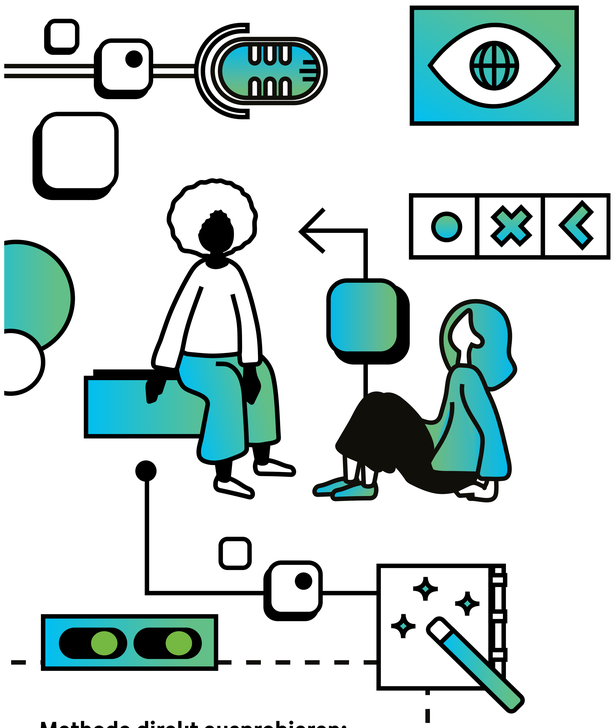
Interview

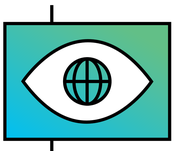
Mit Interviews Erfahrungen, Bedürfnisse und Wünsche von Nutzer:innen herausfinden



Methode direkt ausprobieren:

Interview

Du möchtest das Poster digital speichern?



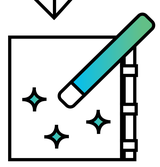
Was ist ein Interview?

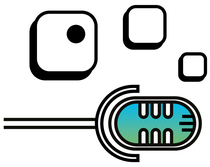
Durch Interviews tauchst du tief in die Perspektive von Bürger:innen oder relevanten Akteur:innen ein. Sie helfen dir, Erfahrungen, Bedürfnisse und Wünsche jenseits von Annahmen, Statistiken und Vorschriften zu verstehen. Interviews zeigen, wo Menschen im Kontakt mit Behörden überfordert sind oder scheitern – Erkenntnisse, die in quantitativen Daten oft unsichtbar bleiben.

Interviews heißt: Strukturierte Forschung und Vertrauen und Nähe aufbauen in einem. Beim qualitativen Interview nimmst du dir Zeit für dein Gegenüber und erzeugt so tiefe, kontextreiche Einsichten. Bei Interviews geht es um das Erforschen von Gedanken und Erfahrungen.

Warum Interviews?

Interviews machen sichtbar, welche Hürden in der Nutzung bestehen, welche Erwartungen enttäuscht werden oder wie Vertrauen entsteht – und geben jenen eine Stimme, die in standardisierten Prozessen oft übersehen werden. Gerade in einem System, das für alle funktionieren muss, helfen Interviews dabei, **Vielfalt abzubilden, Empathie zu entwickeln** und den Service nicht nur effizienter, sondern auch menschlicher zu gestalten.



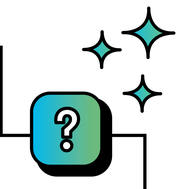


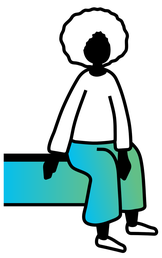
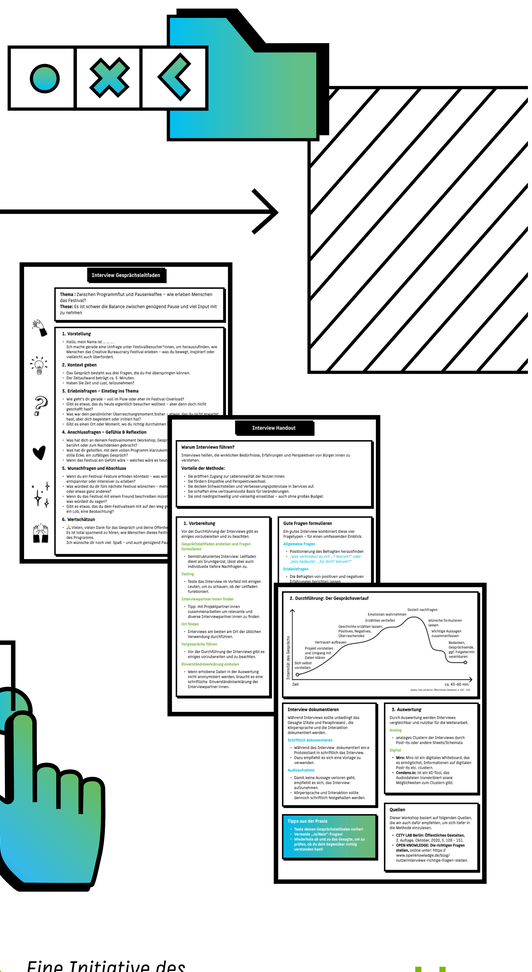
Zeitrahmen

Die Vorbereitung eines Interviews umfasst die Entwicklung des Leitfadens und die Organisation der Termine und dauert meist 1–2 Arbeitstage. **Die Durchführung selbst nimmt pro Interview etwa eine Stunde in Anspruch.** Für die Auswertung – inklusive Transkription und Analyse – sollten pro Interview 90 Minuten bis 3 Stunden eingeplant werden

Materialien

Für qualitative Interviews werden ein **Gesprächsleitfaden** zur Strukturierung des Gesprächs sowie **Materialien für die Protokollierung** benötigt. Notizen können handschriftlich mit Stift und Vorlage oder digital am Laptop festgehalten werden. Zusätzlich empfiehlt sich eine Audioaufnahme, um das Gespräch später vollständig auswerten zu können.



Rollen

Die Durchführung eines Interviews erfordert in der Regel – neben der interviewten Person – zwei Rollen: Die **Moderator:in** leitet das Gespräch, stellt die Fragen und sorgt für eine angenehme Gesprächsatmosphäre. Die **Protokollant:in** dokumentiert die wichtigsten Aussagen und beobachtet den Gesprächsverlauf, um Details festzuhalten, die für die spätere Auswertung relevant sind.