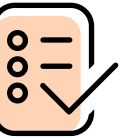


Konversationsguide



Så använder du konversationsguiden – fördjupa samtalet utan att styra det

En konversationsguide hjälper dig att genomföra strukturerade men öppna samtal med användare, kunder eller andra intressenter. Målet är att samla insikter, inte be om åsikter – så ställ hellre nyfikna frågor än att söka bekräftelse.

Så här gör du:

1. Läs igenom guiden innan du börjar

Bekanta dig med frågeområdena, samt addera dina egna frågor under rubrikerna. Fundera på syftet bakom dem. Det gör det lättare att vara flexibel under samtalet.

2. Använd guiden som stöd – inte manus

Du behöver inte följa frågorna i exakt ordning. Det viktiga är att samtalet flyter naturligt och att du lyssnar aktivt.

3. Ställ öppna och utforskande frågor – Undvik ja- och nej-frågor

Exempel på frågor:

- Kan du berätta hur det brukar gå till när...?
- Vad händer då? Hur känns det? Vad tänker du då?

4. Stanna upp vid det oväntade

Om något låter motsägelsefullt eller spännande – **ställ följdfrågor!** Det är ofta där de bästa insikterna finns.

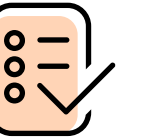
5. Anteckna eller spela in (om personen gett sitt samtycke)

Använd gärna SVIDs anteckningsmall på nästa sida. När du renskriver kan du använda en Empatikarta för att sortera vad personen säger, gör, tänker och känner.

• Tips – avsluta gärna med frågan:

Är det något du tycker att jag missat att fråga om? – **det kan öppna upp för oväntade svar!**

Konversationsguide: Cafabi / Sociala kaffepauser



Intro

Tack för att du har tagit dig tid att ställa upp på den här intervjun!

Som du kanske vet har vi ett uppdrag av Cafabi för att utveckla deras produkter och tjänster och erbjudanden där vi försöker att förstå hur ni som kunder upplever era kaffepauser.

Vi har förberett några frågor som jag tänkte att vi skulle prata om. Men först skulle jag gärna ta ditt namn och höra lite mer om vem du är!

Information

- Vad arbetar du med?
- Vad gillar du att dricka till dina arbetspauser?
- Hur många koppar kaffe/The dricker du på en arbetsdag?
- Hur använder du kaffeautomaten idag?
- Hur ofta brukar ni gå ta gemensamma arbetspauser på kontoret?

Senaste upplevelsen

- Kan du berätta om senaste gången ni hade ett gemensamt arbetsfika?
- Hur var den upplevelsen tyckte du?
- Hur upptäckte du att det skulle bli ett arbetsfika?
- Hur blev du kontaktad? Hur kontaktade du medarbetarna?
- Hur upplevde du att det var att boka arbetsfikat?
- Mail/Snackade/Skrev en lapp i fikarummet?
- Hur upplevde du responsen?
- Hade ni planerat någon aktivitet kring fikat?
- Är det kö till kaffeautomaten?
- Hur var den kö-upplevelsen?
- Under fikat hur var samtalsupplevelsen då?
- Hur länge varade fikat?
- Hur avslutades fikat?
- Hur upplevde ni det?

Förväntningar

- Vad är avgörande för att du ska välja att ta en kaffepaus på jobbet med dina kollegor?
- Hur vill du att en fikastund med dina kollegor ska se ut för bästa upplevelse?
- Om du inte fikar med dina kollegor, varför inte?

Behov, upptäckt och bokning

- Kan du berätta om när behovet av en kaffepaus uppstår?
- Hur brukar du göra då?

Motiv och val

- När väljer du inte att gå till kaffeautomaten?
- Hur är din upplevelse av en bra fikastund på ett café?
- Om du fick sätta betyg på en skala 1–5 (där fem är Utmärkt)
- Hur skulle du vilja betygsätta hela upplevelsen av jobbfixat?
- Om du fick förändra något/tänka stort/drömma om en förbättrad kaffepausupplevelse – hur skulle du förändra upplevelsen?

Outro

Sammanfattningsvis – vad tycker du är de tre viktigaste sakerna vi ska ta med oss från denna intervju?

Slutligen – Är det något som vi har glömt att ta upp?

Konversationsguide – Skriv ner dina egna frågor

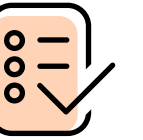


Intro

Information

Senaste upplevelsen

Konversationsguide – Skriv ner dina egna frågor



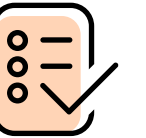
Förväntningar

Behov, upptäckt och bokning

Motiv och val

Outro

Konversationsguide – Skriv ner dina egna frågor

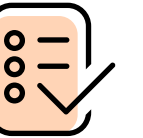


Intro – Tack för att du har tagit dig tid att ställa upp på den här intervjun! ...

Information – Tex: Vad arbetar du med?

Senaste upplevelsen – Tex: Kan du berätta om senaste gången...

Konversationsguide – Skriv ner dina egna frågor



Förväntningar – Tex: Vad är avgörande för att du ska...

Behov, upptäckt och bokning – Tex: Kan du berätta om när behovet av ... uppstår?

Motiv och val – Tex: När väljer du att inte...

Outro – Sammanfattningsvis...