


Dybdeintervju

 30-60 minutter pr intervju

 Tusj og papir (og gjerne lydopptaker og kamera)

 Så mange intervjuobjekter du vil ha



Hva

Et strukturert intervju med personer i målgruppen for produktet eller tjenesten du skal forbedre eller skape.

Hvorfor

Dybdeintervjuer bruker du for å gå i dybden på brukerens/kundenes behov, forventninger, opplevelser og utfordringer. Dybdeintervjuer gir innsikt i generelle holdninger og hvordan en bruker/kunde tenker rundt et problem eller en utfordring på en annen måte enn markedsundersøkelser.

Hvordan

1. Lag en intervjuguide som passer for det du lurer på. Bruk åpne spørsmål basert på spørreordene hva, hvem, når, hvor, hvorfor og hvordan. Spørsmålene dine skal være relevante for hva du forsøker å finne ut av, og bør gå i dybden.
2. Finn et sted hvor dere får sitte i fred i en hyggelig atmosfære. Bygg tillit gjennom å vise interesse og engasjement.
3. Husk at det er intervjuobjektet som skal snakke, ikke du. Her er noen tips på veien:
 - Be intervjuobjektet fortelle historier (Fortell meg om første gang du...? Hva skjedde da du...?)
 - Forsøk å finne de grunnleggende årsakene til et problem eller en utfordring (Hva er årsaken til at...? Hvorfor er det slik?). Her kan du bruke metoden 5 Hvorfor?)
 - Ikke vær redd for stillhet. Ikke foreslå svar selv.
 - Utforsk følelser og oppfordre gjerne til personlig refleksjon (Fortell meg om din beste/verste opplevelse med...? Hvordan reagerte ... på dette? Hvorfor er det (ikke) viktig for deg?)
 - Spør når noe er uklart (Hva mener du med det?)
4. Dokumenter underveis. Her kan du enten bruke en lydopptaker eller at dere er to stykker hvor den ene spør og den andre tar notater. Ta gjerne et bilde av intervjuobjektet. Dette bruker du i oppsummeringen.
5. Skriv ut spørsmål og svar fra intervjuene, og lag i tillegg en kort oppsummering med de viktigste svarene du fikk sammen med et bilde av personen.

Hva får du ut av det

Dypere innsikt i behov, utfordringer og opplevelser til personer i målgruppene. Dette er viktig for å forstå hvilken jobb du skal gjøre for dem.

Bygg opp en historie

