מדריך ראיון

מדריך ראיון: חמש פתיחות לשיחה, לא שאלון. קוראים אותו בקול לפני הראיון הראשון

קטע לקוחות: _____ התהליך: _____ מראיין: _____

קוד מרואיין: _____ תאריך: _____ הקורא השני: _____

☐ מותר להקליט ☐ אין הקלטה: יושב רושם בחדר

המרואיין מספר, ואתם מקשיבים. את רוב הזמן ממלאות שאלות המשך, ובסוף מקריאים למרואיין את מה שרשמתם כדי לוודא שהציטוט נרשם נכון.

1 ספרו לי על הפעם האחרונה ש ...

המשך: ומה קרה אחר כך? · מה הרגשתם? · שאלת המשך משלכם:

2 מה קרה מהרגע ש ... ועד ש ...

המשך: ואז? · מי עשה מה? · שאלת המשך משלכם:

3 ספרו לי על פעם ש ... לא הלך טוב.

המשך: מה קרה בדיוק? · שאלת המשך משלכם:

4 מה עשיתם באותו רגע, ומה הרגשתם?

המשך: ומה עשיתם אחר כך? · שאלת המשך משלכם:

5 מכל מה שסיפרתם, מה היה הכי חשוב לכם, ולמה?

שואלת על חשיבות במפורש. שכיחות אזכור אינה חשיבות. שאלת המשך משלכם:

הנוסח של שאלות 2 עד 4 הוא נוסח מוצע, כפי שבדוגמה של הפיצרייה. השלימו אותו לקטע ולפעולה שבחרתם בדף 3, והקפידו ששאלה 1 מבקשת סיפור על מקרה אחד.

שאלה מובילה

"חשוב לכם שהפיצה תגיע חמה?" מקבלת כן מכמעט כל אחד.

במקומה: ספרו לי על הפעם האחרונה שהפיצה הגיעה.

שאלה שמבקשת פתרון

"איזו אפליקציה הייתם רוצים?" מקבלת תוספת ולא צורך.

במקומה: איך אתם עוקבים היום אחרי הזמנה?

שאלה סגורה

"אתם מרוצים מהשירות?" מקבלת כן או לא.

במקומה: מה קרה בפעם האחרונה שהתקשרתם אלינו?

תכנית הראיונות

- 20 עד 30 ראיונות לכל קטע לקוחות: מכסת תכנון ממחקר אחד, ולא חוק. מי שיש לו ארבע משפחות, לכל אחת מכסה משלה.
- שני קוראים לפחות לכל תמלול, ולא רק מי שהיה בראיון. קובעים מי הקורא השני לפני הראיון הראשון.
- כלל עצירה: שלושה ראיונות רצופים בלי צורך חדש, אחרי שהגעתם ל-20 עד 30. השלושה הם כלל אצבע שלנו, לא ממחקר.

דף תיעוד: ראיון אחד

ראיון אחד, דף אחד. מצלמים או מעתיקים אחד לכל ראיון

קוד מרואיין: _____ **תאריך:** _____ **קטע לקוחות:** _____

בעמודה הראשונה המילים כפי שנאמרו, מילה במילה. בעמודה השנייה מה שאתם חושבים, בנפרד. בעמודה השלישית: האם זה צורך שלא הופיע קודם.

מה שנאמר, במילים של המרואיין	מה אני חושב, בנפרד	צורך חדש?
		☐ כן ☐ לא
		☐ כן ☐ לא
		☐ כן ☐ לא
		☐ כן ☐ לא
		☐ כן ☐ לא
		☐ כן ☐ לא
		☐ כן ☐ לא
		☐ כן ☐ לא
		☐ כן ☐ לא
		☐ כן ☐ לא
		☐ כן ☐ לא

אחרי הראיון

- ☐ הקראתי למרואיין את מה שרשמתי, והוא אישר שהציטוט נרשם נכון
- ☐ ציטוט שהוא הצעת פתרון נרשם כפי שנאמר, והצורך שמתחתיו יישאל בשלב הבא
- ☐ הקורא השני קיבל את התמלול

כמה צרכים חדשים נוספו: _____ **כמה ראיונות רצופים בלי צורך חדש:** _____