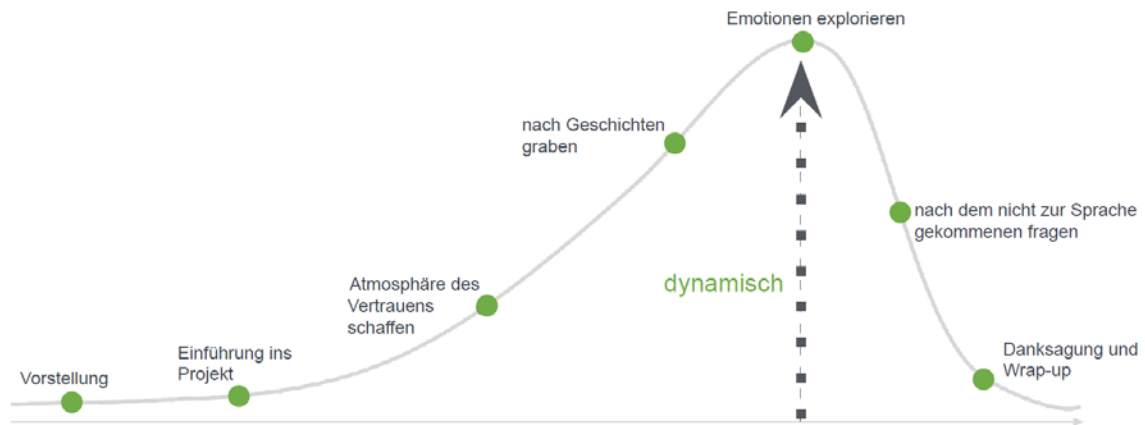


## Generelles

Für den "Interviewführer": Die Gesprächskurve während eines Interviews



Bedenke die Gesprächskurve bei der Gestaltung des Interviews und der Zeiteinteilung.

## Einführung und Vorstellung

**Vielen Dank**, dass Sie mit uns ein Gespräch führen!

**Vorstellen/Rollen:** Ich würde mich gerne schnell vorstellen \_\_\_\_\_, ich führe mit ihnen das Gespräch, mein/e Kollegin \_\_\_\_\_, sie wird das ganze Interview durch Notizen machen.

**Projekt:** Wir sind ein x- köpfiges Team, dass in unserem Projekt bis ca. Ende August zusammenarbeitet. Wir wollen durch das Gespräch mit Betroffenen, u. a. mit Ihnen, verstehen lernen, was [USE CASE, z.B. den Einsatz von Mitarbeitenden in Projekten als Tester und Miliz-Trainer, so genannte Key User) bewirkt oder auslöst und wie Sie damit umgehen. Wir möchten damit vor allem lernen, wie wir Sie besser unterstützen können.

**Zum Klären** («vielleicht bevor wir beginnen, einige organisatorische Sachen»):

- Dürfen wir das Gespräch **aufzeichnen**?
- Dürfen wir 1-2 **Fotos** von ihnen machen? (Erklären warum)
- Zeigt und erklärt kurz die **Einverständniserklärung**. Unterschreibt sie und lasst sie von der befragten Person unterschreiben. (Eine Kopie ist für den Befragten, die andere für euch)

**Sonstige Hinweise an den Gesprächspartner:**

- Ihre Anonymität wird zugesichert, sofern Sie es wünschen. Verlässt aber ohnehin unseren Projektraum nicht!
- Sie müssen natürlich keine Frage beantworten, die Sie nicht beantworten möchten. Lassen Sie es uns einfach wissen.
- Es handelt sich bei unserem Interview mehr um ein informelles Gespräch, es gibt kein richtig oder falsch

## Einleitungsfrage



### TEIL 1 – Warm-up

[USE Case nochmals in 1-2 Sätzen sagen und den Bezug zur befragten Person herstellen]

- Inwiefern hattest du mit einer solchen Veränderung bereits einmal Berührungspunkte?
- Gab es eine ähnliche Situation? Wie ist das da verlaufen?
- Gab es in deinem Umfeld / Kollegenkreis eine ähnliche Situation? Wie sind sie damit umgegangen?

### Hauptfragen & vorbereitete Karten (bitte auf jeweilige Situation anpassen!)



#### TEIL 2 - Offene Fragen

##### STAKEHOLDER / NUTZER

- Welche Aufgaben haben Sie?
- Welche Aspirationen (Karriere, Sozialgefüge)? Mit welchen anderen Nutzer stehen Sie in Kontakt (Kollaboration, Abhängigkeit, Verpflichtung, Allianz)?
- Welches Interesse haben Sie am Projekt/der Veränderungsmassnahme (Kennen, Ausführen, Befähigung für eigene Kerntätigkeit)?
- X

##### VERÄNDERUNG

- Welche funktionalen (prozessual/fachlich) und emotionalen (persönlich, sozial / philosophisch) Veränderungen erleben Sie?
- Was verändert sich für Sie im Arbeitsalltag?
- Was machen Sie heute - was nach der Einführung?
- Was passiert vor dem neuen Arbeitsschritt, was danach? Wo verändert sich etwas?
- X

##### ZEIT (Dauer, Häufigkeit, Saison)

- Wann verändert sich etwas?
- Wie oft (Häufigkeit)? Wie lange (Dauer)?
- Welche saisonalen Aspekte treffen zu?
- Wann ist Start/Ende eines neuen Arbeitsschrittes?
- X

##### PROBLEME / WIDERSTÄNDE

- Wo/worin besteht für den Nutzer ein Problem bei der Anwendung?
- Welche neuen Probleme können durch die Änderung entstehen?
- Warum könnte der Nutzer etwas dagegen haben?
- X

##### CHANCE / GEWINN

- Wobei könnte die Veränderung dem Nutzer behilflich sein?
- Welches Interesse könnte der Nutzer am Gelingen der Veränderung haben?
- Was könnte der Nutzer durch die Veränderung gewinnen?
- X

#### TEIL 3 - Angeknüpft an vorbereitete Karten (vorbereitete Journey)



- Warum ist X vor Y passiert?
- Warum war es gut? Warum...? Warum...?
- Was war am besten?
  - Wie anstrengend war die Situation von 1 - 10?
- Was war am schlechtesten?

#### Abschlussfragen – Cool-Down

- Gibt es noch etwas, das wir Sie nicht gefragt haben oder das Sie uns noch gerne mitteilen möchten?
- Möchten Sie noch etwas loswerden? Welche Fragen zum Thema («USE CASE») verbleiben noch in Ihrem Kopf?

#### Verabschiedung

- Danken und Geschenkübergabe (kann vorher geschehen, bitte im 2er Team absprechen)
- Hinweis, was mit den Informationen passiert und wie der nächste Projektverlauf aussieht
- Nächster Agendapunkt, bzw. wann wird der Kunde wieder kontaktiert und wie wird er über die Resultate informiert?