



## Förstå din målgrupp genom dialog!

Att prata med användare, målgrupper eller experter är ett av de mest kraftfulla sätten att samla insikter. Genom att skapa ett samtalsunderlag med öppna frågor kan ni få reda på vad människor verkligen tycker, känner och behöver – på deras egna villkor.

**Det är inte ett vanligt frågeformulär** – utan en vägledning för samtal, där ni är nyfikna, lyssnar aktivt och följer upp det oväntade.

### Skapa ert samtalsunderlag

- Börja med syftet: Vad vill ni förstå mer om?
- Formulera 5–8 öppna frågor – undvik ja/nej-frågor.
- Täck olika nivåer:
  - Vad gör personen?
  - Hur gör hen det?
  - Varför gör hen det?
  - Hur känns det?

### Exempel:

"Kan du berätta hur det brukar gå till när du handlar mat?"

"Vad är det svåraste med att hålla koll på dina utgifter?"

"Hur känns det när du använder den här typen av tjänster?"

### Tips under samtalet

- Skapa trygg stämning – visa att det inte finns några fel svar.
- Lyssna mer än du pratar.
- Ställ följdfrågor: Varför då? Hur tänker du där?
- Var flexibel – följ samtalet snarare än att läsa av frågorna mekaniskt.
- Dokumentera gärna direkt, eller skriv ner efteråt.

# Samtalsunderlag



Använd den här mallen när ni genomför intervjuer av en målgrupp. Fundera ut vilket område som är särskilt intressant för er.

## Uppmuntra till berättande!

Lyssna och ställ följdfrågor. Gå djupare genom att fråga "varför"? Samla på bra citat – dessa kan leda till viktiga insikter.

Vem: ..... Ålder: ..... Plats: .....

Frågeområden: .....

**Situation** – om tillämbart:  
.....

**Övergripande känsla** – om tillämbart:  
.....

**Fråga:**  
.....  
.....

**Svar:**  
.....  
.....  
.....  
.....

**Insikter:**  
.....  
.....

**Möjligheter:**  
.....  
.....  
.....  
.....

**Citat:**  
.....  
.....  
.....  
.....

# Samtalsunderlag



### Anteckningar:

[illegible]

## SVID