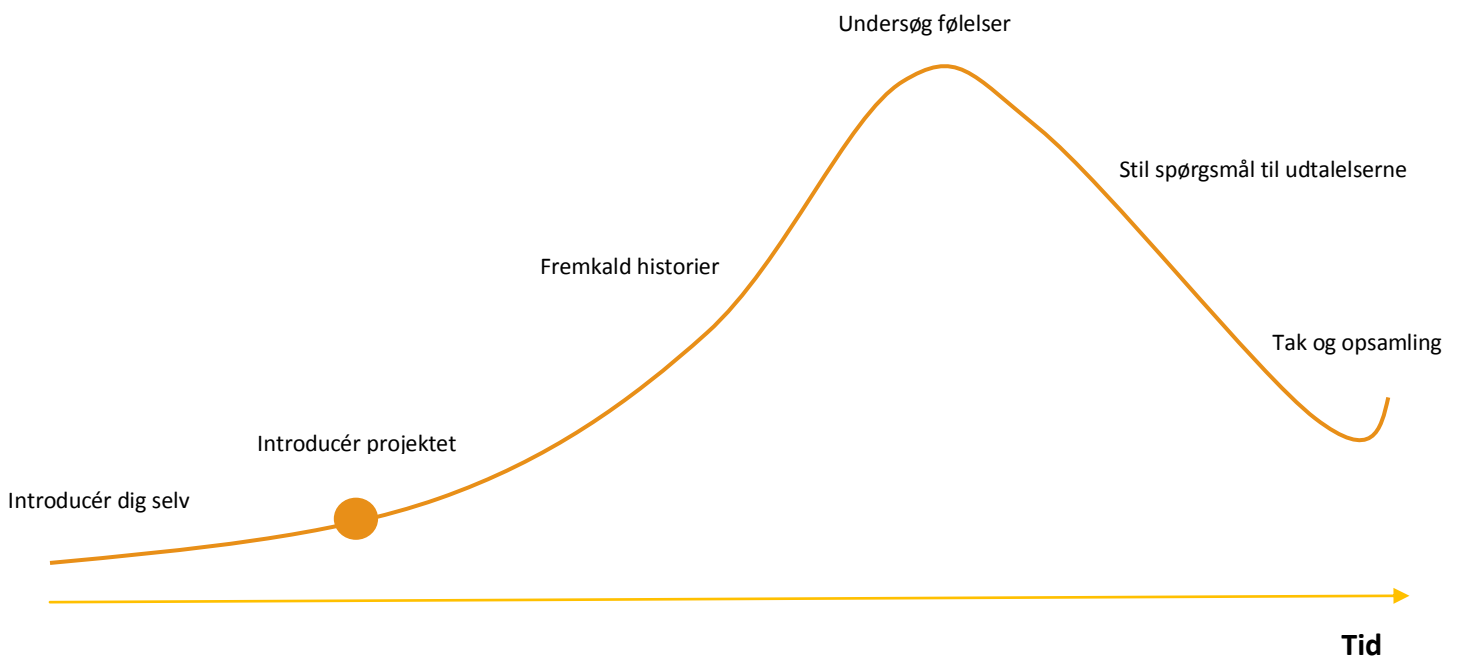


Metode

Interview/ Empati (Design Thinking, d.school))



Hvorfor

Vi ønsker at forstå en persons tanker, følelser og det, der motiverer dem. Således at vi kan afgøre hvordan vi skal innovere for hende eller ham. Ved at forstå de valg dette menneske træffer og den adfærd som personen udviser, kan vi identificere deres behov og designe til dem.

Hvordan

Spørg hvorfor. Selv når du tror, du kender svaret, spørg alligevel hvorfor personen gør eller siger det, de gør. Svarene vil nogle gange overraske dig. En samtale om ét spørgsmål skal helst fortsætte så længe, det er nødvendigt og ikke "klippes af".

Sig aldrig "sædvanligvis" når du spørger om noget. Spørg i stedet om en *speciel* anledning eller begivenhed, fx "fortæl mig om sidste gang du...."

Bed om historier. Uanset om de historier, du hører er sande, afslører de noget om, hvordan personen tænker om verden. Spørg på en sådan måde, at folk får lyst til at fortælle historier.

Se efter noget der ikke hænger sammen. Nogen gange siger folk ét og gør noget andet. Dette faktum dækker ofte over spændende indsigter.

Læg mærke til non-verbale tegn. Læg mærke til kropssprog og de følelser, der kunne ligge bag det sagte.

Metode

Interview/ Empati (Design Thinking, d.school))

Vær ikke bange for stilhed. Interviewpersoner har ofte brug for at stille endnu et spørgsmål, når der opstår en pause. Når du tillader stilhed, har interviewpersonen mulighed for at reflektere over det, de lige sagde og røber måske nogen dybereliggende.

Foreslå aldrig et svar på dine spørgsmål. Selv hvis der optræder en pause, så hjælp ikke ved at foreslå et svar. Dette kan få folk til bare at svare, som de tror, du gerne vil have det.

Spørg neutralt. "Hvad tænker du om at købe gaver til din kone?" er fx et bedre spørgsmål end "Synes du ikke, det er fedt at shoppe?", fordi det første spørgsmål ikke antager, at der er et "rigtigt" svar.

Stil ikke ja/nej spørgsmål. Eller spørgsmål der kan svares med ét ord. Arbejd med at opbygge en samtale baseret på historier.

Max. 10 ord i et spørgsmål. Din bruger farer vild i lange spørgsmål.

Stil altid kun ét spørgsmål til én person ad gangen. Modstå fristelsen til at bringe din interviewperson i "baghold".

Vær sikker på at du er klar til at opfange. Vær altid to til et interview. Hvis det ikke er muligt, så brug en båndoptager. Det er umuligt både at være en engageret interviewer og tage detaljerede noter.