

Tipps zur Interviewführung für ein erfolgreiches Needfinding

Erfahrungen des KIT SUGAR Teaching Teams

Grundsätzliches

- Stelle eine entspannte und vertrauensvolle Atmosphäre her.
- Halte Dich beim Interview zurück: Vermeide Suggestivfragen und korrigiere nicht. Deine Aufgabe als Interviewer*in ist es, aktiv zuzuhören!
- Versuche mit offenen Fragen Geschichte, Beispiele oder Anekdoten von den Interviewpartner*innen zu erhalten. Sie beinhalten oft reichhaltige Informationen.
- Versuche nicht zwingend Antworten auf Deine Fragen oder Lösungsideen für Dein Innovationsproblem zu erhalten, sondern eher interessante Informationen.

Verschwiegenen Bedürfnissen auf die Spur kommen

Verschwiegene Bedürfnisse sind Deinen Gesprächspartner*innen zwar bewusst, sie erwähnen sie aber ungerne. Durch geschicktes Fragen kannst Du ihnen trotzdem auf die Spur kommen:

- Interviewe mehrere ähnliche Personen, vergleiche ihre Antworten und konfrontiere Interviewpartner*innen mit Antworten aus zuvor geführten Interviews
- Entpersonalisiere Deine Fragen. Stelle Fragen nach dem Schema „Warum verhalten sich so viele Kunden folgendermaßen...?“ So spricht das Gegenüber über Dritte Personen und nicht über sich selbst.
- Benutze Verifikationsfragen, d.h. stelle Fragen zum gleichen Inhalt auf unterschiedliche Weise und mit etwas zeitlichem Abstand. Prüfe, ob die Antworten konsistent sind.
- Wenn Du während des Gesprächs glaubst, eine Erkenntnis gewonnen zu haben oder eine Hypothese aufstellen zu können, dann konfrontiere bzw. provoziere Dein Gegenüber damit auf freundliche Weise und beachte die Reaktion.
- Gebe Deinen Interviewpartner*innen Gelegenheit zum Nachdenken: Wenn Ihr gerade ein besonders wichtiges oder interessantes Thema diskutiert, dann schweige nach einer Antwort einfach für ca. 7 Sekunden. Die meisten beantworten die ursprüngliche Frage dann noch einmal, aber elaborierter und prägnanter.

Unbewusste Bedürfnisse entdecken

Wie der Name schon sagt, können Interviewpartner*innen unbewusste Bedürfnisse nicht explizit nennen. Deine Aufgabe ist, diese Bedürfnisse zu entdecken.

- Frage Deine Interviewpartner*innen nach Erlebnisberichten, Beispielen oder Anekdoten. Diese enthalten oft Kontextinformationen, die bei einer reinen Beantwortung von Fragen leicht unter den Tisch fallen.
- Versuche aus den geschilderten Berichten, Beispielen etc. mehrere Interpretationen oder Erklärungen abzuleiten.
- Fasse die Antworten noch einmal kurz mit eigenen Worten zusammen und konfrontiere die Gesprächspartner*innen dann mit Deinen Interpretationen, Bsp.: „Kann es sein, dass Sie sich immer so ... verhalten, wenn folgende Rahmenbedingungen eintreten ...“
- Nach Gefühlen fragen, kann ebenfalls sehr erkenntnisreich sein.

ACHTUNG: Konfrontation oder Provokation von Interviewpartner*innen mit Interpretationen bzw. Hypothesen können einen tiefgründigen und lebhaften Dialog bewirken. Sie dürfen aber keinen Suggestivcharakter bekommen, das wäre kontraproduktiv!