Workshop: Interviewen

Een goed gesprek voeren met iemand die je niet kent is best moeilijk. Je moet degene die je interviewt eerst op het gemak stellen. Daarvoor moet je zelf ook rustig zijn en daarvoor is weer een goede voorbereiding nodig. Zo bereid je je voor:

Bepaal het doel van het interview:

* Waarom doen jullie het onderzoek?
* Waar willen jullie achter komen?
* Wie gaan jullie interviewen en observeren?

*Brainstorm over de vragen:*

Bedenk welke informatie je uit de interviews wilt halen? Maak dat heel helder voordat je begint. Maak vragen die dit soort informatie opleveren. Maak de vragen kort en overzichtelijk zodat je tijdens het interview snel over de vragen heen kunt lezen en ook oogcontact met de geïnterviewde kunt houden.

Begin met enkele algemene vragen bijvoorbeeld over hoe oud iemand is en wat voor werk/studie hij/zij doet en welke hobbies iemand heeft.

Stel dan enkele vragen over het onderwerp. Bijvoorbeeld als jullie uitdaging gaat over sparen, dan kun je degene die je interviewt vragen om een lijst te maken van alles dat hij/zij gisteren heeft gekocht.

Stel dan verdiepingsvragen over wat ze hopen en vrezen m.b.t. het onderwerp en wat ze graag zouden willen in de toekomst. Bijvoorbeeld in een uitdaging over sparen kun je degene die je interviewt vragen of ze een tekening willen maken van de vijf grootste dingen waarvoor ze sparen in de komende 10 jaar en hoe die dingen in hun levensdoelen passen.

Stel open vragen, hierdoor kun je doorvragen op interessante informatie. Motiveer mensen om zoveel mogelijk te vertellen en vermijd gesloten vragen die je met ja/nee kunt beantwoorden.

Als je al ideeën hebt (over oplossingen) kun je deze ook al delen met degenen die je interviewt. Aan de reactie merk je direct of je goed zit met je idee of je krijgt zelfs extra tips en ideeën die je helpen.

*Organiseren:*

Maak duidelijke afspraken met degenen die je gaat interviewen over tijd en plaats en doel van je interview. Interview in tweetallen waarbij één persoon de vragen stelt en de ander aantekeningen maakt. Of neem het interview op en maak later zelf aantekeningen. Uitspraken letterlijk opschrijven helpt het team later bij het interpreteren van behoeften. Vraag aan het einde van het interview of je foto’s mag nemen, die je alleen gebruikt voor het onderzoek en later zult verwijderen.

*Onderzoekstips*

* Luister geduldig en val degene die je interviewt niet in de rede. Geef ze tijd om na te denken.
* Gebruik non-verbale signalen zoals knikken, glimlachen etc. om degene die je interviewt gerust te stellen en te laten zien dat je hun verhaal interessant vindt.
* Vraag degenen die je interviewt om verduidelijkende tekeningen bij hun verhaal te maken. Deze tekeningen geven vaak nieuwe inzichten en gespreksstof.
* Probeer 5x achter elkaar ‘waarom’ te vragen. Daardoor krijg je vaak belangrijke achterliggende informatie.
* Wat mensen zeggen is vaak anders dan wat ze daadwerkelijk doen. Observeer gedrag en de omgeving van mensen om daar meer informatie over te krijgen.
* Zoek of mensen ‘workarounds’ hebben gemaakt waardoor ze een systeem of tool beter kunnen gebruiken.
* Maak veel aantekeningen en foto’s van wat je ziet, hoort, voelt, ruikt en proeft tijdens een ‘veldbezoek’. Schrijf direct belangrijke gedachten op zonder je druk te maken over een goede omschrijving of interpretatie, dat komt later.

Alternatieve onderzoeksmethoden

Deze onderzoeksmethoden geven je een beter inzicht in de doelgroep:

*Dagboeken*

Vraag participanten om aan het eind van de dag te reflecteren op enkele momenten van die dag die te maken hebben met het onderwerp. Het geeft jullie inzicht in de gedachten van de participant in hun eigen woorden.

*Fotoverslagen*

Vraag participanten om een foto te maken van ervaringen (die te maken hebben met het onderwerp) gedurende een dag. Dit geeft je een visuele indruk van wat belangrijk is voor je participanten en hoe hun dagelijkse leven eruit ziet.

*Customer journey*

Vraag participanten om een persoonlijke tijdslijn te maken van een ervaring en vraag ze aan te geven hoe ze zich voelden op verschillende momenten in die tijdslijn. Gebruik deze methode als je een complexe interactie tussen mensen wilt onderzoeken; bijv. een auto kopen.

*Kaarten sorteren*

Maak een serie kaarten met één woord of afbeelding erop en vraag deelnemers om de kaarten op volgorde te leggen van belangrijkst naar minst belangrijk. Vraag ze hun beslissingen toe te lichten zo leer je waarom ze bepaalde dingen belangrijker vinden dan andere. Deze onderzoekstechniek is handig als je deelnemers een selectie wilt laten maken uit een groot aantal ideeën.

*Concepten testen*

Maak een tekening van ideeën die je hebt voor een oplossing (een concept van een oplossing) en vraag de deelnemer om een reactie. Gebruik deze onderzoeksmethode als je snel wilt weten waarom deelnemers bepaalde oplossingen en mogelijkheden wel of niet waarderen.

Onderzoeksresultaten noteren

Tijdens een interview krijg je veel informatie over je heen. Schrijf daarom direct na het interview in een paar minuten je belangrijkste observaties op en eventuele nieuwe ideeën die je hebt gekregen tijdens het interview.

Plan extra tijd met je team na het interview om jullie indrukken te delen. Gebruik daarvoor de volgende methoden:

Sound bites: Wat waren de meest opvallende ‘quotes’ van degene die je interviewde en waarom vond je ze opvallend?

Interessante verhalen: welke informatie vond je het meest verassend/opvallend?

Interacties: wat vond je interessant aan de manier waarop degene die je interviewde omging met zijn/haar omgeving?

Andere vragen: welke nieuwe vragen heb je n.a.v. het interview?

Heb je nieuwe ideeën gekregen door het interview, maak dan een schets van het idee. Het maakt niet uit hoe de schets eruit ziet als je a.d.h.v. de schets je idee maar aan de anderen in het team kunt uitleggen.