



INTERVIEW EN BRUGER

Forberedelse til interview

- ◇ Lav en brainstorm over de spørgsmål, I kan stille jeres bruger. Byg videre på hinandens ideer, og sørg for at komme rundt om alle meningsfulde områder af emnet eller problemstillingen.
- ◇ Inddel spørgsmålene i kategorier. Bestem dernæst, i hvilken rækkefølge spørgsmålskategorierne skal komme for at få samtalen til at flyde naturligt.
- ◇ Når alle spørgsmål er grupperet efter tema og lagt i rækkefølge, opdager I måske, at der er nogle spørgsmål, der er overflødige eller falder udenfor.

Selve interviewet

- ◇ Stil hvorfor-spørgsmål. Selv hvis du mener, at du kender svaret, så spørg personen, hvorfor de gør eller siger det, de gør. Svarene vil af og til overraske.
- ◇ Stil spørgsmål, der får personen til at fortælle historier eller anekdoter. Uanset om de er sande eller ej, vil de afsløre noget om personens verdensopfattelse.
- ◇ Hold øje med, om der er sammenhæng i det, personen siger. Nogle gange siger folk noget, men gør det modsatte. Disse modsætninger kan rumme vigtige indsigter.
- ◇ Læg mærke til den nonverbale kommunikation. Se efter kropssprog og følelser.
- ◇ Vær ikke bange for tavshed. Hvis du tillader en pause, kan det give personen mulighed for at reflektere over det, han netop har sagt.
- ◇ Kom ikke med forslag til svar – selv om det kan være svært at undgå, hvis der opstår en pause.
- ◇ Stil spørgsmålene neutralt. Undgå vendinger som fx “synes du ikke, at det er dårligt, at ...”
- ◇ Stil ikke spørgsmål, der kan besvares med et enkelt ord. Det giver ikke meget information.
- ◇ Hold spørgsmålene på mindre end ti ord. Personen vil tabe tråden, hvis spørgsmålene er for lange eller kringlede.
- ◇ Vær parat til at modtage svaret. Vær altid to om at interviewe en person. Den ene stiller spørgsmålene, mens den anden tager notater. Brug gerne en lydoptager, men husk at spørge om lov til at optage, inden interviewet går i gang.