



MODUL nr: 2 Intervju riktlinjer och empati kartläggningssmall

"För att skapa meningsfulla innovationer måste du känna dina användare och bry dig om deras liv"

Välj ut 2-3 personer i ditt samhälle att intervjua i relation till en (social) utmaning du vill lösa, med hjälp av information som samlats in under Ikigai-övningen och dina observationer/upptäckter om vad världen behöver i modul 1. Syftet med övningen är att förstå människorna (potentiella) användare av din sociala utmaning, det vill säga få empati för VEM de är och VAD som är viktigt för dem. Med hjälp av resultaten från intervjuerna skapar du en empatikarta från den insamlade informationen.

Under processen att intervjua och skapa kartan behöver du reflektera över följande:

- Vilka är personerna du intervjuade och varför valde du dem?
- Skriv ner frågor för att förstå hur de gör saker och varför, deras fysiska och känslomässiga behov, hur de tänker om världen och vad som är meningsfullt för dem.
- Tänk på följande under intervjun:
 - För att använda öppna frågor (inte ja eller nej frågor)
 - Observera: observera människorna medan du intervjuar dem (vad de gör och hur de interagerar med sin omgivning, ansikts- och kroppsuttryck) eftersom det ger dig ledtrådar om hur de tänker och känner. Det hjälper dig också att lära dig vad de behöver. Skriv även ner anteckningar om dessa observationer.
 - Engagera: Förbered frågor du skulle vilja ställa men förvänta dig att låta samtalet avvika från dem. Samla berättelser från personerna du pratar med och alltid som "Varför?" för att avslöja en djupare mening. Du letar efter deras synvinkel – deras övertygelse om hur världen är.
 - Titta och lyssna: Använd aktivt lyssnande och reflektion. Om det är lämpligt, be intervjupersonen att visa dig hur de slutför en uppgift.
 - Du kan använda fälten/ämnen i Empati-kartan under din förfrågan/intervju
- Du kan behöva anpassa och ändra frågor baserat på intervjun, använda uppföljningsfrågor eller ändrade frågor för att samla in relevant information och insikter. Kom ihåg att låta intervjun flyta på som en konversation.

Innan du gör intervjuerna, pröva dina frågor på en medelev/kollega och anpassa dem om du som tycker att en fråga är besvärlig eller inte till punkt.

Du kan både använda empatikartan för att skriva ner intervjuresultaten eller en separat anteckningsbok.

Efter intervjuerna drar du slutsatser genom att fylla i Empatikartan. Kom ihåg att under detta arbete bearbeta allt du hört och sett under intervjuerna för att förstå helheten och förstå de viktigaste takeaways. Få all information ur ditt huvud och till kartan och börja skapa kopplingar. Att skapa en empatikarta är början på syntesprocessen, som leder till ett "Definiera"-läge. En färdig karta kommer



sedan att användas i klass/gruppdiskussion för att presentera resultat och utveckla problemformuleringar (Definiera stadium).

Se tom empatikarta på nästa sida.

Förklaringar till Empatikarta

En empatikarta används för att kartlägga användarnas (intervjupersoners) tankar, behov, motivationer, känslor, attityder, övertygelser, frågeställningar inom en utvald social utmaning.

Använd information som samlats in under en intervju (observation, engagemang, tittande och lyssnande) för att skapa kartan som ett sätt att synsätt din (forsknings)data för att bättre förstå användarna och deras behov.

Vad tänker och känner man?

Vad som verkligen räknas, oro och ambitioner, vad som betyder något, motivationer

Vad hör man?

Feedback, vad hör användarna från andra? Vad påverkar hur de agerar eller betar sig?

Vad ser man?

Vad gör användare när de använder nuvarande produkt/ lösning?, Miljö, Vänner, Tillgängliga lösningar på marknaden

Vad säger eller gör man?

Attityd, utseende, beteende, typisk dag, handlingar, uppgifter

Smärta:

Vilka är smärtpunkterna? Vilka är deras rädslor, frustration utmaningar, problem, tvivel?

Vinst:

Vad hoppas användarna få med en ny lösning? Vilka är deras önskemål, behov, förhoppningar och drömmar (mått för framgång)?



EMPATHY MAP

