



12 TIPS OM INTERVJUTEKNIK FÖR UX:ARE

Tips om hur du skapar ett gott samtalsklimat och får mer givande svar!



Var tydlig med förutsättningarna

Uttryck hur tacksam du är för att intervjupersonen vill hjälpa dig. Var även tydlig med att intervjun inte handlar om att "testa" intervjupersonen eller hens tekniska kunskaper, utan att fokus ligger på att testa själva produkten och få syn på dess fördelar och brister. Uttryck detta i både skriftlig och muntlig kontakt med intervjupersonen inför intervjun.



Skapa en avslappnad stämning

Börja själva intervjusituationen med att lägga lite tid på att bygga förtroende och skapa en god kontakt. Prata om vädret, bjud på kaffe, fråga om det gick bra att ta sig till lokalen – varmt och "ofarligt" småprat hjälper intervjupersonen att slappna av.



Skapa trygghet

En intervju är en ovan situation för de flesta människor. Personen kan känna sig granskad, bedömd och vara rädd för att göra fel. Drivkraften är därför sannolikt hög hos personen att "svara rätt", vara till lags och framstå som följsam och duktig. Intervjupersonen kommer troligen att försöka lista ut det "rätta" eller mest önskvärda svaret på varje fråga, även om svaret då inte är till hjälp för dig som intervjuare.

Som intervjuare behöver du därför lägga tid och energi på att skapa en trygg och tillåtande stämning, för att öka sannolikheten att du får ärliga och användbara svar.



Bjud på dig själv

Dela gärna med dig av någon neutral men personlig detalj om dig själv ("jag kom precis från förskolan, mitt barn älskar verkligen vattenpölar!") för att skapa en mindre stel och mer familjär stämning. Vad du vill uppnå är att intervjupersonen känner att du är en vanlig människa och att det är ok att vara öppen och ärlig tillsammans med dig.



Prioritera öppna frågor

Öppna frågor tvingar inte in intervjupersonen på något specifikt spår, utan öppnar upp för flera möjliga svar. Frågor som inleds med ”hur” eller ”vad” är ofta öppna frågor, som ”hur brukar du göra när du söker efter middagsrecept på nätet?” eller ”vad är viktigast för dig när du ska boka tågbiljetter i en app?”.

Risken med slutna eller ledande frågor är att intervjupersonen, eftersom hen vill vara följsam och till lags, svarar vad hen tror att du vill höra. Och det är inte säkert att du får nytta av ett sådant svar – eftersom det egentligen mest är ditt eget.



Ställ slutna frågor i början eller slutet

Frågor som kan besvaras med ja/nej eller ett annat kort svar, bör undvikas. De kan dock finnas med i inledningen och/eller avslutningen, exempelvis som praktiska frågor där ett kort svar räcker (”har du använt vår tjänst tidigare?”). Att börja med korta frågor som är lätta att svara på, gör också att intervjun kommer igång och får flow snabbare för att intervjupersonen direkt känner att hen bidrar med något.



Spara demografiska frågor till avslutningen

Om du ska ställa demografiska frågor, exempelvis om hur gammal intervjupersonen är, om hen har familj eller liknande – lägg alltid dessa frågor i slutet. Sådana frågor riskerar annars att färga intervjupersonens svar i resten av intervjun, eftersom hen kan bli påmind om något som rör hens identitet, även om det inte har med själva situationen att göra.



Döm inte

Gå in i samtalet med ett sokratiskt förhållningssätt – en icke-dömande, icke-vetande hållning. Det handlar om en öppen nyfikenhet där du inte på förhand tror dig ha svaren. Målet är att få en så bred och detaljerat bild som möjligt, snarare än att bara bekräfta vad du tror att du redan vet. Det mest användbara fyndet från en intervju är ju trots allt den där tanken eller det där perspektivet du inte själv hade kunnat förutse.



Våga vara tyst

Vanligtvis följer våra samtal vissa regler. En regel är att när två personer pratar, har båda ansvar för att hålla konversationen igång och fylla ut tystnader så snabbt som möjligt. Detta kan du använda till din fördel för att få intervjupersonen att ge ett mer uttömmande svar eller berätta mer om något. Om du märker att hen blir eftertänksam och verkar ha något mer att berätta – vänta helt enkelt några extra sekunder när hen blir tyst. Chansen är stor att personen då hinner tänka efter och fylla på sitt svar med ytterligare tankar eller information.

Observera kroppsspråket



Självklart lyssnar du på vad intervjupersonen säger – men du får veta minst lika mycket genom att observera hur hen säger det, när hen tvekar, när hen letar efter ord att formulera sig, när hen pratar snabbare eller långsammare, och så vidare. Du ser på kroppsspråket när intervjupersonen känner sig tveksam, beslutsam, nöjd, förvirrad, frustrerad eller något annat. Sådana skiftningar kan du också benämna, för att få intervjupersonen att berätta mer:

Du: "Du ser nöjd ut nu?"

Intervjupersonen: "Ja, jag tänkte att jag skulle komma vidare om jag klickade där, och det stämde!".

Driv samtalet genom upprepningar



Upprepa vad personen själv just sagt, för att uppmuntra hen att berätta mer:

Intervjupersonen: "...och då brukar jag scrollera på Instagram för att hitta nya roliga matrecept."

Du: "Du brukar scrollera på Instagram?"

Intervjupersonen: "Ja, precis, och när jag hittar ett recept jag gillar så tar jag en screenshot..."

Visa förståelse på rätt sätt



Ett vanligt dilemma är när du vill visa att du förstår genom att säga vad du tror att intervjupersonen tänker eller menar, med risken att lägga ord i munnen på intervjupersonen som hen av ren artighet kommer att bekräfta, även om gissningen inte stämde. Därför är det viktigt att bekräfta intervjupersonen utan att fylla ut för mycket med ditt eget svar. Fyll däremot gärna på med vad du tror dig uppfatta, och stäm av med personen: "stämmer det att...har jag uppfattat dig rätt att...tolkar jag dig rätt att..." och så vidare.



Hej! Jag heter Lina och jag är UX-designer med en bakgrund som psykolog. Hoppas att du gillade min infograf och att tipsen kan komma till användning vid din kommande intervju. Jag gillar research, användarpsykologi och att grota ner mig i mötet mellan människa och teknik. Om du vill veta mer om intervjuteknik är det bara att höra av dig, jag hjälper gärna till!

Lina Bodestad

lina.bodestad@qestit.se

[Linkedin](#)

QESTIT

Vi är experter på att prioritera, planera, utforma, leda och utföra kvalitetssäkringsarbetet och hjälper företag öka leveransförmågan och förbättra affärsresultaten i sin systemutveckling med rätt kvalitetssäkring.

Vi har kompetens inom prestanda, krav, it-säkerhet, automatisering, ux, agil coachning, test och continuous. Den går både djupt och brett vilket gör att vi har QA-expertis genom hela utvecklingskedjan. Vi gillar utmaningar för att vi är övertygade om att vi kan förbättra och effektivisera. Vi kan liksom inte låta bli att vrida och vända, ifrågasätta och testa det som vi ställs inför.

Du hittar oss på qestit.se

QESTIT