

Mette Waagsbø
User Researcher

Intro til innsikt
ROS / These Ways
26.01.2023

rainfall

rainfall

Husk alltid målet

Hvorfor gjør vi dette innsiktsarbeidet?

Målet er den røde tråden i spørsmålene dine

Forberedelser

Bli godt kjent (helst superbruker) med systemet dere skal bruke (Youwell)

Lag en spørsmålsflyt (intervju mal)- hva vil dere spørre om først og hva regner dere med dere må «grave i»

Øv på spørsmålene og hvordan du skal legge svarene inn i systemet

Ha generalprøve med familie/ venner – øv til det sitter

Ha en pakke Kleenex og kanskje noe frukt + kaffe/te klart på bordet (ved fysisk møte)

Intervjueren

«Venn»: Trygg brukeren

«Referent»: Må skrive inn underveis

«Nøytral»: Ikke snakk om deg selv

«Fortrolig»: Ikke ha noe forkunnskap om brukeren, eller forventning

«Oppriktig»: Interessert og nysgjerrig

«Profesjonell»: Ikke kryss grenser og hold tema

rainfall

Psykologien i det hele

Få dem komfortabel med deg

Få dem komfortabel i rommet / møtet

Få dem komfortabel i situasjonen

Få dem komfortabel i intervjuet

Få dem komfortabel når de går

rainfall

Tips til introduksjonen

Kan ikke si noe feil

Anonymt og trygt

God tid

Forklar at du er 100% tilstede (bak laptopen)

Ha noen ÅPNE spørsmål klar

Følg flyten til personen

Still ÅPNE oppfølgingsspørsmål

Eksempel på intro



Har du vært med på et lignende intervju før?

Poenget med dette intervjuet er at i skal lære av deg slik at det kan være til hjelp for andre, så ingenting du sier er feil - her er ingen feile svar. Det er ikke en test. Så bare pust med magen og senk skuldrene 😊

Jeg er med i dette prosjektet fordi jeg jobber innenfor et felt som treffer på spiseforstyrrelser, og har snakket med noen andre allerede, så jeg vet at dette er kanskje et sårbart tema.

Vi har satt av en time, men her er ikke noe hast og det er viktig at du forteller meg dersom du ønsker en pause.

(Fysisk): Denne laptop'en står litt i veien mellom oss, det er fordi at det ikke er lov å ta notater eller opptak siden dette er såpass personlig.

(Fysisk og digitalt:) Så jeg må dessverre taste løs her mens du snakker, slik at det legges inn i et system som ivaretar personvernet ditt, og det er anonymt osv.

Det kan hende jeg skriver selv om du ikke snakker, men det er bare fordi touch-metoden min suger og jeg vil få med meg alt – jeg er med deg, hører og følger med!

Åpne spørsmål

Aldri anta at du vet eller har forstått noe personen ikke har satt ord på selv
Forskjellen er stor:

Mål: Snakke med nordmenn som har flyttet til sørligere strøk ang. en felles hjemmeside hvor de kan dele erfaringer, anbefalinger, spørre osv

Lukket spørsmål: « Så du liker å bo i Spania?»

Svar: Ja.

Åpent spørsmål: «Hvorfor liker du å bo i Spania?»

Svar: « Jeg liker mangfoldet her, menneskene og «livet». Men ikke turistene altså! De kan jeg ikke fordra!
Jeg er ikke spansk selv og omgås mest med nordmenn her nede, men ser ikke slik på det siden jeg helst drar på litt ukjente steder. Det er noe for enhver smak her nede»

rainfall

Eksempel på spørsmål



Kan du fortelle mer om det?
Hva følte du da?
Hvordan løste du det?
Hvorfor valgte du det?
Hvordan synes du det var?
Hvorfor er det viktig for deg?
Hvorfor var det behagelig / ubehagelig?
Hvordan ville du løst det?
Hva forventet du da?
Hvordan ville du gått frem?
Kan du utdype det mer?
Fortell om da...

Stå i stillheten

Når du har stilt et spørsmål, er det noen mekanismer i oss som kicker inn.

Var det noen her nå som synes det var litt ubehagelig og lurte på hva som skjedde?
Ønsket at jeg skulle si noe og kanskje synes det var litt kleint (for meg)?

