



KÄYTTÄJÄHAASTATELUN LATHUND

Kuinka aloittaa haastattelut?

Käyttäjän tarpeiden, ongelmien ja tunteiden ymmärtäminen on perusta hyvälle suunnittelulle. Näiden selvittäminen ei perusteiltaan kuitenkaan ole erikoistouhua, vaan riittää että esität kysymyksiä ja kuuntelet mitä käyttäjä sinulle sanoo sekä tarkkailet mitä hän tekee.

Ennen haastattelua

- Mieti 2-3 oleellista kysymystä joihin haluat saada vastauksia
- Mieti sopiva lähtöpiste haastattelulle
 - *tämä tapahtui...*
 - *sinun pitää tehdä tämä...*
- Varaa 30-45 minuuttia itse haastattelulle ja 15 minuuttia yhteenvetoon
- Valitse haastateltavat ja kutsu haastatteluun

Haastattelun aikana

Alustus

- Esittele itsesi, kerro mistä haastattelussa on kyse ja kuinka tietoa tullaan käyttämään
- Kysele haastateltavan taustasta, mitä hän tällä hetkellä tekee ja minkälaisia asioita hän haluaa saada aikaiseksi

Haastattelu

- Esittele lähtötilanne
- 2-3 oleellista kysymystä
- Kysele ja kuuntele enemmän kuin puhut - suosi avoimia kysymyksiä
 - *mitkä asiat tässä tuntuvat tärkeimmiltä?*
 - *mikä tässä toimii hyvin?*
 - *minkälaisia pulmia tähän liittyy?*
 - *minkälaisessa tilanteessa... ?*
 - *mitä sitten tapahtui?*
 - *kun seuraavan kerran tarvitset... ?*
- Haastattelun tukena voi käyttää piirtelyä ja vaikka asiakaspolun visualisointia yhdessä haastateltavan kanssa

Lopetus

- kerro mitä seuraavaksi tapahtuu
- kiitä haastateltavaa

Haastattelun jälkeen

- Laadi yhteenveto haastattelusta
 - *käyttäjän tarpeet ja ongelmat*
 - *mikä toimi käyttäjän näkökulmasta hyvin ja mikä vähemmän hyvin*
 - *minkälaisia tunteita havaitsit*
 - *kehitysideoita ja mahdollisuudet*
 - *tarvittaessa käy läpi yhteenveto haastateltavan kanssa*
- Mieti 1-2 asiaa joita haluat parantaa seuraavassa haastattelussasi



Lisää Parempaa designia kaikille -podcastin viidennessä jaksossa **Käyttäjähastattelut**