# Intervju

Det bästa sättet att förstå behov, förväntningar och upplevelser hos dem du vill förbättra för är att prata med dem.

Att intervjua dem du vill förbättra för är nyckeln till att förstå. När du pratar med personer som berörs och får möjlighet att ställa frågor får du reda på deras erfarenhet, upplevelser, behov och förväntningar i deras egna ord. Kombinera gärna intervjuer med observationer när du undersöker behovet

## Du behöver

**Material:** Dator eller anteckningsblock

**Antal deltagare:** Helst 2 två utöver de som ska intervjuas

**Tidsåtgång:** 2-3 timmar

## Gör så här

1. Börja med att bestämma vilka personer du ska intervjua. Prata i första hand med dem du vill förbättra för. Det är också bra att prata med personer i deras närhet, till exempel medarbetare som möter användarna. Om möjligt gör intervjun i deras kontext/miljö – där de bor, arbetar eller där användaren upplever/upplevt tjänsten.
2. Skapa ett antal frågor du vill ha svar på. Börja med bredare frågor innan du frågor relaterar till din utmaning. Tänk på att helst vara två vid intervjun och bestäm roller – ena kan ställa frågor och den andra dokumenterar.
3. Under intervjun, kom ihåg att ställa följdfrågor. Det är först då du kan förstå vad den bakomliggande orsaken är till varför personen tänker eller gör på ett visst sätt.
4. Anteckna vad som sägs och görs under intervjun. Se till att skriva ner exakta citat från intervjupersonerna. Be dem upprepa vad de sa om du inte hörde eller glömmer medan du antecknar. Titta också på deras kroppsspråk när de berättar.
5. Ta tid att summera intervjun genom att fånga in vad du eller teamet har lärt dig/er. Är ni är ett team är det bra att stämma av tillsammans innan summeringen görs. Berätta vad som överraskat dig, vilka känslor som fanns och vilka tankar som väckts.

## Var och när?

|  |  |
| --- | --- |
| Plats |  |
| Datum |  |

## Vem?

|  |  |
| --- | --- |
| Användare |  |
| Ålder |  |
| Genus |  |

# Anteckningar

Vad känner, upplever, berättar personen du intervjuar? Varför? Vad är konsekvensen av upplevelsen och vad ledde den till?

…..

…..

# Insikter

Vad kommer du ihåg?

En insikt är som ett AHA!

Det behöver inte vara: Oj, det hade jag ingen aning om! utan snarare: Ha, det är ju sant!

…..

…..