La personen få tenke, bearbeide og svare selv om det er en laaaang pause. De vil svare ett eller annet uansett. Om du må omformulere spørsmålet, gjør det og vær stille igjen.

Ved evt. uventet adferd

Dere kan ikke forutsi reaksjonen til personen;

- kanskje du stiller et spørsmål som treffer en nerve
- kanskje åpenheten vekker følelser

Men dere må være forberedt

Hva gjør du dersom personen er

- tydelig preget, ukomfortabel?
- begynner å gråte / le?
- unngår å svare fordi det er for ubehagelig?
- blir provosert

rainfall

Observèr

Ansiktsuttrykk

Kroppspråk

Verbale uttrykk

Lyder

Følg opp

rainfall

Registrere funn

Hva er viktig og hva er unødvendig?

Filter på!

Navn; (i kombinasjon med etternavn) behandlingsted, skole, jobb

Sted; Bosted, adresse, behandlingsted, skole, jobb

Kontakt info; telefonnummer, e-post

Alder; Fødselsdato, fødselsnummer

Finn andre knagger, tenk sporing og unngå overnevnte

Gull eller gråstein?

Hvilke funn har du m.t.p. målet?

Kategoriser, i intervjuet og etterpå

Bruk nøkkelord

Sammenlign

Juster

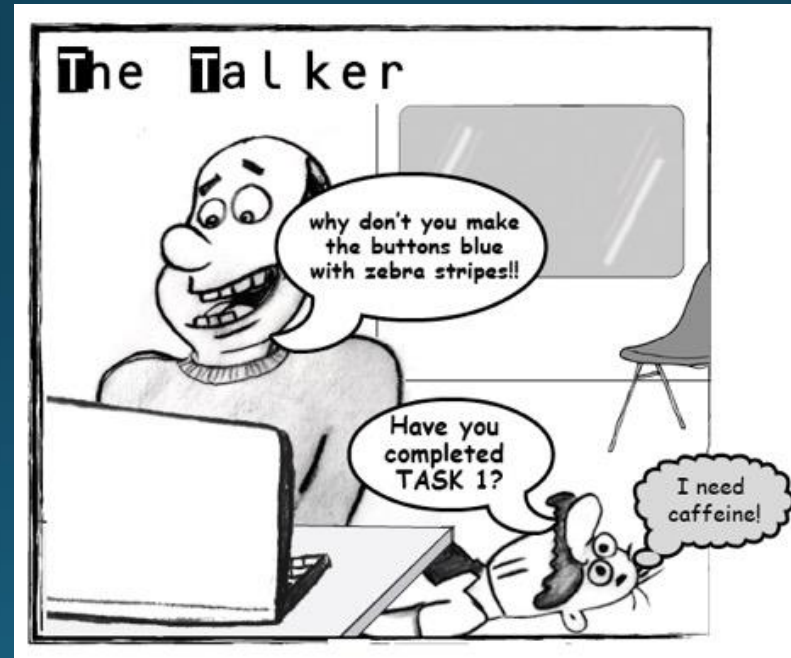
Avslutt med takknemlighet

Skryt uhemmet av brukeren, fortell dem at de gjorde en kjempe god jobb!
Fortell dem at det de har fortalt til deg kan gjøre en forskjell for andre

Hvis du er takknemlig for at brukeren har stilt opp, vært åpen, delt noe personlig
– føler de seg verdsatt.

Det er en god følelse å avslutte med.

«Typiske» persontyper:



Oppsummering

Øv, øv, øv – du vil ikke angre på det.

Få personen til å føle seg vel og komfortabel

Få personen til å få lyst til å dele sine ærlige meninger og tenke høyt under hele intervjuet

Gi ikke-ledende objektive spørsmål for å identifisere personens opplevelse, følelse, tanker og meninger (evt. oppdage mønstre)

Gi personen nok tid til å bearbeide før du ber om et svar

Følg med på alt kroppsspråk og ikke-verbale signaler

Logg smart – ikke glem gdpr (!) bruk nøkkelord og del innsikten med hverandre

rainfall

Spørsmål?



Takk for meg!

mette.waagsbo@rainfall.no

[LinkedIN: Mettew](#)

rainfall